

Algemene voorwaarden | Hayk Glasbewassing & Reiniging

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. Hayk: Hayk Glasbewassing & Reiniging, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Buiksloterweg 31 A, 1031 CD te Amsterdam, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 83787216.
2. Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Hayk een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Consument: een Klant, natuurlijk persoon die in het kader van de Overeenkomst niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Partijen: Hayk en de Klant gezamenlijk.
5. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Hayk zich jegens de Klant verbindt tot het verrichten van Werkzaamheden.
6. Overeenkomst op Afstand: een Overeenkomst die tussen Hayk en een Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor contractsluiting op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van Hayk en de Consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de Overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand. Van een Overeenkomst op Afstand is in elk geval geen sprake indien door of namens Hayk voorafgaand aan het tot stand komen van de Overeenkomst een bezoek aan de Consument heeft plaatsgevonden in het kader van het contractsluitingsproces, bijvoorbeeld ter inventarisatie, beoordeling of kennismaking.
7. Doorlopende Overeenkomst: een Overeenkomst die voorziet in het periodiek door of namens Hayk verrichten van Werkzaamheden.
8. Werkzaamheden: de werkzaamheden waartoe Hayk zich in het kader van een Overeenkomst jegens de Klant heeft verbonden, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kunnen zijn uiteenlopende schoonmaak-, reinigings-, onderhouds- en conserveringswerkzaamheden, zoals glasbewassing, reiniging van zonnepanelen, gevelreiniging, graffiti-verwijdering, reiniging van bestrating en terrassen, reiniging van dakgoten, gevelbeplating, zonneschermen en dakpannen, het impregneren van gevels, het verwijderen van onkruid in samenhang met bestratingsreiniging en het reinigen en conserveren van kozijnen.
9. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail, WhatsApp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte van Hayk, iedere Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen Partijen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgovereenkomsten tussen Partijen.
2. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, zoals middels de door de Klant aanvaarde offerte van Hayk. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van één of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, tast de geldigheid van de overige bedingen niet aan. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.
5. Indien Hayk op enig moment geen strikte naleving van een of meer bepalingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat Hayk afstand doet van de hem toekomende rechten of dat de Klant daaraan voor toekomstige gevallen enig recht kan ontleen.

ARTIKEL 3. | OFFERTES EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Elke offerte van Hayk is vrijblijvend, ongeacht of deze voor een bepaalde duur geldig is.
2. Indien een offerte van Hayk is gebaseerd op door de Klant verstrekte gegevens, waaronder eventueel door de Klant verstrekte foto's, staat de Klant in voor de juistheid en volledigheid van deze gegevens.
3. Kennelijke fouten en vergissingen in een offerte van Hayk binden hem niet.
4. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat de offerte van Hayk door de Klant via de daartoe aangeboden digitale acceptatiemogelijkheid is aanvaard, dan wel Hayk de aanvaarding van de offerte anderszins Schriftelijk van de Klant heeft ontvangen.

- Indien de Klant de Overeenkomst mede of uitsluitend op naam van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Klant is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit die Overeenkomst.

ARTIKEL 4. | HERROEPINGSRECHT BIJ OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND

- Behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel en met name het bepaalde in het volgende lid, kan de Consument een Overeenkomst op Afstand binnen 14 dagen zonder opgave van redenen herroepen. Deze bedenktijd van 14 dagen vangt aan op de dag waarop de Overeenkomst op Afstand tot stand is gekomen.
- De Consument heeft geen herroepingsrecht:
 - na afronding van de Werkzaamheden indien:
 - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - de Consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra Hayk de Overeenkomst op Afstand is nagekomen.
 - een Overeenkomst op Afstand ten aanzien waarvan het herroepingsrecht op andere gronden volgens Afdeling 6.5.2B van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten dan wel geen toepassing vindt. Deze gronden zijn voor het huidige aanbod van Werkzaamheden van Hayk niet relevant, maar indien daarvan in toekomstige gevallen toch sprake is, zal de betreffende uitsluitingsgrond uitdrukkelijk in het aanbod van de betreffende Werkzaamheden worden vermeld.
- Uitvoering binnen de bedenktijd van 14 dagen van een Overeenkomst op Afstand geschiedt slechts op uitdrukkelijk verzoek van de Consument.
- Bij uitoefening van het herroepingsrecht na een verzoek overeenkomstig het vorige lid, is de Consument Hayk een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de Overeenkomst op Afstand dat door Hayk eventueel is nagekomen op het moment van uitoefening van het herroepingsrecht.
- De Consument kan de Overeenkomst op Afstand herroepen door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door Hayk aangeboden modelformulier voor herroeping een verzoek in te dienen bij Hayk. Zo spoedig mogelijk nadat Hayk in kennis is gesteld van het voornemen van de Consument om de Overeenkomst op Afstand te herroepen en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Hayk de herroeping van de Overeenkomst op Afstand per e-mail aan de Consument bevestigen.
- Hayk zal de eventueel reeds van de Consument ontvangen betaling, minus het eventuele evenredige bedrag als bedoeld in lid 4, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping van de Overeenkomst op Afstand aan de Consument terugbetalen.

