

ALGEMENE VOORWAARDEN

PureSchoon — Schoonmaakdiensten voor Particulieren en Bedrijven

Versie: 2026.1 | Van kracht per: Augustus 2026 | Nederlands Recht van Toepassing

1. Over PureSchoon en deze Algemene Voorwaarden

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

PureSchoon: [vul volledige statutaire naam in], handelend onder de naam PureSchoon, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer], statutair gevestigd te [zakelijk adres].

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, rechtspersoon, organisatie, vastgoedbeheerder of andere partij die een Dienst van PureSchoon afneemt of aanvraagt.

Particuliere Opdrachtgever: een consument die een schoonmaakdienst voornamelijk afneemt voor persoonlijke of huishoudelijke doeleinden.

Zakelijke Opdrachtgever: een persoon of organisatie die een schoonmaakdienst afneemt in het kader van een bedrijfs- of beroepsactiviteit.

Dienst: elke schoonmaak- of gerelateerde werkzaamheid die tussen PureSchoon en de Opdrachtgever is overeengekomen.

Boeking: een verzoek om een Dienst, ingediend online, per e-mail, telefonisch, door aanvaarding van een offerte of via een andere goedgekeurde boekingsmethode.

Dienstlocatie: de woning, het kantoor, het bedrijfspand of de andere locatie waar de Dienst wordt uitgevoerd.

Overeenkomst: de contractuele relatie tussen PureSchoon en de Opdrachtgever, met inbegrip van de geaccepteerde offerte of boekingsbevestiging, deze Algemene Voorwaarden en eventuele specifieke schriftelijke afspraken tussen partijen.

DEEL A — SAMENWERKEN MET PURESCHOON

2. Toepasselijkheid van deze Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, boekingen, periodieke schoonmaakovereenkomsten, eenmalige schoonmaakdiensten en overige overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden van PureSchoon.

Een Boeking wordt bindend wanneer PureSchoon deze schriftelijk of elektronisch bevestigt, dan wel wanneer een offerte wordt geaccepteerd conform de aangegeven instructies.

Indien een schriftelijke offerte, dienstverleningsovereenkomst of commercieel contract bepalingen bevat die afwijken van deze Voorwaarden, prevaleert de specifiek schriftelijk overeengekomen bepaling voor die specifieke Dienst.

Eventuele dwingendrechtelijke consumentenrechten volgens het Nederlands recht blijven onverkort van kracht.

3. De Dienstverleningsnormen van PureSchoon

PureSchoon streeft naar professionele schoonmaakdienstverlening met bijzondere nadruk op:

- professioneel en integer handelen;
- consistente en hoogwaardige schoonmaaknormen;
- oog voor detail;

- getraind en gekwalificeerd schoonmaakpersoneel;
- gestructureerde Standaard Bedrijfsprocedures (SOP's);
- het gebruik van duidelijke schoonmaakchecklists;
- gepaste materialen met kleurcodering om kruisbesmetting te voorkomen;
- veilige werkomstandigheden en werkmethoden; en
- actieve kwaliteitsborging en evaluatie van klantfeedback.

De precieze werkzaamheden zijn afhankelijk van de geboekte Dienst, de offerte en de eventueel overeengekomen schoonmaakspecificatie.

Schoonmaken verbetert de hygiëne en netheid van een pand, maar garandeert niet dat elk oppervlak in de oorspronkelijke of nieuwstaat kan worden hersteld.

DEEL B — OFFERTES EN BOEKINGEN

4. Offertes en Locatie-inspecties

PureSchoon kan voorafgaand aan het uitbrengen van een offerte om gedetailleerde informatie over het pand vragen.

Voor bedrijfspanden, grote objecten, gespecialiseerde werkzaamheden of situaties waarin de omvang niet op afstand kan worden vastgesteld, kan PureSchoon verzoeken om een schouw of locatie-inspectie.

Tijdens een locatie-inspectie kan PureSchoon onder meer de volgende aspecten beoordelen:

- grootte en indeling van het pand;
- aantal en type ruimtes;
- sanitair en keukens;
- type vloeren en oppervlakken;
- glas- en contactgevoelige zones;
- gewenste schoonmaakfrequentie en werktijden;
- toegang en beveiligingsprocedures;
- specifieke schoonmaakeisen;
- huidige staat van onderhoud;
- veiligheids- en gezondheidsrisico's; en
- de verwachte tijd, personeelsbezetting en benodigde middelen.

