

Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN – Perfect Parking b.v

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan:

Perfect Parking bv: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Klant: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die gebruik wenst te maken van de diensten van perfect parking bv en hierbij een overeenkomst aangaat met Perfect Parking bv.

Overeenkomst: de tot stand gekomen overeenkomst tussen de klant en

Perfect Parking b.v.

Dienst: de uitvoering van de overeenkomst met Perfect Parking bv, te weten het leveren van (valet)parking diensten

Voertuig: het motorvoertuig dat klant in bewaarneming geeft aan Perfect Parking b.v c.q. parkeert / laat parkeren op een terrein dat eigendom is van Perfect Parking b.v.

Artikel 2 – Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Perfect Parking b.v. en de klant, waarbij de toepasselijkheid van eventuele door de klant gehanteerde algemene voorwaarden expliciet wordt uitgesloten

Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien dit in de overeenkomst schriftelijk tussen de partijen is overeengekomen. De onderhavige voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten met Perfect Parking b.v. waarbij voor de uitvoering door Perfect Parking b.v. derden worden ingeschakeld

De nietig- en/of vernietigbaarheid van een of meer bepalingen, zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden, tast de rechtsgeldigheid van de overige niet nietige of vernietigbare bepalingen in deze algemene voorwaarden niet aan. Partijen zullen op dat moment overleggen om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij, indien en voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 3 – De totstandkoming van de overeenkomst

Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat de klant via inschrijving op de website het aanbod van Perfect Parking b.v. aanvaardt, dan wel op het moment dat de klant akkoord gaat met de door Perfect Parking b.v. gezonden opdrachtbevestiging, behoudens de situatie dat ten gevolge van een storende omstandigheid de klant de opdrachtbevestiging niet heeft kunnen accorderen en/of Perfect Parking b.v. feitelijk uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst en dit voor de klant kenbaar is c.q. behoorde te zijn.

Elk aanbod aan de klant dat in welke vorm dan ook door Perfect Parking b.v. is gedaan, is in elke opzicht steeds vrijblijvend en kan binnen vijf werkdagen, na acceptatie door de klant, door Perfect Parking b.v. worden herroepen. Mondelinge aanbiedingen gedaan door zijn niet bindend, tenzij deze schriftelijk door Perfect Parking b.v. zijn bevestigd.

Aan mogelijke type- en/of drukfouten in aanbiedingen tijdens Perfect Parking b.v. kunnen geen rechten worden ontleend door de klant en/of derden.

Artikel 4 – Boeking website

Indien de klant het aanbod van Perfect Parking b.v. accepteert door boeking op de website, komt op dat moment een overeenkomst tot stand, tenzij Perfect Parking b.v. de boeking van de klant niet accepteert, onder mededeling hiervan aan de klant, zonder dat Perfect Parking bv gehouden is redenen mede te delen aan de klant.

Boeking via de website kunnen plaatsvinden tot 1 uur voor de uit te voeren dienst. Boeking binnen 1 uur voor de uit te voeren dienst kunnen enkel telefonisch worden gedaan, waarna de klant een bevestigingsmail ontvangt die hij /zij dient te accorderen.

Aanmelding op de website is alleen mogelijk, nadat de klant heeft aangegeven deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en de inhoud akkoord te vinden.

Klant is gehouden zijn/haar gegevens die voor de boeking gevraagd worden, volledig naar waarheid in te vullen. Klant is ouder dan 18 jaar.

Na de boeking ontvangt de klant een bevestigingsmail van Perfect Parking b.v. Indien de gegevens onjuist en/of onvolledig zijn in de bevestigingsmail dan dient de klant dit schriftelijk te melden in de periode tot 24 uur voor de uitvoering van de dienst.

Door aanmelding op de website gaat de klant ermee akkoord dat zijn/haar (persoons-/adres)gegevens worden opgeslagen door Perfect Parking b.v. en dat de gegevens gebruikt mogen worden voor het toezenden van aanbiedingen en nieuws van Perfect Parking b.v. De klant kan zich hiervoor afmelden door een e-mail te sturen naar perfectparking24@outlook.com

Artikel 5 – Uitvoering overeenkomst

Perfect Parking b.v. zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de aan Perfect Parking b.v. opgedragen taak mag worden verwacht en zal alle mogelijke zorg betrachten ter uitvoering van de dienst. De verbintenis zijdens Perfect Parking b.v. betreft een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis.