ARTIKEL 5. | ANNULERING VAN DE OVEREENKOMST ANDERS DAN OP GROND VAN ARTIKEL 4

- Indien de Klant een Overeenkomst anders dan een Doorlopende Overeenkomst annuleert anders dan op grond van het bepaalde in artikel 4, is het bepaalde in dit artikel 5 van toepassing.
- Indien de Klant de Overeenkomst annuleert, blijft de Klant de overeengekomen totaalprijs verschuldigd, verminderd met de besparingen die voor Hayk rechtstreeks uit de annulering voortvloeien.
- Het bepaalde in het vorige lid is eveneens van toepassing indien Hayk als gevolg van een aan de Klant toerekenbare omstandigheid op de overeengekomen dag geen uitvoering aan de Werkzaamheden kan geven, onverminderd het bepaalde in artikel 9.

ARTIKEL 6. | DOORLOPENDE CONTRACTEN

- Tot de uitvoering van welk type Werkzaamheden en met welke frequentie Hayk zich in het kader van een Doorlopende Overeenkomst verbindt, komen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen.
- Een Doorlopende Overeenkomst wordt aangegaan voor de uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen bepaalde looptijd, bij gebreke waarvan geacht wordt dat de Doorlopende Overeenkomst voor de duur van 12 maanden is aangegaan.
- Indien de Klant een Consument is, wordt de Doorlopende Overeenkomst na verstrijken van de bepaalde looptijd stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de Doorlopende Overeenkomst conform het bepaalde in lid 5 tijdig is opgezegd.
- Indien de Klant geen Consument is, wordt de Doorlopende Overeenkomst na verstrijken van de bepaalde looptijd telkens stilzwijgend met 12 maanden verlengd, tenzij de Doorlopende Overeenkomst conform het bepaalde in lid 5 tijdig is opgezegd.
- Indien de Klant een Consument is, eindigt de Doorlopende Overeenkomst door Schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, doch niet eerder dan dat de initiële bepaalde looptijd is verstreken. Indien de Klant geen Consument is, kan de Doorlopende Overeenkomst uitsluitend tegen het einde van de lopende bepaalde contractperiode Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- Hayk plant de concrete uitvoeringsdagen van de periodieke Werkzaamheden in beginsel zelf in en stelt de Klant voorafgaand aan de uitvoering daarvan in kennis. Deze kennisgeving vindt doorgaans ongeveer één dag vóór de betreffende uitvoeringsdag plaats. Indien voor de uitvoering de aanwezigheid van de Klant dan wel toegang tot een woning, afgesloten terrein of ander niet vrij toegankelijk gedeelte noodzakelijk is, zal Hayk ruimer vooraf met de Klant afstemmen en een geschikte uitvoeringsdag en, indien nodig, tijdstip overeenkomen.

