



Facilitair Partners

Uw Schoonmaak, Onze Zorg

Algemene Voorwaarden

Schoonmaak- en facilitaire dienstverlening

Facilitair Partners B.V.

KvK-nummer 96806753 · BTW-nummer NL867769993B01

Versie 1.0 — september 2026

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten van Facilitair Partners B.V.. Hoofdstuk I geldt voor iedere opdrachtgever. Hoofdstuk II bevat aanvullende bepalingen die uitsluitend gelden voor zakelijke opdrachtgevers. Hoofdstuk III bevat aanvullende bepalingen die uitsluitend gelden voor consumenten; bij strijd met Hoofdstuk I of II gaat Hoofdstuk III voor. Bepalingen die in strijd zijn met dwingend consumentenrecht blijven jégens een consument buiten toepassing.



<https://www.facilitairpartners.nl>



info@facilitairpartners.nl



085 01 30 800

KvK-nummer: 96806753 BTW-nummer: NL867769993B01

Hoofdstuk I — Algemene bepalingen

Van toepassing op iedere opdrachtgever

Artikel 1 — Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. **Facilitair Partners:** Facilitair Partners B.V., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 96806753, tevens gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- b. **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Facilitair Partners een overeenkomst aangaat of met wie zij daarover in onderhandeling is;
- c. **Consument:** een opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- d. **Zakelijke opdrachtgever:** iedere opdrachtgever die geen consument is;
- e. **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen Facilitair Partners en opdrachtgever tot het verrichten van werkzaamheden of het leveren van zaken, inclusief wijzigingen en aanvullingen daarop;
- f. **Werkzaamheden:** alle door Facilitair Partners te verrichten werkzaamheden, waaronder schoonmaakonderhoud, glasbewassing, specialistische reiniging, periodieke en incidentele reiniging, vloeronderhoud, sanitaire dienstverlening en overige facilitaire diensten;
- g. **Werkprogramma:** de schriftelijke of digitale omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, de frequenties, het resultaat, de in te zetten uren en de gehanteerde uitgangspunten;
- h. **Objectgegevens:** de door opdrachtgever verstrekte gegevens over het te onderhouden object, zoals oppervlakten, bezettingsgraad, vloer- en materiaalsoorten, openingstijden en bijzondere omstandigheden;
- i. **CAO:** de collectieve arbeidsovereenkomst in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, dan wel de collectieve arbeidsovereenkomst die daarvoor in de plaats treedt;
- j. **Schriftelijk:** per brief of per e-mail, alsmede iedere andere langs elektronische weg vastgelegde en reproduceerbare vorm van communicatie.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

- 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van Facilitair Partners en op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen, ook wanneer voor de uitvoering derden worden ingeschakeld.
- 2. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden uitsluitend indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Facilitair Partners zijn aanvaard. Afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij zij zijn overeengekomen.
- 3. De toepasselijkheid van inkoop-, aanbestedings- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook indien Facilitair Partners niet uitdrukkelijk tegen die voorwaarden protesteert.
- 4. Deze voorwaarden worden voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand gesteld of langs elektronische weg beschikbaar gesteld. Zij zijn tevens te raadplegen en te downloaden via www.facilitairpartners.nl en worden op eerste verzoek kosteloos toegezonden.
- 5. Indien deze voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest, gelden zij ook voor daaropvolgende overeenkomsten tussen partijen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6. Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde: (a) de schriftelijke overeenkomst, (b) het werkprogramma, (c) de offerte, (d) deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 — Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn is vermeld.
2. Offertes zijn gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte objectgegevens en op een bezichtiging van het object. Indien deze gegevens onjuist of onvolledig blijken, of indien de feitelijke situatie afwijkt, is Facilitair Partners gerechtigd de prijs, de uren en het werkprogramma in redelijkheid aan te passen.
3. Kennelijke vergissingen, reken- en schrijffouten in een offerte of aanbieding binden Facilitair Partners niet.
4. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat opdrachtgever de offerte schriftelijk of langs elektronische weg aanvaardt, dan wel op het moment dat Facilitair Partners met de uitvoering van de werkzaamheden aanvangt.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Facilitair Partners niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een evenredig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 4 — Werkprogramma en uitvoering van de werkzaamheden

1. Facilitair Partners voert de werkzaamheden uit conform het werkprogramma, met de zorg van een goed opdrachtnemer en naar beste inzicht en vermogen. De verbintenis van Facilitair Partners is een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een resultaat is toegezegd.
2. Facilitair Partners bepaalt de wijze waarop en door welke personen de werkzaamheden worden uitgevoerd, met inachtneming van het werkprogramma en de overeengekomen tijdstippen.
3. De werkzaamheden worden verricht op werkdagen, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de in de CAO aangewezen feest- en rustdagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Werkzaamheden op andere dagen of buiten de overeengekomen tijdvakken kunnen tegen een toeslag worden uitgevoerd.
4. Facilitair Partners is gerechtigd de werkzaamheden in fasen uit te voeren en het uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
5. Facilitair Partners mag het werkprogramma in overleg met opdrachtgever aanpassen indien dit tot een gelijkwaardig of beter resultaat leidt en de prijs daardoor niet wijzigt.
6. Indien de werkzaamheden niet of niet tijdig kunnen worden verricht door een oorzaak die voor rekening van opdrachtgever komt — waaronder het niet verkrijgen van toegang, het niet beschikbaar zijn van water of elektriciteit, of een onveilige werksituatie — blijft opdrachtgever de overeengekomen vergoeding verschuldigd en is Facilitair Partners gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten, waaronder stagnatie-uren, in rekening te brengen.

