

Algemene Voorwaarden

- Particuliere huishoudens





Welkom,

Dit zijn de algemene voorwaarden (voor particuliere huishoudens) van Spik en Span Cleaning en Connect (hierna: 'Spik en Span'). Lees ze even zorgvuldig door.

Deze voorwaarden zijn de basisregels van Spik en Span. Geen verborgen 'kleine lettertjes', maar duidelijke en eerlijke afspraken. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact op.

Gegevens van Spik en Span:

E-mail: info@spikenspancleaningenconnect.nl

Telefoonnummer: 06 11 43 81 42

Vestigingsadres: Industrieweg 1 a-8, 4104 AP Culemborg

KvK-nummer: 62835475

BTW-nummer: NL 00 20 00 497 B61

1 - Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, overeenkomst, faciërende opdracht en/of overige werkzaamheden van of met Spik en Span Cleaning en Connect (hierna ook: Spik en Span). Eventuele algemene voorwaarden die het particuliere huishouden (hierna ook: 'huishouden') hanteert, worden door Spik en Span uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien Spik en Span en het huishouden samen andere afspraken willen maken, dienen deze afspraken altijd schriftelijk te worden vastgelegd. Onder 'schriftelijk' wordt voor deze voorwaarden ook communicatie via e-mail verstaan.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten.

2 - Aanbod, totstandkoming overeenkomst

Het huishouden dient zich voor de totstandkoming van de overeenkomst bij Spik en Span te registreren (via het inschrijf/registratieformulier). Het huishouden staat ervoor in dit inschrijf/registratieformulier naar waarheid in te vullen.

De overeenkomst met Spik en Span komt tot stand op het moment dat de inschrijving van het huishouden door Spik en Span, via e-mail, wordt bevestigd.

Een aanbod van Spik en Span is altijd vrijblijvend. Spik en Span is nooit verplicht om een overeenkomst met het huishouden aan te gaan.

Indien er een duidelijke fout (een 'kennelijke vergissing of verschrijving') in het aanbod van Spik en Span staat, is Spik en Span niet aan deze fout gebonden.

3 - De rol van Spik en Span

Spik en Span neemt het openbaar adverteren, het zoeken naar een zo goed mogelijk en passende schoonmaker/schoonmaakster (hierna ook: schoonmaker) op zich en de eerste contacten/gesprekken uit handen van het huishouden dat een schoonmaker zoekt.

Spik en Span brengt de schoonmaker in contact met huishoudens op basis van een opdrachtovereenkomst, opdat zij zelf een (arbeids)overeenkomst met elkaar kunnen aangaan. Spik en Span is niet het schoonmaakbedrijf en voert dan ook niet zelf huishoudelijke werkzaamheden uit. Spik en Span is bovendien niet verplicht om huishoudelijke werkzaamheden te laten verrichten en kan schoonmakers ook niet verplichten om huishoudelijke werkzaamheden te verrichten.

De schoonmaker zal (in de meeste gevallen) rechtstreeks gaan werken voor het huishouden via de Regeling Dienstverlening aan Huis. Er komt dan dus direct een (arbeids)overeenkomst tot stand tussen het huishouden en de schoonmaker. Spik en Span is uitdrukkelijk *geen* partij bij deze overeenkomst/afspraken en heeft geen invloed op de wijze waarop de huishoudelijke werkzaamheden worden verricht. Spik en Span is uitdrukkelijk *niet* de (fictieve) werkgever van de schoonmaker. Dit betekent onder andere dat:

- a) Spik en Span geen instructies geeft aan de schoonmaker over de schoonmaakwerkzaamheden. Natuurlijk kan Spik en Span wel wat tips meegeven, maar daar blijft het bij. Alleen het huishouden is bevoegd (en heeft de verantwoordelijkheid) om de schoonmaker aanwijzingen te geven;
- b) De schoonmaker zelf zijn tarief mag bepalen. Spik en Span raadt wel minimum- en maximumtarieven aan, maar de schoonmaker mag zelf bepalen welke vergoeding hij/zij wil ontvangen;
- c) Spik en Span geen afspraken heeft gemaakt met de schoonmaker over vervanging, (doorbetaling bij) ziekte van schoonmaker, vakantiedagen, enzovoorts;
- d) Spik en Span niet het werk van de schoonmaker beoordeelt;