Perfect Parking b.v. en klant dienen elkaar te allen tijde te informeren over omstandigheden en ontwikkelingen, waarvan de ander gelet op de goede uitvoering van de overeenkomst op de hoogte moet zijn. Klant staat in voor de deugdelijkheid en volledigheid van de door hem/haar of op zijn/haar verzoek door een derde aan Perfect Parking b.v. ter beschikking gestelde gegevens.

Klant zal Perfect Parking b.v. steeds de gelegenheid geven de dienst naar behoren uit te voeren, waaronder het aanleveren van door Perfect Parking b.v. gevraagde en/of relevante informatie.

Perfect Parking b.v. heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden zonder dat zij daartoe toestemming van de klant nodig heeft. Klant is niet gerechtigd zelf of door derden werkzaamheden te laten uitvoeren, die behoren of zouden kunnen behoren tot de opdracht aan Perfect Parking b.v.

Artikel 6 – Parkeren, inleveren en ophalen van het voertuig

Op het moment van het aangaan van de overeenkomst is de klant gehouden het inlever- en ophaaltijdstip van het voertuig mede te delen aan Perfect Parking B.V.. Het wijzigen van deze data en tijdstippen is mogelijk tot 24 uur voor uitvoering van de dienst. In geval dat er sprake is van

onvoorziene omstandigheden, zoals het wijzigen van vluchttijden, dan is de klant gehouden deze omstandigheden zo spoedig mogelijk voor de uitvoering van de dienst schriftelijk, via e-mail naar Perfectparking24@outlook.com of telefonisch mede te delen aan Perfect Parking B.V..

Klant is gehouden 25 minuten voor de gewenste uitvoering van de dienst van Perfect Parking B.V. telefonisch op het door Perfect Parking B.V. opgegeven telefoonnummer te informeren dat Perfect Parking B.V. op het gewenste tijdstip het voertuig in ontvangst dient te nemen.

Perfect Parking B.V. zal zich vervolgens inspannen het voertuig op het gewenste tijdstip in ontvangst te nemen. Het is echter voor Perfect Parking B.V. toegestaan dit tijdstip te overschrijden met maximaal 30 minuten. Dit geldt niet indien er sprake is van overmacht of onvoorziene omstandigheden, zoals vertraging in vluchttijden en/of (start) gebreken aan het voertuig en/of verkeerstechnische omstandigheden al dan niet het gevolg van overheidsmaatregelen.

Perfect Parking B.V. zal een voertuig in bewaarneming nemen indien de betaling conform de reservering heeft plaatsgevonden. Indien de betaling nog niet heeft plaatsgevonden dan dient de klant alsnog aan deze verplichting te voldoen door middel van onlinebetaling of contante betaling tijdens het inleveren van het voertuig. Indien er geen betaling heeft plaats gevonden zal Perfect Parking B.V. het voertuig niet in bewaarneming nemen.

Op het moment dat de klant het voertuig in bewaarneming geeft aan Perfect Parking B.V. wordt de staat van het voertuig opgenomen en worden er foto's en/of een video gemaakt van het voertuig en vastgelegd, op het inleverformulier en plaatst de klant zijn/haar handtekening op het inleverformulier. Perfect Parking B.V. noteert enkel schade die niet onder de gebruikersschade valt. Onder de gebruikersschade wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan: slijtage, krasjes en/of beschadigingen die gezien de leeftijd en de kilometerstand van het voertuig gangbaar zijn.

Alle medewerkers van Perfect Parking B.V. beschikken over een pas en/of het contract van Perfect Parking B.V. en de klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van deze pas en het inleveren van het voertuig bij de medewerkers van Perfect Parking B.V..

