Algemene voorwaarden van Ruitenboer Glasbewassing en Schoonmaak

Waarom algemene voorwaarden?

Met algemene voorwaarden is het direct duidelijk welke rechten en plichten wij als bedrijf en u als klant hebben. De zogenaamde ‘kleine lettertjes’ besparen u een hoop tijd. U als klant weet precies waar u aan toe bent. Algemene voorwaarden kunnen de risico’s die wij als bedrijf lopen ook verkleinen.

Onze algemene voorwaarden

Offerte aanvragen

Om een offerte voor u op te stellen hebben wij de volgende gegevens nodig: naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres. Graag vernemen wij in de offerteaanvraag wat u precies uitgevoerd wilt hebben.

Aankondigingsmail

Wij plannen uw woning binnen een bepaalde route. Zodra er een route/planning bekend is, ontvangt u altijd de dag van tevoren een aankondigingsmail van ons. Op deze manier bent u ervan op de hoogte dat wij langskomen en heeft u de tijd om alles toegankelijk te maken.

Betaling

Als wij de werkzaamheden bij uw woning hebben uitgevoerd, sturen wij een factuur per mail of post (indien de factuur per post verstuurd moet worden, betaalt u €2,50 extra aan administratiekosten). In de mail van de factuur is een betaallink toegevoegd. Zo kunt u gemakkelijk het bedrag overmaken.

Afmelden

In de offerte hebben wij met u een frequentie afgesproken. Het is daardoor niet mogelijk om een afspraak te annuleren. De prijs die is afgesproken in de offerte, is gebaseerd op de afgesproken frequentie. Uw woning is onderdeel van een bepaalde route binnen onze planning.

Als wij uw woning niet kunnen wassen, slaan wij de geplande beurt over en brengen wij alleen administratiekosten in rekening. De administratiekosten zijn als volgt:

- Voor facturen tot en met €30,- rekenen wij voor afmelding €12,50,- administratiekosten;
- Voor facturen boven €30,- rekenen wij 40% van het factuurbedrag, tot maximaal €50,-

Uiteraard kan er sprake zijn van overmacht, bijvoorbeeld als er werkzaamheden aan de straat zijn. Neem in dat geval contact met ons op. Dan zoeken we samen naar een passende oplossing.

Als er periodes zijn waarin u niet aanwezig bent, bijvoorbeeld door vakantie, horen wij dat graag van tevoren. Dan kunnen we daar rekening mee houden in de planning. Indien u de reeds ingeplande afspraak wilt annuleren omdat u niet aanwezig bent, rekenen wij hiervoor administratiekosten.

Toegankelijkheid

Zorg er na ontvangst van de aankondigingsmail voor dat uw woning toegankelijk is. Denk bijvoorbeeld aan het verwijderen van horren, het sluiten van ramen en eventuele roosters, het ontgrendelen of openzetten van hekken en poorten en het omhoog zetten van rolluiken.

Bij bijzonderheden kunt u dat van tevoren aangeven door te reageren op de aankondigingsmail of naar ons te bellen (0611771884).

Betalingstermijn

Vanaf het moment dat wij u een factuur versturen, heeft u 14 dagen om deze te voldoen. Indien u niet op tijd voldoet aan de betalingsverplichting, krijgt u een herinnering toegestuurd. Als u de factuur ook 14 dagen na de eerste herinnering nog niet hebt betaald, ontvangt u een tweede herinnering.

Na deze tweede herinnering ontvangt u een aanmaning. Over het verschuldigde bedrag wordt een boetepercentage berekend.

Blijft u dan alsnog in gebreke, zijn wij genoodzaakt om de factuur uit handen te geven aan het incassobureau. Er worden dan extra incassokosten in rekening gebracht.

Frequentie

Zodra u een offerte aanvraagt kunt u aangeven om de hoeveel tijd u wilt dat wij langskomen. Als u geen frequentie aangeeft bij uw aanvraag gaan wij bij de glasbewassing uit op een frequentie van eens per acht weken. Bij andere werkzaamheden zoals bijvoorbeeld het reinigen van boeidelen/windveren houden wij eens per 12 maanden aan.

Indien u de frequentie wilt veranderen kan dit altijd door te reageren op de offerte, dan passen wij het voor u aan. Ook als we al een aantal keer bij u langs zijn geweest en u wilt dat we minder vaak of juist vaker langskomen, kan dit ook altijd nog worden aangepast. Het is na ontvangst van de aankondigingsmail niet meer mogelijk om de frequentie aan te passen. We zullen de frequentie aanpassen na de aangekondigde wasbeurt.

Bij eenmalige diensten rekenen wij minimaal 20% boven het normale bedrag, dit geldt voor alle diensten. Dit doen wij omdat het bij eenmalige klussen vaak meer vervuild is dan als ze jaarlijks of meerdere malen per jaar gereinigd worden.

Garantie

Wij garanderen dat wij onze service goed uitvoeren.

Indien de werkzaamheden niet naar tevredenheid zijn uitgevoerd, dan horen wij dit graag van u. Graag ontvangen wij hiervan een telefonisch bericht of foto's via de mail. Zodra wij hebben besloten aan de hand van de foto's dat de klacht gegrond is, wordt dit binnen drie werkdagen opgelost of indien anders is afgesproken.

U kunt maximaal tot 48 uur nadat wij langs zijn geweest aangeven dat u niet tevreden bent.

Opzegging

Zodra u geen gebruik meer wilt maken van onze diensten, kunt u ons een mail sturen met daarin uw gegevens. Wij zullen uw woning/pand dan uit ons systeem halen, hier ontvangt u altijd een bevestiging van. Reeds ingeplande werkzaamheden worden nog wel uitgevoerd en gefactureerd.