- e) Spik en Span niet verantwoordelijk is voor de betaling aan de schoonmaker. Slechts het huishouden is hier verantwoordelijk voor;
- f) Spik en Span niet instaat voor de bereikbaarheid van de schoonmaker, de kwaliteit van de door de schoonmaker uitgevoerde werkzaamheden, of het verschijnen van de schoonmaker op een afspraak.

In het licht van het bovenstaande, raadt Spik en Span het ieder huishouden aan om een contract af te sluiten met de schoonmaker en hier hun onderlinge verwachtingen en afspraken in vast te leggen. In dit contract kunnen bijvoorbeeld afspraken worden gemaakt over de sleuteloverdracht en een reiskostenvergoeding. Spik en Span bepaalt niet wat huishoudens en schoonmakers met elkaar afspreken. Spik en Span stelt als service wel een modelcontract ter beschikking op basis van het modelcontract van de Rijksoverheid. Dit modelcontract kan gratis opgevraagd worden bij Spik en Span.

4 - De Regeling Dienstverlening aan Huis

De schoonmaker zal (in de meeste gevallen) bij het huishouden aan de slag gaan via de Regeling Dienstverlening aan Huis. De Regeling Dienstverlening aan Huis houdt, kort samengevat in, dat op de overeenkomst voor schoonmaakdiensten tussen het huishouden en de schoonmaker, een lichter wettelijk regime toepasselijk is dan op de normale arbeidsovereenkomst. Het huishouden wordt via deze regeling de werkgever van de schoonmaker.

Omdat Spik en Span geen partij is bij de overeenkomst voor schoonmaakdiensten, is het huishouden zelf verantwoordelijk voor de naleving van zijn plichten en verantwoordelijkheden voortvloeiende uit de Regeling Dienstverlening aan Huis. Spik en Span raadt het huishouden aan om zich in dit verband goed te laten informeren over zijn rechten en verplichtingen.

Op de website van de Rijksoverheid

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/dienstverlening-aan-huis/documenten/regelingen/2015/09/30/regeling-dienstverlening-aan-huis> kan het huishouden al wat informatie vinden en de regeling inzien.

Spik en Span is in ieder geval op geen enkele wijze aansprakelijk voor de naleving hiervan door de schoonmaker en/of het huishouden.

De belangrijkste rechten en plichten waar het huishouden rekening mee dient te houden zijn:

- a) Het recht van de schoonmaker op 6 weken doorbetaling bij ziekte;
- b) Het recht van de schoonmaker op vakantiegeld (dit bedrag is in de regel bij het salaris inbegrepen);
- c) Het recht van de schoonmaker op vakantiedagen;
- d) Het recht van de schoonmaker op een wettelijk minimumloon;
- e) Het recht van de schoonmaker om werk te weigeren dat gevaarlijk is en/of afwijkt van de gemaakte afspraken.

Spik en Span wijst het huishouden erop dat het verlichte wettelijke regime van de Regeling Dienstverlening aan Huis alleen van toepassing is wanneer de schoonmaker voor minder dan 4 dagen per week huishoudelijke werkzaamheden verricht bij huishouden.

Het huishouden wordt geacht zelf te beoordelen of de Regeling Dienstverlening aan Huis van toepassing is op de overeenkomst met de schoonmaker. Spik en Span aanvaard hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid.

