



## De Roetmeester t.h.o.d.n. Haardhoutmeester

Fijn dat je dit document leest. Je leest hierin namelijk onder welke voorwaarden wij onze diensten en producten leveren, zodat je weet wat we van elkaar mogen verwachten.

Voor de leesbaarheid van dit document hebben wij gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en wij-vorm' te schrijven. Waar 'wij' of 'onze' staat, wordt de onderneming De Roetmeester (tevens handelend onder de naam Haardhoutmeester) bedoeld (gevestigd in Nieuwleusen en in het Handelsregister geregistreerd onder nummer 57161356).

Zijn bepalingen onduidelijk? Neem dan contact op met ons via [info@deroetmeester.nl](mailto:info@deroetmeester.nl) dan komen we er samen uit.

## I. Algemene bepalingen

### Algemene voorwaarden

#### Toepasselijkheid

Voor alle werkzaamheden die wij in opdracht voor jou verrichten (onze overeenkomst), gelden deze algemene voorwaarden. Ook op vervolgoopdrachten die jij geeft, zijn zij van toepassing.

Als je een overeenkomst of offerte ondertekent of door een bestelling af te ronden op onze website, verklaar je dat je kennis hebt genomen van deze algemene voorwaarden en dat je met deze voorwaarden akkoord gaat.

Eventuele algemene voorwaarden van jou en/of derden zijn niet van toepassing op deze overeenkomst.

### Naleving

Wij hebben altijd het recht op een strikte naleving van deze voorwaarden.

### Wijziging

Wij kunnen deze voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. Wij stellen je tot uiterlijk **14 dagen** na die wijziging op de hoogte.

Bij een wezenlijke wijziging mag jij onze overeenkomst opzeggen, als je van ons niet de mogelijkheid krijgt om de overeenkomst onder de oude voorwaarden voort te zetten.

Wijzigen wij onze voorwaarden binnen 3 maanden nadat je de overeenkomst bent aangegaan? Dan mag je de overeenkomst opzeggen als je niet de mogelijkheid krijgt de overeenkomst voort te zetten onder de oude voorwaarden.

Blijf je van onze diensten gebruik maken, dan geef je op die manier aan dat je akkoord gaat met de wijziging.

### Afwijken

Ben je het oneens met een bepaling uit deze voorwaarden en wil je van die bepaling afwijken? Dan kan dat alleen met onze schriftelijke toestemming.

Onder de term "schriftelijk" wordt ook verstaan e-mail. Ons elektronische systeem wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de elektronische communicatie.

Bij afwijking van één of meer bepalingen van deze voorwaarden, blijven de overige bepalingen altijd gelden. Ook geldt dat als één of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden, een bepaalde periode niet stipt door ons zijn toegepast, hieraan (nu of in de toekomst) door jou geen rechten kunnen worden ontleend.

### Onze offertes

Onze offerte is gebaseerd op de informatie die ons op het moment van het opstellen ter beschikking stond. De offerte is vrijblijvend en verplicht jou tot niets. De offerte is **14 dagen** geldig na datum van verzending, tenzij een andere termijn staat aangegeven.

In de offerte geven wij aan welke dienst wordt aangeboden en welk bedrag je verschuldigd bent bij het accepteren van de offerte.

De prijzen gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij anders afgesproken. Dat betekent dat als je een offerte niet accepteert, wij na verval van de offerte een nieuwe (hogere) prijs mogen hanteren.

### Prijzen

De prijzen in zowel het aanbod, op de offerte als op de factuur zijn in EURO inclusief btw, tenzij anders vermeld.

Bij een fout, kennelijke vergissing of verschrijving op de offerte, website of factuur, zijn wij daar niet aan gebonden.

### Tarief & overige kosten

Wij hanteren een vast tarief dat op voorhand bij jou bekend is. Bij afspraken op jouw locatie kunnen wij reiskosten, reistijd en overige kosten in rekening brengen. Wij laten jou dit tijdig weten.

### Wijziging tarief

Wij mogen ons tarief zonder opgaaf van redenen wijzigen, met minimaal **1 kalendermaand** voorafgaand van ingang. Dit laten wij jou minimaal een maand voor de ingang van de wijziging weten.