Een offerte is gebaseerd op de informatie die beschikbaar is op het moment van opstellen. Indien de Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, of indien de werkelijke staat van het pand of de werkdruk wezenlijk afwijkt van de beschrijving, kan PureSchoon overleggen over een aanpassing van de omvang, duur of prijs voordat aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd.

5. Online Boeking

Een via de website van PureSchoon ingediend boekingsverzoek garandeert niet automatisch de gewenste afspraak.

Een afspraak is pas definitief nadat de Opdrachtgever een uitdrukkelijke bevestiging van PureSchoon heeft ontvangen.

De Opdrachtgever dient bij het boeken accurate informatie te verstrekken, waaronder het type pand, de gewenste dienst, de oppervlakte (indien gevraagd), toegangsregelingen en eventuele omstandigheden die de uitvoering van de Dienst wezenlijk kunnen beïnvloeden.

PureSchoon kan contact opnemen met de Opdrachtgever indien aanvullende informatie nodig is voordat de Dienst definitief wordt bevestigd.

6. Periodieke Diensten

Particuliere en Zakelijke Opdrachtgevers kunnen op basis van beschikbaarheid afspraken maken over terugkerende schoonmaakdiensten.

De overeengekomen frequentie kan wekelijks, tweewekelijks, maandelijks of volgens een ander afgesproken schema zijn.

Periodieke zakelijke afspraken kunnen tevens worden vastgelegd in een afzonderlijke dienstverleningsovereenkomst met afspraken over onder meer: schoonmaakschema, dienstenspecificatie, personeelsbezetting, toegang en sleutelbeheer, verbruiksartikelen, kwaliteitsinspecties, tarieven, betalingsvoorwaarden en opzegging.

DEEL C — PRIJZEN EN BETALING

7. Prijzen en Btw

Alle prijzen zijn vermeld in euro's.

Btw wordt in rekening gebracht volgens het wettelijk toepasselijke tarief voor de specifieke Dienst. De fiscale behandeling van schoonmaakdiensten kan verschillen: de Belastingdienst hanteert als uitgangspunt dat het schoonmaken in woningen in de regel valt onder het verlaagde btw-tarief van 9%, terwijl bepaalde buitenwerkzaamheden en gespecialiseerde reiniging onder het algemene tarief van 21% vallen.

In de offerte, op de boekingspagina of op de factuur wordt uitdrukkelijk vermeld of het geciteerde bedrag inclusief of exclusief btw is.

Aanvullende diensten die door de Opdrachtgever worden verzocht, kunnen leiden tot extra kosten indien dit is overeengekomen.

8. Betaling

PureSchoon kan betaling verlangen:

- vooraf;
- op het moment van boeken;
- na oplevering van de werkzaamheden;
- via automatische incasso of periodieke betalingsregelingen; of
- volgens de betalingstermijn vermeld in een commerciële overeenkomst of factuur.

De van toepassing zijnde regeling wordt gecommuniceerd voor of bij het sluiten van de Overeenkomst. Facturen kunnen elektronisch worden verzonden.

Bij geautoriseerde periodieke betalingen is PureSchoon gerechtigd de overeengekomen bedragen via de geautoriseerde betaalmethode te innen totdat de periodieke regeling conform de Overeenkomst is beëindigd.

9. Betalingsachterstanden

Facturen dienen vóór de aangegeven vervaldatum te worden voldaan.

Bij een betalingsachterstand is PureSchoon gerechtigd verdere uitvoering van Diensten op te schorten totdat het openstaande saldo volledig is voldaan.

Bij consumentenschulden volgt PureSchoon de wettelijke Nederlandse vereisten inzake aanmaningen, incassokosten en wettelijke rente. Conform de richtlijnen van de Nederlandse overheid mogen incassokosten niet direct bij de eerste betalingsherinnering aan consumenten in rekening worden gebracht.

Voor Zakelijke Opdrachtgevers geldt dat wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten in rekening worden gebracht waar wettelijk toegestaan.

DEEL D — WIJZIGEN EN ANNULEREN VAN DIENSTEN

10. Herplannen van Afspraken

PureSchoon begrijpt dat plannen kunnen wijzigen. Opdrachtgevers worden verzocht wijzigingen zo vroeg mogelijk door te geven.

