

Algemene voorwaarden Vroos!®

1. Voor wie deze voorwaarden gelden

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, afspraken, opdrachten en diensten van **Vroos!®**, gevestigd te Apeldoorn.

Met **Vroos!®** wordt in deze voorwaarden bedoeld: de dienstverlener die onder de naam **Vroos!®** ondersteuning biedt bij personal organizing, opruimbegeleiding, ordenen, verhuisvoorbereiding, papierwerk ordenen en aanverwante diensten.

Met **klant** wordt bedoeld: de persoon of organisatie die een afspraak maakt, een offerte aanvraagt of een opdracht geeft aan **Vroos!®**.

Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als **Vroos!®** en de klant dit schriftelijk hebben afgesproken. Als één bepaling niet geldig blijkt te zijn, blijven de andere bepalingen gewoon van kracht.

2. Wat Vroos!® doet

Vroos!® helpt klanten om rust, ruimte en overzicht te creëren in huis, spullen, kasten, kamers, zolder, garage, schuur, papierwerk of rondom een verhuizing.

De dienstverlening kan onder meer bestaan uit:

- personal organizing;
- opruimbegeleiding;
- hulp bij ordenen en structureren;
- ondersteuning bij verhuizen of kleiner wonen, voor zover het gaat om organiseren- en uitzoektaken;
- papierwerk ordenen;
- workshops of bijeenkomsten over opruimen en overzicht.

Vroos!® werkt praktisch, persoonlijk en zonder oordeel. De dienstverlening is gericht op ondersteunen, ordenen, overzicht maken en keuzes begeleiden.

3. Wat Vroos!® niet doet

Vroos!® biedt geen schoonmaakdienst, afvalafvoer, budgetcoaching, boekhouding, belastingadvies, schuldhulpverlening of financiële administratie.

Bij papierwerk kan **Vroos!®** helpen met sorteren, rubriceren en overzicht creëren. **Vroos!®** neemt geen financiële administratie over en geeft geen financieel, fiscaal of juridisch advies.

Als voor een vraag andere deskundigheid nodig is, kan **Vroos!®** adviseren om een passende specialist in te schakelen.

4. Offertes en afspraken

Een offerte of prijsopgave van **Vroos!®** is vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Offertes zijn gebaseerd op de informatie die de klant verstrekt. Als tijdens de uitvoering blijkt dat de opdracht groter, anders of ingewikkelder is dan vooraf verwacht, overleggen **Vroos!®** en de klant over aanpassing van de opdracht, planning en kosten.

Een overeenkomst komt tot stand wanneer de klant akkoord gaat met een offerte, voorstel, afspraakbevestiging of wanneer **Vroos!®** met instemming van de klant met de uitvoering begint. Dit akkoord kan ook per e-mail, WhatsApp of andere elektronische communicatie worden gegeven.

Kennelijke fouten of vergissingen in offertes, prijsopgaven, berichten of opdrachtbevestigingen binden **Vroos!®** niet.

5. Gratis intake

Een eerste intake of kennismaking van maximaal 60 minuten is gratis.

Als de intake langer duurt dan 60 minuten, kan de extra tijd in rekening worden gebracht tegen het gebruikelijke uurtarief, mits dit vooraf met de klant is besproken.

Een gratis intake verplicht de klant niet tot het geven van een opdracht en verplicht **Vroos!®** niet tot het aannemen van een opdracht.

6. Prijzen, reiskosten en materialen

De prijzen van **Vroos!®** worden vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging of op de website.

Voor zover btw verschuldigd is, wordt dit op de offerte of factuur vermeld.

Reiskosten tot en met 50 kilometer zijn inbegrepen in het uurtarief, gerekend vanaf het vestigingsadres in Apeldoorn, tenzij anders is afgesproken. Reiskosten boven 50 kilometer worden doorbelast tegen het in de offerte of opdrachtbevestiging genoemde kilometer tarief.

Overige kosten die samenhangen met vervoer of parkeren, zoals parkeerkosten op locatie, worden aan de klant doorbelast.

Materialen die nodig zijn voor het ordenen of opbergen, zoals dozen, mappen, labels, bakken of andere hulpmiddelen, worden alleen aangeschaft in overleg met de klant en worden aan de klant doorbelast.

7. Aanbetaling

Wanneer uren, dagdelen of dagen vooraf worden gereserveerd, kan **Vroos!®** een aanbetaling vragen van 10% van de vooraf opgegeven kosten.