Afspraken die schriftelijk zijn gemaakt tijdens het oude tarief blijven natuurlijk gelden.

## Betaling

Wij mogen altijd om een volledige betaling voorafgaand aan de dienst of het product vragen.

## Betaling in termijnen

Voor onze diensten is het mogelijk om in termijnen te betalen. In geval van gespreide betaling dien je de eerste termijn direct na aanmelding te voldoen.

Je dient tijdig alle afgesproken termijnen binnen **10 dagen** van de factuurdatum te voldoen. Je mag de termijnbetaling niet eenzijdig stop zetten, ook niet als je besluit geen gebruik (meer) te maken van de geleverde dienst/het product.

## Facturering

De factuur sturen wij op overeengekomen momenten (vooraf of achteraf) en jij stemt in met die facturatie.

De factuur wordt verzonden naar het door jou opgegeven emailadres, tenzij anders overeengekomen en dient binnen **10 dagen** na dagtekening te zijn voldaan op het door ons aangegeven rekeningnummer.

## Overschrijding betalingstermijn

Bij overschrijding van de betalingstermijn ben je in verzuim. Vanaf dat moment mogen wij de verplichtingen uitstellen tot aan de betalingsverplichting is voldaan. Blijf jij in gebreke, dan gaan wij tot invordering over.

De kosten met betrekking tot die invordering komen voor jouw rekening. Denk aan wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige kosten aan ons verschuldigd. De kosten worden berekend volgens de WIK-maatstaf en BIK-maatstaf.

## Surseance & geen medewerking

Bij surseance van betaling (*surseance van betaling betekent dat een bedrijf tijdelijk wordt vrijgesteld van het betalen van schulden, terwijl het werkt aan een herstructureringsplan om financiële problemen op te lossen*) is onze vordering direct opeisbaar.

Ook geldt dat ook al werk jij niet mee aan de uitvoering van de opdracht, wij alsnog het recht hebben op betaling van de factuur.

## Overeenkomst

### Totstandkoming

Onze overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij ons aanbod hebt geaccepteerd.

Wij gaan ervanuit dat jij ons aanbod accepteert als wij een ondertekende offerte ontvangen, een duidelijk akkoord (zoals bijvoorbeeld) per e-mail ontvangen, als er een eerste betaling of volledige betaling is verricht of als wij uit jouw gedrag mogen afleiden dat je instemt met het aanbod.

## Wijzigen

Nadat jij de offerte hebt geaccepteerd kun je de opdracht alleen wijzigen met onze schriftelijke toestemming. Dit geldt ook voor kleine wijzigingen of wijzigingen die op minimale punten afwijken van de offerte.

Als jij laat weten de opdracht te willen wijzigen kijken we altijd samen naar de mogelijkheden, maar wij zijn nooit verplicht een voorgestelde wijziging te accepteren.

## Uitvoering

Voor een goede uitvoering van de overeenkomst ontvangen wij graag jouw volledige contact- en adresgegevens, zodat wij een afspraak kunnen inplannen voor het leveren van de betreffende dienst. Wij plannen onze afspraken digitaal in.

## Inschakelen van derden

Wij mogen altijd derden inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, mocht dat nodig zijn voor een goede uitvoering of bijdragen aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

## Duur

Als wij een overeenkomst aangaan voor een "bepaalde tijd" mag jij die niet kosteloos opzeggen, tenzij wij samen anders zijn overeengekomen. Wij kunnen hiervan in jouw voordeel afwijken als wij dit gezien de omstandigheden redelijk vinden.

Als wij een overeenkomst zijn aangegaan voor "onbepaalde tijd" mogen wij die beiden opzeggen, met een opzegtermijn van één maand, zonder dat dit leidt tot schadeplichtigheid.

## Tijdelijk stopzetten overeenkomst

Als je niet meewerkt of op andere wijze uitvoering van de opdracht belemmert, mogen wij onze werkzaamheden (tijdelijk) stoppen.

## Annulering van afspraken

Je kunt een afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos annuleren of verplaatsen. Dat kan telefonisch of per e-mail.

Annuleer je later dan 24 uur voor de afspraak, of ben je niet aanwezig op het afgesproken tijdstip, dan brengen we het volledige bedrag inclusief voorrijkosten in rekening.