Tenzij in een offerte of overeenkomst anders is bepaald, gelden bij herplanning de volgende regels:

- **Meer dan 5 dagen voor de afspraak:** herplannen is kosteloos.
- **Tussen 48 uur en 5 dagen:** PureSchoon kan een redelijke herplanningsvergoeding in rekening brengen, met name indien reeds personeel is ingepland.
- **Minder dan 48 uur:** PureSchoon kan tot 100% van de waarde van de geplande Dienst in rekening brengen indien de afspraak niet redelijkerwijs opnieuw kan worden ingevuld.

Eventuele vergoedingen blijven onderworpen aan dwingend consumentenrecht.

11. Annulering door de Opdrachtgever

Tenzij voor commerciële contracten afwijkende voorwaarden zijn overeengekomen, geldt:

- Een annulering die minstens 5 dagen voor de geplande Dienst wordt doorgegeven, is kosteloos.
- Bij annulering tussen 48 uur en 5 dagen voor de afspraak kan PureSchoon 40% van de overeengekomen dienstprijs in rekening brengen of inhoudingsrecht toepassen.
- Bij annulering binnen 48 uur voor aanvang kan tot 100% van de geplande dienstprijs in rekening worden gebracht, met inachtneming van het toepasselijk recht.

Voor periodieke zakelijke Diensten heeft de opzegtermijn uit de specifieke dienstverleningsovereenkomst altijd voorrang.

Wettelijk Herroepingsrecht Consumenten

De bovenstaande annuleringsregels doen geen afbreuk aan wettelijke consumentenrechten. Consumenten die een overeenkomst op afstand sluiten (zoals online boekingen), hebben in beginsel recht op een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Er kunnen afwijkende regels gelden wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt om de uitvoering van de Dienst tijdens deze bedenktijd te laten starten, of wanneer een wettelijke uitzondering van toepassing is. Het online boekingsproces van PureSchoon bevat de vereiste informatie en mechanismen conform het Nederlandse recht.

12. Geen Toegang en Niet Verschijnen van Klant (No-Show)

De Opdrachtgever is erverantwoordelijk voor dat PureSchoon op het overeengekomen tijdstip toegang heeft tot de Dienstlocatie.

Indien de schoonmaker het pand niet kan betreden, zal deze een redelijke poging doen om de afgesproken toegangsprocedure te volgen of contact op te nemen met de aangewezen contactpersoon.

Er geldt een redelijke wachttijd. Indien toegang niet mogelijk blijft en de Dienst geen doorgang kan vinden, wordt de afspraak aangemerkt als een late annulering en kan het toepasselijke tarief verschuldigd zijn.

Hetzelfde geldt wanneer PureSchoon op locatie arriveert en de Opdrachtgever de schoonmaker verzoekt te vertrekken zonder de geboekte Dienst uit te voeren, tenzij dit het gevolg is van een tekortkoming aan de zijde van PureSchoon.

DEEL E — DE SCHOONMAAKAFSPRAAK

13. Verplichtingen van de Opdrachtgever

Voorafgaand aan de schoonmaak dient de Opdrachtgever:

- veilige en tijdige toegang tot het pand te verschaffen;
- prioritaire zones en speciale verzoeken aan te geven;
- bekende gevaren of risico's te melden;
- PureSchoon te informeren over kwetsbare, delicate of speciale oppervlakken;
- contant geld, sieraden en andere waardevolle spullen veilig op te bergen;
- belangrijke documenten goed af te sluiten;
- te zorgen voor werkende elektriciteit en stromend water;
- huisdieren waar nodig veilig af te schermen; en
- alle benodigde toegangs- en beveiligingsinstructies te verstrekken.

Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers van PureSchoon bewust bloot te stellen aan onveilige werkomstandigheden.

14. Gezondheid en Veiligheid

PureSchoon is gerechtigd de uitvoering van een Dienst te weigeren of te staken indien de omstandigheden een onaanvaardbaar risico voor de gezondheid of veiligheid opleveren.

Voorbeelden hiervan zijn onder meer:

- openliggende elektrische gevaren;
- onveilige bouwkundige situaties;
- agressieve dieren;
- niet-afgeschermd scherpe voorwerpen (gevaarlijk afval);
- vermoedelijk gevaarlijke stoffen;
- ernstige biologische besmetting die niet is inbegrepen in de Dienst;
- onveilige toegangswegen;
- geweld, bedreiging of ongewenst gedrag; of
- omstandigheden die gespecialiseerde reiniging vereisen buiten de Overeenkomst.