Klant dient het voertuig op het moment dat hij/zij deze weer in ontvangst neemt direct te inspecteren op mogelijke schade of wijzigingen in vergelijking met het moment van inlevering van het voertuig. Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade aan het voertuig die op het inleverformulier staat opgetekend of op foto's en video's al te zien zijn. Indien er sprake is van schade aan het voertuig die niet staat opgetekend op het inleverformulier en/of op beelden staat, dient de klant dit te (laten) noteren op het door hem/haar te ondertekenen ontvangstformulier, bij gebreke waarvan klant zijn/haar rechten om te klagen en/of vorderingen uit hoofde van mogelijke schade jegens Perfect Parking B.V. verwerkt. Hierbij opgemerkt dat Perfect Parking B.V. enkel aansprakelijk is voor schade aan voertuigen met inachtneming van hetgeen is bepaald in artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

Klant dient bij het in ontvangst nemen van het voertuig zijn deel van de overeenkomst en een identiteitsbewijs te kunnen tonen aan de medewerker van Perfect Parking B.V.. Perfect Parking B.V. is gerechtigd een fotokopie te maken van dit identiteitsbewijs. Kan de klant geen identiteitsbewijs tonen, dan is Perfect Parking B.V. gerechtigd het voertuig niet te retourneren aan de klant, totdat de klant zich wel kan identificeren.

Artikel 7 – (Overige) verplichtingen klant

Klant is verplicht het voertuig casco/allrisk te verzekeren en verzekerd te houden gedurende de overeenkomst, tenzij de klant kan aantonen dat het voertuig niet casco/allrisk te verzekeren is.

Klant is gehouden:

er voor te zorgen dat alle apparatuur (elektronica) in het voertuig is uitgeschakeld op het moment dat hij/zij het voertuig inlevert bij Perfect Parking B.V.. Indien het voertuig van de klant niet functioneert / niet start tijdens de periode van bewaarneming dan komt dit volledig voor rekening en risico van de klant

bij het inleveren van het voertuig de identiteit van de medewerker van Perfect Parking B.V. te controleren middels het laten tonen van zijn/haar pas. Overhandigt de klant het voertuig aan een persoon die geen chauffeurspas heeft getoond, dan komt dit volledig voor rekening en risico van de klant

geen waardevolle spullen in de auto achter te laten

Artikel 8 – Prijs en betaling

De door Perfect Parking B.V. gehanteerde prijzen c.q. tarieven voor de dienst staan vermeld op de website of in de bevestigingsmail die Perfect Parking B.V. zendt aan de klant, indien de klant niet via de website boekt.

Betaling dient te geschieden in Euro tijdens de boeking via de website, dan wel binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de bevestigingsmail op een door Perfect Parking B.V.aangewezen

bankrekeningnummer. Boeking binnen 24 uur voor uitvoering van de dienst worden enkel in behandeling genomen, indien de betalingen worden gedaan binnen 2 uur na ontvangst van de bevestigingsmail van Perfect Parking B.V. aan de klant.

Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten een betalingsverplichting niet op. Klant is niet gerechtigd door hem/haar verschuldigde bedragen aan Perfect Parking B.V. te verrekenen met (mogelijke) vorderingen van de klant op Perfect Parking B.V..

Indien facturen binnen de gestelde termijn niet worden voldaan, is de klant wettelijke rente verschuldigd op grond van de wet.

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant of indiende klant anderszins het vrije beheer of de vrije beschikkingsbevoegdheid over van diens vermogen verliest, zijn de vorderingen van Perfect Parking B.V. op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Indien Perfect Parking B.V. door niet betaling van klant gedwongen wordt maatregelen te nemen, teneinde alsnog betaling te bewerkstelligen, zijn de daarmee samenhangende buitengerechtigde kosten voor rekening van de klant. De buitengerechtigde kosten worden vastgesteld op basis van BIK-staffel.

Betaling van een bepaalde geldsom strekt in de eerste plaats tot betaling van de kosten, vervolgens ter betaling van de reeds verschenen rente en ten slotte ter betaling van de hoofdsom en de lopende rente, ongeacht of bij de betaling door de klant andere aanwijzingen worden gegeven.

