MARLEEN KLUST ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTEN

Artikel 1. Definities

1. Marleen Klust: Het bedrijf Marleen Klust (KvK-nummer: 77321308), gevestigd te Zwolle.
2. Opdrachtgever: De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die aan Marleen klust de opdracht geeft tot het uitvoeren van werkzaamheden.
3. Overeenkomst: De afspraak tussen Marleen Klust en de Opdrachtgever voor het verrichten van klus-, onderhouds-, montage-, schilder- of reparatiewerkzaamheden.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, prijsindicaties en overeenkomsten tussen Marleen Klust en de Opdrachtgever.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als deze vooraf schriftelijk of per e-mail door beide partijen zijn vastgelegd.
3. Marleen Klust mag voor de uitvoering van de klus andere vakkundige experts (onderaannemers) inschakelen als dit nodig is voor een goede afronding of bij onvoorziene omstandigheden zoals ziekte. De overeenkomst wordt met het bedrijf gesloten. Het wegvallen of de afwezigheid van een specifieke persoon heeft geen invloed op het voortbestaan van de overeenkomst.

Artikel 3. Offertes en Totstandkoming Overeenkomst

1. Alle offertes en prijsindicaties van Marleen Klust zijn vrijblijvend.
2. Een schriftelijke offerte is tot 30 dagen na de datum van verzending geldig. Na deze termijn vervalt het aanbod.
3. Vooraf afgegeven prijsindicaties zijn altijd een inschatting. Als tijdens de werkzaamheden blijkt dat de kosten hoger uitvallen, wordt dit direct met de Opdrachtgever besproken. De Opdrachtgever moet akkoord geven voor de extra kosten, voordat de werkzaamheden vervolgd worden.
4. Duidelijke rekenfouten, schrijffouten of overduidelijke vergissingen in een offerte of op de website binden Marleen Klust niet.
5. Alle prijzen worden aan de Opdrachtgever gecommuniceerd inclusief het op dat moment wettelijk geldende btw-tarief (zoals het lage tarief voor schilderwerkzaamheden aan woningen die voldoen aan de wettelijke leeftijdscriteria), zodat de Opdrachtgever precies weet wat het totale eindbedrag is.
6. De overeenkomst is officieel zodra de Opdrachtgever schriftelijk, per e-mail of via WhatsApp akkoord geeft op de offerte, of zodra Marleen Klust een mondelinge prijsafspraak schriftelijk of digitaal heeft bevestigd.

Artikel 4. Uitvoering, wijzigingen en meerwerk

1. Marleen Klust voert de werkzaamheden vakkundig, resultaatgericht en met oog voor detail uit.
2. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat de werkplek op de afgesproken tijden veilig, vrij toegankelijk en tijdig beschikbaar is.
3. De Opdrachtgever stelt kosteloos aansluitingen voor elektriciteit en water ter beschikking indien de werkzaamheden hierom vragen.
4. Vooraf gecommuniceerde planningen of opleverdata zijn altijd richtlijnen en geen harde deadlines. Mocht er vertraging ontstaan door onvoorziene omstandigheden (zoals extreme weersomstandigheden of vertraagde levering van materialen), dan geeft dit de Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. Marleen Klust treedt in dat geval direct met de Opdrachtgever in overleg om een nieuwe datum af te spreken. De Opdrachtgever geeft Marleen Klust hierbij een redelijke termijn om het werk alsnog af te ronden.

5. Als Marleen Klust niet kan doorwerken omdat de ruimte niet volgens afspraak leeg is, de Opdrachtgever niet aanwezig bent op het afgesproken tijdstip, of omdat de Opdrachtgever de zelf te regelen materialen niet klaar heeft liggen, mag Marleen Klust de verloren tijd (wachttijd) aan de Opdrachtgever doorberekenen.
6. Marleen Klust zorgt voor een opgeruimde werkplek en levert de ruimte bezemschoon op. Het eventueel afvoeren van restmaterialen en puin gebeurt in overleg en kan extra kosten met zich meebrengen.
7. Wanneer de Opdrachtgever tijdens de klus extra werk laten uitvoeren of de plannen wijzigen wordt dit door Marleen Klust gezien als meerwerk. Dit wordt voorafgaand aan de uitvoering door Marleen Klust met de Opdrachtgever besproken, inclusief de extra kosten. Als de Opdrachtgever hiermee akkoord gaat, worden deze kosten achteraf op de eindfactuur gezet.