Als wij door overmacht (zoals ziekte, slecht weer of technische problemen) een afspraak moeten verzetten, laten we dat zo snel mogelijk weten. We plannen dan zo snel mogelijk een nieuwe datum in.

## Ontbinding overeenkomst

Wij mogen de overeenkomst direct beëindigen als jij niet voldoet aan jouw verplichtingen onder de overeenkomst of als wij nieuwe informatie hebben ontvangen waaruit blijkt dat de uitvoering van de overeenkomst voor ons niet langer aanvaardbaar is.

Als de overeenkomst tussen ons wordt ontbonden, wordt de ontvangen prestatie in verband met de uitvoering van de opdracht niet ongedaan gemaakt. Je krijgt dus geen geld terug. Schade die jij lijdt omdat wij de overeenkomst tussentijds beëindigen, komt niet voor onze rekening.

## II. Diensten

Ons werk draait om veiligheid, preventie en een schone uitvoering. We willen dat jij met een gerust gevoel kunt stoken, met een schoon en goed werkend schoorsteenkanaal.

Onder de naam *de Roetmeester* zijn wij gespecialiseerd in het reinigen, inspecteren en onderhouden van rookkanalen. Wij richten ons op de preventie van schoorsteenbranden en het waarborgen van de veiligheid van stookinstallaties. Wij zijn lid van de ASPB (*Algemene Schoorsteenvegers Patroons Bond*).

Onder de naam *Haardhoutmeester* leveren wij ook hardhout (beuken, eiken of gemengde soorten) en aanmaakhout.

### Webshop (aanvullend)

Het is mogelijk om via de website van de Roetmeester diensten af te nemen en om via de webshop van de Haardhoutmeester hardhout te bestellen.

### Betaling

Betaling geschiedt op de website aangegeven manier. Bij hardhout gebeurt het voorafgaand aan de aankoop, bij het schoorsteenvegen gebeurt dit achteraf via een factuur.

### Hardhout

In de webshop kun hardhout kopen. Jouw bestelling wordt geleverd als het verschuldigde bedrag is overgemaakt via de op de website of de door ons aangegeven wijze.

### Levering

Wij streven ernaar om de levering zo snel mogelijk plaats te laten vinden, mits alles op voorraad is en mits wij daadwerkelijk kunnen leveren. Soms duurt een levering langer, door zaken waar wij geen invloed op hebben. Een afspraak wordt in overleg gemaakt.

### Eigendomsvoorbehoud

Alle geleverde producten blijven ons eigendom tot alle door jou verschuldigde bedragen zijn voldaan.

### Annuleren en retourneren (herroepingsrecht)

Ben je niet tevreden over je aankoop? Geen probleem. Je kunt het hardhout binnen 14 dagen na levering laten retourneren. De retourkosten zijn voor eigen rekening.

Ook kun je zelf een transporteur regelen of wij doen dat voor je. Neem contact met ons op voor de actuele tarieven. Breng je het hardhout zelf terug, dan betaal je niets.

Om je retour goed te kunnen verwerken, ontvangen we graag je ordernummer, je adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres en wat je precies wilt retourneren (inclusief artikelnummer en aantal).

Je krijgt het aankoopbedrag terug zodra wij het hardhout in volledige, goede, onbeschadigde staat en in originele verpakking hebben ontvangen.

### Niet thuis bij aflevering

Bezorging vindt plaats in het door ons opgegeven tijdsbestek. In eerste instantie nemen wij telefonisch contact op om het tijdsbestek af te stemmen. Ben je niet thuis bij bezorging dan nemen we contact met je op en wordt de bestelling op locatie neergezet. We nemen de bestelling niet mee retour.

### Terugbetaling

Zodra wij de retourzending hebben ontvangen, storten we het aankoopbedrag binnen 14 werkdagen terug op je rekening.

### Schoorsteenvegen (rookkanalen reinigen)

Wij reinigen rookkanalen om roet, creosoot en andere brandbare resten te verwijderen en zo schoorsteenbranden te voorkomen. Door regelmatig te laten vegen, blijft de trek in het kanaal goed en verklein je het risico op schade of brand. We werken schoon en zorgvuldig: na afloop laten we je leefruimte netjes achter.

