

ALGEMENE VOORWAARDEN

Rioleringswerken Dhoore BV

BE 0676.753.855 | Slooverlos 4, 9870 Zulte | info@ontstoppingsdienst-dhoore.be

1. Toepassing en contractspartij

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op offertes, opdrachten, interventies en werkzaamheden van Rioleringswerken Dhoore BV. Afwijkingen gelden alleen indien Dhoore ze uitdrukkelijk aanvaardt.
- 1.2. De klant is de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht geeft of voor wiens rekening de werkzaamheden worden besteld. Indien de opdrachtgever voor een derde handelt, staat hij ervoor in dat hij bevoegd is de opdracht te geven en de toepasselijke kosten te aanvaarden.
- 1.3. Dwingende wettelijke consumentenrechten blijven onverkort gelden. Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig of onafdwingbaar is, tast dit de overige bepalingen niet aan.

2. Opdracht, prijsbasis en meerwerk

- 2.1. Voor de aanvang deelt Dhoore de toepasselijke prijsbasis van de interventie mee. Dhoore geeft vóór de werken geen vaste totaalprijs voor de volledige werkzaamheden. Door de aard van ontstoppings-, reinigings-, inspectie- en ruimingswerken kan de volledige omvang, duur, technische oorzaak of noodzakelijke aanpak pas tijdens de uitvoering blijken. De klant meldt vóór de start alle informatie die redelijkerwijs relevant kan zijn voor de prijsbasis, veiligheid of uitvoering.
- 2.2. Bij interventiewerk kan de volledige omvang of oorzaak pas tijdens de uitvoering zichtbaar worden. Indien bijkomende werkzaamheden, materiaal, tijd of een andere techniek nodig of aangewezen blijken en dit een meerprijs meebrengt, deelt Dhoore dit vóór het betrokken meerwerk mee.
- 2.3. Meerwerk wordt slechts uitgevoerd na akkoord van de klant. Gelet op het praktische karakter van werkzaamheden op locatie kan dit akkoord mondeling worden gegeven. Weigert de klant het voorgestelde meerwerk, dan voert Dhoore dit niet uit, voor zover de werkzaamheden veilig en technisch verantwoord kunnen worden beëindigd. Reeds uitgevoerde prestaties, verplaatsingen, gebruikte materialen en overeengekomen kosten blijven verschuldigd.
- 2.4. Indien tijdens de werken een onmiddellijk veiligheidsrisico ontstaat, mag Dhoore de werken onderbreken of de strikt noodzakelijke veiligheidsmaatregelen nemen. Niet-dringend bijkomend werk blijft onderworpen aan voorafgaand akkoord.

3. Betaling ter plaatse

- 3.1. Tenzij vóór of tijdens de opdracht uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het volledige verschuldigde bedrag onmiddellijk na beëindiging van de interventie ter plaatse betaalbaar.
- 3.2. Betaling kan gebeuren via de door Dhoore aangeboden elektronische betaalmethodes, waaronder betaalterminal of mobiele/smartphonebetaling. Contante betaling in euro wordt eveneens aanvaard binnen de toepasselijke wettelijke regels. Voor gebruikelijke elektronische betaalmiddelen of cash worden aan consumenten geen betaaltoeslagen aangerekend.
- 3.3. Een technische storing, ontoereikend saldo, kaartweigering of het ontbreken van de gewenste betaalapp ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting. Partijen regelen in dat geval onmiddellijk een praktisch alternatief. Indien onmiddellijke betaling feitelijk onmogelijk blijkt, blijft de schuld opeisbaar volgens de wettelijke en contractuele regels.
- 3.4. Een klant die het bedrag inhoudelijk betwist, meldt vóór vertrek van Dhoore concreet welk onderdeel en waarom. Een betwisting schort het onbetwiste gedeelte niet op. Dhoore behoudt het recht de betwisting te onderzoeken zonder daarmee aansprakelijkheid of gegrondheid te erkennen.

