Algemene Voorwaarden Knap Groep B.V.

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en werkzaamheden van Knap Groep B.V. en al haar handelsnamen, waaronder KNAP Reiniging, Spoedlekkage en Knap Totaal Onderhoud.

Bedrijfsgegevens

Gegeven	Waarde
Naam	Knap Groep B.V.
Handelsnamen	KNAP Reiniging, Spoedlekkage, Knap Totaal Onderhoud
Adres	Nieuwendammerdijk 526 M 12, 1023 BX Amsterdam
Telefoon	**085 060 1864**
E-mail	info@knaponderhoud.nl
KvK-nummer	42198096
Btw-identificatienummer	NL870140784B01

Deze voorwaarden staan op knapreiniging.nl en spoedlekkage.nl en worden op verzoek kosteloos toegestuurd.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Knap Groep**: Knap Groep B.V., KvK 42198096, gevestigd aan de Nieuwendammerdijk 526 M 12, 1023 BX Amsterdam, handelend onder eigen naam en onder de handelsnamen KNAP Reiniging, Spoedlekkage en Knap Totaal Onderhoud. Waar in deze voorwaarden "wij" of "ons" staat, wordt Knap Groep bedoeld.
2. **Opdrachtgever**: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Knap Groep een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
3. **Consument**: een opdrachtgever die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

4. **Zakelijke opdrachtgever**: iedere opdrachtgever die geen consument is, waaronder VvE's, woningcorporaties, beheerders, aannemers en overheden.
5. **Overeenkomst**: iedere afspraak tussen Knap Groep en opdrachtgever over het verrichten van werkzaamheden of het leveren van materialen.
6. **Werkzaamheden**: alle door Knap Groep uit te voeren diensten, waaronder interieurreiniging van gebouwen, gevelreiniging, dakreiniging, graffitiverwijdering, gespecialiseerde en industriële reiniging, reiniging van zonwering, bestrating en terrassen, impregneren en coaten, onderhouds- en bouwwerkzaamheden, lekdetectie, het (tijdelijk) verhelpen van lekkages en spoedwerkzaamheden.
7. **Spoedopdracht**: een opdracht die op verzoek van opdrachtgever zo snel mogelijk, buiten de reguliere planning of buiten kantooruren wordt uitgevoerd, zoals een acute lekkage.
8. **Het werk**: het geheel van de overeengekomen werkzaamheden op een bepaalde locatie.
9. **Meerwerk**: werkzaamheden of materialen die niet in de overeenkomst zijn opgenomen.
10. **Schriftelijk**: per brief, e-mail, WhatsApp of via een (digitaal) offerte- of klantportaal.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere offerte, aanbieding en overeenkomst van Knap Groep, onder welke handelsnaam of via welke website (onder meer knapreiniging.nl en spoedlekkage.nl) de opdracht ook tot stand komt.
2. Inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever gelden niet, tenzij Knap Groep die schriftelijk heeft aanvaard.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen en alleen voor de betreffende opdracht.
4. Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke.
5. Bij strijd tussen de overeenkomst (offerte/opdrachtbevestiging) en deze voorwaarden gaat de overeenkomst voor.
6. Waar deze voorwaarden een consument minder rechten geven dan de wet dwingend voorschrijft, gaan de wettelijke regels voor.

7. Knap Groep mag deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen pas nadat ze aan opdrachtgever zijn meegedeeld; een consument mag de overeenkomst dan ontbinden als de wijziging in zijn nadeel is.

Artikel 3 – Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes en prijsopgaven zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.
2. Een offerte is gebaseerd op de informatie die opdrachtgever heeft gegeven en, waar van toepassing, op een opname ter plaatse of aangeleverde foto's. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mag Knap Groep de prijs en planning aanpassen.
3. Prijsopgaven op basis van m², strekkende meters of uren zijn indicatief; afgerekend wordt op de werkelijk gemeten hoeveelheid of bestede tijd, tenzij een vaste aanneemsom is afgesproken.
4. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke acceptatie van de offerte, door ondertekening van een opdrachtbevestiging, of doordat Knap Groep met instemming van opdrachtgever met de werkzaamheden begint. Bij spoedopdrachten komt de overeenkomst ook telefonisch of via WhatsApp tot stand.
5. Kennelijke vergissingen of fouten in offertes, zoals reken- of typefouten, binden Knap Groep niet.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Knap Groep niet om een deel van de werkzaamheden tegen een evenredig deel van de prijs uit te voeren.
7. Knap Groep mag zonder opgave van redenen een opdracht weigeren, onder meer als het werk buiten de dekking van haar aansprakelijkheidsverzekering valt (zie artikel 14).

Artikel 4 – Uitvoering van de werkzaamheden

1. Knap Groep voert de werkzaamheden goed en vakkundig uit, naar de eisen van goed vakmanschap en de op dat moment geldende wet- en regelgeving, waaronder de Arbowet en de regels voor veilig werken op hoogte.
2. Knap Groep bepaalt de werkmethode, middelen en het materieel (zoals hogedruk-, stoom-, nevel- of chemische reiniging, hoogwerkers en steigers), tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
3. Knap Groep mag (delen van) de werkzaamheden laten uitvoeren door derden. Artikel 7:404 BW is niet van toepassing.