### Camera-inspectie van rookkanalen

Als er vermoedens zijn van scheuren, verstoppingen of andere problemen, kunnen we met een speciale camera het kanaal inspecteren. Zo brengen we de binnenkant van de schoorsteen duidelijk in beeld en kunnen we schade of verstopping vroegtijdig ontdekken.

### Verwijderen van vogelnesten

Vogelnesten kunnen een rookkanaal blokkeren en leiden tot gevaarlijke situaties, zoals rookterugslag of koolmonoxidevorming. Wij verwijderen vogelnesten veilig en vakkundig, zodat je weer veilig kunt stoken.

### Leveren en plaatsen van producten

Wij leveren en monteren trekkappen, vonkenvangergaas en rookafvoeronderdelen.

### Herroepingsrecht dienst

Je kunt een overeenkomst met betrekking tot onze dienst, tot 14 dagen na het aangaan kosteloos herroepen als wij de dienst nog niet hebben uitgevoerd. Herroepen doe je door te mailen naar [info@deroetmeester.nl](mailto:info@deroetmeester.nl) met daarin het verzoek tot herroeping.

Na 14 dagen of na uitvoering van de dienst is het niet meer mogelijk om te herroepen en ben je het hele verschuldigde bedrag verschuldigd althans vervalt de betalingsverplichting niet.

### III. Slotbepalingen

#### Klachten

Als jij een klacht hebt, dan lossen wij dat graag samen met jou op. Mail je klacht voor diensten van de Roetmeester naar [administratie@deroetmeester.nl](mailto:administratie@deroetmeester.nl) en voor klachten voor diensten van de Haardhoutmeester naar [klachten@haardhoutmeester.nl](mailto:klachten@haardhoutmeester.nl). Op die manier kunnen wij de klacht onderzoeken en een passende reactie geven.

#### Klachttermijn

Klachten dienen binnen **3 maanden** nadat het feit zich heeft voorgedaan, te worden geuit. Samen proberen we altijd om een oplossing te vinden. Komen we er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van de ASPB.

Als jouw klacht daarna nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je het geschil voorleggen aan de [Geschillencommissie ASPB](#).

De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement van de ASPB dat geldt op het moment dat je de klacht indient.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend; daarna kun je dus niet meer naar de gewone rechter.

De volledige Klachten- en Geschillenregeling ASPB kun je opvragen via [www.aspb.nl](http://www.aspb.nl).

#### In gebreke stellen

Als nakoming blijvend onmogelijk is, stel je ons eerst schriftelijk in gebreke voor aansprakelijkheid door een tekortkoming, in de nakoming van onze overeenkomst kan ontstaan. Let op: voor die tekortkoming kan ontstaan gun je ons eerst een redelijke termijn om de tekortkoming te kunnen herstellen.

#### Aansprakelijkheid

Wij voeren onze schoorsteenveegdiensten uit met zorg en vakmanschap. Jij bent verantwoordelijk voor veilige toegang tot de schoorsteen en voor het geven van de juiste informatie over de locatie en het type schoorsteen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuist gebruik van de schoorsteen na onze werkzaamheden, of door materialen die zich in het kanaal bevinden en tijdens het vegen loskomen.

Schade aan kanalen of flexibele kanalen die ontstaat door normale slijtage, ouderdom of onjuist gebruik van de schoorsteen, valt buiten onze verantwoordelijkheid.

Jij begrijpt en accepteert dat kanalen in sommige gevallen los kunnen schieten tijdens het vegen, afhankelijk van de staat van de schoorsteen. Ook voor die schade zijn wij niet aansprakelijk.

Zorg dat de werkplek rondom de schoorsteen vrij is, met minimaal 1,5 meter ruimte om veilig te kunnen werken. Vloerkleden of andere voorwerpen binnen dit gebied moeten vooraf worden verwijderd. Doe je dat niet, dan zijn wij niet verantwoordelijk voor eventuele schade daaraan. Als de werkruimte niet goed is vrijgemaakt, kunnen wij het werk uitstellen of annuleren. In dat geval kunnen extra kosten worden berekend voor het opnieuw plannen van de afspraak.

Wij werken altijd voorzichtig, maar kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor het loskomen of beschadigen van dakpannen of rieten dak tijdens het vegen. Ook zijn wij niet aansprakelijk voor schade aan oud metselwerk, zoals scheuren of lekkage die zichtbaar worden na het schoonmaken van het kanaal.

