

# Overeenkomst ten behoeve van Keurmerk ConsuBeter

Met het aangaan van deze overeenkomst onderschrijft Opdrachtnemer de in dit document omschreven uitgangspunten voor consumentgerichte dienstverlening.

## Artikel 0. Definities

**0.1** – Overeenkomst: De overeenkomst tussen Keurmerk ConsuBeter en Opdrachtnemer met betrekking tot de voorwaarden die gelden voor het voeren van het Keurmerk.

**0.2** – Keurmerk ConsuBeter: Het keurmerk, uitgegeven door ConsuBeter.

**0.3** – Opdrachtnemer: De rechtspersoon die werkzaamheden uitvoert in opdracht van Opdrachtgever.

**0.4** – Opdrachtgever: De natuurlijk persoon (de consument) welke een opdracht in de vorm van werkzaamheden uitbesteedt aan Opdrachtnemer.

**0.5** – Werkzaamheden: Vakspecialistische arbeid, uitgevoerd door Opdrachtnemer met een gericht overeengekomen doel.

## Artikel 1. Betrouwbare dienstverlening

**1.1** – Opdrachtnemer verleent haar dienst aan Opdrachtgever naar eer en geweten, en beste kunnen.

**1.2** – Opdrachtgever wordt niet ‘voor het blok’ gezet aangaande wijziging van de aard en/of kosten van de werkzaamheden. Waar door onverwachte zaken de overeengekomen werkzaamheden van aard veranderen, of verbreden, wordt dit voorgelegd aan Opdrachtgever en wordt Opdrachtgever in staat gesteld al dan niet akkoord te gaan. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat, kunnen de naar alle redelijkheid gemaakte kosten in rekening gebracht worden (*zie artikel 3*).

**1.3** – Indien materialen ingezet worden ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden voldoen deze aan de in alle redelijkheid te verwachten kwaliteitsnormen. Hergebruikte materialen mogen niet als nieuw gepresenteerd worden.

**1.4** – Opdrachtnemer houdt zich aan alle voor haar geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving die van toepassing is op de uitvoering en afhandeling van de werkzaamheden voor Opdrachtgever.

## Artikel 2. Professionele communicatie

**2.1** – Opdrachtnemer communiceert in het aanbod op basis van de vraag van Opdrachtgever zo volledig mogelijk de aard van de werkzaamheden en de geschatte kosten (*zie artikel 3*).

**2.2** – Wanneer er voorafgaand aan of gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden belangrijke veranderingen plaatsvinden die weerslag kunnen hebben op de redelijke verwachting van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld tijd, hoeveelheid werk, kosten, etc.), wordt dit tijdig gecommuniceerd met Opdrachtgever en is het aan Opdrachtgever hier al dan niet mee akkoord te gaan.

**2.3** – Wanneer Opdrachtgever voorafgaand aan of tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden vragen heeft betreffende de werkzaamheden, worden deze tijdig en naar beste kunnen beantwoord.

### **Artikel 3. Transparantie aangaande tarieven**

**3.1** – Voorafgaand aan het uitvoeren van werk ten behoeve van de Opdrachtgever met hulpvraag, wordt een kostenraming voorgelegd voor het totale werk. Hieronder valt alles dat in rekening gebracht wordt, waaronder (indien van toepassing): uurloon, materialen, voorrijkosten, en alle overige doorberekende kosten.

**3.2** – Wanneer de dienst een langere looptijd heeft, wordt een inschatting gemaakt van deze looptijd en wordt deze met de Opdrachtgever gecommuniceerd.

**3.3** – Opdrachtgever behoudt het recht niet akkoord te gaan met de kostenraming.

**3.4** – Indien de kostenraming ter plekke gemaakt moet worden, moet *vooraf* duidelijk zijn voor de Opdrachtgever of ramingskosten in rekening gebracht worden en wat de hoogte hiervan is.