4. Reinigingsresultaat: de mate waarin vervuiling, aanslag, mos, algen, kalk, roest, verf of graffiti verwijderd kan worden, hangt af van ondergrond, ouderdom, porositeit en eerdere behandelingen. Knap Groep heeft bij reiniging een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, tenzij een resultaat uitdrukkelijk schriftelijk is gegarandeerd.
5. Na graffitiverwijdering of plaatselijke reiniging kan een kleurverschil of "schaduw" (fotonegatief) ontstaan ten opzichte van het niet-gereinigde vlak. Dit is geen gebrek. Op verzoek reinigt Knap Groep een groter vlak tegen meerprijs.
6. Bij hogedruk-, stoom- of chemische reiniging kan los of verweerd voegwerk, los stucwerk, loszittende verf, kit, dakbedekking of vermoeide (dak)pannen verder loskomen. Knap Groep is daarvoor niet aansprakelijk als de oorzaak in de bestaande staat van het object ligt.
7. Werkzaamheden die afhankelijk zijn van het weer (onder meer reinigen, impregneren, coaten en dakwerk) mag Knap Groep uitstellen bij regen, vorst, harde wind of andere ongunstige omstandigheden, zonder dat opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.
8. Knap Groep voert géén werkzaamheden uit aan (en aanvaardt geen opdrachten voor het ontwerpen, installeren, beheren of onderhouden van) PV-systemen/zonnepanelen, duurzame energiesystemen zoals windturbines, zonneboilers en warmtepompen, en energie-opslagsystemen. Reiniging aan de buitenzijde van zonnepanelen gebeurt alleen na schriftelijke afspraak en volledig voor risico van opdrachtgever wat betreft de werking van het systeem (zie artikel 15).
9. Knap Groep voert geen dakdekkerswerkzaamheden uit die uitsluitend bestaan uit het leggen, vervangen of repareren van dakbedekking met een föhn of open vuur (zie artikel 15).

Artikel 4a – Reiniging van zonwering

1. Zonweringsdoek (van onder meer knikarmschermen, uitvalschermen, markiezen, screens en luifels) verliest door zon, weer en ouderdom sterkte, kleur en impregnering. Knap Groep reinigt zonwering met methoden en middelen die geschikt zijn voor het type doek, maar heeft daarbij een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
2. Knap Groep is niet aansprakelijk voor schade aan zonweringsdoek of -onderdelen die het gevolg is van de bestaande staat, waaronder:
    a. scheuren, gaten of rafelen van verzwakt, bros of UV-aangetast doek;

   b. loslaten van naden, stiksels, zomen of lassen door veroudering;
   c. kleurverschil, verbleking of vlekken die zichtbaar worden zodra vuil, algen of aanslag is verwijderd;
   d. afname van de waterafstotende of vuilwerende laag;
   e. krimp of vervorming van doek dat ouder is dan circa 8 jaar of eerder gekrompen is;
   f. bestaande defecten aan armen, veren, cassette, motor, besturing of bevestiging.
3. Opdrachtgever meldt vooraf de leeftijd, het merk en het type doek (acryl, polyester, PVC of screenweefsel), eerdere reparaties en bekende gebreken. Bij twijfel over de staat van het doek kan Knap Groep een proefvlak reinigen of de reiniging weigeren. Kiest opdrachtgever ervoor de reiniging toch te laten uitvoeren, dan gebeurt dat voor zijn risico.
4. Opdrachtgever zorgt dat de zonwering bij aanvang volledig uitgerold of geopend is, of geeft Knap Groep toestemming en instructies om de zonwering te bedienen. Bij elektrische zonwering is Knap Groep niet aansprakelijk voor storingen aan motor, besturing of sensoren die niet door de reiniging zijn veroorzaakt.
5. Na reiniging moet het doek volledig drogen voordat het wordt opgerold of ingeschoven. Laat opdrachtgever de zonwering zelf eerder oprollen, dan is Knap Groep niet aansprakelijk voor schimmel, stockvlekken of geurvorming.
6. Een aanvullende impregnering of coating na reiniging wordt alleen aangebracht als dat in de offerte staat. Garantie daarop geldt alleen volgens artikel 18.2.

Artikel 4b – Dakreiniging, dakcoating en goten

1. Het betreden van een dak is soms nodig. Bestaande poreuze, gescheurde of verzwakte dakpannen, nokvorsten, leien en lood kunnen daarbij breken of verschuiven. Knap Groep is daarvoor niet aansprakelijk. Op verzoek vervangt Knap Groep kapotte pannen tegen kostprijs, mits gelijke pannen leverbaar zijn; kleurverschil met bestaande pannen is geen gebrek.
2. Bij dakreiniging komt mos en vuil vrij dat in goten, regenpijpen en afvoeren terechtkomt. Knap Groep maakt de goten na afloop schoon, maar is niet aansprakelijk voor verstopping van ondergrondse afvoeren of riolering die al (deels) verstopt of beschadigd waren.
3. Een dakcoating of -impregnering geeft een kleur- en glansbeeld dat kan afwijken van monsters, foto's of het oorspronkelijke dak. Kleurverschillen door ondergrond, leeftijd en weersinvloeden zijn geen gebrek.