Artikel 5 — Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er kosteloos zorg voor dat:
 - a. de te reinigen ruimten op de overeengekomen tijdstippen toegankelijk en, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vrij van obstakels en losse voorwerpen zijn;
 - b. water, elektriciteit, verlichting en een afsluitbare werkkast of opslagruimte voor materialen en middelen kosteloos ter beschikking staan;
 - c. de werkomstandigheden voldoen aan de Arbeidsomstandighedenwet en de daarop gebaseerde regelgeving, en dat er geen sprake is van gevaarlijke of gezondheidsbedreigende omstandigheden;
 - d. sanitaire voorzieningen en, indien van toepassing, pauzeruimte beschikbaar zijn voor de medewerkers van Facilitair Partners;
 - e. de door Facilitair Partners benodigde informatie tijdig, juist en volledig wordt verstrekt, waaronder wijzigingen in objectgegevens, bezetting, gebruik of bestemming van de ruimten;

- f. bijzondere, kwetsbare of kostbare zaken en afwijkende vloer- of materiaalsoorten vooraf schriftelijk worden gemeld, met de daarbij behorende behandelvoorschriften.
2. Opdrachtgever meldt wijzigingen in de situatie die van invloed zijn op de omvang, de aard of de uitvoering van de werkzaamheden zo spoedig mogelijk en in ieder geval vóór de ingangsdatum van die wijziging. Facilitair Partners is gerechtigd de prijs en het werkprogramma dienovereenkomstig aan te passen.
3. Indien opdrachtgever zijn verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, is Facilitair Partners gerechtigd de werkzaamheden op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd haar recht op betaling van de overeengekomen vergoeding.

Artikel 6 — Toegang, sleutels, alarm en beveiliging

1. Sleutels, toegangspassen, codes en andere toegangsmiddelen worden uitsluitend tegen schriftelijke ontvangstbevestiging overgedragen. Facilitair Partners bewaart deze zorgvuldig en verstrekt ze uitsluitend aan medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren.
2. Opdrachtgever stelt Facilitair Partners tijdig op de hoogte van de bediening van alarminstallaties en van wijzigingen daarin. Kosten van loze alarmmeldingen komen voor rekening van Facilitair Partners indien deze aantoonbaar zijn veroorzaakt door onzorgvuldig handelen van haar medewerkers, en voor rekening van opdrachtgever indien deze het gevolg zijn van onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte instructies of van een gebrek in de installatie.
3. Bij verlies van een toegangsmiddel meldt Facilitair Partners dit onverwijld. Vergoeding van de kosten van vervanging of van het omzetten van een sluitsysteem vindt plaats met inachtneming van artikel 14 en, voor zakelijke opdrachtgevers, artikel 29.
4. Bij het einde van de overeenkomst worden alle toegangsmiddelen binnen vijf (5) werkdagen aan opdrachtgever geretourneerd.

Artikel 7 — Personeel

1. Facilitair Partners zet gekwalificeerd personeel in dat is aangesteld conform de CAO en de geldende wet- en regelgeving, en draagt zorg voor afdracht van de verschuldigde loonheffingen en sociale premies.
2. Facilitair Partners is te allen tijde gerechtigd medewerkers te vervangen, mits de kwaliteit en de continuïteit van de werkzaamheden gewaarborgd blijven.
3. Opdrachtgever kan gemotiveerd en schriftelijk verzoeken een medewerker te vervangen. Facilitair Partners geeft aan een redelijk verzoek gevolg binnen een redelijke termijn.
4. Opdrachtgever geeft geen rechtstreekse aanwijzingen aan medewerkers van Facilitair Partners over de inhoud of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden; verzoeken en klachten worden gericht aan de contactpersoon van Facilitair Partners. Aanwijzingen op het gebied van veiligheid en huisregels worden door medewerkers uiteraard opgevolgd.
5. Opdrachtgever laat medewerkers van Facilitair Partners geen werkzaamheden verrichten die buiten het werkprogramma vallen, tenzij daarover met Facilitair Partners overeenstemming is bereikt. Werkzaamheden die in strijd hiermee zijn opgedragen komen voor risico van opdrachtgever.

Artikel 8 — Meerwerk en aanvullende werkzaamheden

1. Werkzaamheden die buiten het werkprogramma vallen, gelden als meerwerk en worden afzonderlijk in rekening gebracht tegen de daarvoor geldende tarieven.
2. Van meerwerk is in ieder geval sprake bij een uitbreiding van het oppervlak of de frequentie, bij een hogere bezettingsgraad of vervuilingsgraad dan waarvan bij het opstellen van het werkprogramma is uitgegaan, bij herstel van vervuiling door verbouwing, calamiteiten, vandalisme of derden, en bij werkzaamheden op verzoek buiten de overeengekomen tijdvakken.

- Facilitair Partners bevestigt meerwerk vooraf schriftelijk met een opgave van de kosten, tenzij de aard van de werkzaamheden onmiddellijk handelen vereist of het gaat om werkzaamheden van geringe omvang. Ten opzichte van een consument wordt meerwerk uitsluitend uitgevoerd na diens voorafgaande instemming.
- Vermindering van de omvang van de werkzaamheden is uitsluitend mogelijk na schriftelijke instemming van Facilitair Partners en leidt tot een evenredige aanpassing van de prijs.