5 - De opdracht

Spik en Span helpt u door het uit handen nemen van het zoeken naar een zo goed mogelijk en passende schoonmaker, incl. het adverteren en de eerste gesprekken. U kunt uit ons bestand zelf een geschikte schoonmaker kiezen als deze in aanmerking wil komen voor uw huishouden. Nog niet passend genoeg? Wij zoeken verder. Spik en Span biedt dus niet zelf de uishoudelijke dienstverlening aan.

Wanneer het huishouden heeft aangegeven op zoek te zijn naar een schoonmaker en daarbij de hulp van Spik en Span wil gebruiken, dient zij eerst een inschrijf/registratieformulier in te vullen. In dit formulier kan het huishouden aangeven op welke dagen zij wil dat de schoonmaker komt schoonmaken, wat de werkzaamheden zullen inhouden en of er specifieke wensen zijn. Het huishouden dient ervoor te zorgen dat de verstrekte gegevens juist en volledig zijn. In het bijzonder met betrekking tot het adres, e-mailadres en telefoonnummer. Het huishouden zal Spik en Span onverwijld informeren over een wijziging van zijn gegevens. U kunt de privacy- en cookieverklaring van Spik en Span lezen over de gegevensverwerking.

Spik en Span behoudt zich het recht voor de inschrijving/registratie van een huishouden zonder opgave van redenen te weigeren.

Spik en Span bevestigt de inschrijving/registratie vervolgens per e-mail. Met deze bevestiging komt er een overeenkomst tussen het huishouden en Spik en Span tot stand, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Spik en Span zal zich vervolgens inspannen om een beschikbare schoonmaker te vinden voor het huishouden. Wanneer Spik en Span hierin slaagt, geeft Spik en Span een profielschets door van de schoonmaker aan het huishouden als er 1 aanmelding is om in aanmerking te komen voor dit huishouden.. Zijn dit er meerdere, dan mag het huishouden een keuze maken die teruggekoppeld wordt aan Spik en Span. Daarna neemt de schoonmaker contact op om zich voor te stellen aan het huishouden.

De schoonmaker en het huishouden treden verder samen in overleg over nadere details van de schoonmaakwerkzaamheden. Indien het huishouden een boekingsverzoek doet aan de schoonmaker (boekingsverzoek: een verzoek tot het aangaan van een overeenkomst voor schoonmaakdiensten) en de schoonmaker dit boekingsverzoek aanvaardt, komt er een overeenkomst voor schoonmaakdiensten tot stand. Een schoonmaker is nooit verplicht op een boekingsverzoek te reageren.

Op de eerste afspraak kan er direct worden schoongemaakt, maar partijen kunnen ook besluiten om eerst met elkaar kennis te maken.

Spik en Span draagt geen zorg voor schoonmaakmiddelen. In de regel dient het huishouden hier zelf voor te zorgen, tenzij het huishouden en de schoonmaker hierover andere afspraken hebben gemaakt.

Het huishouden dient zich te houden aan de wet- en regelgeving en mag geen activiteiten verrichten in strijd met de wet. Zo is het bijvoorbeeld niet toegestaan om de schoonmaker onder het minimumloon te betalen, en dient het huishouden te zorgen voor veilige en gezonde werkomstandigheden.

Het huishouden is verplicht om Spik en Span onverwijld, maar in ieder geval binnen 48 uur nadat er een (arbeids)overeenkomst voor schoonmaakdiensten tot stand is gekomen, per e-mail hierover op de hoogte te stellen. Spik en Span is geen partij bij deze overeenkomst en heeft geen invloed op de inhoud ervan.

Specifieke wensen die niet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht en kunnen leiden tot discriminatie (zoals eisen die verband houden met het ras, leeftijd, geslacht van de schoonmaker) kunnen niet door het huishouden worden gesteld.



Spik en Span is niet verplicht ervoor te zorgen dat een boekingsverzoek wordt aanvaard door de schoonmaker. De schoonmaker(s) is helemaal vrij om een boekingsverzoek te accepteren, dan wel af te wijzen. Spik en Span kan dan ook niet garanderen dat er altijd een succesvolle *match* tot stand komt.

