

## **Algemene voorwaarden Troost4Quality**

E-mail: [Jacqueline@troost4quality](mailto:Jacqueline@troost4quality)

### **Artikel 1 – Definities**

1. Troost4Quality, gevestigd te Capelle aan den IJssel, KvK-nummer 97841447.
2. Klant: diegene met wie Troost4Quality een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Troost4Quality en Klant samen.
4. Consument: een Klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Troost4Quality
2. Troost4Quality en de Klant kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.
- 3 Troost4Quality en de Klant sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant of van anderen uitdrukkelijk uit.

### **Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes**

1. Aanbiedingen en offertes van Troost4Quality zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij er een andere termijn in het aanbod of de offerte staat.
3. Aanvaardt de Klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij Troost4Quality de Klant dit schriftelijk afspreken.

### **Artikel 4 – Aanvaarding**

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, mag Troost4Quality de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding intrekken, zonder dat de Klant hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Mondelinge aanvaarding van de Klant verbindt Troost4Quality slechts, nadat de Klant deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.

### **Artikel 5 – Prijzen**

1. Troost4Quality hanteert prijzen in euro's exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals reiskosten, administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. Troost4Quality mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen.
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Troost4Quality vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Troost4Quality, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden verricht zijn, tenzij een afwijkend uurtarief is afgesproken.

5. Wanneer Troost4Quality en de Klant voor de dienstverlening een totaalbedrag afspreken, is dit altijd een richtprijs, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
6. Troost4Quality mag tot 10% van de richtprijs afwijken.
7. Troost4Quality moet de Klant op tijd laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
- 8.. De Klant mag het deel van de opdracht dat boven de richtprijs (vermeerderd met 10%) uitkomt laten vervallen, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
9. Troost4Quality mag zijn prijzen jaarlijks aanpassen.
10. Troost4Quality zal prijsaanpassingen meedelen aan de Klant voorafgaand aan de ingang ervan.
11. De Klant mag de overeenkomst met Troost4Quality opzeggen wanneer hij het niet eens is met de prijsverhoging.

#### **Artikel 6 - Betalingen en betalingstermijn**

1. Troost4Quality mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.
2. De Klant moet een betaling achteraf binnen 14 dagen na levering hebben voldaan.
3. De betalingstermijnen die Troost4Quality hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dat betekent dat indien de Klant het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en in gebreke is, zonder dat Troost4Quality aan de Klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
4. Troost4Quality mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.

#### **Artikel 7 - Gevolgen te late betaling**

1. Betaalt de Klant niet binnen de afgesproken termijn, dan mag Troost4Quality de wettelijke rente per maand voor handelstransacties in rekening brengen vanaf de dag dat de Klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.
2. Wanneer de Klant in verzuim is, moet hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding betalen Troost4Quality.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de Klant niet op tijd betaalt, mag Troost4Quality zijn verplichtingen opschorten totdat de Klant heeft betaald.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de Klant, zijn de vorderingen van Troost4Quality op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de Klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Troost4Quality, dan moet hij nog steeds de afgesproken prijs betalen.

#### **Artikel 8 - Opschortingsrecht**

1. De Klant doet hierbij afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

### **Artikel 9 - Verrekening**

1. De Klant doet afstand van zijn recht om een schuld aan Troost4Quality te verrekenen met een vordering op Troost4Quality.

### **Artikel 10 - Verzekering**

1. De Klant moet de volgende zaken voldoende verzekeren en verzekerd houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade, en diefstal:

- geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
- zaken van Troost4Quality die bij de Klant aanwezig zijn
- zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd

2. De Klant geeft op eerste verzoek van Troost4Quality de polis van deze verzekeringen ter inzage.

### **Artikel 11 - Garantie**

1. Wanneer de Klant en Troost4Quality een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.

### **Artikel 12 - Uitvoering van de overeenkomst**

1. Troost4Quality voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.

2. Troost4Quality mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen.

3. De uitvoering van de overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van een eventueel voorschot door de Klant.

4. De Klant moet ervoor zorgen dat Troost4Quality op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.

5. Zorgt de Klant er niet voor dat Troost4Quality tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Klant.

### **Artikel 13 - Informatieverstrekking door de Klant**

1. De Klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Troost4Quality.

2. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

3. Wanneer en voor zover de Klant dit verzoekt, retourneert Troost4Quality de betreffende bescheiden.

4. Stelt de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Troost4Quality redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de Klant.