Artikel 9 — Prijzen

- Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro's en exclusief btw en overige heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld. Aan consumenten worden prijzen inclusief btw vermeld.
- De prijzen zijn gebaseerd op de objectgegevens, het werkprogramma en de op het moment van de offerte geldende kostprijsbepalende factoren, waaronder de lonen en werkgeverslasten op grond van de CAO, materiaal-, transport- en energiekosten en de geldende wet- en regelgeving.
- Tenzij anders vermeld zijn in de prijs begrepen: de inzet van personeel, de gangbare schoonmaakmiddelen en -materialen, werkkleding, toezicht en kwaliteitscontrole. Niet in de prijs begrepen zijn: sanitaire verbruiksartikelen, afvalzakken, verbruiksmaterialen voor dispensers, het huren van hoogwerkers, steigers of andere bijzondere hulpmiddelen, en werkzaamheden die als meerwerk kwalificeren.
- Facilitair Partners is gerechtigd de prijs aan te passen indien de werkelijke situatie structureel afwijkt van de uitgangspunten van het werkprogramma. Zij informeert opdrachtgever daarover schriftelijk en onderbouwd, met inachtneming van een redelijke termijn van ten minste één (1) maand.

Artikel 10 — Jaarlijkse indexering

- De overeengekomen tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd overeenkomstig dit artikel. Indexering vergt geen nadere instemming van opdrachtgever en is geen wijziging van de overeenkomst.
- De eerste indexering vindt plaats per de eerstvolgende 1 januari na de ingangsdatum van de overeenkomst. Indien de overeenkomst minder dan drie (3) maanden vóór die datum is ingegaan, vindt de eerste indexering plaats per de daaropvolgende 1 januari.
- Het indexeringspercentage (I) wordt als volgt berekend:
$$I = (0,85 \times L) + (0,15 \times M)$$
waarbij geldt:
 - L** = de procentuele stijging van de loonkosten per gewerkt uur die voor Facilitair Partners voortvloeit uit de CAO in het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf. Hieronder zijn begrepen de contractuele loonsverhogingen en eenmalige uitkeringen, alsmede wijzigingen in de werkgeverslasten, zoals sociale premies, pensioenpremies, premies voor de RAS en overige krachtens de CAO of wet- en regelgeving verplichte afdrachten, gemeten over de periode van 1 december tot en met 30 november voorafgaand aan de indexeringsdatum;
 - M** = de procentuele wijziging van de consumentenprijsindex (CPI) voor alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek in de reeks «Consumentenprijzen; prijsindex», basisjaar 2025 = 100 dan wel de reeks die daarvoor in de plaats treedt, gemeten over de periode van oktober tot en met oktober voorafgaand aan de indexeringsdatum.
- De verhouding 85 : 15 weerspiegelt het aandeel van de loonkosten respectievelijk de overige kosten in de kostprijs van de werkzaamheden. Een rekenvoorbeeld is opgenomen in Bijlage B.
- Facilitair Partners deelt het indexeringspercentage uiterlijk dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk mee, onder vermelding van de gehanteerde cijfers.
- Indien de voor de berekening benodigde gegevens op dat moment nog niet definitief bekend zijn, past Facilitair Partners een voorlopige indexering toe op basis van de op dat moment bekende of redelijkerwijs te verwachten cijfers. Zodra de

definitieve cijfers bekend zijn, wordt het verschil verrekend met de eerstvolgende factuur, zowel ten voordele als ten nadele van opdrachtgever.

7. Indien de CPI-reeks of de CAO niet langer wordt gepubliceerd, dan wel de samenstelling of het basisjaar daarvan zodanig wijzigt dat vergelijking niet meer mogelijk is, treden partijen in overleg over een vervangende, zoveel mogelijk gelijkwaardige maatstaf. Wordt daarover binnen een maand geen overeenstemming bereikt, dan geldt de door het CBS aangewezen opvolgende reeks, en bij gebreke daarvan de reeks die de kostenontwikkeling het dichtst benadert.
8. Indien het overeenkomstig lid 3 berekende percentage negatief is, blijven de tarieven ongewijzigd; het negatieve percentage wordt niet verrekend met een volgende indexering.
9. Indexering laat het recht van Facilitair Partners onverlet om de prijs aan te passen op grond van de artikelen 9 lid 4 en 11.

Artikel 11 — Tussentijdse kostenwijzigingen

1. Indien zich na het sluiten van de overeenkomst en buiten de jaarlijkse indexering om kostenverhogende omstandigheden voordoen waarop Facilitair Partners geen invloed heeft, is zij gerechtigd de tarieven met ingang van de datum waarop die verhoging intreedt naar evenredigheid aan te passen.
2. Onder kostenverhogende omstandigheden als bedoeld in lid 1 worden in ieder geval verstaan: tussentijdse verhogingen van lonen, toeslagen of werkgeverslasten op grond van de CAO of een algemeenverbindendverklaring, wijzigingen in het wettelijk minimumloon, wijzigingen in belastingen, premies, heffingen of accijnzen, alsmede nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving die de kostprijs van de werkzaamheden aantoonbaar verhoogt.
3. Facilitair Partners onderbouwt een aanpassing op grond van dit artikel schriftelijk en beperkt deze tot de daadwerkelijke kostenstijging, met inachtneming van de in artikel 10 lid 3 genoemde verhouding tussen loon- en overige kosten.
4. Voor consumenten geldt in aanvulling hierop het bepaalde in artikel 36.

Artikel 12 — Facturering en betaling

1. Periodieke werkzaamheden worden maandelijks gefactureerd. Incidentele werkzaamheden en meerwerk worden na uitvoering gefactureerd. Facturering geschiedt langs elektronische weg, tenzij anders overeengekomen.
2. Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op de door Facilitair Partners aangegeven wijze, zonder recht op korting, opschorting of verrekening, behoudens voor zover de wet dwingend anders bepaalt.
3. Bezwaar tegen een factuur dient binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Een bezwaar schort de betalingsverplichting ten aanzien van het niet-betwiste deel van de factuur niet op.
4. Facilitair Partners is gerechtigd een voorschot of een vooruitbetaling te verlangen, alsmede om periodiek te factureren op basis van een gelijkblijvend maandbedrag met verrekening achteraf.
5. Betalingen strekken eerst in mindering op de verschuldigde kosten, vervolgens op de rente en daarna op de hoofdsom, waarbij de oudste openstaande factuur als eerste wordt voldaan.
6. Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is hij rente en buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig artikel 27 (zakelijke opdrachtgevers) respectievelijk artikel 37 (consumenten).