4. Lekkages door bestaande gebreken aan dakbedekking, onderdak, folie, aansluitingen, dakramen of doorvoeren vallen niet onder de aansprakelijkheid van Knap Groep, ook niet als ze tijdens of kort na de reiniging zichtbaar worden.

Artikel 4c – Bestrating, terrassen en opritten

1. Bij reiniging van bestrating kan voegzand uitspoelen. Opnieuw invegen gebeurt alleen als dat in de offerte staat.
2. Onkruid, mos en algen groeien na verloop van tijd terug. Een onkruidwerende of beschermende behandeling geeft geen blijvend resultaat.
3. Knap Groep is niet aansprakelijk voor kleurverschil, het zichtbaar worden van slijtage, haarscheurtjes of oneffenheden, en voor beschadiging van zachte of verweerde (natuur)steen, gewassen grind of kunststof bestrating, als die het gevolg is van de bestaande staat.
4. Vlekken van olie, roest, kalk, kauwgom, bladeren of meststoffen zijn niet altijd volledig te verwijderen.

Artikel 4d – Gevelbehandeling, impregneren en coaten

1. Een impregnering of coating wordt alleen aangebracht op een droge, schone en draagkrachtige ondergrond. Opdrachtgever informeert Knap Groep over vochtproblemen, scheuren of eerdere behandelingen.
2. Knap Groep is niet aansprakelijk voor vochtproblemen, uitbloeiing, vorstschade of afschilferen door een bestaande vochthuishouding, opstijgend vocht, lekkende goten of constructiefouten.
3. Een behandeling kan het uiterlijk van de gevel beïnvloeden (kleurverdieping, glans of vlekkerigheid). Op verzoek wordt eerst een proefvlak gezet; zonder proefvlak aanvaardt opdrachtgever dit risico.
4. Een anti-graffiti-coating voorkomt graffiti niet, maar maakt verwijdering makkelijker.

Artikel 4e – Interieurreiniging

1. Bij interieurreiniging (onder meer vloeren, tapijt, bekleding, wanden en sanitair) kunnen bestaande vlekken, slijtage, verkleuring of beschadigingen zichtbaarder worden. Dit is geen gebrek.

2. Knap Groep is niet aansprakelijk voor krimp, verkleuring of beschadiging van materialen die niet geschikt zijn voor nat of chemisch reinigen, als opdrachtgever dit niet vooraf heeft gemeld of als het label/de onderhoudsvoorschriften ontbreken.
3. Opdrachtgever verwijdert of beveiligt vooraf waardevolle, breekbare en privé-eigendommen. Knap Groep is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van geld, sieraden, documenten en elektronica die niet zijn opgeruimd.
4. Sleutels of toegangscodes die Knap Groep ontvangt, worden zorgvuldig bewaard en na afloop teruggegeven. Bij verlies van een sleutel door Knap Groep vergoedt Knap Groep alleen de kosten van een vervangende sleutel of cilinder.

Artikel 4f – Omgeving, overspray en materieel

1. Opdrachtgever wijst Knap Groep vooraf op kwetsbare zaken in de omgeving, zoals vijvers, dieren, moestuinen, kwetsbare beplanting, auto's, zonnepanelen en ventilatie-unit. Ondanks afdekken kan wind spatwater, nevel of reinigingsmiddel verspreiden. Knap Groep beperkt dit zoveel mogelijk, maar is niet aansprakelijk voor schade aan zaken die opdrachtgever niet heeft laten verplaatsen of afdekken, of waarop niet vooraf is gewezen.
2. Opdrachtgever zorgt dat auto's en andere voertuigen van hem, zijn huurders of gasten tijdens het werk buiten de werkzone staan.
3. Bij inzet van hoogwerkers, steigers of zwaar materieel kan bestrating, gazon of grond tijdelijk worden ingedrukt of beschadigd. Knap Groep is daarvoor niet aansprakelijk tenzij er sprake is van onzorgvuldig handelen; zij gebruikt waar nodig rijplaten.
4. Opdrachtgever wijst Knap Groep vooraf op de ligging van ondergrondse kabels, leidingen, drainage en septictanks. Schade aan niet-aangewezen leidingen is voor rekening van opdrachtgever.
5. Knap Groep voert afvalwater en restmateriaal af volgens de geldende milieuregels. Kosten van speciale afvoer (zoals verfresten van graffiti of asbestverdacht materiaal) komen voor rekening van opdrachtgever.
6. Boetes, parkeerkosten of kosten van ontheffingen die ontstaan omdat opdrachtgever geen parkeergelegenheid of vergunning heeft geregeld, komen voor rekening van opdrachtgever.
7. Knap Groep mag vóór aanvang foto's maken van de staat van het object en de omgeving (vooropname). Deze foto's gelden als bewijs van de staat vóór de werkzaamheden, tenzij opdrachtgever direct en gemotiveerd bezwaar maakt.