**3.5** – Kosten die gemaakt zijn voor adverteren of andere manieren om leads tot stand te laten komen zijn onderdeel van bedrijfsvoering van Opdrachtnemer en worden niet opgevoerd in de kostenraming en/of factuur.

**3.6** – Opdrachtnemer werkt met marktconforme tarieven voor aangeboden werkzaamheden.

**3.7** – Indien er een verschil is in tarieven voor aangeboden werkzaamheden buiten kantooruren en in weekenden, wordt dit duidelijk met Opdrachtgever gecommuniceerd.

### **Artikel 4. Nazorg**

**4.1** – Het werk is voltooid wanneer Opdrachtnemer de werkzaamheden heeft afgerond en het resultaat heeft gecommuniceerd en indien mogelijk getoond aan Opdrachtgever.

**4.2** – Wanneer Opdrachtgever vragen heeft over de geleverde dienst, doet Opdrachtnemer haar uiterste best deze volledig te beantwoorden.

**4.3** – Wanneer Opdrachtgever ontevreden is over de kwaliteit of het resultaat van de geleverde dienst, voor al dan na betaling hiervan, gaat Opdrachtnemer de dialoog aan met in achtneming van redelijke termijn en met in achtneming van de menselijke maat wat betreft communicatie.

**4.4** – Indien om welke reden ook een negatieve review wordt gegeven door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer hier op wenst te reageren, dient de reactie constructief en fatsoenlijk van aard te zijn.

### **Artikel 5. Publieke ontsluiting deelname**

**5.1** – ConsuBeter houdt zich het recht voor primaire gegevens van aangesloten Opdrachtnemers te publiceren in een doorzoekbare databank, ten behoeve van de consument. Het betreft hier enkel bedrijfsnaam en vestigingsplaats. Overige bij ConsuBeter bekende gegevens in het kader van Keurmerk ConsuBeter worden niet ontsloten. Bij ontbinding van de Overeenkomst (*zie artikel 7*) wordt de ontsluiting van de bij ConsuBeter bekende gegevens van Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen stopgezet.

**5.2** – ConsuBeter geeft geen publiek of persoonlijk waardeoordeel betreffende aangesloten Opdrachtnemers, anders dan het al dan niet verstrekken van het Keurmerk ConsuBeter.

## **Artikel 6. Gegevensbescherming**

**6.1** – ConsuBeter is gehouden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en stelt alles in het werk zorgvuldig met de gegevens van aangesloten Opdrachtnemers om te gaan. Bij het ontbinden van de Overeenkomst (*zie artikel 7*) worden gegevens van de betreffende Opdrachtnemer gearhiveerd gedurende de wettelijke termijn.

## **Artikel 7. Ontbinding van de Overeenkomst**

**7.1** – ConsuBeter werkt volgens het ‘three strikes out’ principe. Klachten over Opdrachtnemer die ConsuBeter bereiken, worden doorgezet naar en besproken met Opdrachtnemer. Bij drie gegronde klachten binnen een tijdsbestek van negen maanden, wordt de Overeenkomst ontbonden, wat Opdrachtnemer het recht ontnemt tot het voeren van het ConsuBeter label op de website of in andere uitingen. Het staat Opdrachtnemer vrij om vanaf zes maanden na ontbinding van de Overeenkomst een herkeuring voor ConsuBeter aan te vragen.

**7.2** – Opdrachtnemer en ConsuBeter kunnen zonder opgave van reden de Overeenkomst ontbinden. Dit gebeurt schriftelijk (per e-mail dan wel briefpost). Bij ontbinding door Opdrachtnemer zal ConsuBeter de ontbinding binnen vijf werkdagen bevestigen. Bij ontbinding door ConsuBeter is Opdrachtnemer gehouden alle uitingen van Keurmerk ConsuBeter in elke vorm van correspondentie, website of andersoortig binnen vijf werkdagen verwijderen.