Artikel 13 — Kwaliteit, controle en klachten

1. Facilitair Partners voert periodiek kwaliteitscontroles uit. Op verzoek van opdrachtgever kunnen gezamenlijke controles plaatsvinden, desgewenst aan de hand van een objectief meetsysteem zoals het VSR-kwaliteitsmeetsysteem. De kosten van een op verzoek van opdrachtgever ingeschakelde externe meetinstantie komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij uit de meting blijkt dat de overeengekomen kwaliteit structureel niet is geleverd.

2. Klachten over de uitvoering van de werkzaamheden worden schriftelijk en zo concreet mogelijk gemeld, met vermelding van plaats, tijdstip en aard van de klacht, binnen de in artikel 28 respectievelijk artikel 39 genoemde termijnen.
3. Een tijdig gemelde en gegronde klacht geeft Facilitair Partners het recht om binnen een redelijke termijn — bij dagelijks onderhoud in beginsel bij de eerstvolgende werkbeurt — kosteloos herstel of hernieuwde uitvoering aan te bieden. Opdrachtgever stelt Facilitair Partners daartoe in de gelegenheid.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd de werkzaamheden door een derde te laten verrichten of herstellen op kosten van Facilitair Partners, tenzij Facilitair Partners schriftelijk in gebreke is gesteld, haar een redelijke termijn voor herstel is gegund en zij daaraan geen gevolg heeft gegeven, of tenzij onmiddellijk handelen redelijkerwijs geboden is.
5. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen, onverminderd het bepaalde in artikel 12 lid 3.

Artikel 14 — Aansprakelijkheid van Facilitair Partners

1. Facilitair Partners is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aan haar toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of van een onrechtmatige daad van haar of van personen voor wie zij aansprakelijk is.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten van herstel of vervanging van beschadigde zaken, de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, en de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade.
3. Facilitair Partners is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder in ieder geval worden begrepen: bedrijfsschade, stagnatieschade, gederfde winst, omzet- of productieverlies, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van gegevens, reputatieschade, opgelegde boetes en aanspraken van derden, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.
4. Facilitair Partners is voorts niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - a. onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte objectgegevens of behandelvoorschriften;
 - b. de aard, de staat of de kwaliteit van de te reinigen oppervlakken, materialen of zaken, waaronder reeds aanwezige gebreken, slijtage, loszittende of ondeugdelijk bevestigde onderdelen, en de doorwerking daarvan bij normale, vakkundige uitvoering van het werkprogramma;
 - c. de behandeling van zaken van bijzondere aard of bijzondere waarde — waaronder kunstvoorwerpen, antiek, apparatuur, gevoelige afwerklagen en bijzondere vloer- of textielsoorten — indien deze niet vooraf schriftelijk zijn gemeld met de bijbehorende behandelvoorschriften;
 - d. verstoppingen, lekkages of gebreken aan installaties, leidingen of afvoeren, tenzij deze aantoonbaar door Facilitair Partners zijn veroorzaakt;
 - e. het verrichten van werkzaamheden die op verzoek van opdrachtgever buiten het werkprogramma en zonder instemming van Facilitair Partners zijn uitgevoerd;
 - f. het handelen of nalaten van opdrachtgever, diens personeel of door opdrachtgever ingeschakelde derden.
5. De in dit artikel en in de artikelen 29 en 38 opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Facilitair Partners of van haar leidinggevend, en evenmin bij schade door dood of lichamelijk letsel.
6. Facilitair Partners is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat opdrachtgever niet, niet tijdig of niet naar behoren heeft gemeld overeenkomstig de in artikel 28 respectievelijk artikel 39 genoemde termijnen, voor zover Facilitair Partners door die late melding in haar mogelijkheden tot onderzoek, herstel of verhaal is benadeeld.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat opdrachtgever de schade tijdig meldt en Facilitair Partners in de gelegenheid stelt de schade te onderzoeken en, waar mogelijk, te herstellen of te laten

herstellen. Facilitair Partners is gerechtigd de schade in natura te herstellen of te doen herstellen door een door haar aan te wijzen deskundige partij.

Artikel 15 — Aansprakelijkheid van de opdrachtgever

1. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan zaken, materialen en middelen van Facilitair Partners en voor letsel van haar medewerkers, voor zover deze schade het gevolg is van een onveilige situatie, een gebrekkige zaak of een handelen of nalaten dat voor rekening van opdrachtgever komt.
2. Opdrachtgever draagt het risico van diefstal of beschadiging van in het object opgeslagen materialen, middelen en machines van Facilitair Partners, tenzij de schade het gevolg is van onzorgvuldig handelen van Facilitair Partners.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens, ook indien deze afkomstig zijn van derden.

Artikel 16 — Verzekering

1. Facilitair Partners heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking die in de branche gebruikelijk is. Op verzoek verstrekt zij een bewijs van verzekering met vermelding van de verzekerde sommen.
2. Opdrachtgever is gehouden zijn eigen zaken, inventaris en bedrijfsschade adequaat te verzekeren en dient, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, in zijn verzekeringen afstand van regres jegens Facilitair Partners te bedingen voor het deel van de schade dat de in artikel 29 respectievelijk artikel 38 genoemde grenzen te boven gaat.
3. Schade wordt te allen tijde in eerste instantie afgewikkeld via de verzekeraar van Facilitair Partners. Partijen verlenen elkaar daarbij over en weer de redelijkerwijs te verlangen medewerking en verstrekken de benodigde informatie.