Deze aanbetaling is verschuldigd op het moment waarop de reservering wordt bevestigd, tenzij anders is afgesproken.

8. Betaling

Facturen van **Vroos!®** moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald.

Betaling kan via factuur, betaallink of Tikkie. Contante betaling is niet mogelijk.

Als betaling uitblijft, mag **Vroos!®** verdere dienstverlening opschorten totdat de openstaande bedragen zijn betaald.

Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op, tenzij **Vroos!®** schriftelijk anders bevestigt.

Bij het uitblijven van de betaling is **Vroos!®** gerechtigd een incassoprocedure te starten. Alle kosten voor deze procedure worden doorberekend voor zover wettelijk toegestaan en vallen onder dezelfde betalingscondities.

9. Annuleren of verplaatsen door de klant

Annuleren of verplaatsen van gereserveerde uren, dagdelen of dagen moet schriftelijk gebeuren via e-mail of WhatsApp.

Een annulering of verplaatsing geldt pas als ontvangen wanneer **Vroos!®** deze schriftelijk heeft bevestigd.

Bij annulering gelden de volgende kosten:

- tot 2 weken voor de afspraak: kosteloos;
- korter dan 2 weken, maar langer dan 1 week vooraf: 10% van de afgesproken prijs;
- korter dan 1 week, maar langer dan 24 uur vooraf: 25% van de afgesproken prijs;
- korter dan 24 uur vooraf: 100% van de gereserveerde uren, dagdelen of dagen.

Algemene voorwaarden Vroos!®

Deze regeling geldt omdat Vroos!® voor gereserveerde tijd andere opdrachten kan hebben afgewezen of niet meer kan inplannen.

10. Annuleren of verplaatsen door Vroos!®

Vroos!® mag een afspraak verplaatsen of annuleren bij ziekte, overmacht, onvoorziene omstandigheden of omstandigheden waardoor uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is.

In dat geval zoeken Vroos!® en de klant samen naar een nieuwe afspraak. De klant heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

11. Uitvoering van de opdracht

Vroos!® voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Er is sprake van een inspanningsverplichting, niet van een resultaatsverplichting.

Dat betekent dat Vroos!® zich inzet voor rust, overzicht en een passende aanpak, maar geen garantie geeft op een bepaald eindresultaat.

De klant zorgt ervoor dat Vroos!® tijdig alle informatie krijgt die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.

De klant blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen over spullen, documenten, administratie, inrichting en keuzes die tijdens of na de dienstverlening worden gemaakt.

12. Weggooien, doneren of afvoeren van spullen

Vroos!® voert nooit zelfstandig spullen af en gooit nooit zelfstandig spullen weg.

De klant beslist altijd zelf en expliciet wat blijft, wat weg mag, wat wordt gedoneerd, verkocht, opgeslagen of weggegooid.

Afvoer, transport, stort, donatie of verkoop van spullen is altijd voor rekening en verantwoordelijkheid van de klant, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken.

Als de klant tijdens of na de dienstverlening spijt krijgt van het wegdoen, doneren, verkopen of weggooien van spullen, is Vroos!® daarvoor niet aansprakelijk. De klant vrijwaart Vroos!® voor afspraken die hiermee verband houden.

13. Papierwerk en documenten

Bij papierwerk helpt Vroos!® met ordenen, sorteren, rubriceren en overzicht maken.

Vroos!® neemt geen boekhouding, belastingaangifte, schuldhulpverlening, juridische advisering of financiële administratie over.

De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid, volledigheid, bewaarplicht en opvolging van documenten en administratie.

14. Aansprakelijkheid

Vroos!® is alleen aansprakelijk voor directe schade als die schade het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Vroos!®.

De aansprakelijkheid van Vroos!® is beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de opdracht of het deel van de opdracht waarop de schade betrekking heeft.

Vroos!® is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gemiste besparingen, verlies van gegevens, emotionele schade, schade door keuzes van de klant of schade door het wegdoen, verplaatsen of bewaren van spullen op beslissing van de klant.

De aansprakelijkheidsbeperking geldt niet bij aantoonbare opzet of bewuste roekeloosheid van Vroos! en niet voor zover beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet is toegestaan.

De klant moet schade zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, schriftelijk melden bij Vroos!®.

15. Klachten

Als de klant niet tevreden is over de dienstverlening, bespreekt Vroos!® dit graag zo snel mogelijk.