Artikel 4g – Onderhoudscontracten en periodieke reiniging

1. Een onderhoudscontract of abonnement voor periodieke reiniging wordt aangegaan voor de looptijd in het contract, of anders voor één jaar.
2. Een contract met een zakelijke opdrachtgever wordt na afloop stilzwijgend verlengd met dezelfde periode, tenzij één van beide partijen uiterlijk twee maanden voor afloop schriftelijk opzegt.
3. Een contract met een consument wordt na de eerste looptijd stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd en kan daarna op ieder moment worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.
4. Knap Groep mag de tarieven van een doorlopend contract één keer per jaar indexeren met het CBS-consumentenprijsindexcijfer (CPI). Een consument mag bij een verhoging hoger dan dit indexcijfer het contract kosteloos opzeggen.
5. Een gemiste afspraak door een oorzaak bij opdrachtgever wordt in rekening gebracht als uitgevoerd, tenzij opdrachtgever uiterlijk 48 uur van tevoren afzegt.

Artikel 5 – Verplichtingen van opdrachtgever

1. Opdrachtgever zorgt dat Knap Groep tijdig beschikt over alle informatie die nodig is, waaronder bouwjaar, eerdere behandelingen, coatings, monumentenstatus, bijzondere materialen en de ligging van leidingen en kabels.
2. Opdrachtgever zorgt op eigen kosten voor:
   a. vrije en veilige toegang tot het werk en de werkplek op het afgesproken tijdstip;
   b. kosteloos beschikbare elektriciteit (230V) en water (tappunt) in de directe nabijheid;
   c. het afsluiten van ramen, deuren, ventilatieroosters en het verwijderen of afdekken van losse spullen, planten, voertuigen en meubilair in de directe omgeving, tenzij Knap Groep dit volgens de offerte verzorgt;
   d. toestemming van eigenaar, VvE, buren of huurders waar dat nodig is;
   e. benodigde vergunningen en ontheffingen voor het plaatsen van materieel op de openbare weg, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
3. Bij een monument of beschermd stads- of dorpsgezicht meldt opdrachtgever dit vóór de opdracht. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een eventueel vereiste vergunning.

4. Opdrachtgever informeert Knap Groep vooraf over asbest of andere gevaarlijke stoffen. Wordt asbest (vermoedelijk) aangetroffen, dan stopt Knap Groep het werk. Sanering en extra kosten komen voor rekening van opdrachtgever.
5. Kan Knap Groep door een oorzaak bij opdrachtgever niet (op tijd) beginnen of doorwerken, dan komen de kosten van wachttijd, voorrijkosten en een nieuwe afspraak voor rekening van opdrachtgever.
6. Opdrachtgever draagt het risico van schade aan materialen en materieel van Knap Groep die op het werk aanwezig zijn, voor zover die schade ontstaat door diefstal, vandalisme of handelen van opdrachtgever of derden die hij toelaat.

Artikel 6 – Meerwerk en wijzigingen

1. Meerwerk wordt verrekend tegen de geldende tarieven, tenzij vooraf een vaste prijs is afgesproken.
2. Knap Groep meldt meerwerk vooraf en voert het pas uit na akkoord van opdrachtgever, behalve als direct handelen nodig is om (verdere) schade te voorkomen. In dat geval informeert Knap Groep opdrachtgever zo snel mogelijk.
3. Wijzigingen die opdrachtgever na de opdracht wil, moeten tijdig en schriftelijk worden doorgegeven. Ze kunnen gevolgen hebben voor prijs en planning.

Artikel 7 – Uitvoeringstermijnen en planning

1. Opgegeven termijnen en data zijn indicatief en geen fatale termijnen. Bij overschrijding moet opdrachtgever Knap Groep eerst schriftelijk in gebreke stellen met een redelijke termijn om alsnog na te komen.
2. De uitvoeringstermijn wordt verlengd met de duur van vertraging door weersomstandigheden, overmacht, meerwerk of omstandigheden aan de kant van opdrachtgever.

Artikel 8 – Oplevering

1. Het werk geldt als opgeleverd als Knap Groep heeft gemeld dat het klaar is en opdrachtgever het heeft goedgekeurd, of als opdrachtgever het werk in gebruik neemt, of als opdrachtgever niet binnen 8 dagen na de melding schriftelijk en gemotiveerd heeft aangegeven welke gebreken er zijn.

2. Kleine gebreken die het gebruik niet in de weg staan, zijn geen reden om de oplevering te weigeren. Knap Groep herstelt die zo snel mogelijk.
3. Bij het reinigen van gevels, daken en bestrating beoordeelt opdrachtgever het resultaat bij voorkeur samen met Knap Groep, bij droog weer en op het moment dat de ondergrond droog is.

