

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden

Artikel 1 Overeenkomst

Een schoonmaakovereenkomst tussen opdrachtgever en Traumaclean kan op twee manieren tot stand komen: telefonisch of per mail.

1. Telefonisch: De opdrachtgever kan telefonisch contact opnemen met Traumaclean om een afspraak te maken. Na wederzijds akkoord wordt er een afspraak ingepland. Deze wordt per mail bevestigd.
2. Mail: De opdrachtgever kan via de mail een schoonmaak aanvraag indienen. Na wederzijds akkoord wordt er een afspraak ingepland.
3. De opdrachtgever heeft ten opzichte van Traumaclean een vordering tot nakoming van de schoonmaakwerkzaamheden zoals aangegeven in het schoonmaakverzoek van de opdrachtgever via de telefoon of mail. Traumaclean heeft tegenover de opdrachtgever een vordering tot nakoming van de betaling van de opdrachtbevestiging, inclusief voorrijkosten en btw, vanaf het moment dat de geboekte en overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden zijn voltooid.
4. Traumaclean behoudt zich ten alle tijden het recht om een schoonmaakovereenkomst niet te aanvaarden of met onmiddellijke ingang op te zeggen. Bij annulering door Traumaclean zal, indien er door de opdrachtgever vooraf betaald is, vanzelfsprekend het volledige bedrag geretourneerd worden.

Artikel 2 Werkwijze

1. De schoonmaakwerkzaamheden van de schoonmaakovereenkomst bestaan uit de activiteiten zoals beschreven op www.Traumaclean.nl. Traumaclean is geen regulier schoonmaakbedrijf. Welke taken wij uitvoeren is duidelijk aangegeven en omschreven op de website.
2. Traumaclean zal nooit een woonruimte betreden zonder dat de opdrachtgever of zijn of haar vertegenwoordiger aanwezig is. Tijdens de schoonmaakactiviteiten moet de opdrachtgever dan wel vertegenwoordiger ten alle tijden aanwezig zijn, tenzij anders is overeengekomen.
3. Nadat de schoonmaakwerkzaamheden afgerond zijn krijgt de opdrachtgever de kans om de uitgevoerde werkzaamheden te inspecteren. Bij ontevredenheid van de uitgevoerde werkzaamheden wordt er enkel actie ondernomen in de volgende gevallen:
 - De klacht moet betrekking hebben tot schoonmaak gerelateerde zaken.
 - De klacht moet betrekking hebben tot een van de ruimtes waar de schoonmaak heeft plaatsgevonden.

Indien de klacht aan de bovenstaande twee eisen voldoet zal de schoonmaker proberen de klacht ter plekke op te lossen. Indien dit niet mogelijk is zal er contact worden opgenomen met de manager die zich daarna over de zaak zal ontfermen.

4. Indien opdrachtgever in eerste instantie tevreden is, maar later toch een tekortkoming opmerkt in de uitgevoerde werkzaamheden, dan moet dit zonder uitstel en uiterlijk binnen 24 uur na afronding van de schoonmaakwerkzaamheden worden gemeld aan Traumaclean. Er zal dan door Traumaclean bekeken worden of de klacht legitiem is en deze opgelost kan worden.

Artikel 3 Prijs en betaling

1. Na het voltooien van de schoonmaakwerkzaamheden zoals aangegeven in het schoonmaakverzoek is de opdrachtgever verplicht de met de boeking corresponderende en overeengekomen prijs volgens opdrachtbevestiging te betalen. Bij zeer uitzonderlijke gevallen waarin de vervuilingsgraad duidelijk de verwachting overstijgt of de werkzaamheden een extra gevaar met zich meebrengen heeft Traumaclean het recht om een toelage in rekening te brengen. Indien Traumaclean van mening is dat er een toelage in rekening gebracht hoort te worden, dan zal dit zo snel mogelijk met de opdrachtgever worden besproken voordat er verder wordt gegaan met de schoonmaakwerkzaamheden.
2. De betaling geschiedt via Pin of Contant. Bij zakelijke aanvragen is het ook mogelijk dat de opdrachtgever het geld na het uitvoeren van de werkzaamheden overmaakt per bank op de rekening van Traumaclean binnen de gestelde betalingstermijn. Bij het in gebreke blijven van de betaling wordt de zaak uit handen gegeven aan een extern incassobureau. Al de daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 4 Annulering en opzegging