4. Wanbetaling - consumenten (B2C)

- 4.1. Bij niet-tijdige betaling door een consument past Dhoore de dwingende regels van Boek XIX WER toe. De eerste wettelijk vereiste herinnering is kosteloos en vermeldt de wettelijk vereiste gegevens. Na verzending geldt de wettelijke wachtermijn van minstens 14 kalenderdagen, overeenkomstig de wettelijk bepaalde aanvangsregels.
- 4.2. Indien na het verstrijken van de toepasselijke wettelijke termijn niet is betaald, is - voor zover rechtsgeldig overeengekomen - een forfaitaire vergoeding verschuldigd die de wettelijk toegelaten administratie-, herinnerings- en minnelijke invorderingskosten dekt. Deze bedraagt maximaal: EUR 20 bij een verschuldigd saldo tot en met EUR 150; EUR 30 vermeerderd met 10% van de schijf tussen EUR 150,01 en EUR 500 bij een saldo van EUR 150,01 tot en met EUR 500; en EUR 65 vermeerderd met 5% van de schijf boven EUR 500 bij een saldo boven EUR 500, met een absoluut maximum van EUR 2.000. Daarnaast kunnen verwijlinteressen worden aangerekend tot het wettelijk toegelaten maximum. Indien de wet lagere bedragen of strengere voorwaarden oplegt, primeren deze.
- 4.3. Aan consumenten worden bovenop de wettelijk toegelaten verwijlinteressen en forfaitaire vergoeding geen afzonderlijke administratie-, herinnerings- of minnelijke invorderingskosten aangerekend. Eventuele gerechtelijke kosten kunnen slechts worden gevorderd voor zover zij volgens de toepasselijke wettelijke regels verschuldigd zijn.

5. Wanbetaling - ondernemingen (B2B)

- 5.1. Voor professionele klanten is een opeisbare en onbetaalde factuur onderworpen aan de toepasselijke wettelijke regels inzake betalingsachterstand bij handelstransacties en aan de op de factuur of offerte rechtsgeldig meegedeelde betalingsvoorwaarden.
- 5.2. Dhoore kan bij betalingsachterstand, binnen de grenzen van dwingend recht, de uitvoering van verdere opdrachten opschorten totdat opeisbare bedragen zijn voldaan.
- 6.1. De klant verstrekt uiterlijk vóór de opmaak van de factuur de correcte facturatiegegevens, waaronder naam of bedrijfsnaam, facturatieadres en, indien van toepassing, ondernemings- en/of btw-nummer. De klant meldt vóór de facturatie indien de factuur op naam van een onderneming of andere opdrachtgever moet worden opgesteld.
- 6.2. Dhoore stelt de factuur op aan de hand van de door de klant verstrekte gegevens. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid daarvan.
- 6.3. Na opmaak van de factuur worden op verzoek van de klant geen wijzigingen aangebracht aan correct overgenomen facturatiegegevens. Een verzoek om de factuur achteraf op naam van een andere persoon of onderneming te plaatsen, het btw-nummer te vervangen of de facturatiebepanning te wijzigen, wordt niet aanvaard.
- 6.4. Dit verhindert niet dat Dhoore een aantoonbare materiële of administratieve fout die Dhoore zelf bij de facturatie heeft gemaakt, rechtzet wanneer dit wettelijk of boekhoudkundig vereist is.

6. Facturatiegegevens en wijzigingen na facturatie

7. Toegang, bereikbaarheid en medewerking van de klant

- 7.1. De klant zorgt voor tijdige, veilige en voldoende toegang tot de plaats van interventie, leidingen, toestellen, putten, deksels, controlepunten en andere noodzakelijke onderdelen. Hij zorgt waar nodig voor vrije doorgang voor personeel, voertuig, slangen en materieel.
- 7.2. De klant meldt vóór de werken bekende of vermoede risico's en bijzonderheden, waaronder verborgen of moeilijk bereikbare putten, kwetsbare vloeren of bestrating, niet-zichtbare leidingen/kabels, gebrekkige deksels, eerdere breuken of herstellingen, pompen, terugslagkleppen, septische systemen en andere relevante installaties.
- 7.3. De klant meldt uitdrukkelijk of chemische ontstoppers, zuren, logen, oplosmiddelen of andere gevaarlijke producten zijn gebruikt of aanwezig kunnen zijn. Dhoore mag de interventie weigeren, onderbreken of aanpassen wanneer veiligheid of gezondheid dit vereist.
- 7.4. Indien noodzakelijke toegang ontbreekt of de werf onveilig/onwerkbaar is, mag Dhoore de werken opschorten of beëindigen. Reeds gemaakte verplaatsings-, wacht-, onderzoeks- en prestatiekosten blijven verschuldigd voor zover wettelijk toegestaan en redelijk in verhouding tot de situatie.

8. Ontstoppings- en reinigingswerken

- 8.1. Dhoore kiest de techniek op basis van de op dat moment waarneembare situatie en professionele beoordeling. Het vrijmaken van een doorgang betekent niet noodzakelijk dat een onderliggende structurele oorzaak is weggenomen.
- 8.2. Een herverstopping kan onder meer verband houden met vet, afzetting, verkeerd gebruik, wortelgroei, verzakking, breuk, slechte helling, constructiefout, veroudering of een ander probleem buiten de uitgevoerde ontstoppingshandeling. Een eerdere interventie vormt daarom geen onbeperkte garantie tegen nieuwe of terugkerende verstopping.
- 8.3. Indien een leiding of installatie reeds verouderd, aangetast, gebarsten, slecht verbonden, verzakt of anderszins verzwakt is, kunnen normale professionele ontstoppings- of reinigingstechnieken bestaande gebreken zichtbaar maken of doen verergeren. Dhoore is niet aansprakelijk voor het louter aan het licht komen of verder manifesteren van een vooraf bestaand gebrek, behoudens fout van Dhoore.