#### **Artikel 14 - Duur overeenkomst dienst**

1. De overeenkomst tussen Troost4Quality en de Klant voor een dienst wordt aangegaan voor de duur van 6 maanden, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of schriftelijk iets anders is afgesproken.
2. Na afloop van de termijn in lid 1 wordt de overeenkomst stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant of Troost4Quality de overeenkomst opzegt met een opzegtermijn van 2 maanden. Is de Klant een consument dan geldt een opzegtermijn van 1 maand.

#### **Artikel 15 – Opzeggen dienst voor bepaalde tijd**

1. De Klant kan een overeenkomst voor een dienst voor bepaalde tijd niet eerder dan na 1 jaar opzeggen.
2. Na afloop van de minimum looptijd van 1 jaar kan de Klant de overeenkomst in lid 1 opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden.
3. Na afloop van de minimum looptijd van 1 jaar kan een consument de overeenkomst in lid 1 opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.
4. Is de overeenkomst voor een dienst voor minder dan 1 jaar aangegaan, dan is de overeenkomst tussentijds niet opzegbaar.

#### **Artikel 16 - Vrijwaring**

1. De Klant vrijwaart Troost4Quality tegen alle aanspraken van anderen die verband houden met de door Troost4Quality geleverde producten en/of diensten.

#### **Artikel 17 – Klachten**

1. De Klant moet een door Troost4Quality geleverd product of verleende dienst zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan dat wat de Klant redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de Klant Troost4Quality daarvan op de hoogte te stellen binnen 1 maand na het vaststellen van de tekortkoming.
3. Een consument moet uiterlijk binnen 2 maanden na het vaststellen van de tekortkoming Troost4Quality hiervan op de hoogte stellen.
4. De Klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Troost4Quality hierop gepast kan reageren.
5. De Klant moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen de Klant en Troost4Quality.
6. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de Klant niet eisen dat Troost4Quality andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

#### **Artikel 18 - Ingebrekestelling**

1. De Klant moet een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar maken aan Troost4Quality.
2. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn ingebrekestelling Troost4Quality ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

### **Artikel 19 - Aansprakelijkheid Klant**

1. Wanneer Troost4Quality een overeenkomst aangaat met meerdere Klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in die overeenkomst.

### **Artikel 20 - Aansprakelijkheid Troost4Quality**

1. Troost4Quality is alleen aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Wanneer Troost4Quality aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.
3. Troost4Quality is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Wanneer Troost4Quality aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

### **Artikel 21 - Vervaltermijn**

1. Elk recht van de Klant op schadevergoeding van Troost4Quality vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

### **Artikel 22 - Ontbinding**

1. De Klant mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer Troost4Quality toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Troost4Quality nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Troost4Quality in verzuim is.
3. Troost4Quality mag de overeenkomst met de Klant ongedaan maken, wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Troost4Quality kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

### **Artikel 23 - Overmacht**

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Troost4Quality door de Klant niet aan Troost4Quality kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.
2. Onder de overmachtssituatie in lid 1 valt onder meer ook:
  - een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
  - wanprestatie of overmacht van toeleveranciers bezorgers of anderen
  - stroom-, elektriciteits- internet-, computer- of telecomstoringen
  - computervirussen
  - stakingen
  - overheidsmaatregelen
  - vervoersproblemen
  - slechte weersomstandigheden

- werkonderbrekingen

3. Wanneer zich een overmachtssituatie voordoet waardoor Troost4Quality 1 of meer verplichtingen naar de Klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Troost4Quality kan nakomen.

4. Vanaf het moment dat een overmachtssituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de Klant als Troost4Quality de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.

5. Troost4Quality hoeft in een overmachtssituatie geen vergoeding aan de Klant te betalen, ook niet wanneer Troost4Quality hiervan voordeel heeft.

#### **Artikel 24 - Wijziging overeenkomst**

1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen de Klant en Troost4Quality de overeenkomst aanpassen.

#### **Artikel 25 - Wijziging algemene voorwaarden**

1. Troost4Quality mag deze algemene voorwaarden wijzigen.

2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag Troost4Quality altijd doorvoeren.

3. Ingrijpende wijzigingen zal Troost4Quality zoveel mogelijk vooraf met de Klant bespreken.

4. Een consument mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

#### **Artikel 26 - Overgang van rechten**

1. De Klant kan geen rechten uit een overeenkomst met Troost4Quality aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van Troost4Quality.

2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

#### **Artikel 27 – Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid**

1. Wanneer 1 of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze voorwaarden.

2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Troost4Quality bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

#### **Artikel 28 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen de Klant en Troost4Quality is Nederlands recht van toepassing.

2. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Troost4Quality is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen de Klant en Troost4Quality, tenzij de wet iets anders bepaalt.