

ALGEMENE VOORWAARDEN

ALVORA CLEANING - VERSIE OKTOBER 2026

1. TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en prestaties van Alvora Cleaning, Pastoor Cooremansstraat 3, 1702 Groot-Bijgaarden, KBO 0785.792.248 (hierna "Alvora"). "Opdrachtgever" is de partij die de opdracht geeft.

Afwijkende of aanvullende voorwaarden van de opdrachtgever gelden enkel als Alvora ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt. Bijzondere bepalingen in de offerte of overeenkomst gaan voor op deze algemene voorwaarden.

Is een bepaling nietig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

2. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING

Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

Een offerte is gebaseerd op de informatie van de opdrachtgever en op de toestand die Alvora tijdens het plaatsbezoek vaststelt. Blijken de oppervlakte, de vervuilingsgraad, de toegankelijkheid of de gevraagde prestaties wezenlijk anders, dan mag Alvora de prijs en planning in overleg aanpassen.

De overeenkomst komt tot stand door de ondertekening van de offerte, ook digitaal, of door de feitelijke start van de prestaties.

3. PRIJZEN EN INDEXERING

Prijzen zijn uitgedrukt in euro en exclusief btw.

Btw. Voor een opdrachtgever die btw-plichtig is en periodieke btw-aangiften indient, wordt de btw verlegd naar de opdrachtgever (medecontractant, art. 51, §2, eerste lid, 5° W.BTW en art. 20 KB nr. 1). In de andere gevallen, onder meer voor verenigingen van mede-eigenaars (VME), particulieren en overheden die geen periodieke aangiften indienen, wordt 21% btw aangerekend. De opdrachtgever deelt zijn btw-statuuat correct mee en draagt de gevolgen van onjuiste informatie.

Indexering. De prijzen, zowel uurprijzen als maandforfaits, worden jaarlijks op 1 januari aangepast volgens de formule $P = P_0 \times (0,80 \times S/S_0 + 0,20 \times I/I_0)$.

Hierbij is P_0 de prijs die in de offerte is overeengekomen. S is het uurloon van categorie 1A in paritair comité 121 dat geldt op 1 januari. I is de index van de consumptieprijzen (Statbel) van de maand december daarvoor. S_0 en I_0 zijn de overeenstemmende waarden op de datum van de offerte.

Bij een uitbreiding of vermindering van de prestaties wordt een nieuwe P_0 vastgelegd, met de waarden S_0 en I_0 van dat moment.

Bij een tussentijdse verhoging van de lonen of sociale lasten door wet of cao mag Alvora het loongedeelte (80%) van de prijs in dezelfde verhouding aanpassen, vanaf de eerstvolgende factuur.

Nieuwe of verhoogde heffingen, taksen of wettelijke verplichtingen die na de offerte ingaan, mogen worden doorgerekend.

4. UITVOERING

Alvora voert de prestaties vakkundig uit, volgens de werkbeschrijving en de afgesproken frequentie. Alvora gaat een middelenverbintenis aan, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is bepaald.

Alvora bepaalt zelf welke medewerkers en welke werkmethode worden ingezet en mag een beroep doen op onderaannemers. Alvora blijft verantwoordelijk voor hun prestaties.

Uren. Prestaties gebeuren op werkdagen tussen 06:00 en 22:00. Voor prestaties die de opdrachtgever buiten deze uren vraagt, geldt een toeslag op het uurtarief of de prijs van de beurt: +25% op zaterdag, +25% voor nachtwerk (22:00 tot 06:00) en +100% op zon- en feestdagen. Toeslagen zijn cumuleerbaar.

Alvora levert het schoonmaakmateriaal en de schoonmaakproducten. Verbruiksartikelen (zoals toiletpapier, handdoekjes, zeep en vuilniszakken) zijn niet inbegrepen, tenzij anders vermeld.

5. VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER

Toegang. De opdrachtgever zorgt op de afgesproken tijdstippen voor een veilige toegang tot de te reinigen ruimtes. Kan een prestatie niet doorgaan door gebrek aan toegang, dan blijft de prijs verschuldigd.

Faciliteiten. De opdrachtgever stelt kosteloos water, elektriciteit, verwarming en verlichting ter beschikking en, waar mogelijk, een ruimte om materiaal en producten op te bergen.

Veiligheid. De opdrachtgever informeert Alvora vooraf schriftelijk over specifieke risico's op de werkplek (zoals gevaarlijke stoffen, installaties onder spanning, asbest of bijzondere vloer- en oppervlaktebekledingen) en over de geldende veiligheidsvoorschriften.

Waardevolle, breekbare of vertrouwelijke zaken worden door de opdrachtgever beveiligd of verwijderd.

Gezag. De opdrachtgever geeft geen instructies rechtstreeks aan de medewerkers van Alvora, maar richt zich tot de coördinator van Alvora. Het gezag over de medewerkers blijft bij Alvora.

6. WIJZIGINGEN EN MEERWERK

Wijzigingen in de opdracht worden schriftelijk afgesproken. Extra prestaties buiten de werkbeschrijving worden enkel uitgevoerd na akkoord van de opdrachtgever, ook per e-mail, en worden aangerekend aan het geldende regietarief of volgens een aparte prijsopgave.

7. KWALITEIT EN KLACHTEN

Opmerkingen over de uitvoering meldt de opdrachtgever schriftelijk, bij voorkeur met foto's, binnen 48 uur na de betrokken prestatie. Na deze termijn geldt de prestatie als aanvaard.

Bij een gegronde klacht krijgt Alvora eerst de kans om de prestatie kosteloos te herstellen. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

8. AANSPRAKELIJKHEID EN SCHADE

Alvora is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid uitbating en is aansprakelijk voor rechtstreekse materiële schade die bewezen door een fout van haar medewerkers is veroorzaakt.

Beperking. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Alvora uitkeert en, als de verzekering niet tussenkomt, tot het bedrag dat de opdrachtgever in de 12 maanden voor het schadegeval aan Alvora betaalde, met een absoluut maximum van € 1.250.000. Per schadegeval geldt een vrijstelling van € 750 ten laste van de opdrachtgever.

Uitsluitingen. Alvora is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst of bedrijfsschade), normale slijtage, bestaande schade, schade door de slechte staat van het gebouw of de materialen, schade door ongeschikte of niet gemelde oppervlakken, of krassen op glas door vuil dat vastzit op het glas. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of zware fout.

Melding. Schade wordt schriftelijk en met foto's gemeld binnen 48 uur na de prestatie en vóór enig herstel, zodat Alvora of haar verzekeraar de schade kan vaststellen. Later gemelde schade kan niet meer worden aanvaard.

9. SLEUTELS, BADGES EN CODES

Sleutels, badges en codes worden bij overhandiging geregistreerd en vertrouwelijk bewaard.

Bij verlies door een medewerker van Alvora vergoedt Alvora enkel de rechtstreekse kost van het vervangen van de verloren sleutel of badge. De kosten voor het vervangen van sloten of beveiligingssystemen vallen niet onder deze vergoeding, tenzij Alvora een zware fout heeft begaan.

10. PERSONEEL EN NIET-OVERNAME

Tijdens de overeenkomst en tot 12 maanden na het einde ervan neemt de opdrachtgever geen medewerkers of onderaannemers van Alvora die bij hem prestaties leverden rechtstreeks of onrechtstreeks in dienst en schakelt hij hen niet in.

Bij inbreuk betaalt de opdrachtgever per betrokken medewerker een forfaitaire vergoeding van € 10.000, als vergoeding voor de wervings-, opleidings- en organisatiekosten van Alvora.

11. FACTURATIE EN BETALING

Facturen zijn betaalbaar binnen 15 dagen na factuurdatum. Een factuur wordt binnen 8 dagen na ontvangst gemotiveerd en schriftelijk betwist; anders geldt ze als aanvaard.

Bij laattijdige betaling is van rechtswege en zonder ingebrekestelling de interest verschuldigd volgens de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand

bij handelstransacties, vermeerderd met een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150.

Na een schriftelijke herinnering die 8 dagen onbeantwoord blijft, mag Alvora de prestaties opschorten tot volledige betaling. Alle openstaande bedragen worden dan onmiddellijk opeisbaar.

12. DUUR EN BEËINDIGING

Tenzij anders overeengekomen geldt een overeenkomst voor periodieke prestaties voor onbepaalde duur. Elke partij kan ze opzeggen met een opzegtermijn van 3 maanden, per aangetekende brief. De opzegtermijn start op de eerste dag van de maand na verzending.

Wordt de opzegtermijn niet gerespecteerd, dan is een vergoeding verschuldigd gelijk aan de gemiddelde maandelijkse facturatie van de laatste 3 maanden, voor elke maand van de niet gerespecteerde termijn.

Alvora mag de overeenkomst zonder opzegtermijn en zonder vergoeding beëindigen bij wanbetaling na een herinnering, bij faillissement of gerechtelijke reorganisatie van de opdrachtgever, of bij een ernstige tekortkoming die niet binnen 8 dagen na schriftelijke melding is verholpen.

13. OVERMACHT

Kan een partij haar verplichtingen tijdelijk niet nakomen door omstandigheden buiten haar wil (zoals extreme weersomstandigheden, stakingen, epidemieën, overheidsmaatregelen of storingen bij leveranciers), dan worden die verplichtingen opgeschort zolang de overmacht duurt, zonder dat een vergoeding verschuldigd is.

14. VERTROUWELIJKHEID EN PERSOONSGEGEVENS

Alvora behandelt alle informatie die zij bij de opdrachtgever verneemt vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR), uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst. Vragen hierover: basil@alvoracleaning.be.

15. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op alle overeenkomsten is het Belgisch recht van toepassing. Partijen zoeken eerst een minnelijke oplossing. Lukt dat niet, dan zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel, bevoegd.

16. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR PERIODIEK ONDERHOUD

Vaste prijs. De vaste maandprijs is berekend op een gemiddeld aantal prestaties per maand. De prijs blijft dus gelijk in maanden met meer of minder werkdagen.

Sluitingen. Prestaties die niet kunnen doorgaan door sluiting, verlof of feestdagen bij de opdrachtgever blijven verschuldigd, tenzij de sluiting minstens 1 maand vooraf schriftelijk is gemeld en langer duurt dan 2 aaneensluitende weken. In dat geval spreken partijen samen een aangepaste prijs voor die periode af.

Wijziging van frequentie. Een vermindering van de frequentie of het aantal prestaties wordt minstens 2 maanden vooraf schriftelijk aangevraagd. Een uitbreiding gaat in zodra de planning het toelaat.

Vervanging. Bij afwezigheid van een vaste medewerker zorgt Alvora voor vervanging, zodat de afgesproken prestaties doorgaan.

Laatste wijziging: 22 oktober 2026