Artikel 17 — Overmacht

1. Facilitair Partners is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht in de zin van artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: werkstaking, ziekte-epidemieën en pandemieën, overheidsmaatregelen, brand, wateroverlast, extreme weersomstandigheden, storingen in energie- of watervoorziening, uitval van transport of telecommunicatie, cyberaanvallen, oorlog, terrorisme, alsmede een tekortkoming van toeleveranciers of onderaannemers die zelf het gevolg is van een van de hiervoor genoemde omstandigheden.
3. Een tekort aan personeel als gevolg van ziekte of verlof geldt niet als overmacht; Facilitair Partners draagt zorg voor vervanging. Indien vervanging aantoonbaar onmogelijk is door een oorzaak als bedoeld in lid 2, geldt het bepaalde in dit artikel.
4. Werkzaamheden die door overmacht geen doorgang vinden, worden voor zover mogelijk ingehaald of, indien inhalen niet mogelijk is, niet in rekening gebracht dan wel gecrediteerd.
5. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder gehoudenheid tot schadevergoeding. Hetgeen reeds is gepresteerd wordt naar evenredigheid afgerekend.

Artikel 18 — Opschorting, ontbinding en beëindiging

1. Facilitair Partners is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:
 - a. opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, in verzuim blijft;

- b. na het sluiten van de overeenkomst Facilitair Partners goede grond heeft te vrezen dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen en opdrachtgever desgevraagd geen genoegzame zekerheid stelt;
 - c. opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen, tot liquidatie van zijn onderneming heeft besloten of onder bewind of curatele is gesteld;
 - d. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van opdrachtgever beslag wordt gelegd.
2. In de gevallen genoemd in lid 1 zijn alle vorderingen van Facilitair Partners op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en is Facilitair Partners niet gehouden tot enige schadevergoeding.
 3. Opschorting en ontbinding laten de aanspraak van Facilitair Partners op vergoeding van de reeds verrichte werkzaamheden en van de door de opschorting of ontbinding geleden schade onverlet.
 4. Bij het einde van de overeenkomst verleent opdrachtgever Facilitair Partners gelegenheid haar materialen, middelen en machines binnen vijf (5) werkdagen uit het object te verwijderen.

Artikel 19 — Geheimhouding

1. Partijen houden alle informatie van vertrouwelijke aard die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen geheim en gebruiken deze uitsluitend voor het doel waarvoor zij is verstrekt. Deze verplichting geldt ook na het einde van de overeenkomst en wordt door Facilitair Partners aan haar medewerkers en onderaannemers opgelegd.
2. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is of wordt zonder schending van deze bepaling, of waarvan openbaarmaking op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijke uitspraak is vereist.
3. Facilitair Partners is gerechtigd de naam en het logo van een zakelijke opdrachtgever te vermelden als referentie, tenzij opdrachtgever daartegen schriftelijk bezwaar maakt.

Artikel 20 — Verwerking van persoonsgegevens

1. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.
2. Facilitair Partners verwerkt persoonsgegevens van (contactpersonen van) opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, de administratie en de communicatie. Het privacyreglement is te raadplegen via www.facilitairpartners.nl.
3. Indien Facilitair Partners bij de uitvoering van de werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen daartoe een verwerkersovereenkomst.
4. Indien in het object camerabewaking of andere vormen van monitoring plaatsvinden waarbij medewerkers van Facilitair Partners in beeld komen, informeert opdrachtgever Facilitair Partners daarover vooraf en draagt hij zorg voor een rechtmatige grondslag.

Artikel 21 — Onderaanneming en inschakeling van derden

1. Facilitair Partners is gerechtigd de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren. De artikelen 14, 29 en 38 zijn ook van toepassing op werkzaamheden die door derden worden verricht.
2. Facilitair Partners staat ervoor in dat de door haar ingeschakelde derden voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet aanpak schijnconstructies en de Wet ketenaansprakelijkheid, en dat zij zijn gebonden aan de geheimhoudingsverplichting van artikel 19.
3. Rechten en verplichtingen uit de overeenkomst kunnen door opdrachtgever niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Facilitair Partners. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 22 — Wijziging van deze voorwaarden

1. Facilitair Partners is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen vóór de inwerkingtreding schriftelijk bekendgemaakt.
2. Indien een wijziging een wezenlijke verzwaring van de verplichtingen van opdrachtgever inhoudt, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst binnen dertig (30) dagen na bekendmaking schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Wijzigingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving geven geen recht op opzegging.
3. Dit artikel is niet van toepassing op de jaarlijkse indexering, die is geregeld in artikel 10.

Artikel 23 — Nietigheid en conversie

1. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.
2. Partijen treden in dat geval in overleg teneinde de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
3. Indien een beding jegens een consument onredelijk bezwarend is of anderszins in strijd komt met dwingend recht, geldt in plaats daarvan hetgeen de wet bepaalt; de betreffende bepaling blijft voor het overige, en jegens andere opdrachtgevers onverkort, van kracht.

Artikel 24 — Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten en op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. Partijen spannen zich in een geschil in onderling overleg op te lossen alvorens het aan de rechter voor te leggen.
3. De bevoegde rechter wordt bepaald overeenkomstig artikel 32 (zakelijke opdrachtgevers) respectievelijk artikel 39 (consumenten).