7. De in de Doorlopende Overeenkomst overeengekomen frequentie is bindend. De Klant is niet gerechtigd afzonderlijke overeengekomen reinigings- of onderhoudsbeurten naar eigen inzicht over te slaan of te laten vervallen. Het niet willen laten uitvoeren van een afzonderlijke beurt laat de betalingsverplichtingen van de Klant uit hoofde van de overeengekomen frequentie dan ook onverlet.
8. De Klant kan Hayk verzoeken een reeds geplande uitvoeringsdag eenmalig te verplaatsen. Een verplaatsing is slechts mogelijk indien de Klant het verzoek daartoe ten minste 48 uur vóór de geplande uitvoering Schriftelijk bij Hayk indient. Een voor een bepaalde beurt overeengekomen verplaatsing geeft de Klant niet het recht dezelfde beurt vervolgens opnieuw te verplaatsen.
9. Indien een verzoek tot verplaatsing minder dan 48 uur vóór de geplande uitvoering wordt gedaan, is Hayk niet gehouden daarmee in te stemmen. Indien Hayk niet met de verplaatsing instemt en de Klant de uitvoering op de geplande dag verhindert of daarvan afziet, blijft de overeengekomen vergoeding voor de betreffende beurt verschuldigd.
10. In geval van een onvoorziene en dringende omstandigheid aan de zijde van de Klant, zoals een ongeval, overlijden of een daarmee redelijkerwijs vergelijkbare plotselinge omstandigheid, stelt de Klant Hayk daarvan zo spoedig mogelijk in kennis en, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, uiterlijk 24 uur vóór de geplande uitvoering. Hayk is in een zodanig geval gerechtigd, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, met een verplaatsing in te stemmen zonder dat de oorspronkelijk overeengekomen vergoeding wegens het verplaatsen aanvullend verschuldigd wordt. Behoudens voor zover Hayk in een geval als hiervoor bedoeld uitdrukkelijk anders beslist, blijft de overeengekomen vergoeding voor de betreffende beurt verschuldigd indien de Klant minder dan 24 uur vóór de geplande uitvoering annuleert of om verplaatsing verzoekt en de Werkzaamheden daardoor op de geplande dag niet kunnen worden uitgevoerd.
11. Indien de Klant in een geval als bedoeld in lid 9 of 10 vervolgens wenst dat Hayk de betreffende Werkzaamheden op een andere dag alsnog uitvoert, is Hayk gerechtigd daarvoor een aanvullende vergoeding in rekening te brengen volgens de op dat moment gebruikelijke door hem gehanteerde tarieven.
12. Indien de Klant tijdig om verplaatsing heeft verzocht en Hayk daarmee heeft ingestemd, maar de Klant vervolgens niet of onvoldoende meewerkt aan het daadwerkelijk vaststellen of mogelijk maken van een vervangende uitvoeringsdag, laat dit zijn betalingsverplichtingen ten aanzien van de betreffende beurt onverlet.

ARTIKEL 7. | DERDEN

1. Hayk is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden en aldus derden bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de eventuele derden als bedoeld in lid 1. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Hayk, jegens de Klant een beroep doen op de bepalingen van deze algemene voorwaarden, als ware zij in plaats van Hayk zelf partij bij de Overeenkomst.

ARTIKEL 8. | TERMIJNEN

1. Hayk spant zich in de eventuele uitvoerings- en opleveringstermijnen waartoe hij zich jegens de Klant heeft verbonden na te komen, doch zijn deze termijnen slechts indicatieve, niet-fatale termijnen. Het verzuim van Hayk treedt niet eerder in dan nadat de Klant Hayk Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld, en Hayk na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is.
2. Verzuim van Hayk biedt de Klant recht op ontbinding van dat gedeelte van de Overeenkomst waarop het verzuim betrekking heeft, doch nimmer recht op vervangende of aanvullende schadevergoeding, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument dwingend in de weg staat.
3. Hayk is gerechtigd een overeengekomen of aangekondigde uitvoeringsdatum te verplaatsen indien omstandigheden dit redelijkerwijs noodzakelijk of wenselijk maken, waaronder in verband met weersomstandigheden, ziekte, uitval van materieel, veiligheidsomstandigheden of omstandigheden in de planning. Hayk stelt de Klant daarvan zo spoedig mogelijk in kennis en zal de Werkzaamheden in dat geval op een nader te bepalen datum uitvoeren. Een dergelijke verplaatsing is geen tekortkoming van Hayk, leidt niet tot verzuim van Hayk en geeft de Klant geen recht op ontbinding van de Overeenkomst of schadevergoeding.