1. Een annulering door de opdrachtgever van de geboekte schoonmaakwerkzaamheden is tot 24 uur voor aanvang van de dienstverlening kosteloos mogelijk. De annulering dient duidelijk aangegeven te worden per e-mail aan info@TraumaClean.nl. Indien de opdrachtgever binnen 24 uur voor aanvang van de dienstverlening annuleert, dan is Traumaclean genoodzaakt 50% van het overeengekomen bedrag in rekening te brengen. Bij annuleren korter dan 2 uur voor aanvang, of na aanvang van de werkzaamheden, zal Traumaclean het volledige bedrag voor de geboekte schoonmaakwerkzaamheden in rekening brengen na beoordeling door Traumaclean van de omstandigheden van de annulering.
2. Tijdens het schoonmaken zelf kan de schoonmaakovereenkomst niet beëindigd worden, tenzij er sprake is van beëindiging om zwaarwegende redenen. De schoonmaakovereenkomst eindigt dan ook pas wanneer de verschuldigde schoonmaakwerkzaamheden zijn verricht door Traumaclean.

Artikel 5 Aansprakelijkheid van Traumaclean

1. Traumaclean zal de schoonmaakwerkzaamheden altijd naar beste vermogen uitvoeren met de grootste zorgvuldigheid jegens de opdrachtgever. Mocht de opdrachtgever schade lijden door enige tekortkoming in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden, dan is Traumaclean enkel aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever lijdt in geval van opzet of grove nalatigheid van de zijde van Traumaclean. Dit houdt dus in dat schade die per ongeluk plaatsvindt door de schoonmaker aan interieur of andere eigendommen valt onder de aansprakelijkheid van de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft niet het recht een vergoeding te eisen voor de aangebracht schade. Verder is Traumaclean niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Ook is Traumaclean niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door:
 - het verplaatsen van meubelen;
 - vermissing of beschadiging van meubilair of andere zaken tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, die niet aantoonbaar het gevolg waren van schuld of nalatigheid van Traumaclean;
 - het ontstaan van vlekken of verkleuringen bij het reinigen.

Bij eventuele aansprakelijkheid van Traumaclean jegens de opdrachtgever voor schade, voortvloeiend uit schade door opzet of grove nalatigheid van Traumaclean, is de uitbetaling van de schade beperkt tot maximaal de waarde van de geboekte schoonmaakwerkzaamheden.

Artikel 6 Garantie

1. Traumaclean doet altijd zijn uiterste best om de werkzaamheden zo perfect mogelijk uit te voeren.
2. Traumaclean kan 100% verwijdering van vlekken niet garanderen indien het gaat om vlekken veroorzaakt door onder meer, maar niet beperkt tot koffie, thee, wijn, bloed, fecaliën, urine, braaksel en huisdieren en/of vlekken die zijn veroorzaakt door toepassing van reinigingsmiddelen door of namens de opdrachtgever.

Artikel 7 Fotografie en video-opnamen

1. Het is standaard protocol bij Traumaclean om elke opdracht vast te leggen d.m.v. foto's. De klant geeft Traumaclean toestemming voor het vastleggen van de werkzaamheden d.m.v. foto dan wel video.

Artikel 8 Toepasselijk recht, bevoegdheid en taal

1. Met betrekking tot de schoonmaakovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. De voertaal in deze overeenkomst en gerelateerde onderhandelingen is Nederlands.
3. In geval van geschillen met betrekking tot deze gebruikersovereenkomst of deze gebruikersbepalingen staat de opdrachtgever de reguliere rechtsgang open.