Hoofdstuk II — Aanvullende bepalingen voor zakelijke opdrachtgevers

Uitsluitend van toepassing indien opdrachtgever geen consument is

Artikel 25 — Toepassingsbereik van dit hoofdstuk

1. De bepalingen van dit hoofdstuk gelden uitsluitend jegens zakelijke opdrachtgevers en zijn van toepassing naast de bepalingen van Hoofdstuk I.
2. Bij strijdigheid tussen een bepaling uit Hoofdstuk I en een bepaling uit dit hoofdstuk, gaat de bepaling uit dit hoofdstuk voor.

Artikel 26 — Duur, verlenging en opzegging

1. Overeenkomsten voor periodieke werkzaamheden worden aangegaan voor een periode van twaalf (12) maanden, tenzij schriftelijk een andere duur is overeengekomen.
2. Na afloop van de overeengekomen periode wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij een der partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de lopende periode.
3. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Facilitair Partners bevestigt de ontvangst van een opzegging.
4. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien opdrachtgever de overeenkomst desondanks tussentijds beëindigt, is hij een vergoeding verschuldigd gelijk aan vijftig procent (50%) van de vergoeding die verschuldigd zou zijn geweest over de resterende looptijd, onverminderd het recht van Facilitair Partners op volledige schadevergoeding indien haar schade dit bedrag te boven gaat.
5. Overeenkomsten voor incidentele of projectmatige werkzaamheden eindigen van rechtswege na voltooiing van de werkzaamheden.
6. Elk der partijen kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen in de gevallen genoemd in artikel 18 lid 1.

Artikel 27 — Betaling, rente, incassokosten en zekerheid

1. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek verschuldigd, te rekenen vanaf de vervaldatum tot de dag van volledige voldoening.
2. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Facilitair Partners maakt ter inning van haar vorderingen komen voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden gesteld op vijftien procent (15%) van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150,—, onverminderd het recht van Facilitair Partners de werkelijk gemaakte kosten te vorderen indien deze hoger zijn.
3. Facilitair Partners is te allen tijde gerechtigd voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen te verlangen, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie, een concerngarantie of een vooruitbetaling. Zolang die zekerheid niet is gesteld, is Facilitair Partners bevoegd haar verplichtingen op te schorten.
4. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van zijn betalingsverplichtingen, op welke grond dan ook.
5. Facilitair Partners heeft een retentierecht op alle zaken van opdrachtgever die zij in het kader van de overeenkomst onder zich heeft, totdat alle opeisbare vorderingen zijn voldaan.
6. Door Facilitair Partners geleverde zaken blijven haar eigendom totdat opdrachtgever alle verplichtingen uit de overeenkomst volledig is nagekomen.

Artikel 28 — Klacht-, meld- en vervaltermijnen

1. Klachten over de uitvoering van de werkzaamheden dienen binnen vijf (5) werkdagen na de uitvoering waarop de klacht betrekking heeft schriftelijk te worden gemeld.
2. Zichtbare schade dient binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking, en in ieder geval binnen vijf (5) werkdagen na de werkzaamheden waarbij de schade zou zijn ontstaan, schriftelijk te worden gemeld. Niet-zichtbare schade dient binnen veertien (14) dagen na ontdekking en uiterlijk binnen twee (2) maanden na de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld.
3. Een melding bevat een omschrijving van de schade, de vermoedelijke oorzaak, het tijdstip en, indien mogelijk, beeldmateriaal. Opdrachtgever laat de situatie zoveel mogelijk ongewijzigd totdat Facilitair Partners of haar verzekeraar de schade heeft kunnen opnemen.
4. Bij overschrijding van de in dit artikel genoemde termijnen vervalt iedere aanspraak van opdrachtgever ter zake, tenzij opdrachtgever aantoont dat hij de klacht of schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken en hij alsdan onverwijld heeft gemeld.
5. Iedere rechtsvordering van opdrachtgever jegens Facilitair Partners vervalt in ieder geval twaalf (12) maanden nadat opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop de vordering berust, tenzij de vordering binnen die termijn in rechte aanhangig is gemaakt.

Artikel 29 — Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De aansprakelijkheid van Facilitair Partners is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico dat op grond van de polis voor rekening van Facilitair Partners komt.
2. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in lid 1 bedoelde verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Facilitair Partners beperkt tot het bedrag dat over de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever is gefactureerd (exclusief btw), met een maximum van € 25.000,— per gebeurtenis en € 50.000,— per kalenderjaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Opdrachtgever vrijwaart Facilitair Partners tegen aanspraken van derden — waaronder medewerkers van opdrachtgever, huurders, bezoekers en andere gebruikers van het object — die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze aanspraken het bedrag te boven gaan waarvoor Facilitair Partners op grond van dit artikel jegens opdrachtgever aansprakelijk zou zijn.
4. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden mede ten behoeve van de medewerkers, bestuurders en hulppersonen van Facilitair Partners en van de door haar ingeschakelde derden, die zich daarop rechtstreeks kunnen beroepen.
5. Het bepaalde in artikel 14 lid 5 blijft onverkort van toepassing.

Artikel 30 — Overname van personeel

1. Het is opdrachtgever niet toegestaan gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot twaalf (12) maanden na het einde daarvan medewerkers van Facilitair Partners die bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken zijn of zijn geweest in dienst te nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Facilitair Partners.
2. Bij overtreding van het in lid 1 bepaalde verbeurt opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 10.000,— per overtreding, vermeerderd met € 500,— voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Facilitair Partners op volledige schadevergoeding.
3. Facilitair Partners verleent haar toestemming niet op onredelijke gronden. Zij kan aan haar toestemming de voorwaarde verbinden dat opdrachtgever een redelijke vergoeding betaalt voor de gemaakte wervings- en opleidingskosten.