ARTIKEL 9. | VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT BIJ WERKZAAMHEDEN

1. De Klant dient er voor eigen rekening en risico voor zorg te dragen dat de locatie van uitvoering vrij en tijdig toegankelijk is en de Werkzaamheden onder normale, redelijkerwijs te verwachten omstandigheden kunnen worden uitgevoerd.
2. De Klant stelt Hayk kosteloos de voor de uitvoering van de Werkzaamheden redelijkerwijs benodigde voorzieningen ter beschikking, waaronder in ieder geval voldoende water en, voor zover redelijkerwijs nodig en op de locatie beschikbaar, sanitaire voorzieningen, behoudens voor zover uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De Klant draagt er zorg voor dat Hayk toegang heeft tot alle objecten, oppervlakken en gedeelten waarop de overeengekomen Werkzaamheden betrekking hebben. De Klant draagt in dit verband onder meer zorg voor het openen van daarvoor noodzakelijke

poorten en deuren en voor het zodanig plaatsen of bedienen van zonneschermen en andere beweegbare objecten dat Hayk de overeengekomen Werkzaamheden behoorlijk kan uitvoeren.

4. De Klant is verplicht Hayk vóór aanvang van de Werkzaamheden volledig en naar waarheid te informeren over alle hem bekende of redelijkerwijs kenbare gebreken, bijzondere eigenschappen, risico's en andere omstandigheden van het te reinigen, onderhouden of behandelen object die voor een behoorlijke en veilige uitvoering van de Werkzaamheden van belang kunnen zijn.
5. Hayk mag er in beginsel op vertrouwen dat het object geschikt is voor de overeengekomen Werkzaamheden en de daarbij gebruikelijke reinigings-, onderhouds- of conserveringsmethode, tenzij Hayk een ongeschiktheid of bijzonder risico vóór of tijdens de uitvoering kent of redelijkerwijs behoort te onderkennen.
6. Indien Hayk als gevolg van een aan de Klant toerekenbare omstandigheid de overeengekomen Werkzaamheden op de geplande uitvoeringsdag geheel niet kan uitvoeren, blijft de Klant in beginsel de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd. Indien Hayk als gevolg van een aan de Klant toerekenbare omstandigheid de overeengekomen Werkzaamheden slechts gedeeltelijk kan uitvoeren, blijft de Klant eveneens de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd.
7. Indien de Werkzaamheden worden uitgevoerd in de nabijheid van elektrische buiteninstallaties, waaronder buitenstopcontacten, verlichting en aansluitpunten, draagt de Klant er zorg voor dat deze installaties deugdelijk en voldoende waterdicht zijn afgesloten. Hayk is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het binnendringen van vocht in een ondeugdelijke of onvoldoende afgedichte elektrische installatie, behoudens voor zover de schade aan Hayk kan worden toegerekend.
8. In geval van reiniging van zonnepanelen is Hayk niet aansprakelijk voor rendementsverlies, storingen of andere schade die het gevolg is van reeds vóór aanvang van de Werkzaamheden aanwezige hotspots, microscheuren, defecte omvormers of andere bestaande gebreken aan de zonnepaneleninstallatie.
9. Indien zonnepanelen of andere te reinigen objecten niet met de gebruikelijke hulpmiddelen veilig bereikbaar zijn en voor een behoorlijke en veilige uitvoering aanvullende voorzieningen noodzakelijk zijn, waaronder valbeveiliging, steigers of andere veiligheidsvoorzieningen, komen de daarmee gemoeide aanvullende kosten voor rekening van de Klant, mits Hayk de Klant vooraf over deze aanvullende kosten heeft geïnformeerd.
10. In geval van reiniging van vlonders is de Klant verplicht Hayk vooraf te informeren over hem bekende of redelijkerwijs kenbare loszittende schroeven, rotte planken of andere gebreken die gevaar kunnen opleveren voor personen, apparatuur of de vlonder zelf. Schade aan Hayk die het gevolg is van een door de Klant niet gemeld gebrek komt voor rekening van de Klant voor zover dit gebrek hem bekend was of redelijkerwijs bekend behoorde te zijn.
11. Indien bij dakreiniging redelijkerwijs rekening moet worden gehouden met stof-, vuil- of spatoverlast voor naastgelegen percelen, draagt de Klant er zorg voor dat omwonenden of andere betrokken derden daarover, voor zover nodig, vooraf worden geïnformeerd.
12. Indien impregnering van zonneschermen, markiezen of vergelijkbare materialen vanwege weersomstandigheden niet aansluitend op de reiniging kan worden uitgevoerd, is Hayk gerechtigd daarvoor een nieuwe uitvoeringsdatum vast te stellen. Eventuele aanvullende voorrijkosten voor een extra bezoek zijn slechts verschuldigd indien deze vooraf met de Klant zijn overeengekomen.
13. Bij gevelreiniging draagt de Klant er zorg voor dat ramen, deuren, ventilatieroosters en andere openingen vóór aanvang van de Werkzaamheden deugdelijk zijn gesloten. Hayk is niet aansprakelijk voor binnendringend water of daaruit voortvloeiende schade als gevolg van kieren, gebrekkige rubbers, ondeugdelijke afdichtingen of andere reeds bestaande gebreken.
14. Indien de Werkzaamheden mede bestaan uit het verwijderen van klimop, klimopwortels of daarmee vergelijkbare begroeiing, dient de Klant er rekening mee te houden dat na verwijdering daarvan sporen, verkleuringen, zuignappen of andere zichtbare restanten op de ondergrond kunnen achterblijven. Het volledig verwijderen of onzichtbaar maken daarvan behoort uitsluitend tot de Werkzaamheden indien dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen.
15. Indien de Klant tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen als bedoeld in de vorige leden van dit artikel, is Hayk, onverminderd het bepaalde in artikel 14, gerechtigd de eventuele als gevolg van de tekortkoming van de Klant ontstane extra kosten en geleden schade aan de Klant door te berekenen.