Klachten moeten binnen 14 dagen na de betreffende dienst of gebeurtenis schriftelijk worden gemeld via info@vroos.nl.

De klacht bevat een duidelijke omschrijving van wat er volgens de klant niet goed is gegaan.

Vroos!® reageert binnen 14 dagen; als meer tijd nodig is, krijgt de klant bericht met een termijn. en zoekt waar mogelijk naar een passende oplossing.

Een klacht schort de betalingsverplichting niet automatisch op.

16. Geheimhouding en privacy

Vroos!® gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die tijdens de dienstverlening wordt gedeeld of zichtbaar wordt.

Alles wat Vroos!® in huis, administratie of persoonlijke situatie van de klant ziet of hoort, wordt vertrouwelijk behandeld, tenzij de klant toestemming geeft om informatie te delen of Vroos!® wettelijk verplicht is informatie te verstrekken.

Vroos!® verwerkt persoonsgegevens alleen voor zover dat nodig is voor contact, afspraken, uitvoering van de dienstverlening, administratie en wettelijke verplichtingen.

Meer informatie staat in de privacyverklaring op de website van Vroos!®. De privacyverklaring is ook op te vragen via info@vroos.nl.

17. Intellectuele eigendom

Materialen, teksten, werkwijzen, formats, schema's, presentaties of andere documenten die door Vroos!® zijn gemaakt, blijven eigendom van Vroos!®, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

De klant mag deze materialen gebruiken voor eigen persoonlijk gebruik of binnen de eigen organisatie, voor zover dat past bij de opdracht.

Zonder schriftelijke toestemming van Vroos!® mogen deze materialen niet worden gekopieerd, openbaar gemaakt, doorverkocht of voor andere doeleinden gebruikt.

18. Workshops en trainingen

Als Vroos!® workshops, trainingen of bijeenkomsten organiseert of begeleidt, gelden deze voorwaarden ook voor die activiteiten, tenzij schriftelijk andere voorwaarden zijn afgesproken.

Deelname aan een workshop of training is pas definitief na bevestiging door Vroos!®.

Vroos!® mag een workshop of training verplaatsen of annuleren bij onvoldoende deelnemers, ziekte, overmacht of andere omstandigheden waardoor uitvoering niet redelijkerwijs mogelijk is.

Als een klant of deelnemer verhinderd is, mag in overleg een vervanger deelnemen, tenzij de aard van de workshop of training zich daartegen verzet.

Voor annulering van workshops of trainingen geldt de annuleringsregeling die bij de betreffende workshop of training is

Algemene voorwaarden Vroos!®

vermeld. Als geen aparte regeling is vermeld, geldt de annuleringsregeling uit artikel 9.

19. Overmacht

Vroos!® hoeft verplichtingen niet na te komen zolang sprake is van overmacht.

Onder overmacht vallen omstandigheden waarop **Vroos!®** geen redelijke invloed heeft, zoals ziekte, arbeidsongeschiktheid, brand, ernstige verstoring van vervoer, stroom- of communicatiestoringen, overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden of andere omstandigheden waardoor uitvoering tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend is.

Als overmacht langer duurt of uitvoering blijvend onmogelijk maakt, mogen beide partijen de overeenkomst beëindigen zonder recht op schadevergoeding.

20. Delen van derden of extra hulp

Vroos!® kan in overleg met de klant adviseren om derden in te schakelen, bijvoorbeeld voor schoonmaak, afvalafvoer, verhuizing, verkoop, administratie, zorg, juridische vragen of financiële begeleiding.

Tenzij schriftelijk anders is afgesproken, is de klant zelf verantwoordelijk voor het inschakelen, betalen en beoordelen van deze derden.

Vroos!® is niet aansprakelijk voor werkzaamheden, adviezen of fouten van derden die door de klant zelf worden ingeschakeld.

21. Toepasselijk recht

Op alle offertes, opdrachten, afspraken en overeenkomsten met **Vroos!®** is Nederlands recht van toepassing.

Als er een geschil ontstaat, proberen **Vroos!®** en de klant dit eerst samen zorgvuldig en redelijk op te lossen.

Als dat niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels.

22. Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor de dienstverlening van **Vroos!®** en kunnen van tijd tot tijd worden aangepast.

De versie die geldt, is de versie die van toepassing is op het moment waarop de afspraak of opdracht tot stand komt, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.