Artikel 9 – Spoedopdrachten en lekkages (Spoedlekkage)

1. Bij een spoedopdracht spant Knap Groep zich in om zo snel mogelijk ter plaatse te zijn. Opgegeven aankomsttijden zijn een inschatting.
2. Voor spoedopdrachten gelden de bij het aannemen van de melding genoemde tarieven, waaronder voorrijkosten, een starttarief en een eventuele toeslag voor avond-, nacht-, weekend- en feestdaguren. Knap Groep noemt deze tarieven vóór vertrek; opdrachtgever gaat ermee akkoord door de opdracht te geven.
3. Bij lekdetectie en het verhelpen van lekkages geldt een inspanningsverplichting: Knap Groep zoekt de oorzaak en verhelpt de lekkage voor zover redelijkerwijs mogelijk. Een lekkage kan meerdere oorzaken hebben; komt de lekkage na herstel terug door een andere oorzaak, dan is het opnieuw verhelpen nieuw werk.
4. Een noodreparatie of tijdelijke voorziening (zoals afdekken, afdichten of afsluiten) is bedoeld om verdere schade te beperken en is geen definitieve oplossing. Op tijdelijke voorzieningen geldt geen garantie.
5. Om een lek te vinden kan het nodig zijn om tegels, plafonds, wanden, vloeren, dakbedekking of afwerking (deels) te openen. Knap Groep overlegt dit vooraf. Herstel van deze afwerking valt niet onder de opdracht, tenzij anders is afgesproken.
6. Is de lekkage bij aankomst al verholpen, niet aanwezig of niet vast te stellen, dan betaalt opdrachtgever de voorrijkosten en de bestede tijd.
7. Gevolgschade door de lekkage zelf (waterschade aan inboedel, opstal of buren) is geen schade die Knap Groep heeft veroorzaakt. Opdrachtgever meldt deze bij zijn eigen verzekeraar. Op verzoek levert Knap Groep een werkbon of rapportage voor de verzekeraar.
8. Bij een spoedopdracht van een consument geldt artikel 21 (herroepingsrecht) met de daar genoemde uitzondering voor dringende herstellingen.

Artikel 10 – Prijzen en tarieven

1. Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Tenzij in de offerte anders staat, zijn niet in de prijs inbegrepen: voorrijkosten buiten de regio Amsterdam, parkeerkosten, kosten van steigers, hoogwerkers of afzetting, leges en vergunningen, afvoer van bijzonder of gevaarlijk afval, en kosten door wachttijd.
3. Bij werk op basis van regie (nacalculatie) worden uren, materialen en materieel berekend tegen de dan geldende tarieven. Reistijd geldt als werktijd.
4. Knap Groep mag de prijs aanpassen bij kostenverhogende omstandigheden die na het sluiten van de overeenkomst ontstaan, zoals wijzigingen in lonen, materiaalprijzen, belastingen of heffingen. Bij een consument kan dit niet binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de wet dit toestaat; is de verhoging hoger dan 10%, dan mag de consument de overeenkomst kosteloos ontbinden.
5. Voor spoedopdrachten gelden aparte tarieven en toeslagen (zie artikel 9).

Artikel 11 – Betaling

1. Betaling gebeurt binnen 14 dagen na factuurdatum op IBAN NL03 INGB 0106 7784 39 t.n.v. Knap Groep B.V., onder vermelding van het factuurnummer, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Knap Groep vraagt nooit per e-mail of telefoon om betaling op een ander rekeningnummer; twijfelt opdrachtgever, dan neemt hij eerst contact op. Bij spoedopdrachten en kleinere klussen kan Knap Groep directe betaling ter plaatse vragen (pin of betaalverzoek).
2. Knap Groep mag een aanbetaling vragen van maximaal 50% bij consumenten en tot 100% bij zakelijke opdrachtgevers, en bij grotere projecten termijnfacturen sturen naar voortgang van het werk.
3. Bezwaar tegen de hoogte van een factuur schort de betalingsverplichting niet op. Een consument mag betaling opschorten voor het deel dat redelijkerwijs in verband staat met een gegronde klacht.
4. Betaalt opdrachtgever niet op tijd, dan is hij in verzuim:
   a. een zakelijke opdrachtgever direct na het verstrijken van de betaaltermijn; vanaf dat moment is de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd;
   b. een consument nadat hij een schriftelijke aanmaning heeft ontvangen met een betaaltermijn van 14 dagen na ontvangst; daarna is de wettelijke rente (artikel 6:119 BW) verschuldigd.

5. Buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van opdrachtgever. Bij consumenten gelden de maximale bedragen uit het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Bij zakelijke opdrachtgevers bedragen ze 15% van de hoofdsom met een minimum van € 250, of meer als de werkelijke kosten hoger zijn.
6. Betalingen strekken eerst tot voldoening van kosten, dan van rente en daarna van de oudste openstaande facturen.
7. Een zakelijke opdrachtgever mag niet verrekenen of opschorten.
8. Bij een VvE, maatschap of meerdere opdrachtgevers zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling.