9. Hogedruk, mechanische technieken en materieel

- 9.1. De klant aanvaardt dat ontstoppings- en reinigingstechnieken mechanische en/of hydraulische belasting op leidingen en aansluitingen kunnen uitoefenen. Dhoore voert de werkzaamheden uit volgens professionele beoordeling en mag een techniek weigeren indien het risico technisch onverantwoord is.
- 9.2. Dhoore is niet verantwoordelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit een vooraf bestaand, verborgen of door de klant niet meegedeeld gebrek, voor zover Dhoore dit gebrek redelijkerwijs niet kon kennen en zelf geen fout beging.

10. Camera-inspectie en technische vaststellingen

- 10.1. Dhoore gebruikt bij ontstoppings- en rioolinterventies camera-inspectie als onderdeel van haar technische werkwijze, voor zover het betrokken leidingdeel technisch bereikbaar en inspecteerbaar is. De camera wordt gebruikt om de toestand en/of het verloop van de leiding te beoordelen en de uitgevoerde interventie technisch te ondersteunen of te controleren. De zichtbaarheid en bruikbaarheid van de beelden kunnen worden beperkt door onder meer bereikbaarheid, diameter, water, vuil, afzettingen, bochten, beschadiging of de toestand van de leiding.

10.2. Camerabeelden en mondelinge of schriftelijke bevindingen geven weer wat op het moment en binnen het bereik van de inspectie zichtbaar of redelijk afleidend is. Zij vormen geen garantie over niet-zichtbare of niet-bereikbare delen en zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, geen bouwkundige keuring, expertiserapport of juridische uitspraak over oorzaak, ouderdom, fout of aansprakelijkheid.

11. Ruimingswerken, putten, tanks en inhoud

- 11.1. De klant verstrekt correcte informatie over aard, locatie, toegankelijkheid en voor zover bekend inhoud van septische putten, regenputten, vetputten, opvangputten, vijvers, tanks of andere te ruimen volumes.
- 11.2. De klant zorgt ervoor dat de toegang/deksels veilig bereikbaar zijn en dat voertuig en slangen op een redelijke en veilige wijze kunnen worden opgesteld. Extra afstand, moeilijke bereikbaarheid, uitzonderlijke inhoud of bijkomende handelingen kunnen meerwerk vormen; een meerprijs wordt vóór uitvoering van dat meerwerk besproken.
- 11.3. Onbekende, verboden, gevaarlijke of anders dan gemelde stoffen mogen aanleiding geven tot weigering of onmiddellijke stopzetting. Kosten die reeds redelijkerwijs zijn gemaakt blijven verschuldigd. Eventuele bijzondere verwerking gebeurt alleen indien wettelijk en operationeel mogelijk en na prijsafspraken.
- 11.4. Lediging of ruiming houdt geen garantie in omtrent de constructieve staat, waterdichtheid, werking of toekomstige vulling van de betrokken installatie. Gebreken die pas na lediging zichtbaar worden, zijn niet door de ruiming veroorzaakt louter omdat zij daarna worden vastgesteld.

12. Terrein, oprit, deksels en verborgen infrastructuur

- 12.1. De klant wijst, voor zover bekend, kwetsbare zones, ondergrondse leidingen, kabels, putten, onvoldoende draagkrachtige oppervlakken en andere risico's aan. Dhoore mag plaatsing of toegang met voertuig/materieel weigeren wanneer de ondergrond naar professionele inschatting onvoldoende veilig is.
- 12.2. Normale gebruikssporen die inherent zijn aan noodzakelijke toegang of uitvoering gelden niet als fout indien zorgvuldig is gewerkt. Voor beschadiging door een aantoonbare fout van Dhoore gelden de wettelijke aansprakelijkheidsregels.

13. Onderbreking en weigering van werkzaamheden

- 13.1. Dhoore mag werkzaamheden niet aanvangen of onmiddellijk onderbreken bij gevaar voor personen, milieu, materieel of installatie; agressie of bedreiging; aanwezigheid van onbekende gevaarlijke stoffen; onveilige toegang; of wanneer de gevraagde handeling technisch of wettelijk onverantwoord is.
- 13.2. Indien stopzetting het gevolg is van een omstandigheid waarvoor de klant verantwoordelijk is of die hij had moeten melden, blijven reeds redelijk gemaakte kosten en uitgevoerde prestaties verschuldigd, binnen de grenzen van de wet.

