

Algemene Voorwaarden – Rafaelektra, sinds 2020

1. Totstandkoming van de Opdracht

Initiatie van de Opdracht

De opdracht komt tot stand na telefonisch, mondeling, via WhatsApp of – in uitzonderlijke gevallen – per e-mail contact tussen de klant, hierna te noemen de Opdrachtgever en Rafaelektra. Bij een mondelinge, telefonische en middels WhatsApp overeenkomst worden de volgende klantgegevens opgevraagd:

- NAW-gegevens (naam, adres, e-mail waar factuur naar toe gestuurd wordt)
- Facturatiegegevens
- Alle overige relevante informatie die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden

Als bovenstaande gegevens zijn doorgegeven, is duidelijk dat er een mondeling akkoord is en is duidelijk aangegeven wat de bedrijfsvoorwaarden van Rafaelektra inhouden. Rafaelektra laat de Opdrachtgever kennis nemen van de algemene bedrijfsvoorwaarden en waar de bedrijfsvoorwaarden te vinden zijn.

Als er geen akkoord is tussen Opdrachtgever en Rafaelektra, is er geen noodzaak om deze gegevens op te vragen.

Zodra een van bovenstaande gegevens ontbreekt, kan Rafaelektra de factuur niet verzenden. Het is belangrijk dat alle gegevens van de Opdrachtgever er zijn ten behoeve van facturatie.

Locatiebezoek en Technisch Advies

Tijdens het locatiebezoek beoordeelt Rafaelektra de situatie ter plaatse, bespreekt de wensen van de Opdrachtgever en geeft technisch advies. Op basis hiervan wordt een eerste prijsvoorstel medegedeeld aan de Opdrachtgever, mondeling en/of via WhatsApp. Dit voorstel is exclusief BTW, met een vermelding aan de klant dat er 21% BTW wordt toegevoegd. De Opdrachtgever hoort een bedrag exclusief BTW en aan de Opdrachtgever is duidelijk uitgelegd, dat er 21% BTW wordt toegevoegd aan het voorgestelde bedrag.

Offerte en Akkoord

Het prijsvoorstel en de opdrachtformulering worden doorgaans mondeling of via WhatsApp verstrekt en bij uitzondering per e-mail. Indien gewenst of noodzakelijk, kan het prijsvoorstel en opdrachtformulering ook volledig mondeling gebeuren. Een mondeling akkoord wordt door beide partijen als bindend beschouwd.

Een mondeling akkoord kan bestaan uit: het verstrekken van facturatiegegevens door de Opdrachtgever en/of het overhandigen van een huissleutel en/of het doen van een eerste aanbetaling.

Aanbetaling en Start Werkzaamheden

Na akkoord van de Opdrachtgever wordt een betalingsverzoek via een Tikkie gestuurd van 50% van het totaalbedrag inclusief BTW. Deze aanbetaling dient ter dekking van materiaalkosten en planning. De werkzaamheden starten pas na ontvangst van deze aanbetaling.

Na start en halverwege het project volgt een betalingsverzoek via een Tikkie van 25% inclusief BTW. Bij afronding opdracht wordt een betalingsverzoek van 25% verstuurd plus eventueel meerwerk via een Tikkie verstuurd, alle bedragen inclusief BTW. De betalingstermijn voor het laatste betaalverzoek bedraagt maximaal 7 dagen.

Meerwerk

Meerwerk ontstaat regelmatig boven op de reguliere opdracht. Dit houdt in dat er meer werkzaamheden uitgevoerd moeten worden naast de oorspronkelijke opdracht. Het meerwerk wordt altijd direct met de Opdrachtgever besproken. Na (mondeling) akkoord op het meerwerk wordt dit uitgevoerd en meegenomen in de eindfactuur. Er worden nimmer opdrachten uitgevoerd zonder mondeling akkoord van de Opdrachtgever, vanwege extra materiaalkosten, planning en tijd.

Eindfacturatie en Betaling

Na afronding van de werkzaamheden wordt de eindfactuur opgesteld, inclusief eventueel meerwerk via WhatsApp of Tikkie. De volledige betaling dient binnen één week na afronding te zijn voldaan. Het niet nakomen van deze betalingsverplichting is volledig voor risico van de Opdrachtgever. Als de Opdrachtgever het betalingsverzoek niet heeft voldaan, zal de Opdrachtgever in gebreke worden gesteld en/of meerdere malen in gebreke worden gesteld.

Bij de mededeling aan de Opdrachtgever dat het dossier wordt overgedragen aan een derde partij, heeft de Opdrachtgever voldoende kansen gehad om te reageren en tot een oplossing te komen.

Incassokosten, advocaatkosten, gerechtelijke kosten, administratiekosten en de uren die Rafaelektra er in moet steken, komen volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

Na een overdracht aan een derde partij van het dossier is verdere communicatie tussen Rafaelektra en de Opdrachtgever niet meer mogelijk. De communicatie wordt dan door Rafaelektra overgedragen aan een derde partij.

