

KLEINE LETTERTJES

De algemene voorwaarden van
Service Square



Met veel plezier bieden wij u hierbij onze algemene voorwaarden aan. Wij streven naar een plezierige samenwerking maar daar horen nu eenmaal ook formele clausules bij. Voor het geval dat.

Artikel 1 - Bedoelingen

1.1 Werkzaamheden:

Alle diensten die wij voor u uitvoeren zoals geoffreerd en opgenomen in onze samenwerkingsovereenkomst/SLA.

1.2 Partijen:

Opdrachtgever:

Dat bent u. Of formeel gesteld:

De rechtspersoon waar werkzaamheden voor worden verricht en de binnen de rechtspersoon benoemde procuratiewaarder die met ons de samenwerking formeel is aangegaan.

Opdrachtnemer:

Dat zijn wij: SERVICE SQUARE BV Bermuda 22, 1505 XC te Zaandam.

1.3 Samenwerkingsovereenkomst/Service Level Agreement (kortweg SLA):

Een schriftelijke vastlegging van de plaats, tijd en frequentie van de verschillende soorten diensten en werkzaamheden die wij voor u verrichten.

1.4 Object:

Uw fysieke ruimte (bijvoorbeeld gebouw, schip, bus, trein, openbare ruimte etc) waar onze werkzaamheden worden verricht.

1.5 Offerte:

Een door ons opgesteld en vrijblijvend aan u aangeboden dienstenaanbod en bijbehorende tarieven en Service Levels voorzien van een geldigheidstermijn.

Artikel 2 - Aan de slag

- 2.1** Als wij een samenwerkingsovereenkomst/SLA en de bijbehorende algemene voorwaarden hebben verzonden aan u en u heeft de inhoud daarvan formeel bekrachtigd, dan starten wij met onze dienstverlening met inachtnaam van een bedenktijd van 8 dagen ingaande op de dagtekening van de SLA.
- 2.2** Bij eenmalige werkzaamheden wordt u geacht met de SLA akkoord te zijn gegaan, doordat u deze heeft ondertekend of doordat u heeft toegestaan dat met de uitvoering van de werkzaamheden wordt aangevangen.

Artikel 3 - Als het beter of anders kan

- 3.1** Wijzigingen op de inhoud van de SLA zijn voor partijen slechts bindend, indien die wijzigingen schriftelijk zijn overeengekomen in de vorm van een aanpassing op de oorspronkelijke SLA. Wij passen de SLA daarop aan.

Artikel 4 - Aanpassingen aan het werk

- 4.1** De werkzaamheden zullen overeenkomstig de SLA worden uitgevoerd.
- 4.2** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat kleine afwijkingen noodzakelijk of wenselijk zijn en dat deze uitvoerbaar zijn, kunnen wij zonder prijsconsequenties, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Uiteraard doen wij dit pas als wij de kwaliteit garanderen en de aanpassing met u hebben doorgenomen en zonodig gedocumenteerd.
- 4.3** Indien tijdens de uitvoering van de SLA mocht blijken dat blijvende afwijkingen van de SLA noodzakelijk zijn, en indien die afwijkingen zodanig zijn dat zij gepaard gaan met een prijsaanpassing, wordt dit met u doorgenomen en afgesproken.

Artikel 5 - Als de zaken niet gaan zoals overeengekomen

- 5.1** Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst door u geconstateerd wordt, dat de uitvoering van de SLA in belangrijke mate in negatieve zin afwijkt, stelt u ons daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Bedoelde (schriftelijke) in kennisstelling bevat tenminste:

- een nauwkeurige omschrijving van tijdstip, ruimte, aard en ernst van de geconstateerde afwijking;
- een redelijke termijn waarbinnen de aannemer de geconstateerde afwijking dient te herstellen.

5.2 Indien door u geconstateerde afwijking(en) niet binnen de gestelde termijn of niet op behoorlijke wijze wordt hersteld, staat het u vrij de gesloten overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. U stuurt ons een aangetekend schrijven.

5.3 Van ontbinding van de SLA zal geen sprake zijn, indien de geconstateerde afwijking de eerste afwijking is die door u aan ons gemeld is binnen een periode van 6 maanden, of indien de geconstateerde afwijking van zo gering belang is, dat bij redelijke afweging van uw en onze belangen een zodanige afwijking niet tot ontbinding van de overeenkomst zou mogen leiden.

Artikel 6 - All inclusive

6.1 Alle kosten van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulp- en reinigingsmiddelen zijn in het tarief inbegrepen, mits anders is overeengekomen.

6.2 In afwijking van het hierboven onder a. bepaalde, stelt u het voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking. Bij glasbewassing aan de buitenkant van het object is het de opdrachtnemer toegestaan kosteloos gebruik te maken van de voorzieningen welke aan het gebouw ten behoeve van buitenwerkzaamheden aanwezig zijn.

6.3 In onderling overleg worden voldoende afsluitbare ruimten, zoals werkkasten en dergelijke, voor materiaalopslag, kosteloos ter beschikking worden gesteld. Uit dat als een goede 'huisvader' (M/V) onze spullen beheert bijvoorbeeld door de bedrijfsruimte goed af te sluiten en geen ongeoorloofd gebruik door 'derden' toe te staan, De ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden ingezette materialen, bedrijfsmiddelen en machines blijven eigendom van ons. Is er aanleiding voor dat wij onze spullen tergenemen, dan gaan wij ervan uit dat u hieraan uw medewerking verleent

6.4 In overleg stelt u ons personeel voldoende faciliteiten kosteloos ter beschikking stellen, zoals garderobe, berging en dergelijke. Wij gaan ervan uit dat u ons personeel een ruimte verschaft voor pauze na 2.5 uur werktijd en/of tijdens lunchpauze bij meer dan 5 uur werktijd. De pauzes zijn inbegrepen in de calculatietijd.

Artikel 7 - Waardestijging

- 7.1** De waarde van onze dienstverlening is gebaseerd op uw wensen en op de bij de opname van de werkzaamheden aanwezige of opgegeven of aangenomen oppervlakte en bezetting, aankleding, inventaris, gebruik en bestemming van het object.
- 7.2** Indien in de in lid 1. van dit artikel genoemde omstandigheden wijzigingen optreden die naar ons oordeel tot prijsaanpassingen leiden, dan bespreken wij dat met u en passen onze SLA erop aan.
- 7.3** Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging plaatsvindt in de loon-en/of andere kosten van ons personeel, ten gevolge van (een) wijziging(en) in de betrokken Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (CAO), dan wel als gevolg van wetten, besluiten of beschikkingen van overheidswege met een dwingend karakter, of indien wijzigingen plaatsvinden in de kosten van de gebruikte hulpstoffen, materialen, transportmiddelen en dergelijke, zal een aanpassing van de contractprijs plaatsvinden. Uiteraard ook na overleg en toelichting van de reden(en).

Artikel 8 - Betalen of juist het uitblijven daarvan

- 8.1** De facturering vindt plaats de 15e van iedere maand bij contractafspraken. Alle andere opdrachten zullen worden gefactureerd na afhandeling van de werkzaamheden. Betaling dient te geschieden binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum. Indien de factuur niet binnen 60 kalenderdagen is betaald zal de vordering uit handen worden gegeven aan een derde partij. De bijkomende kosten zijn dan voor uw rekening. Over betalingen tussen 30-60 kalenderdagen zullen rentekosten worden berekend, aan u doorberekend en inzichtelijk gemaakt in herinneringsfacturen en aanmaningen.
- 8.2** Wij zijn bevoegd de werkzaamheden op te schorten indien u ondanks sommatie weigert te voldoen aan betalingsverplichtingen, zonder kwijtschelding van die betalingsverplichting.
- 8.3** Alle kosten vallende op een eventuele gerechtelijke of buitengerechtelijke invordering, zijn voor uw rekening. Buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van de hoofdsom.
- 8.4** Het is niet toegestaan om (vermeende) vorderingen van uw zijde met ons te verrekenen.

Artikel 9 - Onze leveringen aan u

- 9.1** Wanneer wij goederen aan u verkopen, zoals schoonmaakmiddelen en sanitaire benodigdheden, behoudt wij het eigendom van de goederen voor, totdat u de hierop betrekking hebbende rekening heeft betaald. Als van tijdige betaling geen sprake is, kunnen wij de goederen terugnemen.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1** Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor de schade aan het gebouw, de inventaris, personen of eigendommen van personeel van de opdrachtgever, wanneer die schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming c.q. nalatigheid van ons, ons personeel of onderaannemers bij de uitoefening van de overeengekomen werkzaamheden. Die aansprakelijkheid kan niet meer belopen dan een maximumbedrag ad € 1.134.000 per gebeurtenis. Partijen kunnen, mits schriftelijk, voor wat betreft onze aansprakelijkheid een ander maximumbedrag overeenkomen (zie lid b van dit artikel).
- 10.2** Bij het aangaan van de overeenkomst kan, indien gewenst, andere bedragen worden overeengekomen.
- 10.3** De schade, zoals bedoeld in lid a en b waarvoor wij tot aan het genoemde c.q. overeengekomen maximum aansprakelijk zijn, blijft beperkt tot de directe materiële schade en letselschade. Wij zijn niet aansprakelijk voor vermogensschade en gevolgschade. Bij verlies van sleutels worden uitsluitend de kosten voor het vervangen van sleutels vergoed. Alarmkosten zullen niet worden vergoed als er geen sprake is van nalatigheid onzerzijds doordat wij bijvoorbeeld niet in het bezit zijn van een afmeldcode.
- 10.4** Wij hebben een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) afgesloten met het oog op de in voorgaande leden bedoelde aansprakelijkheid. Bij zaken onder opzicht komt in afwijking van het gestelde in lid a en b de schade voor vergoeding in aanmerking tot het bedrag waartegen wij verzekerd zijn, met een minimum verzekerd bedrag van € 10.000 per aanspraak en € 100.000 per verzekeringsjaar.
- 10.5** Voor schades die niet zijn genoemd in dit artikel is de aannemer niet aansprakelijk.
- 10.6** Wij aanvaarden bij gebruik van een hoogwerker geen aansprakelijkheid voor schade aan beplanting, gazons, bestrating, leidingen, putten e.d.

- 10.7** U vrijwaart ons voor aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van deze overeenkomst geleden schade.
- 10.8** U bent is verplicht om een schade binnen 3 werkdagen na het schadevoorval te melden, nadien zal er geen sprake van aansprakelijkheid zijn.

Artikel 11 - Relatiebeding

- 11.1** Het is de opdrachtgever niet toegestaan, om tijdens de looptijd van de arbeidsovereenkomst van personeel van de aannemer, respectievelijk gedurende de duur van de onze overeenkomst gedurende een periode van 6 maanden na beëindiging daarvan, ons personeel in dienst te nemen, respectievelijk op enigerlei wijze, direct of indirect, en buiten ons om, in te schakelen voor het verrichten van werkzaamheden.
- 11.2** Indien zonder onze toestemming u een arbeidsverhouding en/of een andere overeenkomst tot het verrichten van vergelijkbare werkzaamheden/diensten wordt aangegaan met de in lid 1. van dit artikel bedoelde werknemers, binnen de in lid 1 genoemde periode van 6 maanden, rekenen wij compensatie van € 750,- per bedoelde arbeidsverhouding/overeenkomst per week of gedeelte van een week dat een zodanige arbeidsverhouding/overeenkomst heeft geduurd respectievelijk nog voortduurt.

Artikel 12 - Duur van de overeenkomst en beëindiging

- 12.1** De dienstverlening treedt in werking na ondertekening van de SLA door beide partijen. Tenzij de partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen wordt de SLA aangegaan onder de volgende voorwaarden:
- 12.1.1** SLA's voor 52 weken per jaar worden aangegaan voor de duur van minimaal één jaar met als uitgangsdatum de startdatum van de SLA. Het contract wordt automatisch verlengd met één jaar indien er geen opzegging plaatsvindt minimaal 3 maanden voor het einde van het contract. De beëindiging zal te allen tijde plaatsvinden aan het einde van de kalendermaand.
- 12.1.2.** Contracten met minder dan 52 weken per jaar worden aangegaan voor minimaal één jaar. De beëindiging zal te allen tijde plaatsvinden aan het einde van het kalenderjaar, bij geen opzegging voor 01-10 van ieder jaar zal het contract automatisch worden verlengd met één kalenderjaar.