ARTIKEL 10. | KOSTENVERHOGENDE OMSTANDIGHEDEN

1. Kostenverhogende omstandigheden zijn omstandigheden die van dien aard zijn dat bij het tot stand komen van de Overeenkomst geen rekening behoefte te worden gehouden met de kans dat zij zich zouden voordoen, die Hayk niet kunnen worden toegerekend en die de kosten van het werk verhogen. In geval van kostenverhogende omstandigheden kan het werk zoals overeengekomen niet behoorlijk worden uitgevoerd zonder de verhoogde kosten te maken, bijvoorbeeld omdat de vervuiling, staat van het object of omstandigheden op de locatie wezenlijk afwijken van hetgeen Hayk op basis van de vooraf beschikbare informatie redelijkerwijs behoefte te verwachten.
2. Kostenverhogende omstandigheden geven Hayk recht op vergoeding van de daaruit voortvloeiende gevolgen.
3. Indien Hayk van oordeel is dat kostenverhogende omstandigheden zijn ingetreden, zal hij de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Vervolgens zullen Partijen op korte termijn overleg plegen omtrent de vraag of kostenverhogende

omstandigheden zijn ingetreden en zo ja, in hoeverre de kostenverhoging naar redelijkheid en billijkheid door de Klant zal worden vergoed.

4. De Klant is gerechtigd om in plaats van toe te stemmen in een vergoeding, het werk te beperken, te vereenvoudigen of te beëindigen. Het bedrag dat de Klant in dit geval is verschuldigd zal naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid worden vastgesteld. In geval van beëindiging is het bepaalde in artikel 4 dan wel 5 van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 11. | MEERWERK

1. Van meerwerk is sprake in geval van wijziging of aanvulling van de Overeenkomst dan wel in de voorwaarden van uitvoering, bijvoorbeeld omdat de Klant aanvullende Werkzaamheden wenst of de omvang van de uit te voeren Werkzaamheden groter blijkt te zijn dan bij het tot stand komen van de Overeenkomst is overeengekomen.
2. In geval van door de Klant gewenste wijzigingen in de Overeenkomst dan wel in de voorwaarden van uitvoering, kan Hayk slechts dan een verhoging van de overeengekomen prijs vorderen wanneer hij de Klant tijdig heeft gewezen op de noodzaak van een daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de Klant die noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.