Na het voldoen van alle betalingen volgens de geaccordeerde opdracht en eventueel meerwerk aan Rafaelektra, zal er een factuur verstuurd worden aan de Opdrachtgever. Alle betalingen van de Opdrachtgever dienen door Rafaelektra ontvangen te zijn. Dit ter voorkoming van eventuele fraude of oneigenlijk van het bouwdepot door Opdrachtgever.

Bedenktijd

De Opdrachtgever heeft na het prijsvoorstel van de opdracht twee dagen bedenktijd om akkoord te geven, mondeling of via WhatsApp. Bij geen reactie binnen deze termijn vervalt het prijsvoorstel automatisch.

2. Spoedopdrachten

- Wanneer een opdracht wordt uitgevoerd binnen zes weken, wordt deze aangemerkt als een *spoedklus*. Hiervoor geldt een toeslag van **15% exclusief BTW** bovenop het reguliere tarief.
- Na (mondeling) akkoord op een spoedklus kan de Opdrachtgever de opdracht annuleren. Indien de annulering plaatsvindt **binnen 12 uur**, worden **geen kosten** in rekening gebracht.
- Mocht de spoedklus al gestart zijn, dan is annuleren door Opdrachtgever niet meer mogelijk.
- Bij annulering **na 12 uur** is ontbinding nog mogelijk, maar hieraan zijn kosten verbonden. Deze omvatten onder andere voorbereidingskosten, werkzaamheden die al uitgevoerd zijn, gereserveerde tijd, juridische kosten en overige kosten. In dat geval wordt **minimaal 20% van het totale opdrachtbedrag** in rekening gebracht, met een **minimum van € 250,- exclusief BTW**, vermeerderd met **21% BTW**. Alle opdrachten boven de 1000 euro daarvan wordt 25% in rekening gebracht.
- Voorgaande geldt alleen als er door Rafaelektra geen werkzaamheden zijn uitgevoerd of de opdracht nog niet is gestart.
- Opdrachten die worden ingepland **buiten de termijn van zes weken** vallen onder het reguliere tarief en zijn niet onderhevig aan de spoedtoeslag.

3. Gegevensuitwisseling en Planning

Na mondeling of schriftelijk akkoord verstrekt via WhatsApp de benodigde gegevens aan Rafaelektra ten behoeve van de facturatie. Dit betreft:

- Naam
- Adres

- E-mailadres
- Contactinformatie

De uitvoeringsplanning wordt vervolgens in overleg tussen Rafaelektra en vastgesteld.

Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt de Opdrachtgever een eerste betalingsverzoek. Deze aanbetaling is inclusief btw en dient ter dekking van materiaalkosten, voorbereiding en planning. Betaling kan plaatsvinden via Tikkie of bankoverschrijving.

4. Betalingsvoorwaarden

Bij akkoord op de opdracht geldt de volgende betalingsstructuur:

- 50% aanbetaling voorafgaand aan de start van de werkzaamheden
- 25% binnen enkele dagen na aanvang, via een betaalverzoek
- 25% na voltooiing van de werkzaamheden en akkoord van

Indien er sprake is van meerwerk, wordt dit na voltooiing van de opdracht en na akkoord van de Opdrachtgever toegevoegd aan de eindfactuur.

Indien de aanbetaling voorafgaand aan de opdracht niet tijdig is voldaan, behoudt Rafaelektra zich het recht voor om de opdracht te ontbinden. Alle reeds gemaakte kosten, evenals eventuele bijkomende kosten, komen in dat geval volledig voor rekening van de Opdrachtgever.

Ontbinding van de overeenkomst kan plaatsvinden op grond van artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek. Hiervoor is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Deze tekortkoming hoeft niet toerekenbaar te zijn om tot ontbinding over te gaan.

Facturatie vindt plaats per e-mail of via WhatsApp, op basis van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens.

5. Meerwerk – Definities, Werkwijze en Acceptatie

5.1 Definitie

Onder meerwerk wordt verstaan: alle aanvullende werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, maar tijdens de uitvoering noodzakelijk of wenselijk blijken. Geconstateerd meerwerk wordt direct aan de Opdrachtgever gemeld. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na akkoord van de Opdrachtgever.

5.2 Voorbeelden van Meerwerk

Meerwerk kan onder andere bestaan uit:

- Aanpassing of uitbreiding van installaties of voorzieningen
- Vervanging of herstel van bestaande elementen
- Onvoorziene omstandigheden of wijzigingen op verzoek van de Opdrachtgever

5.3 Informatievoorziening

Rafaelektra informeert de Opdrachtgever tijdig of achteraf en duidelijk over:

- De aard en omvang van het meerwerk
- Prijsvoorstel van Rafaelektra aan Opdrachtgever
- Eventuele gevolgen voor de planning, Rafaelektra is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor de planning van de Opdrachtgever en derden.