- 12.2** In geval van opzegging door aanbestedingsprocedure gelden uitsluitend de volgende voorwaarden:
- op het moment dat de nieuwe aannemer schriftelijk aan ons bekend is gemaakt (lees als definitieve gunning). De definitieve bekendmaking is bepalend voor de termijn van opzegging. (Vóór de eerste van de nieuwe maand, met drie kalendermaanden opzegtermijn in achtneming).
- 12.3** Opzegging dient schriftelijk per aangetekend schrijven plaats te vinden. De datum van ontvangst door ins is bepalend voor het moment van opzeggen.
- 12.4** Onverminderd het bepaalde in het vorige lid zijn partijen bevoegd de gesloten overeenkomst ook met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, op het moment dat:
- de wederpartij surséance van betaling aanvraagt;
 - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard.

Artikel 13 - Contractwisseling en werkgelegenheid

- 13.1** Wij belonen ons personeel belonen conform de geldende CAO-bepalingen of indien niet bindend BW. Wij dragen zorg voor alle inhoudingen en afdrachten voor Loonbelasting, premie Sociale Verzekeringswetten, A.O.W. etc. Wij vrijwaren u voor alle aanspraken dienaangaande.
- 13.2** *Wij verbinden ons jegens u om ons te gedragen conform het bepaalde omtrent werkgelegenheid bij contractwisseling in de Collectieve Arbeidsovereenkomst in de CAO, mits de CAO bindend is verklaard. Wij zal derhalve zowel bij het aangaan van de overeenkomst met u, alsook bij beëindiging ervan – voor zover hierbij sprake zal zijn van contractwisseling – in overleg treden met de andere in het geding zijnde aannemer, teneinde zoveel mogelijk werkgelegenheid te behouden, en om uitvoering te geven aan een, conform CAO, mogelijk op één van beide aannemers rustende verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan het schoonmaakpersoneel.*
- 13.3** *Voor zover u, na beëindiging van de onze overeenkomst met de aannemer, de werkzaamheden zoals genoemd in artikel 1 lid a niet uitbestedt aan een ander doch inbestedt, zijn de artikelen BW 7:662 e.v. inzake overgang van onderneming van toepassing.*

Artikel 14 Als er iets stevig aan de hand is

- 14.1** Indien onze werkzaamheden door overmacht van uw zijde tijdelijk, maximaal e maanden. niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, geeft dit geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs voor die periode.
- 14.2** Indien de overmacht langer duurt dan de in lid a. van dit artikel genoemde termijn, zullen wij overleg plegen over de totaalprijs die zal gelden voor de resterende overmacht periode.
- 14.3** Indien door maatregelen van uw zijde uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden tijdelijk niet of slechts ten dele kan geschieden, respectievelijk niet zinvol zijn, geeft dit a priori geen recht op vermindering van de overeengekomen totaalprijs voor die periode.

Artikel 15 Als we er echt niet uitkomen

- 15.1** Alle geschillen omtrent interpretatie, uitvoering en beëindiging van de overeenkomst zullen, met uitsluiting van de burgerlijke rechter en van hoger beroep, ter berechting worden voorgelegd aan de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten branche. Een geschil is aan de hand, wanneer één van partijen dit verklaart met een aangetekend schrijven.
- 15.2** Behandeling van een geschil door de Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten branche schorst de mogelijkheid de SLA als ontbonden te beschouwen op grond van feiten welke aanleiding waren tot het gerezen geschil.
- 15.3** De Raad van Arbitrage voor de Schoonmaak- en Bedrijfsdiensten branche zal het geschil berechten conform het hem opgelegde reglement.