Indien de klant later terugkomt dan gepland c.q. de termijn van de overeenkomst wordt verlengd, dient de klant dit per e-mail, per sms of telefonisch kenbaar te maken aan Perfect Parking B.V.. Er wordt € 7,50 extra per dag in rekening gebracht bij de klant door Perfect Parking B.V.. Eerdere terugkomst dan gepland c.q. een verkorting van de termijn van de overeenkomst geeft geen recht op restitutie van een reeds betaald bedrag door de klant en/of een korting op een nog te betalen bedrag door de klant.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor de schade die de klant lijdt, indien de klant deze schade niet tijdig heeft gemeld conform hetgeen staat opgetekend in artikel 6 van deze algemene voorwaarden.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor de schade die de klant lijdt, indien deze schade wordt vergoed door de verzekeraar van de klant.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade die de klant lijdt of nog zal lijden als gevolg van (inbraak)schade aan het voertuig of diefstal c.q. verduistering van het voertuig die de klant in bewaarneming heeft gegeven, tenzij de klant bewijst dat de schade is ontstaan tijdens de periode dat het voertuig in bewaarneming is gegeven, Perfect Parking B.V. niet de zorg van een goed bewaarnemer in acht heeft genomen en de door de klant geleden schade hiervan het gevolg is.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade geleden door derden als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet op bewuste roekeloosheid tijdens Perfect Parking B.V.. Perfect Parking B.V. is niet aansprakelijk voor autoruit schade.

Voor zover Perfect Parking B.V. aansprakelijk is voor schade, dan betreft dit enkel een directe schade en is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van Perfect Parking B.V. te verstrekken uitkering, minus het door Perfect Parking B.V. te dragen eigen risico bedrag.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onvolledigheid van of gebrekkigheid in de door of namens de door klant verstrekte informatie.

Wanneer blijkt dat de door de klant geclaimde schade reeds op het voertuig aanwezig was op het moment dat deze bij Perfect Parking B.V. werd ingeleverd, worden er handlingskosten ter grootte van Euro 78,68 (excl. BTW) in rekening gebracht conform convenant regeling administratiekosten (artikel 10 van het convenant).

Artikel 11 – Overmacht

Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

Onder overmacht zijdens Perfect Parking B.V. wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, waarop Perfect Parking B.V. geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Perfect Parking B.V. niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen door (onder)aannemers of personeel van Perfect Parking B.V. worden daaronder begrepen.

Zodra het voor Perfect Parking b.v blijvend onmogelijk is haar verplichtingen na te komen door het bestaan van de overmacht situatie heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden voor het deel dat nog niet is nagekomen, zonder dat de andere partij schadevergoeding is verschuldigd.

Voor zover Perfect Parking B.V. ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels uitvoering heeft gegeven aan de dienst, echter eerder dan de overeengekomen termijn haar werkzaamheden wegens overmacht dient te staken, dan is Perfect Parking B.V. gerechtigd om het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte, separaat in rekening te brengen aan de klant. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

Artikel 12 – Einde van de overeenkomst / annulering

Klant is gerechtigd de overeenkomst kosteloos op te zeggen (annuleren) tot 24 uur voordat de dienst uitgevoerd dient te worden.

Indien klant opzegt (annuleert) in de periode vanaf 24 uur tot de uitvoering van de dienst, dan wel de klant niet verschijnt op het overeengekomen tijdstip (no show), is hij/zij de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd.

Perfect Parking B.V. kan de overeenkomst met de klant met onmiddellijke ingang opzeggen, onverminderd de overige rechten van Perfect Parking B.V. op grond van wettelijke bepalingen, indien:

klant niet uiterlijk 1 uur voor de uitvoering van de dienst de overeengekomen vergoeding heeft voldaan;

klant tekortschiet in de nakoming van overige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst, nadat Perfect Parking B.V. hem/haar in gebreke heeft gesteld en ook na verstrijking van een redelijke (herstel)termijn, tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst. Voor de toepassing van dit onderdeel is een ingebrekestelling elke mededeling waaruit ondubbelzinnig blijkt dat Perfect Parking B.V. nakoming verlangt;