ARTIKEL 12. | KLACHTEN EN TEKORTKOMINGEN

1. Indien de uitgevoerde Werkzaamheden direct na afronding daarvan gezamenlijk door Hayk en de Klant worden geïnspecteerd, dient de Klant zichtbare en direct waarneembare tekortkomingen tijdens die inspectie aan Hayk kenbaar te maken. Indien geen gezamenlijke inspectie plaatsvindt, dient de Klant binnen twee dagen na afronding van de Werkzaamheden te klagen over eventuele tekortkomingen die bij afronding van de Werkzaamheden redelijkerwijs konden worden ontdekt.
2. Grond voor klachten zijn uitsluitend afwijkingen die de Klant, mede gelet op de aard van de Werkzaamheden, redelijkerwijs niet behoeft te dulden.
3. Indien de Klant niet tijdig en overeenkomstig het bepaalde in lid 1 klaagt, vloeit er voor Hayk uit een dergelijke klacht van de Klant geen enkele verplichting of aansprakelijkheid voort, voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument niet dwingend in de weg staat.
4. Ook indien de Klant tijdig klaagt, blijft de verplichting van de Klant tot tijdige betaling aan Hayk bestaan, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument dwingend in de weg staat.
5. Indien sprake blijkt te zijn van een gegronde klacht en een toerekenbare tekortkoming van Hayk in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, zal Hayk de Werkzaamheden alsnog deugdelijk uitvoeren. In dat geval bepaalt Hayk zelf de wijze en het tijdstip van uitvoering daarvan. De Klant dient Hayk steeds een redelijke gelegenheid te bieden om de tekortkoming zelf te herstellen of de betreffende Werkzaamheden opnieuw uit te voeren. De Klant is niet gerechtigd de betreffende Werkzaamheden zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Hayk door een derde te laten herstellen of opnieuw te laten uitvoeren en de daarmee gemoeide kosten op Hayk te verhalen. Onder toerekenbare tekortkoming als bedoeld in de eerste zin moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen.

ARTIKEL 13. | OVERMACHT

1. Hayk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zolang hij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die hem krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend (overmacht). Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan ziekte van personeel, extreme weersomstandigheden, vervoerbeperkingen, rampen, epidemieën, pandemieën, oorlog en oorlogsdreiging en defecten aan hulpmiddelen, machines of installaties.
2. Indien en voor zover de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
3. Indien Hayk bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan zijn verplichtingen kan voldoen, is Hayk gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk nog uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst, afzonderlijk te factureren als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst.
4. Schade ontstaan als gevolg van overmacht komt, onverminderd het bepaalde in het vorige lid, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 14. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt, is Hayk bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden aldus mede begrepen.
2. Hayk is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe

betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Klant ten aanzien waarvan hij tekortschiet niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Klant Schriftelijk door Hayk in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Klant zijn verplichtingen alsnog kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien Hayk uit een mededeling van de Klant moet afleiden dat de Klant in de nakoming blijvend tekort zal schieten, in welk geval een ingebrekestelling zinloos is en de ontbinding zonder ingebrekestelling kan geschieden.

3. Hayk is gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de Klant in staat van faillissement verkeert, enig beslag op zijn goederen is gelegd of anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
4. Voorts is Hayk gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
5. De Klant maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Hayk op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
6. Indien de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid aan de Klant kan worden toegerekend, wat slechts in geval van lid 4 niet altijd zo hoeft te zijn, maakt Hayk jegens de Klant aanspraak op vergoeding van de eventuele schade die Hayk dientengevolge lijdt.
7. Indien Hayk de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle eventuele nog openstaande vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 15. | PRIJZEN, KOSTEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

1. De offerte van Hayk vermeldt de vaste prijs waartegen de Werkzaamheden worden verricht. In geval van een Doorlopende Overeenkomst kan het aanbod de vaste prijs per reinigings- of onderhoudsbeurt vermelden. Eventuele voorrij- en parkeerkosten of andere vooraf bepaalde bijkomende kosten zijn slechts verschuldigd indien deze in de offerte of anderszins uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Alle door Hayk vermelde en door de Klant verschuldigde bedragen zijn exclusief btw, tenzij door Hayk uitdrukkelijk anders aangegeven. Een offerte gericht aan Consumenten vermeldt deze bedragen evenwel mede inclusief btw.
3. In geval van een Doorlopend Contract is Hayk gerechtigd de overeengekomen prijzen eenmaal per jaar aan te passen overeenkomstig de ontwikkeling van de consumentenprijsindex (CPI), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hayk stelt de Klant vooraf van de prijsaanpassing in kennis. Een prijsaanpassing overeenkomstig dit lid geeft de Klant geen recht op tussentijdse beëindiging van een Doorlopend Contract.
4. Behoudens voor zover ter zake reeds uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, is Hayk gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van de Klant te vorderen. In geval van een Doorlopende Overeenkomst zal Hayk de Klant periodiek factureren.
5. Betalingen dienen te geschieden door middel van bankoverschrijving, binnen de door Hayk vermelde termijn of op het daartoe aangegeven moment. Hayk hanteert een standaardbetalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Hayk is gerechtigd facturen per e-mail aan de Klant te verstrekken.
7. Indien de Klant in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, enig beslag op zijn goederen is gelegd of in gevallen waarin de Klant anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, zijn de vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
8. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Klant van rechtswege in en is Hayk gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op grond van artikel 14.1 op te schorten en de eventueel daaruit voortvloeiende extra kosten en/of geleden schade aan de Klant door te berekenen. Vanaf de dag dat het verzuim van de Klant intreedt, is de Klant over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. Indien de Klant een Consument is, geldt in afwijking van het voorgaande dat de Consument eerst in verzuim raakt nadat hij, na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn, Schriftelijk tot betaling is aangemaand en daarbij een termijn van 14 dagen, aanvangende op de dag na ontvangst van de aanmaning, is gesteld om alsnog tot betaling over te gaan. Na het verstrijken van deze termijn is de Consument de dan geldende wettelijke rente verschuldigd.
9. Alle redelijke kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Klant verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Klant.