Artikel 12 – Eigendomsvoorbehoud

1. Geleverde materialen (zoals coatings, impregneermiddelen, goten, dakelementen en onderdelen) blijven eigendom van Knap Groep totdat opdrachtgever alles heeft betaald wat hij op grond van de overeenkomst verschuldigd is.
2. Zolang het eigendom niet is overgegaan, mag opdrachtgever de materialen niet verkopen, verpanden of op een andere manier bezwaren.
3. Komt opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet na, dan mag Knap Groep de materialen terugnemen voor zover ze niet zijn nagetrokken. Opdrachtgever geeft Knap Groep daarvoor nu al toegang tot de locatie.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Knap Groep is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van Knap Groep of van personen die zij inschakelt.
2. De aansprakelijkheid van Knap Groep is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat haar verzekeraar (Goudse Schadeverzekeringen N.V., zie artikel 14) in dat geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico dat Knap Groep onder de polis draagt (€ 250 per aanspraak bij zaakschade).
3. Keert de verzekeraar om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag (exclusief btw) van de opdracht waarop de schade betrekking heeft, of bij een doorlopende opdracht tot het factuurbedrag over de laatste drie maanden.

4. Knap Groep is tegenover zakelijke opdrachtgevers nooit aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand, huurderving en schade door vertraging.
5. Knap Groep is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat:
   a. opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven;
   b. de schade het gevolg is van de bestaande (slechte) staat van het object, zoals verweerd of los voegwerk, poreuze of beschadigde stenen, losse kit, oude coatings, vermoeide dakpannen of lekkende kozijnen en aansluitingen;
   c. ramen, deuren, ventilatieopeningen of naden niet goed waren gesloten of afgedicht, waardoor water of reinigingsmiddel binnen is gekomen;
   d. opdrachtgever of derden aanwijzingen van Knap Groep niet hebben opgevolgd, of tijdens of na de werkzaamheden zelf aan het werk hebben gewerkt;
   e. de lekkage of het gebrek een andere oorzaak heeft dan de door Knap Groep behandelde oorzaak (zie artikel 9);
   f. door opdrachtgever voorgeschreven materialen, middelen of werkwijzen zijn gebruikt.
6. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Knap Groep of haar leidinggevenden.
7. Opdrachtgever vrijwaart Knap Groep voor aanspraken van derden (zoals huurders, buren of VvE-leden) die verband houden met de werkzaamheden, voor zover Knap Groep tegenover opdrachtgever niet aansprakelijk zou zijn.
8. Werknemers en ingeschakelde derden kunnen zich tegenover opdrachtgever op dezelfde beperkingen beroepen als Knap Groep.
9. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt als opdrachtgever die niet binnen één jaar nadat hij de schade heeft ontdekt (of redelijkerwijs had kunnen ontdekken) schriftelijk bij Knap Groep heeft ingediend. Voor consumenten geldt een termijn van twee jaar.

Artikel 14 – Aansprakelijkheidsverzekering

1. Knap Groep heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bij **Goudse Schadeverzekeringen N.V.** te Gouda. Op verzoek verstrekt Knap Groep een verzekeringsverklaring.
2. **De verzekering dekt onder meer**:
   a. maximaal **€ 2.500.000 per aanspraak** en **€ 5.000.000 per verzekeringsjaar**;

   b. voor schade aan data als gevolg van schade aan onroerende en/of roerende zaken maximaal **€ 500.000 per aanspraak en per verzekeringsjaar**;
   c. eigen risico **€ 250 per aanspraak bij zaakschade**;
   d. aanvullende dekking **brandgevaarlijke werkzaamheden** (snijden, slijpen, vlamsolderen, lassen, verf afbranden, föhnen en werken met een onkruidbrander), onder de voorwaarden van artikel 15;
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor een passende opstal- en inboedelverzekering. Schade die onder een verzekering van opdrachtgever valt, meldt opdrachtgever eerst bij zijn eigen verzekeraar.

Artikel 15 – Uitsluitingen en werkzaamheden buiten de dekking

1. Knap Groep is niet verzekerd en niet aansprakelijk voor schade in verband met het **installeren, onderhouden en/of verrichten van werkzaamheden aan duurzame energiesystemen** anders dan PV-systemen, zoals **windturbines, zonneboilers en/of warmtepompen**. Zulke werkzaamheden voert Knap Groep niet uit.
2. Knap Groep is niet verzekerd en niet aansprakelijk voor schade in verband met het **installeren, onderhouden en/of verrichten van werkzaamheden aan energie-opslagsystemen** (zoals thuisbatterijen). Zulke werkzaamheden voert Knap Groep niet uit.
3. Knap Groep is niet verzekerd en niet aansprakelijk voor schade in verband met het **ontwerpen, installeren, beheren of onderhouden van PV-systemen** (zonnepanelen). Wordt op schriftelijk verzoek van opdrachtgever alleen de buitenzijde van zonnepanelen gereinigd, dan gebeurt dat volledig voor risico van opdrachtgever voor zover het de werking, opbrengst, bekabeling, omvormers en montage van het systeem betreft.
4. **Brandgevaarlijke werkzaamheden** (snijden, slijpen, vlamsolderen, lassen, verf afbranden, föhnen, werken met een onkruidbrander) zijn meeverzekerd. Aansprakelijkheid voor schade door brand aan zaken is alleen gedekt als Knap Groep kan aantonen dat is voldaan aan de preventie-eisen in de Branchevoorwaarden Bouw van de verzekeraar. Opdrachtgever werkt mee aan deze eisen, onder meer door brandbare materialen te (laten) verwijderen en toegang te geven voor brandwacht en nacontrole.
5. **Brandgevaarlijke dakdekkerswerkzaamheden** zijn alleen beperkt meeverzekerd: uitsluitend voor zover dakdekken nodig is bij het aanbrengen, vervangen, repareren of onderhouden van goten, doorvoeren, koepels of andere prefab dakelementen die ten

slotte met een föhn of open vuur aan de bestaande dakbedekking worden gehecht.