na het sluiten van de overeenkomst Perfect Parking B.V. ter kennis genomen omstandigheden gegrond zijn dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen;

klant in staat van faillissement is verklaard, aan hem/haar, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is verleend, door beslaglegging, door onder curatele stelling of anderszins het vrije beheer of de vrije beschikkingsbevoegdheid over diens vermogen verliest, één en ander ongeacht of de desbetreffende rechterlijke uitspraak onherroepelijk is geworden of klant buiten faillissement of schuldeisers een akkoord heeft aangeboden;

klant overlijdt

Artikel 13 – Intellectuele eigendomsrechten

Perfect Parking B.V. is eigenaar van alle rechten van intellectueel eigendom op haar woord- en beeldmerken, handelsnamen en domeinnamen. Klant is niet gerechtigd deze zaken te gebruiken, kopiëren, verveelvoudigen en/of openbaar maken, tenzij Perfect Parking B.V. hier vooraf schriftelijk haar toestemming voor geeft.

Artikel 14 – Vrijwaring

Klant vrijwaart Perfect Parking B.V. voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Perfect Parking B.V. toerekenbaar is.

Indien Perfect Parking B.V. uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is klant gehouden Perfect Parking B.V., zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem/haar in dat geval verwacht mag worden. Mocht de klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Perfect Parking B.V. zonder ingebrekestelling gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van de klant en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de klant.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschilbeslechting

Op alle overeenkomsten welke Perfect Parking B.V. sluit met de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, welke Perfect Parking B.V. sluit met de klant of uit andere overeenkomsten ter uitvoering hiervan, zullen met uitsluiting van iedere andere rechter, door de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam behandeld worden.

Afgezien van hetgeen onder artikel 15 lid 2 van deze algemene voorwaarden is bepaald, behoudt Perfect Parking B.V. zich het recht voor om de klant te dagen voor de bevoegde rechterlijke instantie van de woon- of vestigingsplaats van de klant.

ALGEMENE VOORWAARDEN – Shuttle Service

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan:

Perfect Parking B.V.: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Klant: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die gebruik wenst te maken van de diensten van Perfect Parking B.V. en hierbij een overeenkomst aangaat met Perfect Parking B.V.

Overeenkomst: de tot stand gekomen overeenkomst tussen de klant en

Perfect Parking B.V.

Dienst: de uitvoering van de overeenkomst met Perfect Parking B.V., te weten het leveren van (shuttle)parking diensten

Voertuig: het motorvoertuig dat klant in bewaarneming geeft aan Perfect Parking B.V. c.q. parkeert op een terrein dat eigendom is van Perfect Parking B.V.

Artikel 2 – Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Perfect Parking B.V. en de klant, waarbij de toepasselijkheid van eventuele door de klant gehanteerde algemene voorwaarden expliciet wordt uitgesloten

Afwijking van deze algemene voorwaarden is slechts mogelijk indien dit in de overeenkomst schriftelijk tussen de partijen is overeengekomen. De onderhavige voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten met Perfect Parking B.V. waarbij voor de uitvoering door Perfect Parking B.V. derden worden ingeschakeld

De nietig- en/of vernietigbaarheid van een of meer bepalingen, zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden, tast de rechtsgeldigheid van de overige niet nietige of vernietigbare bepalingen in deze algemene voorwaarden niet aan. Partijen zullen op dat moment overleggen om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij, indien en voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 3 – De totstandkoming van de overeenkomst

Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat de klant via inschrijving op de website het aanbod van Perfect Parking B.V. aanvaardt, dan wel op het moment dat de klant akkoord gaat met de door Perfect Parking B.V. gezonden opdrachtbevestiging, behoudens de situatie dat ten gevolge van een storende omstandigheid de klant de opdrachtbevestiging niet heeft kunnen accorderen en/of Perfect Parking B.V. feitelijk uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst en dit voor de klant kenbaar is c.q. behoorde te zijn.