PureSchoon zal waar redelijkerwijs mogelijk vooraf overleggen met de Opdrachtgever voordat een besluit over het vervolg wordt genomen.

15. Diensten Buiten de Overeengekomen Scope

Standaard schoonmaak omvat niet automatisch gespecialiseerde of gevaarlijke werkzaamheden.

Voorbeelden waarvoor een afzonderlijke offerte vereist is:

- extreme of zware vervuiling;
- schoonmaak na bouw- of renovatiewerkzaamheden (opleveringsschoonmaak);
- schimmelsanering;
- biohazard- en medische reiniging;
- ongediertebestrijding en -sanering;
- gespecialiseerde tapijt- of meubelreiniging;
- gevel- en buitenwerkzaamheden op hoogte;
- hogedrukreiniging;
- restauratiewerkzaamheden; en
- andere werkzaamheden die specifieke apparatuur of expertise vereisen.

PureSchoon zal van schoonmakers niet verlangen dat zij taken uitvoeren die buiten hun training of de afgesproken dienstenspecificatie vallen.

16. Werknemers en Schoonmaakkrachten

PureSchoon kan Diensten laten uitvoeren door zorgvuldig geselecteerde eigen werknemers, teams of gecertificeerde onderaannemers.

PureSchoon blijft verantwoordelijk voor het beheer van de Dienstverlening conform de Overeenkomst en de toepasselijke wetgeving.

Vertegenwoordigers van PureSchoon dienen te voldoen aan de interne procedures, waaronder SOP's, veiligheidsvoorschriften, geheimhoudingsplicht en kwaliteitsnormen.

17. Eigendommen, Sleutels en Beveiliging van de Opdrachtgever

Indien sleutels, toegangscode's of beveiligingspassen aan PureSchoon worden toevertrouwd, worden deze behandeld volgens de strikte veiligheidsprocedures van PureSchoon.

De Opdrachtgever dient PureSchoon direct te informeren over eventuele wijzigingen in de toegangsprocedures.

Personeel van PureSchoon mag nooit opzettelijk worden ingesloten in een Dienstlocatie.

Opdrachtgevers dienen schoonmakers niet te verzoeken om werkzaamheden uit te voeren die niet verband houden met de overeengekomen Dienst en die risico's meebrengen voor veiligheid of aansprakelijkheid.

DEEL F — KWALITEIT, KLACHTEN EN SCHADE

18. Kwaliteitsbewaking

Schoonmakers van PureSchoon kunnen gebruikmaken van een controlelijst (checklist) om de uitvoering van overeengekomen taken te borgen.

PureSchoon kan tevens steekproefsgewijze kwaliteitsinspecties of supervisie uitvoeren.

Opdrachtgevers worden aangemoedigd om eventuele opmerkingen direct te melden, zodat PureSchoon dit snel en adequaat kan onderzoeken.

19. Klachten en Reclamatie

Indien de Opdrachtgever van mening is dat de schoonmaak niet volgens de overeengekomen standaard is uitgevoerd, dient de Opdrachtgever PureSchoon hierover zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 48 uur na uitvoering, te informeren.

De klacht dient te bevatten:

- de datum van de Dienst;
- de specifieke locatie of ruimte;
- de aard van het probleem; en
- indien mogelijk, ondersteunend fotomateriaal.

PureSchoon zal de klacht onderzoeken en kan, afhankelijk van de situatie, een passende oplossing bieden, zoals een herstelbeurt, servicetegoed, gedeeltelijke terugbetaling of een andere redelijke compensatie. Dit laat dwingende consumentenrechten onverlet.

20. Schade en Breuk

Medewerkers van PureSchoon zijn verplicht om de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen op de Dienstlocatie.

Schade die tijdens de schoonmaak is ontstaan of vermoedelijk is veroorzaakt, dient direct te worden gemeld.

De Opdrachtgever dient vermoedelijke schade eveneens direct na ontdekking te melden en PureSchoon de gelegenheid te bieden het voorval te inspecteren voordat definitieve herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd.

PureSchoon is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van:

- reeds aanwezige schade of gebreken;
- normale slijtage;
- verborgen gebreken;
- foutieve montage of installatie;
- ouderdomsslijtage;
- instabiele of onvoldoende gezekerde voorwerpen;
- fabricagefouten; of
- het niet melden van specifieke onderhoudsinstructies door de Opdrachtgever,

tenzij aansprakelijkheid voortvloeit uit dwingend recht.