4. Dit artikel is niet van toepassing indien en voor zover de overgang van de betreffende medewerker voortvloeit uit dwingend recht of uit de CAO, waaronder de bepalingen inzake contractswisseling.

Artikel 31 — Contractswisseling en overgang van personeel

1. Bij aanvang van de overeenkomst verstrekt opdrachtgever tijdig en volledig alle gegevens die Facilitair Partners nodig heeft om te beoordelen of sprake is van een contractswisseling in de zin van de CAO, waaronder gegevens over het zittende personeel, arbeidsduur, functie, dienstjaren en arbeidsvoorwaarden.
2. Indien blijkt dat de verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn en dit tot hogere kosten leidt, is Facilitair Partners gerechtigd de prijs met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum aan te passen. Opdrachtgever vrijwaart Facilitair Partners voor aanspraken van medewerkers of van de voorgaande dienstverlener die voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatieverstrekking.
3. Bij het einde van de overeenkomst verleent Facilitair Partners de medewerking die redelijkerwijs van haar kan worden verlangd bij een contractswisseling, mits opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 32 — Bevoegde rechter

1. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen, onverminderd het recht van Facilitair Partners een geschil voor te leggen aan de rechter die zonder deze bepaling bevoegd zou zijn.

Hoofdstuk III — Aanvullende bepalingen voor consumenten

Uitsluitend van toepassing indien opdrachtgever een consument is

Artikel 33 — Toepassingsbereik en voorrang

1. De bepalingen van dit hoofdstuk gelden uitsluitend jegens consumenten en zijn van toepassing naast de bepalingen van Hoofdstuk I. Hoofdstuk II is jegens consumenten niet van toepassing.
2. Bij strijdigheid tussen een bepaling uit Hoofdstuk I en een bepaling uit dit hoofdstuk, gaat de bepaling uit dit hoofdstuk voor.
3. Deze algemene voorwaarden doen geen afbreuk aan de rechten die de consument op grond van dwingend recht toekomen. Voor zover een bepaling onredelijk bezwarend zou zijn, blijft deze jegens de consument buiten toepassing en geldt hetgeen de wet bepaalt.

Artikel 34 — Totstandkoming en herroepingsrecht

1. Aan de consument worden prijzen inclusief btw vermeld. Vóór het sluiten van de overeenkomst ontvangt de consument informatie over de aard en de omvang van de werkzaamheden, de prijs, de duur, de wijze van betaling, de opzegmogelijkheden en de jaarlijkse indexering.
2. Indien de overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail of via de website) of buiten de verkooppriimte (bijvoorbeeld bij de consument thuis) tot stand komt, heeft de consument gedurende veertien (14) dagen na de dag van het sluiten van de overeenkomst het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden (herroepingsrecht).
3. De consument kan het herroepingsrecht uitoefenen door middel van het modelformulier in Bijlage A of door een andere ondubbelzinnige verklaring, te richten aan info@facilitairpartners.nl. Facilitair Partners bevestigt de ontvangst van een herroeping onverwijld.
4. Indien de consument uitdrukkelijk verzoekt de werkzaamheden reeds binnen de bedenktijd te laten aanvangen, en hij daarna herroept, is hij een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan hetgeen op het moment van herroeping reeds is uitgevoerd, in verhouding tot de volledige nakoming van de overeenkomst.
5. Het herroepingsrecht vervalt zodra de werkzaamheden volledig zijn uitgevoerd, mits de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en hij heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra de werkzaamheden volledig zijn uitgevoerd.
6. Reeds door de consument betaalde bedragen worden bij herroeping, onder aftrek van het in lid 4 bedoelde bedrag, binnen veertien (14) dagen terugbetaald.

Artikel 35 — Duur, verlenging en opzegging

1. Een overeenkomst voor periodieke werkzaamheden wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, dan wel voor een bepaalde tijd van ten hoogste twaalf (12) maanden.
2. Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de overeengekomen periode voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij de consument uiterlijk op de einddatum opzegt.
3. De consument kan een overeenkomst voor onbepaalde tijd, alsmede een stilzwijgend voortgezette overeenkomst, te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
4. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan door de consument gedurende de overeengekomen periode tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tegen vergoeding van de aantoonbaar door Facilitair Partners geleden schade, met een maximum van één (1) maandtermijn.

5. Facilitair Partners kan de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
6. Opzegging geschiedt schriftelijk of op dezelfde wijze als waarop de overeenkomst tot stand is gekomen. Facilitair Partners bevestigt de ontvangst van een opzegging.
7. Incidentele werkzaamheden kunnen door de consument kosteloos worden geannuleerd tot achtenveertig (48) uur vóór het overeengekomen tijdstip. Bij een latere annulering is vijftig procent (50%) van de overeengekomen prijs verschuldigd; bij annulering op de dag zelf of bij het niet verlenen van toegang is de volledige prijs verschuldigd.

Artikel 36 — Prijswijziging en indexering

1. De in artikel 10 geregelde jaarlijkse indexering is ook van toepassing op overeenkomsten met consumenten. Facilitair Partners deelt de aangepaste prijs uiterlijk dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk mee, onder vermelding van het percentage en de berekeningswijze.
2. Indien een prijsverhoging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst, is de consument gerechtigd de overeenkomst kosteloos te ontbinden met ingang van de datum waarop de verhoging ingaat.
3. Indien een prijsverhoging na die drie maanden plaatsvindt en niet voortvloeit uit de jaarlijkse indexering van artikel 10 of uit een wettelijke maatregel zoals een btw-wijziging, is de consument gerechtigd de overeenkomst kosteloos te ontbinden binnen dertig (30) dagen na de aankondiging, met ingang van de datum waarop de verhoging ingaat.
4. Het bepaalde in artikel 11 (tussentijdse kostenwijzigingen) geldt jegens de consument uitsluitend voor kostenverhogingen die rechtstreeks voortvloeien uit wet- en regelgeving of uit een algemeenverbindendverklarde CAO, en met inachtneming van het ontbindingsrecht van lid 3.