Elk aanbod aan de klant dat in welke vorm dan ook door Perfect Parking B.V. is gedaan, is in elke opzicht steeds vrijblijvend en kan binnen vijf werkdagen, na acceptatie door de klant, door Perfect Parking B.V. worden herroepen. Mondelinge aanbiedingen gedaan door Perfect Parking B.V. zijn niet bindend, tenzij deze schriftelijk door Perfect Parking B.V. zijn bevestigd.

Aan mogelijke type- en/of drukfouten in aanbiedingen zijdens Perfect Parking B.V. kunnen geen rechten worden ontleend door de klant en/of derden.

Artikel 4 – Boeking website

Indien de klant het aanbod van Perfect Parking B.V. accepteert door boeking op de website, komt op dat moment een overeenkomst tot stand, tenzij Perfect Parking B.V. de boeking van de klant niet

accepteert, onder mededeling hiervan aan de klant, zonder dat Perfect Parking B.V. gehouden is redenen mede te delen aan de klant.

Boeking via de website kunnen plaatsvinden tot 1 uur voor de uit te voeren dienst. Boeking binnen 1 uur voor de uit te voeren dienst kunnen enkel telefonisch worden gedaan, waarna de klant een bevestigingsmail ontvangt die hij /zij dient te accorderen.

Aanmelding op de website is alleen mogelijk, nadat de klant heeft aangegeven deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en de inhoud akkoord te vinden.

Klant is gehouden zijn/haar gegevens die voor de boeking gevraagd worden, volledig naar waarheid in te vullen. Klant is ouder dan 18 jaar.

Na de boeking ontvangt de klant een bevestigingsmail van Perfect Parking B.V.. Indien de gegevens onjuist en/of onvolledig zijn in de bevestigingsmail dan dient de klant dit schriftelijk te melden in de periode tot 24 uur voor de uitvoering van de dienst.

Door aanmelding op de website gaat de klant ermee akkoord dat zijn/haar (persoons-/adres)gegevens worden opgeslagen door Perfect Parking B.V. en dat de gegevens gebruikt mogen worden voor het toezenden van aanbiedingen en nieuws van Perfect Parking B.V.. De klant kan zich hiervoor afmelden door een e-mail te sturen naar Perfectparking24@outlook.com

Artikel 5 – Uitvoering overeenkomst

Perfect Parking B.V. zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, een en ander overeenkomstig hetgeen in het kader van de aan Perfect Parking B.V. opgedragen taak mag worden verwacht en zal alle mogelijke zorg betrachten ter uitvoering van de dienst. De verbintenis zijdens Perfect Parking B.V. betreft een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis.

Perfect Parking B.V. en klant dienen elkaar te allen tijde te informeren over omstandigheden en ontwikkelingen, waarvan de ander gelet op de goede uitvoering van de overeenkomst op de hoogte moet zijn. Klant staat in voor de deugdelijkheid en volledigheid van de door hem/haar of op zijn/haar verzoek door een derde aan Perfect Parking B.V. ter beschikking gestelde gegevens.

Klant zal Perfect Parking B.V. steeds de gelegenheid geven de dienst naar behoren uit te voeren, waaronder het aanleveren van door Perfect Parking B.V. gevraagde en/of relevante informatie.

Perfect Parking B.V. heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden zonder dat zij daartoe toestemming van de klant nodig heeft. Klant is niet gerechtigd zelf of door derden werkzaamheden te laten uitvoeren, die behoren of zouden kunnen behoren tot de opdracht aan Perfect Parking B.V..

Artikel 6 – Parkeren, inleveren en ophalen van het voertuig

Op het moment van het aangaan van de overeenkomst is de klant gehouden het inlever- en ophaaltijdstip van het voertuig mede te delen aan Perfect Parking B.V.. Het wijzigen van deze data en tijdstippen is mogelijk tot 24 uur voor uitvoering van de dienst. In geval dat er sprake is van onvoorziene omstandigheden, zoals het wijzigen van vluchttijden, dan is de klant gehouden deze omstandigheden zo spoedig mogelijk voor de uitvoering van de dienst schriftelijk, via e-mail naar Perfectparking24@outlook.com of telefonisch mede te delen aan Perfect Parking B.V..