Het huishouden beslist uiteindelijk ook zelf of zij een (arbeids)overeenkomst voor schoonmaakdiensten wil sluiten met een door Spik en Span voorgedragen schoonmaker. Spik en Span is niet verantwoordelijk voor deze keuze. Bij een niet passende match kan zowel de schoonmaker als het huishouden te kennen geven dat er opnieuw gezocht moet worden. U hoeft hiervoor niet opnieuw ingeschreven te worden.

Het huishouden en de schoonmaker dienen zelf met elkaar contact op te nemen, wanneer iemand verhinderd is/niet is komen opdagen of de afspraak wilt annuleren. Spik en Span kan hierin wel assisteren.

6 – Commissie voor Spik en Span

Voor de werkzaamheden van Spik en Span betaalt het huishouden een commissie. Spik en Span vraagt *geen* vergoeding aan de schoonmaker.

Het huishouden betaalt maandelijks een commissie voor de werkzaamheden van Spik en Span. Bij inschrijving krijgt het huishouden een link om de eerste betaling te voldoen en machtigt het huishouden Spik en Span om de maandelijkse commissie via automatische incasso in rekening te brengen. Indien er binnen 6 maanden nog geen passende of mogelijke match tot stand is gekomen, ontvangt u uw geld terug. De commissie bedraagt € 9.95 per maand voor wekelijkse schoonmaak, voor éénmalige of korte klussen wordt deze besproken.

Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling door het huishouden, stuurt Spik en Span eenmalig een betalingsherinnering aan het huishouden (met daarin een nieuwe betalingstermijn). Indien het huishouden ook niet binnen deze termijn betaalt, is het huishouden automatisch in verzuim. Vanaf dat moment is het huishouden de wettelijke (handels-)rente over het factuurbedrag aan Spik en Span verschuldigd. Bovendien komen alle buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten (zoals kosten voor deurwaarders, incassobureaus, et cetera) voor rekening van het huishouden.

Spik en Span houdt zich niet bezig met de (voorwaarden omtrent de) uitbetaling van de schoonmaker. Over de uitbetaling van de schoonmaker dienen het huishouden en de schoonmaker in onderling overleg afspraken te maken. Doordat u uw schoonmaker rechtstreeks betaalt heeft u zelf controle over de kosten, de uitgaven en de gewerkte uren.

Dit mag per bankoverschrijving of contant, volgens de afspraken die u heeft gemaakt met de schoonmaker.

7 – Opzegtermijn

U gaat een overeenkomst met Spik en Span aan voor onbepaalde tijd. De overeenkomst kan door beide partijen direct worden opgezegd, zonder opgave van redenen met een opzegtermijn van minimaal 1 maand. U kunt de overeenkomst opzeggen door een e-mail te sturen naar info@spikenspancleaningenconnect.nl

8 - Beperking van aansprakelijkheid, schade aan zaken

Omdat Spik en Span uitdrukkelijk geen partij is bij de (arbeids)overeenkomst voor schoonmaakdiensten, is Spik en Span niet aansprakelijk voor de uitvoering of nakoming van deze overeenkomst en ook niet voor eventuele schade die het huishouden in verband hiermee lijdt. Als er (arbeidsrechtelijke) verplichtingen voortvloeien uit de (arbeids)overeenkomst voor het huishouden ten opzichte van de schoonmaker, dan is Spik en Span hier niet verantwoordelijk voor. Spik en Span aanvaard in dit verband geen enkele aansprakelijkheid.

Spik en Span heeft geen (fictieve) arbeidsrelatie met de schoonmaker en kan daarom nimmer aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade in verband met het nalaten of handelen van de schoonmaker.

Spik en Span is nooit aansprakelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van zaken van het huishouden ontstaan in verband met de uitvoering van de overeenkomst voor schoonmaakdiensten.