ARTIKEL 16. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De Klant draagt de schade veroorzaakt door onjuistheden in de door hem opgedragen Werkzaamheden, onjuistheden in de door de Klant verlangde werkwijzen of verstrekte gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Klant die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Hayk kan worden toegerekend.

2. Hayk is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van een reeds vóór aanvang van de Werkzaamheden bestaand gebrek, ouderdom, achterstallig of ondeugdelijk onderhoud, een constructieve tekortkoming, onvoldoende hechting, ondeugdelijke afdichting of een andere eigenschap van het te reinigen, onderhouden of behandelen object die niet door Hayk is veroorzaakt. Hieronder kan, afhankelijk van de omstandigheden, onder meer worden begrepen het losraken van oude of ondeugdelijke voegen, verf of ander schilderwerk, het zichtbaar worden van reeds aanwezige gebreken in schilderwerk en het binnendringen van water als gevolg van reeds aanwezige lekkages, ondeugdelijke afdichtingen of constructieve gebreken.
3. Het bepaalde in het vorige lid laat onverlet dat Hayk de Klant dient te waarschuwen indien Hayk vóór of tijdens de uitvoering een gebrek, ongeschiktheid of bijzonder risico daadwerkelijk constateert of dit risico redelijkerwijs als goed en zorgvuldig handelend vakgenoot behoort te onderkennen. Hayk is niet gehouden tot zelfstandig onderzoek naar verborgen gebreken die zonder dergelijk onderzoek niet kenbaar zijn.
4. Aansprakelijkheid van Hayk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan Hayk voorgeschreven hulppersonen en alle andere vormen van schade dan genoemd in het volgende lid, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
5. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Hayk gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Hayk. Hayk is uitsluitend aansprakelijk te houden voor aan hem toerekenbare directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van Hayk aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. In geval niettegenstaande de in deze algemene voorwaarden vervatte aansprakelijkheidsuitsluitingen enige aansprakelijkheid op Hayk mocht rusten, is deze aansprakelijkheid in eerste instantie beperkt tot herstel van de Werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid van Hayk betrekking heeft. Indien herstel niet mogelijk is of voor de Klant aantoonbaar zinloos is geworden, is de aansprakelijkheid van Hayk beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Hayk betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Hayk is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag dat ter zake van de betreffende aanspraak onder de door Hayk afgesloten aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het volgens die verzekering voor rekening van Hayk komende eigen risico.
7. De Klant vrijwaart Hayk van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan de Klant toerekenbaar is. Indien Hayk uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Klant gehouden Hayk zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Mocht de Klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Hayk, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Hayk en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Klant.

ARTIKEL 17. | SLOTBEPALINGEN

1. Hayk is gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, waaronder mede begrepen een rechtspersoon waarin of waardoor de onderneming van Hayk wordt voortgezet. Voor zover voor een dergelijke overdracht medewerking van de Klant is vereist, verleent de Klant die medewerking hierbij bij voorbaat.
2. Op elke Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Partijen zullen niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de rechtbank Amsterdam wordt in eerste aanleg aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van Hayk een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen. Een Consument is evenwel gerechtigd de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen binnen een maand nadat Hayk Schriftelijk heeft aangekondigd bij de door hem aangewezen rechter te willen procederen.