Artikel 5. Tarieven en Kosten

1. Voor kleine, flexibele klussen geldt het basisuurtarief en de kilometervergoeding zoals deze op het moment van het sluiten van de overeenkomst zijn gepubliceerd op de website van Marleen Klust**.** De reistijd naar de klus toe en terug wordt berekend als werktijd tegen het geldende uurtarief. Het eerste uur van de klus (inclusief de heenreis) wordt altijd volledig berekend, daarna wordt er per half uur afgerond. Reiskosten (kilometervergoeding, waarbij het aantal kilometers op de dag van reizen berekend wordt via Google Maps), materiaalkosten en administratiekosten worden apart op de factuur vermeld. Indien tarieven tussen het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering wijzigen, wordt de Opdrachtgever hier tijdig over geïnformeerd.
2. Materialen worden door Marleen Klust ingekocht en verwerkt tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
3. De materiaalkosten zijn gebaseerd op de gangbare door de fabrikant/leverancier vastgestelde verkoopadviesprijzen.
4. Eventuele commerciële inkoopkortingen, bonusregelingen of prijsvoordelen die door de leverancier of groothandel aan Marleen Klust worden verstrekt, komen uitsluitend ten goede aan Marleen Klust en worden niet verrekend met of doorberekend aan de Opdrachtgever.
5. Indien de Opdrachtgever zelf materialen aanlevert, is Marleen Klust niet verantwoordelijk voor de kwaliteit, passing of eventuele vertragingen die hierdoor ontstaan. Marleen Klust is hiervoor gerechtigd een opslag (handling fee) in rekening te brengen.
6. De materialen worden aan de Opdrachtgever doorberekend inclusief het op dat moment op de specifieke werkzaamheden toepasselijke wettelijke btw-tarief.
7. Indien de werkzaamheden (zoals schilderwerk) wettelijk in aanmerking komen voor een verlaagd btw-tarief op basis van de ouderdom van de woning van de Opdrachtgever, zal Marleen Klust dit verlaagde tarief toepassen zowel op arbeid als de bijbehorende materialen, mits wordt voldaan aan alle hiervoor geldende wettelijke voorwaarden van de Belastingdienst. Voor overige werkzaamheden en materialen geldt het standaard wettelijke btw-tarief.

Artikel 6. Projecten en Aanbetaling

1. Grotere werkzaamheden worden uitgevoerd op projectbasis via een vaste offerte.
2. Voor aanvang van een project is een aanbetaling van 20% van het totale offertebedrag vereist.
3. Bij tussentijdse annulering van het project door de Opdrachtgever worden de tot dan toe daadwerkelijk gemaakte kosten, de reeds ingekochte materialen en de gereserveerde uren (voor zover deze niet meer voor een andere opdracht kunnen worden ingezet) in rekening worden gebracht. Dit wordt verrekend met de gedane aanbetaling. Indien Marleen Klust de opdracht door onvoorziene omstandigheden of overmacht moet annuleren, wordt de aanbetaling volledig binnen 14 dagen teruggestort.

Artikel 7. Betaling en Eigendomsvoorbehoud

1. De betalingstermijn van de factuur is 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Betaalt de Opdrachtgever niet binnen 14 dagen? Dan ontvangt de Opdrachtgever een kosteloze betalingsherinnering (de wettelijke 14-dagenbrief). Hierin krijgt de Opdrachtgever een termijn van 14 dagen krijgt om alsnog zonder extra kosten te betalen, ingaand op de dag dat deze brief of e-mail bij de Opdrachtgever is bezorgd.
3. Blijft betaling ook na deze herinneringstermijn uit? Dan is de Opdrachtgever in verzuim. Marleen Klust mag vanaf dat moment de wettelijke consumentenrente. Ook worden vanaf dat moment buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht, strikt berekend volgens het wettelijke Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (met een wettelijk minimum van €40,00).
4. Zolang een deelfactuur of voorschot niet is betaald en de betalingstermijn is verstreken, heeft Marleen Klust het recht om het werk tijdelijk op te schorten) nadat Marleen Klust de Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk of digitaal voor heeft gewaarschuwd.
5. Alle door Marleen Klust geleverde materialen die nog niet verwerkt zijn, blijven eigendom van Marleen Klust totdat de Opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan.