Spik en Span heeft *geen* aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Spik en Span heeft ook geen aansprakelijkheidsverzekering afgesloten om door de schoonmaker veroorzaakte schade aan zaken van het huishouden te verzekeren. Het is daarom goed om te weten dat het huishouden - in de regel - aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door schoonmakers aan zaken.

De aansprakelijkheid van Spik en Span is in alle gevallen beperkt tot de commissie-vergoeding die Spik en Span voor de opdracht heeft ontvangen. Indirecte schade (zoals reputatieschade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen) komt nooit voor de rekening van Spik en Span. Spik en Span is ook niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derde partijen, ingeschakelde derden en hulppersonen.

Voor zover wettelijk toegestaan vrijwaart het huishouden Spik en Span voor alle schade die voortvloeit uit het niet nakomen van deze algemene voorwaarden.

Bovenstaande beperkingen van de aansprakelijkheid van Spik en Span vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Iedere vordering en/of claim, verjaart jegens Spik en Span binnen 12 maanden nadat de schade is ontdekt.

9 – Boetebeding

Het is het huishouden niet toegestaan om de schoonmaker(s) waarmee het huishouden gedurende de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad via Spik en Span of waarmee het huishouden anderszins via Spik en Span in aanraking is gekomen, buiten Spik en Span om te contacteren voor een aanvraag van schoonmaakdiensten. Indien het huishouden buiten Spik en Span om schoonmaakdiensten bij de schoonmaker afneemt, is het huishouden aan Spik en Span een boete verschuldigd van EUR 500,- exclusief btw per overtreding. Dit boetebeding blijft ook van kracht na beëindiging van de overeenkomst met Spik en Span.

10 - Privacy

Spik en Span gaat natuurlijk zorgvuldig om met de persoonsgegevens van het huishouden.

Om de bemiddelingsopdracht te kunnen uitvoeren gaat het huishouden ermee akkoord dat noodzakelijk gegevens (zoals straatnaam en woonplaats) worden gedeeld met de schoonmaker(s). Op het moment dat er een (arbeids)overeenkomst tot stand komt tussen het huishouden en de schoonmaker zal contact gelegd moet worden tussen beide partijen en worden meerdere gegevens gedeeld (naam, huisnummer, telefoonnummer).

11 – Klachten

Spik en Span gaat niet zelf een arbeidsrelatie aan met de schoonmaker of het huishouden. Daarom kan Spik en Span het huishouden niet helpen bij eventuele klachten over de schoonmaker. Het huishouden dient klachten over de schoonmaker dus rechtstreeks te communiceren aan de schoonmaker. Er kan wel een melding gedaan worden aan Spik en Span.

Indien het huishouden een klacht heeft over Spik en Span, kan het huishouden dit laten weten door een e-mail te sturen naar info@spikenspancleaningenconnect.nl. Spik en Span zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht reageren en waar mogelijk met een passende oplossing komen.

12 - Recht, bevoegde rechter

Op de rechtsverhouding tussen Spik en Span en het huishouden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Behoudens wanneer bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven is uitsluitend bevoegd de Rechtbank Gelderland tot kennisname en beslechting van eventuele geschillen voortvloeiende uit/verband houdende met een bemiddelingsopdracht.

13 - Tot slot

Deze algemene voorwaarden kunnen op enig moment worden gewijzigd dan wel worden aangevuld door Spik en Span. De gewijzigde algemene voorwaarden worden uiterlijk 1 week voordat ze van kracht gaan per e-mail gecommuniceerd aan het huishouden (tenzij het een kleine wijziging betreft). Het huishouden heeft het recht de overeenkomst met Spik en Span binnen deze week te beëindigen. Als het huishouden niet binnen deze week bezwaar maakt (via de e-mail) tegen de geldigheid van de gewijzigde voorwaarden, gelden de nieuwe algemene voorwaarden als overeengekomen.

Mocht een bepaling (of meerdere bepalingen) in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de andere bepalingen onverminderd van toepassing.