Creosoot kan niet altijd volledig worden verwijderd. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen daarvan.

Wij zijn evenmin verantwoordelijk voor de aanleg van jouw houtkachel, open haard of rookkanaal wanneer deze door derden is uitgevoerd.

De aanleg moet voldoen aan de geldende richtlijnen en voorschriften. Als dat niet zo is en er ontstaat schade tijdens het vegen, dan ligt die verantwoordelijkheid bij jou.

Hoewel we zorgvuldig werken, kan er altijd wat stof vrijkomen tijdens het vegen. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor ongemak of schade door stofvorming.

Wij behouden ons het recht voor om werkzaamheden te annuleren als de schoorsteenveger van mening is dat er niet veilig gewerkt kan worden.

Wij geven geen garantie op de staat van kanalen of flexibele kanalen na het vegen. Wordt er na onze werkzaamheden schade of een gebrek ontdekt, dan moet je dit direct aan ons melden.

Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade (nooit indirecte schade zoals reputatieschade, gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen etc.) als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

#### Aansprakelijkheidsbeperking

Als wij al aansprakelijk zouden zijn, dan is die beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende dienst met een maximum van € 3000,- of tot het maximale bedrag wat door de verzekeraar in dat geval wordt uitgekeerd. Die beperking vervalt bij opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant.

#### Verjaring

Tot slot verjaart iedere vordering en/ of claim richting ons binnen **12 maanden** nadat onze overeenkomst is gestopt.

### Vrijwaring

Jij vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden gebaseerd op of samenhangen met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant.

Dat wil zeggen dat een derde partij geen aanspraak kan maken op de overeenkomst die wij met elkaar zijn overeengekomen.

### Overmacht

Van overmacht aan onze zijde is sprake als wij worden verhinderd om verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding te voldoen door, maar niet beperkt tot bijvoorbeeld een: *hack, brand, storing, virusinfectie, overheidsmaatregelen, stroomstoring, epidemie, pandemie, staking, diefstal, ziekte en wij kunnen geen vervanging regelen en fouten in software of (online) diensten van derden*. Maar, ook een gebeurtenis waardoor nakoming zo bezwaarlijk is geworden in vergelijking met de omstandigheid tijdens het aangaan van de overeenkomst, dat nakoming niet meer van ons kan worden verlangd.

### Duur overmacht

Voor zolang de overmacht duurt, mogen wij onze verplichtingen uitstellen. Als de overmacht langer duurt dan 30 dagen mogen wij beiden de overeenkomst geheel of deels ontbinden.

### Gevolgen overmacht

Wij zijn niet verplicht om eventuele schade door overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij een bepaald voordeel genieten. Voor zover wij op het moment waarop de overmacht begon, al verplichtingen zijn nagekomen of nog zouden kunnen nakomen, mogen wij dat gedeelte declareren. Jij zult de factuur voldoen alsof het een aparte overeenkomst is.

### Intellectueel eigendom

Intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van "werk" door ons zijn vervaardigd, berusten bij ons. Dat betekent, dat de door ons geleverde of ter beschikking gestelde ideeën, werkwijzen, teksten, materialen, adviezen e.d. alleen voor eigen gebruik zijn.

### Persoonsgegevens

Wij verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van onze opdracht en niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Tenzij wij op grond van wet- of regelgeving verplicht zijn anders te handelen.

Wij mogen vragen om een recensie te schrijven die wij (*eventueel in aangepaste vorm*) plaatsen op de website en /of social media.

Op jouw verzoek zullen wij de recensie verwijderen.

Hoe wij verder omgaan met (persoons)gegevens lees je op onze website: [www.deroetmeester.nl](http://www.deroetmeester.nl).

### Bevoegde rechter

Als wij in conflict komen zoeken wij graag samen met jou naar een oplossing.

Alleen als het niet lukt om een geschil in onderling overleg op te lossen en als jij jouw geschil niet hebt voorgelegd aan de ASPB, gaan we naar de rechter in jouw woongebied.

### Toepasselijk recht

Op onze overeenkomst en op deze voorwaarden is alleen het Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag sluiten wij uitdrukkelijk uit.