Artikel 8. Controle en klachtenregeling

1. Na afronding van de klus inspecteren Marleen Klust en de Opdrachtgever het werk gezamenlijk.
2. Eventuele klachten of gebreken dienen zo snel mogelijk na de gezamenlijke inspectie gemeld te worden via e-mail, zodat er gezamenlijk naar een passende oplossing gezocht kan worden.
3. Ontdekt de Opdrachtgever later een verborgen gebrek (dat redelijkerwijs niet direct zichtbaar was)? Dan meldt de Opdrachtgever dit binnen bekwame tijd na ontdekking. Een melding binnen 2 maanden na ontdekking is volgens de wet altijd op tijd.
4. Omschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk (bij voorkeur met foto's). Marleen Klust zal de klacht onderzoeken en de fout, indien terecht, binnen een redelijke termijn kosteloos herstellen of vervangen. Deze verplichting vervalt indien het gebrek het gevolg is van normale slijtage, ondeskundig gebruik, achterstallig onderhoud door de Opdrachtgever, of wanneer er door de Opdrachtgever of derden wijzigingen aan het werk zijn aangebracht.
5. Heeft de Opdrachtgever een klacht over een specifiek onderdeel? Dan heeft de Opdrachtgever het recht om de betaling van uitsluitend dat specifieke, betwiste deel achter te houden totdat het is opgelost. Het overige, goed uitgevoerde deel van de factuur moet wel gewoon binnen de termijn worden betaald.

Artikel 9. Garantie en Aansprakelijkheid

1. Marleen Klust levert werk dat voldoet aan de wettelijke eisen van goed en deugdelijk werk en biedt garantie conform de wettelijke normen.
2. De garantie op uitgevoerde werkzaamheden en materialen vervalt indien gebreken het gevolg zijn van:
    - normale slijtage;
    - onjuist of ondeskundig gebruik door de Opdrachtgever;
    - verkeerd of achterstallig onderhoud;
    - wijzigingen of reparaties die zonder schriftelijke toestemming van Marleen Klust door de Opdrachtgever of een andere partij zijn uitgevoerd;
    - extreme weersomstandigheden of overmacht waar Marleen Klust redelijkerwijs geen invloed op heeft.

3. Marleen Klust is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door verborgen fabrieksfouten in materialen die door derden zijn geproduceerd, of materialen die Marleen Klust op uitdrukkelijk verzoek of voorschrift van de Opdrachtgever heeft gebruikt.
4. Behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Marleen Klust, is de aansprakelijkheid voor schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever of voor indirecte schade (waaronder gevolgschade) te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Marleen Klust in het desbetreffende geval uitkeert, vermeerdert met het eventuele eigen risico.
5. Indien de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de totale aansprakelijkheid van Marleen Klust voor directe schade – behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid – beperkt tot maximaal het factuurbedrag(exclusief btw) van de betreffende opdracht, of bij deelfacturen tot het bedrag van het specifieke schadeveroorzakende onderdeel.

Artikel 10. Privacy en geheimhouding

1. Marleen Klust behandelt al de persoonlijke gegevens van de Opdrachtgever (zoals naam, adres en telefoonnummer) strikt vertrouwelijk en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevens worden nooit zonder toestemming van de Opdrachtgever met derden gedeeld, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de klus (zoals een leverancier die materialen bezorgt).
2. Algemene vakkennis of algemene foto's van de klus (zonder dat de privacy, herkenbare bezittingen of adresgegevens van de Opdrachtgever in beeld komen) mogen door Marleen Klust worden gebruikt voor haar portfolio of social media, tenzij de Opdrachtgever vooraf expliciet aangeeft dit niet te willen.

Artikel 11. Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Als er een meningsverschil ontstaat, lossen Marleen Klust en de Opdrachtgever dit bij voorkeur samen op via een goed en open gesprek.
3. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan een bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel, locatie Zwolle. Nadat Marleen Klust zich schriftelijk op dit beding heeft beroepen, heeft de Opdrachtgever één maand de tijd om te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.