14. Planning, wachttijd, annulatie en overmacht

- 14.1. Aangegeven aankomst- of uitvoeringsuren zijn, tenzij uitdrukkelijk als bindend bevestigd, indicatief wegens verkeer, duur van eerdere interventies, technische omstandigheden en spoedopdrachten.
- 14.2. Indien de klant een afspraak annuleert of bij aankomst geen toegang verschaft, kan Dhoore een vooraf meegedeelde en redelijke vergoeding vragen die rekening houdt met de werkelijk gereserveerde tijd, verplaatsing en geleden nadeel, met naleving van dwingend consumentenrecht.
- 14.3. Geen partij is aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering door overmacht of omstandigheden buiten haar redelijke controle. Reeds correct uitgevoerde prestaties blijven betaalbaar.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1. Dhoore voert de werkzaamheden zorgvuldig en volgens professionele beoordeling uit. Dhoore is aansprakelijk voor rechtstreekse schade voor zover wordt aangetoond dat deze schade het rechtstreekse gevolg is van een aan Dhoore toerekenbare fout bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. De enkele vaststelling van schade tijdens of na een interventie bewijst op zichzelf niet dat deze door een fout van Dhoore werd veroorzaakt.
- 15.2. Dhoore is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van onjuiste/onvolledige informatie van de klant, niet-gemelde gevaarlijke producten, een vooraf bestaand of verborgen gebrek, normale slijtage, constructieve tekortkomingen of handelen van derden, voor zover Dhoore zelf geen fout beging.
- 15.3. Niets in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit wanneer een uitsluiting of beperking wettelijk verboden is, onder meer waar dwingend consumentenrecht van toepassing is.

16. Klachten en vaststellingen

- 16.1. Zichtbare opmerkingen over de uitvoering worden bij voorkeur onmiddellijk gemeld zodat Dhoore ze kan vaststellen. Andere klachten worden zo spoedig mogelijk na ontdekking voldoende concreet gemeld via info@ontstoppingsdienst-dhoore.be.
- 16.2. De klant geeft Dhoore, wanneer redelijk en mogelijk, gelegenheid de gemelde toestand te onderzoeken voordat derden wijzigingen uitvoeren. Dit beperkt geen dwingende wettelijke rechten van de klant.

17. Consumenten: opdrachten op afstand of buiten verkooppriimte

- 17.1. Wanneer dwingende regels inzake overeenkomsten op afstand of buiten verkooppriimte van toepassing zijn, verstrekt Dhoore de wettelijk vereiste informatie en respecteert zij het toepasselijke herroepingsrecht en de wettelijke uitzonderingen daarop.
- 17.2. Indien een consument uitdrukkelijk verzoekt om uitvoering tijdens een eventuele herroepingstermijn, gelden de wettelijke regels over onmiddellijke uitvoering, verschuldigde evenredige prestaties en verlies of uitzondering van het herroepingsrecht. Voor dringende herstellings- of onderhoudswerken gelden de specifieke wettelijke uitzonderingen binnen hun toepassingsgebied.

18. Persoonsgegevens, foto's en technische beelden

- 18.1. Dhoore verwerkt persoonsgegevens voor planning, uitvoering, facturatie, klantenbeheer, wettelijke verplichtingen en geschillenbeheer volgens de toepasselijke privacyregels.
- 18.2. Technische foto's of camerabeelden van leidingen/installaties mogen worden bewaard voor dossieropvolging, bewijs en technische beoordeling. Herkenbare beelden voor publicitaire doeleinden worden niet zonder passende rechtsgrond/toestemming gepubliceerd.

19. Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1. Op de overeenkomst is Belgisch recht van toepassing.
- 19.2. Voor consumenten gelden de wettelijk bevoegde rechtbanken en dwingende beschermingsregels. Voor geschillen tussen ondernemingen zijn, voor zover rechtsgeldig overeengekomen, de rechtbanken bevoegd volgens de toepasselijke wettelijke bevoegdheidsregels en eventuele bijzondere contractuele afspraken.

20. Kennisname

- 20.1. Deze voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking gesteld op een wijze die past bij de wijze waarop de opdracht tot stand komt. De klant wordt uitgenodigd ze te raadplegen en te bewaren.
- 20.2. De meest recente toepasselijke versie wordt aangeduid met een versiedatum. Wijzigingen gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds gesloten opdrachten, behoudens dwingend recht of uitdrukkelijk akkoord.