6. **Brandgevaarlijk dakdekken is niet verzekerd**: werkzaamheden die uitsluitend bestaan uit het leggen, vervangen en/of repareren van dakbedekking met gebruik van een föhn en/of open vuur voert Knap Groep niet uit. Knap Groep is niet aansprakelijk voor schade aan zaken door brand, en alle schade die daaruit voortkomt, in verband met zulke werkzaamheden.
7. Werkt Knap Groep op verzoek van opdrachtgever toch aan iets dat in dit artikel is uitgesloten, dan is dat volledig voor rekening en risico van opdrachtgever en vrijwaart opdrachtgever Knap Groep voor alle aanspraken van derden.

Artikel 16 – Schade melden

1. Opdrachtgever meldt schade die volgens hem door Knap Groep is veroorzaakt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, schriftelijk met foto's.
2. Opdrachtgever geeft Knap Groep en haar verzekeraar of expert de gelegenheid de schade te bekijken voordat die wordt hersteld, behalve als direct herstel nodig is om verdere schade te voorkomen.
3. Knap Groep mag schade zelf (laten) herstellen. Herstel door derden zonder overleg komt voor rekening van opdrachtgever, voor zover de kosten hoger zijn dan herstel door Knap Groep zou hebben gekost.

Artikel 17 – Klachten

1. Opdrachtgever controleert het werk direct na oplevering. Zichtbare gebreken meldt een zakelijke opdrachtgever binnen 8 dagen na oplevering schriftelijk; een consument zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 2 maanden nadat hij het gebrek heeft ontdekt.
2. Een klacht bevat een zo duidelijk mogelijke omschrijving van het gebrek, met foto's, zodat Knap Groep adequaat kan reageren.
3. Knap Groep reageert binnen 14 dagen inhoudelijk op een klacht. Is meer tijd nodig, dan laat Knap Groep dat binnen die termijn weten.
4. Is een klacht gegrond, dan mag Knap Groep kiezen tussen het kosteloos herstellen of opnieuw uitvoeren van het werk of het crediteren van een evenredig deel van de prijs.
5. Een klacht geeft een zakelijke opdrachtgever geen recht om betaling op te schorten.

Artikel 18 – Garantie

1. Knap Groep staat ervoor in dat het werk bij oplevering voldoet aan de overeenkomst. Een consument behoudt altijd zijn wettelijke rechten.
2. Een aanvullende garantie (bijvoorbeeld op een dakcoating, impregnering of anti-graffiti-coating) geldt alleen als die schriftelijk in de offerte of opdrachtbevestiging staat, met de termijn en voorwaarden die daar genoemd worden. Waar een fabrieksgarantie geldt, gaat Knap Groep niet verder dan die garantie.
3. Geen garantie wordt gegeven op:
   a. het reinigingsresultaat op lange termijn: aangroei van mos, algen en vervuiling komt na verloop van tijd terug door weer en omgeving;
   b. tijdelijke voorzieningen en noodreparaties (artikel 9);
   c. het opsporen en verhelpen van lekkages en plaatselijke dakreparaties, waarbij alleen een inspanningsverplichting geldt;
   d. werk dat is uitgevoerd met door opdrachtgever voorgeschreven of geleverde materialen;
   e. gebreken door normale slijtage, onjuist onderhoud, mechanische beschadiging, nieuwe graffiti of vandalisme, extreme weersomstandigheden of werk door derden.
4. De garantie vervalt als opdrachtgever het werk zelf of door derden laat wijzigen of repareren zonder overleg, of zijn betalingsverplichtingen niet nakomt.

Artikel 19 – Overmacht

1. Knap Groep is niet gehouden tot nakoming als dat door overmacht niet mogelijk is. Onder overmacht vallen onder meer: extreme of langdurig ongunstige weersomstandigheden, ziekte of uitval van personeel, storing of uitval van materieel of voertuigen, niet- of te late levering door leveranciers, verkeersbelemmeringen, maatregelen van de overheid, brand, epidemieën en stakingen.
2. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd, zonder verplichting tot schadevergoeding.
3. Het al uitgevoerde deel wordt naar evenredigheid gefactureerd.

Artikel 20 – Opschorting en ontbinding

1. Knap Groep mag de uitvoering opschorten of de overeenkomst ontbinden als opdrachtgever zijn verplichtingen niet (tijdig) nakomt, als er gegronde vrees bestaat dat hij dat niet zal doen, als hij een gevraagde aanbetaling of zekerheid niet stelt, of bij faillissement, surseance of (aanvraag van) schuldsanering van opdrachtgever.
2. Knap Groep mag het werk ook stilleggen als de veiligheid van personeel of omgeving in gevaar is, onder meer bij (vermoeden van) asbest, instabiele constructies of onveilige werkplekken.
3. Bij opschorting of ontbinding door een oorzaak bij opdrachtgever zijn alle vorderingen op opdrachtgever direct opeisbaar en vergoedt opdrachtgever de gemaakte kosten en schade.