Artikel 37 — Betaling

1. De consument betaalt binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij automatische incasso is overeengekomen. Bij automatische incasso wordt het bedrag niet eerder dan vijf (5) dagen na dagtekening van de factuur geïncasseerd.
2. Bij niet-tijdige betaling zendt Facilitair Partners eerst een kosteloze betalingsherinnering, waarin de consument een termijn van veertien (14) dagen wordt gegund om alsnog te betalen en waarin wordt gewezen op de gevolgen van uitblijvende betaling.
3. Blijft betaling na die termijn uit, dan is de consument de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek verschuldigd, alsmede buitengerechtelijke incassokosten berekend overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40,—.
4. De consument die een gebrek in de uitvoering heeft gemeld, is gerechtigd de betaling van een evenredig deel van de factuur op te schorten totdat het gebrek is verholpen.

Artikel 38 — Aansprakelijkheid

1. Facilitair Partners is jegens de consument aansprakelijk overeenkomstig de wet en overeenkomstig artikel 14, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde.
2. Voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet, is de aansprakelijkheid van Facilitair Partners beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Vindt om welke reden dan ook geen uitkering plaats, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot € 25.000,— per gebeurtenis.
3. De beperkingen van lid 2 gelden niet bij schade door dood of lichamelijk letsel, bij opzet of bewuste roekeloosheid van Facilitair Partners of haar leidinggevend, en niet voor zover een beroep daarop in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
4. De in artikel 14 lid 4 genoemde uitsluitingen gelden jegens de consument uitsluitend voor zover de betreffende omstandigheid niet aan Facilitair Partners kan worden toegerekend.

5. De consument dient schade te melden binnen bewakende tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Een melding binnen twee (2) maanden na ontdekking is in ieder geval tijdig. De consument stelt Facilitair Partners in de gelegenheid de schade te (laten) onderzoeken en waar mogelijk te herstellen.

Artikel 39 — Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van de werkzaamheden dient de consument binnen bewakende tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt volledig en duidelijk omschreven in te dienen bij Facilitair Partners, per e-mail aan info@facilitairpartners.nl of per post.
2. Facilitair Partners bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf (5) werkdagen en beantwoordt de klacht inhoudelijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst. Is een langere verwerkingstijd nodig, dan wordt de consument binnen die termijn geïnformeerd over de reden en de verwachte termijn van beantwoording.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter.
4. Geschillen worden voorgelegd aan de rechter die op grond van de wet bevoegd is. Facilitair Partners kan een geschil voorleggen aan de rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen; de consument heeft in dat geval gedurende één (1) maand nadat Facilitair Partners zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen de gelegenheid te kiezen voor beslechting door de volgens de wet bevoegde rechter.
5. De consument kan een geschil tevens aanmelden via het Europese ODR-platform (ec.europa.eu/consumers/odr), indien de overeenkomst online tot stand is gekomen.

Artikel 40 — Werkzaamheden in de woning

1. De consument draagt er zorg voor dat de te reinigen ruimten op het overeengekomen tijdstip toegankelijk zijn en dat de werkzaamheden ongestoord en veilig kunnen worden uitgevoerd.
2. De consument meldt vooraf de aanwezigheid van huisdieren, van kwetsbare of kostbare zaken en van bijzondere materialen of afwerklagen, en geeft aan welke zaken niet mogen worden gereinigd of verplaatst.
3. De medewerkers van Facilitair Partners verplaatsen geen zware of instabiele zaken en betreden geen ruimten die door de consument als privé zijn aangemerkt, tenzij anders is afgesproken.
4. De werkzaamheden worden verricht door medewerkers die in dienst zijn van Facilitair Partners of door haar zijn ingeschakeld. De consument wordt daardoor geen werkgever en draagt geen werkgeversverplichtingen.
5. Indien de consument op het overeengekomen tijdstip geen toegang verleent en dit niet uiterlijk achtenveertig (48) uur van tevoren heeft gemeld, is Facilitair Partners gerechtigd de betreffende werkbeurt volledig in rekening te brengen.

Bijlage A — Modelformulier voor herroeping

Dit formulier is uitsluitend bestemd voor consumenten die gebruik willen maken van het herroepingsrecht als bedoeld in artikel 34. Vul dit formulier alleen in en stuur het terug wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan: Facilitair Partners B.V., info@facilitairpartners.nl

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst herroep/herroepen (*):

Omschrijving van de dienst:

Besteld op / ontvangen op (*):

Naam consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening consument(en): Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Bijlage B — Rekenvoorbeeld jaarlijkse indexering

Onderstaand voorbeeld illustreert de werking van de formule uit artikel 10 lid 3. Het betreft uitsluitend een rekenvoorbeeld; de werkelijke percentages worden jaarlijks vastgesteld aan de hand van de daar genoemde bronnen.

Onderdeel	Bron	Weging	Percentage	Bijdrage
Loonkosten (L)	CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf, incl. werkgeverslasten	85%	4,00%	3,40%
Overige kosten (M)	CBS Consumentenprijsindex, alle huishoudens	15%	3,10%	0,47%
Indexering (I)		100%		3,87%

Een maandtarief van € 1.000,— exclusief btw wordt in dit voorbeeld per 1 januari verhoogd tot € 1.038,70 exclusief btw.

Bedragen worden afgerond op hele eurocenten; het indexeringspercentage wordt afgerond op twee decimalen.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96806753 en zijn te raadplegen via www.facilitairpartners.nl.