21. Kwetsbare en Waardevolle Objecten

De Opdrachtgever dient PureSchoon voorafgaand aan de schoonmaak te informeren over oppervlakken of voorwerpen die een speciale behandeling vereisen (zoals antiek, kunst, natuursteen, onbehandeld hout, delicate stoffen of waardevolle meubels).

PureSchoon is gerechtigd reiniging van een object te weigeren indien de veiligheid van het object niet gegarandeerd kan worden.

22. Foto's en Servicedocumentatie

PureSchoon kan servicedocumentatie en foto's maken voor operationele doeleinden, zoals kwaliteitscontrole, het vastleggen van de staat van het pand of het afhandelen van klachten.

PureSchoon zorgt ervoor dat geen onnodige persoonsgegevens worden vastgelegd en handelt in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en haar Privacybeleid.

DEEL G — ZAKELIJKE OPDRACHTGEVERS

23. Commerciële Schoonmaakovereenkomsten

Zakelijke Opdrachtgevers ontvangen na een schouw of locatie-inspectie een op maat gemaakte schoonmaakspecificatie.

Deze specificatie bevat onder meer: inbegrepen zones, taken, frequentie, werktijden, bezetting, toegang, alarmprocedures, verbruiksartikelen, inspecties en tarieven.

Bij tegenstrijdigheid tussen een specifieke zakelijke overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de zakelijke overeenkomst.

24. Wijzigingen in Bedrijfspannen

Zakelijke Opdrachtgevers dienen PureSchoon direct te informeren over wijzigingen die de schoonmaakbehoefte beïnvloeden, zoals uitbreiding van ruimtes, hogere bezetting, verbouwingen of gewijzigde openingstijden. PureSchoon is gerechtigd het tarief en de specificaties hierop aan te passen.

DEEL H — PRIVACY EN COMMUNICATIE

25. Communicatie

PureSchoon communiceert via e-mail, telefoon, boekingssystemen of berichtendiensten. Contractuele wijzigingen, klachten en annuleringen dienen bij voorkeur schriftelijk te geschieden voor een duidelijke vastlegging.

26. Persoonsgegevens

PureSchoon verwerkt persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van Diensten, facturatie, communicatie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen, geheel in overeenstemming met de AVG (GDPR) en haar Privacybeleid.

DEEL I — AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

27. Aansprakelijkheid

PureSchoon is aansprakelijk voor schade voor zover dit voortvloeit uit de Overeenkomst of het toepasselijk recht. Indirecte schade en gevolgschade zijn uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. Dwingendrechtelijke consumentenbescherming blijft onverkort van kracht.

28. Overmacht

Geen van de partijen is aansprakelijk voor vertraging of tekortkoming veroorzaakt door omstandigheden buiten haar redelijke controle (zoals extreem weer, overheidsmaatregelen, ernstige storingen of pandemieën). In zulke gevallen wordt in overleg een nieuwe afspraak ingepland.

DEEL J — ZAKELIJKE RELATIE EN BEËINDIGING

29. Rechtstreekse Benadering van Personeel

Het is Zakelijke en terugkerende Opdrachtgevers niet toegestaan om medewerkers of onderaannemers van PureSchoon rechtstreeks privé of buiten PureSchoon om in dienst te nemen of te benaderen, indien een contractueel relatiebeding van toepassing is.

30. Beëindiging van Periodieke Overeenkomsten

Beide partijen kunnen periodieke Diensten opzeggen met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. PureSchoon kan diensten per direct opschorten of beëindigen bij ernstige wanbetaling, onveilige werkomstandigheden, agressie of andere ernstige contractbreuk.

DEEL K — SLOTBEPALINGEN

31. Website-informatie

PureSchoon streeft naar correcte informatie op haar website. Kennelijke reken- of typefouten binden PureSchoon niet. Bij duidelijke fouten wordt vooraf contact opgenomen met de klant.

32. Wijziging van deze Voorwaarden

PureSchoon behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen bij wetswijzigingen of operationele aanpassingen. De meest actuele versie is steeds van toepassing.

33. Conversie en Nietigheid

Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. De nietige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die het doel het dichtst benadert.

34. Toepasselijk Recht en Geschillen

Op deze Voorwaarden en alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.