5.4 Akkoord en Uitvoering

Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na akkoord van de Opdrachtgever. Dit akkoord kan mondeling, telefonisch of via WhatsApp worden gegeven.

Rafaelektra bevestigt het akkoord via dezelfde communicatiemiddelen. Indien de Opdrachtgever binnen 24 uur geen bezwaar maakt tegen het voorgestelde meerwerk, wordt het akkoord als bindend beschouwd. Het bezwaar van de Opdrachtgever kan alleen gemaakt worden als er nog geen meerwerk is uitgevoerd.

5.5 Afwijzing van Meerwerk

Indien Rafaelektra het voorgestelde meerwerk afwijst, is Rafaelektra niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen voor de kwaliteit, voltooiing, eventueel voorkomende schade of de planning van de oorspronkelijke opdracht. Meerdere factoren kunnen ten grondslag liggen aan het besluit om geen meerwerk uit te voeren.

5.6 Urgente Situaties

In urgente gevallen, zoals veiligheidsrisico's, lekkages of storingen, mag Rafaelektra meerwerk direct uitvoeren op basis van een mondeling akkoord van de Opdrachtgever. Dit gebeurt uitsluitend indien het aantoonbaar in het belang van de Opdrachtgever is en wordt opgenomen in de eindfactuur.

6. Klachtafhandeling en Garantie

- Klachten dienen uiterlijk binnen 48 uur na oplevering gemeld te worden via telefoon of WhatsApp.
- Indien de klacht aantoonbaar toe te rekenen is aan Rafaelektra, vindt kosteloos herstel plaats binnen een redelijke termijn en in overleg met de Opdrachtgever.
- De garantietermijn bedraagt één jaar op alle door Rafaelektra uitgevoerde werkzaamheden.
- Indien de Opdrachtgever derden inschakelt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Rafaelektra, vervallen alle garantieaanspraken en verdere ondersteuning (zie artikel 9).

7. Aansprakelijkheid

- Rafaelektra is niet verantwoordelijk voor schade of gebreken als gevolg van ondeugdelijke installatie door derden.
- Rafaelektra is niet aansprakelijk voor reeds aanwezige gebreken of ondeugdelijke installaties.
- Rafaelektra is niet verantwoordelijk voor het plaatsen van apparaten, zoals een vaatwasser, droger, wasmachine bij Opdrachtgever.
- Rafaelektra is niet verantwoordelijk voor het verplaatsen van meubilair, zoals tafels, stoelen, kasten van de Opdrachtgever.
- De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van ruimte en om voor een vrije werkplek te zorgen, waar de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Indien de Opdrachtgever zelf materialen aanschaft en deze ter beschikking stelt voor de werkzaamheden, geldt het volgende:

- Rafaelektra aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit, veiligheid, compatibiliteit of geschiktheid van het materiaal
- Rafaelektra is niet verantwoordelijk voor correcte toepassing binnen de installatie
- Gevolgen van ondeugdelijk of niet-gecertificeerd materiaal vallen volledig onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

Rafaelektra behoudt zich het recht voor om eigen of door de Opdrachtgever aangeleverde materialen te weigeren, indien deze niet voldoen aan de vereiste normen.

Geen aansprakelijkheid wordt aanvaard voor problemen veroorzaakt door verouderde, ondeugdelijk geïnstalleerde of niet-normconforme systemen bij de Opdrachtgever.

8. Inschakeling van Derden – Verlies van Garantie en Aansprakelijkheid

8.1 Voorafgaande Toestemming

De Opdrachtgever mag geen derde partij inschakelen voor wijziging, herstel of uitvoering van werkzaamheden zonder voorafgaande (schriftelijke) toestemming van Rafaelektra.

8.2 Gevolgen bij Niet-Naleving

Indien de Opdrachtgever toch derden inschakelt zonder toestemming, vervallen onherroepelijk:

- Alle garantieaanspraken op door Rafaelektra uitgevoerde werkzaamheden
- Iedere vorm van aansprakelijkheid voor gevolgschade, gebreken of storingen
- De verantwoordelijkheid voor geleverde materialen, installaties en voorzieningen

8.3 Definitie van Derde Partij

Onder "derde partij" wordt verstaan: iedere externe persoon of organisatie, waaronder vakmensen, installateurs, aannemers of particulieren, die zonder toestemming werkzaamheden verrichten aan of rondom door Rafaelektra geleverde installaties.

8.4 Geen Verplichting tot Herstel

Na inschakeling van derden is Rafaelektra niet verplicht tot herstel, ondersteuning of aanvullende diensten, tenzij dit expliciet is overeengekomen in een nieuwe overeenkomst.

8.5 Inzetten derde partij

Als na inzet van derden Rafaelektra nogmaals gevraagd wordt om werkzaamheden uit te voeren voor de Opdrachtgever, zal Rafaelektra de situatie beoordelen en alle bijkomende kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever.