

# Dienstenvoorwaarden MainPlus ten behoeve van ZoOpgelost van Essent

Datum: 31 augustus 2017

© 2017 MainPlus B.V.

Alle rechten voorbehouden

De geadresseerde ontvangt dit document onder de voorwaarde dat hij/zij dit document vertrouwelijk zal behandelen en, indien zij niet wenst in te gaan op dit document, van de inhoud geen gebruik zal maken. Het is niet toegestaan dit document te verveelvoudigen en/of openbaar te maken door middel van druk, fotokopie of anderszins zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MainPlus B.V.

## INHOUD

<b>ARTIKEL 1. ALGEMEEN .....</b>	<b>4</b>
1.1 INLEIDING .....	4
1.2 TOEPASSELIJKHEID.....	4
1.3 IDENTITEITEN VAN ZOOPEGELOST: .....	4
<b>ARTIKEL 2. DEFINITIES EN INTERPRETATIES .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIKEL 3. OMVANG DIENSTVERLENING .....</b>	<b>6</b>
3.1 INLEIDING.....	6
3.2 UITVOERING DIENSTEN .....	6
3.3 HET AANBOD .....	6
3.4 DE OVEREENKOMST.....	6
<b>ARTIKEL 4. KLUSSEN EN CALAMITEITEN .....</b>	<b>6</b>
4.1 INLEIDING.....	6
4.2 KLANT CONTACT CENTER (KCC) BINNEN KANTOORTIJD .....	6
4.3 KLANT CONTACT CENTER (KCC) BUITEN KANTOORTIJD: .....	7
4.4 OMSCHRIJVING KLUSSEN EN CALAMITEITEN.....	7
<b>ARTIKEL 5. KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>7</b>
5.1 VERPLICHTINGEN MAINPLUS.....	7
5.2 VERPLICHTING KLANT.....	7
<b>ARTIKEL 6. VERGOEDINGEN .....</b>	<b>7</b>
6.1 TARIEVEN EN PRIJSPEIL.....	7
6.2 VERGOEDING NACALCULATIE.....	8
6.3 KLANT NIET THUIS .....	8
6.4 GEGEVENS FACTUUR.....	8
<b>ARTIKEL 7. BETALING .....</b>	<b>8</b>
7.1 VERGOEDING UITGEVOERDE KLUSSEN EN CALAMITEITEN .....	8
7.2 OVERWERK.....	8
7.3 NIET OF TE LATE BETALING .....	8
<b>ARTIKEL 8. HERROEPINGSRECHT .....</b>	<b>8</b>
8.1 HERROEPINGSRECHT.....	8
<b>ARTIKEL 9. COMMUNICATIE .....</b>	<b>9</b>
<b>ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID.....</b>	<b>9</b>
<b>ARTIKEL 11. GEGEVENS VAN DE KLANT, PRIVACY.....</b>	<b>9</b>

<b>ARTIKEL 12. CONFORMITEIT EN GARANTIE OP VERLEENDE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIKEL 13. OVERDRAAGBAARHEID EN INSCHAKELEN KETENPARTNERS .....</b>	<b>10</b>
<b>ARTIKEL 14. VOORSCHRIFTEN, VERGUNNINGEN EN ONTHEFFINGEN</b>	
14.1    VOORSCHRIFTEN .....	10
14.2    DOOR KLANT TE VERSTREKKEN .....	10
<b>ARTIKEL 15. DUURZAAMHEID EN MILIEU</b>	
15.1    MILIEU .....	10
15.2    SCHADEHERSTEL .....	10
15.3    AFVAL .....	11
15.4    TERUGNAME PRODUCT .....	11
<b>ARTIKEL 16. KLACHTENREGELING .....</b>	<b>11</b>
<b>ARTIKEL 17. GOVERNANCE .....</b>	<b>11</b>
<b>ARTIKEL 18. TOEPASSELIJK RECHT .....</b>	<b>12</b>
<b>ARTIKEL 19. OVERIGE BEPALINGEN .....</b>	<b>12</b>

## ARTIKEL 1. ALGEMEEN

### 1.1 INLEIDING

**ZoOpgelost:** een dienst van Essent mede inhoudende een website via welke Klanten toegang wordt geboden tot Onderaannemers/Vaklieden van MainPlus ten behoeve van het uitvoeren van een geselecteerd aanbod van Reguliere klussen, Onderhoud en Calamiteitendiensten.

Deze Dienstenvoorwaarden maken integraal onderdeel uit van de abonnements en actievoorwaarden ZoOpgelost van Essent.

### 1.2 TOEPASSELIJKHEID

Deze Dienstenvoorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Mainplus aan de Klant in het kader van ZoOpgelost. Indien een Overeenkomst elektronisch wordt gesloten kan voordat deze Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze Dienstenvoorwaarden langs elektronische weg aan de Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een Duurzame Gegevensdrager.

### 1.3 IDENTITEITEN VAN ZOOPGELOST:

Entiteit	Mainplus B.V.
Postadres	Laan van Vredenoord 15, Rijswijk
Telefoonnummer	088-0117014

Entiteit	Essent Retail Energie B.V.
Postadres	Willemsplein 4, Den Bosch
Telefoonnummer	0900-1550

## ARTIKEL 2. DEFINITIES EN INTERPRETATIES

In deze Dienstvoorwaarden hebben de volgende definities de navolgende betekenis. De definities zullen zowel in enkel- als in meervoudsvorm gebruikt worden.

**Dienstvoorwaarden** zijn de voorwaarden die Mainplus hanteert en die van toepassing zijn op alle Diensten die Mainplus aanbiedt aan de Klant in het kader van ZoOpgelost.

**Bevestiging** betreft de schriftelijke bevestiging (e-mail) van de door MainPlus aan de Klant aangeboden Diensten, tezamen met de toepasselijke Abonnement en Actievoorwaarden ZoOpgelost.

**Calamiteit** is een storing of probleem bij een Klant die als urgent kan worden aangemerkt.

**Calamiteiten dienst** is de Dienst die op afroep met de meest gereede spoed op elk moment van de dag en op iedere dag van het jaar kan plaatsvinden om de noodvoorziening te bieden voor acute problemen in en rondom het huis van Klanten.

**Dienst(en)** zijn de diensten die worden verricht door Mainplus ten behoeve van ZoOpgelost onder de overeengekomen voorwaarden.

**Ingangsdatum** is de datum zoals overeengekomen door de Klant en ZoOpgelost, welke bevestigd zal worden in de Bevestiging.

**Ketenpartners** betreffen alle onderhoudspartners en diens onderaannemers van Mainplus, die Mainplus kan inschakelen voor de uitvoering van – een deel van – de Diensten aan Opdrachtgever, in het bijzonder de operationele uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.

**Klant** is de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of een bedrijf en die – al dan niet op afstand – een Dienst afneemt.

**Klant Contact Center (KCC)** is het aanspreekpunt voor de Klant. De KCC-medewerkers behandelen Klussen en Calamiteiten gemeld per telefoon en maken in overleg met de Klant een afspraak met een specifieke vakman. Bij het plaatsen van Klussen via de website kan de Klant zelf een datum en tijdsblok kiezen.

**Klus** is de uitvoering van werkzaamheden zoals die zijn gedefinieerd in het aanbod van ZoOpgelost.

**MainPlus** is Mainplus B.V., zijnde de ketenpartner van ZoOpgelost die de Diensten aanbiedt en uitvoert voor de Klant.

**Opdracht** is opdracht tot een Reguliere Klus of Calamiteit die binnen de Abonnementen en actievoorwaarden ZoOpgelost valt.

**Overeenkomst** betreft de overeenkomst tussen Mainplus en de Klant ter zake van het aangaan van een Dienst, zoals uiteengezet in de Bevestiging.

**Partijen** zijn Mainplus en de Klant gezamenlijk, ieder afzonderlijk: een Partij.

**Reguliere klus** is een Dienst bestaande uit het op vooraf bepaalde tijden en binnen de Werktijden verrichten van kleine reparaties in en rondom het huis van Klanten waarvoor vooraf een all-in tarief voor de werkzaamheden is overeengekomen.

**Spoedeisende Situatie** is een storing waarvan een Klant hinder ondervindt en waarvan het niet spoedig verhelpen persoonlijk gevaar oplevert of meer c.q. blijvende schade veroorzaakt.

**Werktijden** zijn voor Reguliere klussen van 08:00 uur t/m 18:00 uur en voor Calamiteiten 24x7.

**Woning** betreft de woning in Nederland waar de Klant woont, hetzij als eigenaar van de woning, hetzij als huurder of Klant en welk adres wordt opgenomen in de Bevestiging.

**ZoOpgelost** een dienst van Essent mede inhoudende een website via welke Klanten toegang wordt geboden tot Onderaannemers/Vaklieden van MainPlus ten behoeve van het uitvoeren van een geselecteerd aanbod van Reguliere klussen, Onderhoud en Calamiteitendiensten.

## ARTIKEL 3. OMVANG DIENSTVERLENING

### 3.1 INLEIDING

Mainplus biedt Klanten in het kader van ZoOpgelost een geselecteerd aanbod van Reguliere klussen, Onderhoud en Calamiteiten in en aan de woning van de Klant.

### 3.2 UITVOERING DIENSTEN

Mainplus zal zorgvuldigheid in acht nemen bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten en bij het inzetten van vaklieden. Vanwege de aard van de te verlenen Diensten kan Mainplus niet garanderen dat deze steeds tot het gewenste resultaat zullen leiden.

Als plaats voor het verrichten van de Diensten geldt het adres van de Woning dat de Klant bij het aangaan van de Overeenkomst aan Mainplus kenbaar heeft gemaakt. Tussentijdse wijzigingen van het adres zijn alleen toegestaan, nadat hieraan schriftelijke instemming van Mainplus is gegeven.

De Klant kan een gemaakte afspraak tot het laten verrichten van Diensten tot uiterlijk 48 uur van tevoren kosteloos annuleren of wijzigen.

### 3.3 HET AANBOD

Ieder aanbod van Mainplus is vrijblijvend. Mainplus is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Mainplus niet.

### 3.4 DE OVEREENKOMST

Een Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van goedkeuring door Mainplus.

Mainplus kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien Mainplus op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

## ARTIKEL 4. KLUSSEN EN CALAMITEITEN

### 4.1 INLEIDING

ZoOpgelost is een dienst van Essent en Mainplus voor Klussen en Calamiteiten tegen een concurrerende en een zoveel als mogelijk vooraf duidelijke prijs..

Betrokken partijen zetten hun kennis en expertise in om continu te blijven innoveren en verbeteren, zodat er voortdurend concurrerende Diensten kunnen worden verleend op een hoogwaardig niveau. Partijen toetsen de tarifiering continu aan de marktontwikkelingen om concurrerend te blijven.

### 4.2 KLANT CONTACT CENTER (KCC) BINNEN KANTOORTIJD

Het aannemen, registreren en plannen van Klussen en Calamiteiten wordt uitgevoerd door speciaal hiervoor opgeleide medewerkers. Mainplus zal Klanten voor gewone Klussen zoveel mogelijk verwijzen naar de digitale mogelijkheden die voor het indienen van een Klus 24 uur per dag beschikbaar zijn. Een Klant krijgt 1 werkdag van tevoren een herinnering met daarin de datum en het tijdstip van de uitvoering van de Klus. Dit om te voorkomen dat een monteur niemand thuis aantreft. Klanten die een Klus of Calamiteit online aanmelden ontvangen direct per e-mail een ingeplande afspraak zoals de Klant dit heeft aangegeven.

#### 4.3 KLANT CONTACT CENTER (KCC) BUITEN KANTOORTIJD:

Buiten kantoortijden worden alleen calamiteiten in behandeling genomen. Mainplus zal een Klant voor klussen zoveel mogelijk verwijzen naar de digitale mogelijkheden die voor het indienen van een klus 24 uur per dag beschikbaar zijn.

*In verband met de veiligheid van medewerkers zal op Oudejaarsavond tussen 22.00 en 03.00 uur niet uitgerukt worden voor calamiteiten. Deze worden dan wel doorgegeven aan de hulpdiensten (politie, brandweer en ambulance).*

#### 4.4 OMSCHRIJVING KLUSSEN EN CALAMITEITEN

De Diensten die binnen deze Dienstenvoorwaarden vallen worden gepubliceerd op de website.

### ARTIKEL 5. KWALITEIT VAN DE DIENSTVERLENING

#### 5.1 VERPLICHTINGEN MAINPLUS

Mainplus zal ervoor zorgdragen dat de Diensten die geleverd worden aan de Klant conform het bepaalde in de Overeenkomst zijn. Mainplus zal er verder voor zorg dragen dat de Diensten:

- Voldoen aan alle eisen die worden gesteld in de toepasselijke wetten, lokale regels en verordeningen, waaronder milieu-, ARBO- en veiligheidseisen, alsmede aan de eisen gesteld door de brandweer.
- Op een deugdelijke wijze worden uitgevoerd.
- Worden uitgevoerd door daartoe zorgvuldig geselecteerde en erkende bedrijven.
- Zoveel mogelijk op een duurzame en milieuvriendelijke wijze worden uitgevoerd.

Mainplus zal bovenstaande artikelen onverkort ook opnemen in de overeenkomsten met haar onderhoudspartners. Mainplus zal bij het uitvoeren van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst handelen met inachtneming van de algemeen erkende criteria en standaarden die gelden voor de onderhavige Diensten. Mainplus zal bij het verlenen van de Diensten overlast, belemmering en/of hinder zoveel mogelijk trachten te beperken.

#### 5.2 VERPLICHTING KLANT

Ten aanzien van de door Mainplus te verlenen Diensten zal de Klant alle medewerking verlenen die in redelijkheid van de Klant verwacht mag worden. De Klant zal Mainplus steeds tijdig alle door Mainplus gevraagde gegevens verstrekken en alle medewerking verschaffen. Indien een Klant dit niet (tijdig en/of volledig) doet, mag Mainplus de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst opschorten en eventuele extra kosten die zij dientengevolge moet maken, aan de Klant in rekening brengen. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan Mainplus verstrekte gegevens. Voor zover er sprake is van schade die gedekt is of zou kunnen zijn door een verzekeringsmaatschappij is het te allen tijde de verantwoordelijkheid van de Klant om de schade (tijdig) te melden bij zijn verzekeringsmaatschappij of verzekeringstussenpersoon dan wel bij de woningeigenaar.

### ARTIKEL 6. VERGOEDINGEN

#### 6.1 TARIEVEN EN PRIJSPEIL

Alle bedragen zijn in euro's en inclusief btw. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is Mainplus niet verplicht de Dienst volgens de foutieve prijs te leveren.

## 6.2 VERGOEDING NACALCULATIE

Diensten die op basis van nacalculatie worden uitgevoerd zullen op een transparante wijze worden afgerekend op basis van de daadwerkelijk gemaakte materiaalkosten en de daadwerkelijk gemaakte arbeidstijd per minuut (regiebasis).

## 6.3 KLANT NIET THUIS

Indien de Klant op het overeengekomen moment van de uitvoering van de Diensten niet in de Woning aanwezig is, is Mainplus gerechtigd om een vast bedrag van € 60,- aan (voorrij)kosten aan de Klant in rekening te brengen.

## 6.4 GEGEVENS FACTUUR

Voor alle Diensten wordt een factuur gestuurd aan de Klant. Deze factuur wordt tevens online ter beschikking gesteld. De factuur wordt in PDF aangeboden aan Essent ter verwerking in Mijnomgeving van ZoOpgelost.

## ARTIKEL 7. BETALING

### 7.1 VERGOEDING UITGEVOERDE KLUSSEN EN CALAMITEITEN

Facturatie van uitgevoerde Klussen en Calamiteiten geschiedt zo spoedig mogelijk na uitvoering, doch uiterlijk maandelijks achteraf.

De Klant zal een verschuldigd bedrag uit hoofde van de Overeenkomst voldoen binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst door de Klant van de betreffende factuur.

### 7.2 OVERWERK

Overwerkuren zijn uren die gemaakt worden buiten Kantoortijden.

Wanneer?	Tijden	Toeslag boven op uurloon
<b>Normale werkdagen</b>	Van 17.00 uur tot 19.00 uur	25%
<b>Normale werkdagen</b>	Van 19.00 uur tot 07.30 uur	50%
<b>Zaterdag</b>	Van 00.00 uur tot 21.00 uur	50%
<b>Zaterdag tot maandag</b>	Van zaterdag 21.00 uur tot maandag 05.00 uur	100%
<b>Maandag</b>	Van 05.00 uur tot 07.30 uur	50%
<b>Nationaal erkende feestdagen</b>	Van 00.00 uur tot 24.00 uur	100%

### 7.3 NIET OF TE LATE BETALING

Indien de Klant niet tijdig aan zijn/haar betalingsverplichting(en) voldoet is deze, nadat hij door Mainplus is gewezen op het verzuim aan de betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen de aangegeven termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zullen daarnaast buitengerechtelijke incassokosten conform de wettelijke incassokosten in rekening worden gebracht.

## ARTIKEL 8. HERROEPINGSRECHT

### 8.1 HERROEPINGSRECHT

De Klant heeft de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de Overeenkomst. In het geval waarin de Klant Mainplus uitdrukkelijk verzoekt om vóór afloop van de herroepingstermijn aan te vangen met het leveren van Diensten, stemt de Klant ermee in dat de Klant kosten verschuldigd is voor het verrichten van die Diensten. De Klant is zich er van bewust dat het herroepingsrecht in dit geval vervalt.



Om gebruik te maken van het herroepingsrecht, zal de Klant dit binnen de bedenktijd van 14 dagen aan Mainplus melden door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze. Indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht wordt de Overeenkomst van rechtswege ontbonden. Mainplus zal de Klant een ontvangstbevestiging van de herroeping sturen. Voor herroeping worden geen kosten in rekening gebracht. Indien de Klant een bedrag betaald heeft, zal Mainplus dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.

## ARTIKEL 9. COMMUNICATIE

Iedere communicatie tussen Mainplus en de Klant kan elektronisch geschieden behoudens en voor zover hiervan in de Dienstvoorwaarden, de Overeenkomst met de Klant of de wet wordt afgeweken. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van een Partij, komt dit voor risico van die Partij, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest. In het geval waarin de verzender kennis heeft van het feit dat de elektronische communicatie niet is ontvangen door de geadresseerde, dan spant de verzender zich in om het bericht op andere wijze over te brengen aan de ontvanger.

## ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

In geval van overmacht aan haar zijde is Mainplus niet gehouden de verbintenissen uit de Overeenkomst na te komen. Onder overmacht wordt in elk geval verstaan iedere van de wil van Mainplus onafhankelijke en buiten de invloedssfeer van Mainplus gelegen omstandigheid, die de nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, zoals een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, Indien de Klant niet tijdig aan zijn of haar betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Mainplus is gewezen op het verzuim aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen de aangegeven termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zullen daarnaast buitengerechtigde incassokosten conform de wettelijke incassokosten in rekening worden gebracht: overheidsmaatregelen, stroomstoringen, meer dan gebruikelijke vertragingen in het verkeer en ziekte, alsmede iedere situatie waarop Mainplus feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen. Zodra zich een overmachtstoestand voordoet als bedoeld in dit artikel, zal Mainplus daarvan mededeling doen aan de Klant. Indien de overmachtstoestand langer dan dertig dagen duurt, of zodra duidelijk is dat de overmachtstoestand langer dan dertig dagen zal duren, zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn.

## ARTIKEL 11. GEGEVENS VAN DE KLANT, PRIVACY

Essent en Mainplus treffen passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgen voor een veilige web omgeving. Essent en Mainplus zullen de gegevens van de Klant verwerken en bewaren in overeenstemming met de Privacywetgeving en Cookiewetgeving. Essent en Mainplus slaan deze gegevens op in een databank die wordt gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder mede begrepen maatregelen om de Dienstverlening aan de Klant te verbeteren en het verstrekken van informatie of aanbiedingen aan de Klant. Essent en Mainplus verwerken de gegevens van de Klant voor de volgende doeleinden:

- A. het verlenen en ontwikkelen van Diensten;
- B. het gebruik voor direct-marketingdoeleinden door Essent, tenzij de Klant daarvoor geen toestemming (meer) heeft verleend aan Mainplus;
- C. het gebruik voor marktonderzoek.

De Klant mag de gegevens die Mainplus over hem of haar heeft verzameld desgewenst inzien en laten corrigeren. Op schriftelijk verzoek van de Klant zal Mainplus aan hem of haar een overzicht verstrekken van de hem of haar betreffende door Mainplus opgeslagen en verwerkte gegevens. De Klant heeft het recht Mainplus te vragen daarvoor in aanmerking komende gegevens van de Klant te verwijderen of af te schermen. Mainplus zal na dit Verzoek binnen vier weken een besluit nemen, na afweging van het betrokken belang van Mainplus en het privacybelang van de Klant, en zal, in geval van een besluit tot afscherming of verwijdering, de Klant informeren in hoeverre daardoor het gebruik dat de Klant van Diensten maakt, kan worden beperkt of verhindert. De Klant kan schriftelijk bezwaar maken tegen het gebruik van diens gegevens voor direct-marketingdoeleinden door Mainplus of de verstrekking van deze gegevens aan derden. Na ontvangst van het bezwaar zal Mainplus dit gebruik staken.

## ARTIKEL 12. CONFORMITEIT EN GARANTIE OP VERLEENDE DIENSTVERLENING

Mainplus staat ervoor in dat de Diensten voldoen aan de in de Overeenkomst vermelde specificaties en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen. Eventuele gebreken dienen binnen vier weken na het verrichten van de betreffende Dienst schriftelijk aan Mainplus te worden gemeld. De garantietermijn van een product waarvan bij de uitvoering van de Diensten gebruik wordt gemaakt door een door Mainplus ingeschakelde vakman komt overeen met de betreffende fabrieksgarantietermijn.

## ARTIKEL 13. OVERDRAAGBAARHEID EN INSCHAKELEN KETENPARTNERS

Het staat Mainplus vrij om onderhoudspartners in te schakelen bij het uitoefenen van de Diensten. De Klant is niet gerechtigd om de rechten en plichten onder de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Mainplus.

## ARTIKEL 14. VOORSCHRIFTEN, VERGUNNINGEN EN ONTHEFFINGEN

### 14.1 VOORSCHRIFTEN

Op de locaties waar de Diensten verleend worden zal Mainplus zich houden aan de voorschriften en aanwijzingen die door of namens de Klant aan Mainplus worden verstrekt, mede daaronder begrepen veiligheidsvoorschriften, milieuvoorschriften en huishoudelijke voorschriften van de Klant, welke tenminste zullen voldoen aan de wettelijke voorschriften. De Klant zal de geldende voorschriften telkens aan Mainplus doen toekomen en voor zover nodig Mainplus attenderen op bijzondere bepalingen of gewijzigde voorschriften. Mainplus zal aan haar medewerkers en onderaannemers een op het bovenstaande aansluitende verplichting opleggen.

### 14.2 DOOR KLANT TE VERSTREKKEN

Benodigde vergunningen voor de te verlenen Diensten (zoals, maar niet beperkt tot, vergunningen voor de verwijdering van asbest, het in voorkomende gevallen het inzetten van hoogwerkers, kranen e.d.) worden in beginsel door de Klant verstrekt. Dit met uitzondering van de gangbare te verwachte vergunningen die voortkomen uit de normale bedrijfsvoering van Mainplus. In het geval van omvangrijke wijzigingen in wet- en regelgeving ten gevolge waarvan de kosten van dergelijke vergunningen en ontheffingen substantieel hoger worden zullen Partijen met elkaar in overleg treden.

## ARTIKEL 15. DUURZAAMHEID EN MILIEU

### 15.1 MILIEU

Mainplus zal de Diensten zoveel mogelijk uitvoeren door gebruik te maken van door Partijen nader vast te stellen milieuvriendelijke materialen. Mainplus zal bij de selectie van haar onderhoudspartners en toeleveranciers alleen samenwerken met bedrijven die investeren in de ontwikkeling (het jaarlijks trainen in inhoudelijke en sociale vaardigheden) van hun werknemers en die zo min mogelijk werken met milieubelastende materialen.

### 15.2 SCHADEHERSTEL

Mainplus zal iedere schade die het gevolg is van (een dreiging van) milieuverontreiniging door of vanwege de verleende Diensten zo spoedig mogelijk herstellen. In het geval het gaat om milieuverontreiniging of verboden stoffen die al aanwezig was c.q. waren vóór verlening van de Diensten, zal de Klant alle redelijke kosten van Mainplus (bijvoorbeeld voor de afvoer van asbesthoudende materialen) volledig vergoeden.

## 15.3 AFVAL

Mainplus zal milieubelastende verpakkingsmaterialen en gevaarlijke afvalstoffen die zij tegenkomt tijdens het verlenen van de Diensten verzamelen en op een controleerbare verantwoorde wijze overdragen aan een erkende verwerker conform de geldende milieuwetgeving.

## 15.4 TERUGNAME PRODUCT

Mainplus zal, indien de Klant daarom verzoekt, afgedankte producten terugnemen en op een controleerbare milieuverantwoorde manier (laten) verwerken op kosten van de Klant.

## ARTIKEL 16. KLACHTENREGELING

Mainplus beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst of de Diensten moeten binnen zeven dagen volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij Mainplus, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd. Bij Mainplus ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Mainplus binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Mainplus, zal Mainplus de geleverde Diensten kosteloos opnieuw laten uitvoeren of het betaalde bedrag restitueren.

## ARTIKEL 17. GOVERNANCE

Iedere medewerker c.q. Onderhoudspartner van Mainplus dient zich tegenover Klants te gedragen conform de onderstaande regels.

### Algemeen

- De medewerker draagt gepaste (werk)kleding en zorgt voor een verzorgd uiterlijk.
- De medewerker gebruikt geen alcohol en/of drugs tijdens het werk. Ook is het niet toegestaan om tijdens werktijd onder invloed hiervan te staan.
- In een Woning (bewoond of leeg) wordt niet gerookt.
- Radio, iPod of andere geluidsapparatuur worden tijdens werktijd niet gebruikt.
- De medewerker voert geen privégesprekken met de privé- of bedrijfstelefoon in het bijzijn van de Klant.
- De medewerker maakt geen gebruik van de telefoon van de Klant.
- De Klant dient altijd met u aangesproken te worden, ongeacht de leeftijd van de Klant. De Klant wordt altijd netjes en vriendelijk te woord gestaan.
- Tijdens het bezoek onthoudt de medewerker zich van negatieve of ironische opmerkingen over de Klant, de staat waarin de Woning verkeert, het eigen bedrijf, Mainplus en/of de eigenaar van de Woning.
- De medewerker gaat niet met de Klant in discussie over onderwerpen die de belangen van Mainplus en/of de eigenaar van de Woning kunnen schaden.
- Klants worden altijd met respect behandeld, netjes te woord gestaan en aangekeken, ongeacht hun afkomst, religie, etniciteit en/of politieke overtuiging. Hierin passen geen verbale of non-verbale uitingen met een discriminerend of seksistisch karakter. In werktijd maar ook buiten werktijd spreekt de medewerker met respect over de Klant.
- De medewerker gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met Klantsinformatie, respecteert de privacy van Klants en maakt geen oneigenlijk gebruik van beschikbare kennis.
- Alleen indien de Klant vragen stelt over andere zaken dan de werkzaamheden verwijst de medewerker naar de eigenaar van de Woning. Indien het vragen en/of opmerkingen zijn betreffende de werkzaamheden dan wordt terugverwezen naar het kantoor van Mainplus.
- De kans bestaat dat een Klant stoom af wil blazen met betrekking tot de klacht die hij/zij heeft. De medewerker stelt zich, binnen de grenzen van redelijkheid, begripvol op en negeert mogelijk verkeerd bedoelde opmerkingen.

## Start werkzaamheden

- Indien de medewerker zijn voertuig - voor het uitladen van materialen - echt niet anders kan parkeren dan op een daarvoor niet bestemde plaats, dan doet hij dit niet langer dan strikt noodzakelijk.
- De medewerker beschikt over een deugdelijke legitimatie waaruit blijkt dat hij een dienstverband heeft met de Ketenpartner of Mainplus. De medewerker toont bij bezoek aan een bewoonde Woning altijd de legitimatie.
- Bij het binnengaan van de Woning veegt de medewerker de schoenen, ongeacht de staat waarin de Woning verkeert. Het is op grond van ARBO-voorschriften niet toegestaan dat de medewerker zijn schoenen of beschermingsmiddelen uitrekt.
- De medewerker informeert de Klant bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarvoor gemaakte afspraak.
- 

## Uitvoeren werkzaamheden

- Bij het werken in een bewoonde Woning, is de medewerker 'op bezoek'. Dit betekent dat de medewerker zich als een gast gedraagt waarbij maatregelen worden getroffen om de eventuele overlast tot een minimum te beperken.
- De medewerker vraagt in bewoonde Woningen altijd eerst om toestemming voor het gebruik van voorzieningen van de Klant (toilet, keuken, badkamer, e.d.). Gebruik van voorzieningen gebeurt alleen bij uiterste nood.
- De medewerker vraagt toestemming om privéspullen van de Klant te verplaatsen. Als het duidelijk is dat het om kostbare zaken gaat vraagt de medewerker aan de Klant om dit zelf te doen.
- De medewerker voert de werkzaamheden op voortvarende en correcte manier uit.
- De medewerker stelt de Klant op de hoogte van zijn werkzaamheden en van wat hij gaat doen.
- De medewerker meldt eventueel door hem veroorzaakte schade aan de Klant en Mainplus.

## Afronden werkzaamheden

- Indien ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden meubels, etc. zijn verplaatst, dan worden deze na voltooiing van de onderhoudswerkzaamheden weer teruggezet. Eventueel door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de medewerker opgeruimd.
- Eventueel door de medewerker geopende toegangen worden zo spoedig mogelijk weer afgesloten.
- Als de werkzaamheden zijn afgerond meldt de medewerker dit bij de Klant en geeft eventuele instructie, zoals wat er gedaan moet worden om dit onderdeel optimaal te laten functioneren of hoe de klacht in de toekomst kan worden voorkomen.
- De medewerker informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres of de Klant tevreden is.

## ARTIKEL 18. TOEPASSELIJK RECHT

Op alle Overeenkomsten tussen Mainplus en de Klant, alsmede deze Dienstvoorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst alsmede deze Dienstvoorwaarden worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter.

## ARTIKEL 19. OVERIGE BEPALINGEN

Indien een of meerdere bepalingen in deze Dienstvoorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze Dienstvoorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.