Artikel 21 – Herroepingsrecht (alleen consumenten)

1. Sluit een consument de overeenkomst op afstand (telefoon, e-mail, website, WhatsApp) of buiten de bedrijfsruimte van Knap Groep (bijvoorbeeld bij hem thuis), dan heeft hij een bedenktijd van 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. Hij kan de overeenkomst binnen die termijn zonder opgave van redenen ontbinden via info@knaponderhoud.nl of met het modelformulier voor herroeping.
2. Wil de consument dat Knap Groep binnen de bedenktijd begint, dan moet hij daar uitdrukkelijk om vragen. Herroept hij daarna, dan betaalt hij een bedrag dat evenredig is aan het deel van de werkzaamheden dat al is uitgevoerd. Is de dienst volledig uitgevoerd met zijn uitdrukkelijke toestemming en zijn verklaring dat hij afstand doet van het herroepingsrecht zodra het werk klaar is, dan vervalt het herroepingsrecht.
3. Er is geen herroepingsrecht als de consument Knap Groep uitdrukkelijk heeft gevraagd hem te bezoeken voor dringende herstellingen of onderhoud, zoals een spoedopdracht bij een lekkage (artikel 6:230p BW). Dit geldt niet voor aanvullende werkzaamheden of materialen waar de consument niet specifiek om heeft gevraagd.
4. Materialen die volgens specificaties van de consument zijn gemaakt of besteld, of die door hun aard onomkeerbaar met andere zaken zijn vermengd of verwerkt, zijn uitgesloten van herroeping.

Artikel 22 – Annulering en uitstel door opdrachtgever

1. Annuleert opdrachtgever de overeenkomst na het verstrijken van een eventuele bedenktijd, dan betaalt hij de al gemaakte kosten (zoals bestelde materialen, gehuurd materieel en vergunningen) en:
   a. bij annulering tot 14 dagen voor de geplande start: 10% van de opdrachtsom;
   b. bij annulering tussen 14 en 2 werkdagen voor de start: 25% van de opdrachtsom;
   c. bij annulering binnen 2 werkdagen voor de start of als het team al onderweg of ter plaatse is: 50% van de opdrachtsom, met daarbij voorrijkosten.
2. Uitstel op verzoek van opdrachtgever is mogelijk tot 2 werkdagen voor de start, in overleg en afhankelijk van de planning. Daarna geldt uitstel als annulering, tenzij Knap Groep anders aangeeft.
3. Een consument hoeft niet meer te betalen dan de schade die Knap Groep werkelijk lijdt; Knap Groep kan die op verzoek specificeren.

Artikel 23 – Privacy en beeldmateriaal

1. Knap Groep verwerkt persoonsgegevens van opdrachtgever volgens de AVG en haar privacyverklaring op de websites. Gegevens worden alleen gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst, facturatie, wettelijke verplichtingen en, met toestemming, voor marketing.
2. Knap Groep mag voor-, tijdens- en na-foto's en video's van het werk maken voor dossiervorming, schade- en garantieafhandeling en communicatie met de verzekeraar.
3. Beeldmateriaal waarop het object herkenbaar is, gebruikt Knap Groep alleen voor marketing (website, social media, advertenties) als opdrachtgever daar geen bezwaar tegen heeft gemaakt. Personen, kentekens en huisnummers worden onherkenbaar gemaakt. Opdrachtgever kan zijn toestemming altijd intrekken.

Artikel 24 – Intellectueel eigendom

1. Offertes, tekeningen, rapportages, lekdetectierapporten en werkwijzen van Knap Groep blijven haar eigendom. Opdrachtgever mag ze niet zonder toestemming aan derden geven of gebruiken voor uitvoering door een ander, behalve rapportages die nodig zijn voor de schadeafhandeling met zijn eigen verzekeraar.

Artikel 25 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met Knap Groep is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen.
3. Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam.
4. Geschillen met consumenten worden voorgelegd aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Artikel 26 – Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld op 26-10-2026 en vervangen alle eerdere voorwaarden van Knap Groep B.V. en de daaronder vallende handelsnamen, waaronder KNAP Reiniging, Spoedlekkage en Knap Totaal Onderhoud.
2. De Nederlandse tekst van deze voorwaarden is bepalend. Bij een vertaling gaat de Nederlandse tekst voor.
3. De titels boven de artikelen dienen alleen voor de leesbaarheid.

Bijlage – Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugsturen als u de overeenkomst wilt herroepen.)

Aan: Knap Groep B.V., Nieuwendammerdijk 526 M 12, 1023 BX Amsterdam, info@knaponderhoud.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst herroep/herroepen*:

- Omschrijving van de dienst: ……
- Besteld op* / ontvangen op*: ……
- Naam/Namen consument(en): ……
- Adres consument(en): ……
- Handtekening consument(en) (alleen bij papieren formulier): ……
- Datum: ……

* Doorhalen wat niet van toepassing is.