De klant dient er rekening mee te houden dat er voldoende tijd genomen moet worden voor de Shuttle Service en de aansluiting daarmee met de betreffende vlucht. In principe is er een minimale tijd nodig van 30 minuten na aankomst op het parkeerterrein zelf, alvorens het vertrek van transfer zelf. Perfect Parking B.V. is dan ook niet aansprakelijk voor het missen van een vlucht en overige gevolgschades door onvoldoende rekening houden van de klant met de betreffende aansluitingen. Wachtijden komen voor en hier dient rekening mee gehouden te worden. Als richtlijn parkeert u minimaal 3 uur voor vertrek van het vliegtuig en in de zomerperiode minimaal 4 uur voor vertrek van het vliegtuig.

Klant is gehouden 25 minuten voor de gewenste uitvoering van de dienst van Perfect Parking B.V. telefonisch op het door Perfect Parking B.V. opgegeven telefoonnummer te informeren dat Perfect Parking B.V. op het gewenste tijdstip het voertuig in ontvangst dient te nemen.

Perfect Parking B.V. zal zich vervolgens inspannen het voertuig op het gewenste tijdstip in ontvangst te nemen. Het is echter voor Perfect Parking B.V. toegestaan dit tijdstip te overschrijden met maximaal 30 minuten.

Perfect Parking B.V. zal een voertuig in bewaarneming nemen indien de betaling conform de reservering heeft plaatsgevonden. Indien de betaling nog niet heeft plaatsgevonden dan dient de klant alsnog aan deze verplichting te voldoen door middel van pinbetaling of contante betaling tijdens het inleveren van het voertuig. Indien er geen betaling heeft plaats gevonden zal Perfect Parking B.V. het voertuig niet in bewaarneming nemen.

Op het moment dat de klant het voertuig in bewaarneming geeft aan Perfect Parking B.V. wordt de staat van het voertuig opgenomen en worden er foto's genomen van het voertuig en vastgelegd op

het inleverformulier en plaatst de klant zijn/haar handtekening op het inleverformulier. Perfect Parking B.V. noteert enkel schade die niet onder de gebruikersschade valt. Onder de gebruikersschade wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan: slijtage, krasjes en/of beschadigingen die gezien de leeftijd en de kilometerstand van het voertuig gangbaar zijn.

Alle medewerkers van Perfect Parking B.V. beschikken over een pas van Perfect Parking B.V.. Klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren van deze pas en het inleveren van het voertuig bij de medewerkers van Perfect Parking B.V..

Klant dient het voertuig op het moment dat hij/zij deze weer in ontvangst neemt direct te inspecteren op mogelijke schade of wijzigingen in vergelijking met het moment van inlevering van het voertuig. Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade aan het voertuig die op het inleverformulier staat opgetekend. Indien er sprake is van schade aan het voertuig die niet staat opgetekend op het inleverformulier, dient de klant dit te (laten) noteren op het door hem/haar te ondertekenen ontvangstformulier, bij gebreke waarvan klant zijn/haar rechten om te klagen en/of vorderingen uit hoofde van mogelijke schade jegens Perfect Parking B.V. verwerkt. Hierbij opgemerkt dat Perfect Parking B.V. enkel aansprakelijk is voor schade aan voertuigen met inachtneming van hetgeen is bepaald in artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

Klant dient bij het in ontvangst nemen van het voertuig zijn deel van de overeenkomst en een identiteitsbewijs te kunnen tonen aan de medewerker van Perfect Parking B.V.. Perfect Parking B.V. is gerechtigd een fotokopie te maken van dit identiteitsbewijs. Kan de klant

geen identiteitsbewijs tonen, dan is Perfect Parking B.V. gerechtigd het voertuig niet te retourneren aan de klant, totdat de klant zich wel kan identificeren.

Artikel 7 – (Overige) verplichtingen klant

Klant is verplicht het voertuig casco/allrisk te verzekeren en verzekerd te houden gedurende de overeenkomst, tenzij de klant kan aantonen dat het voertuig niet casco/allrisk te verzekeren is.

Klant is gehouden:

er voor te zorgen dat alle apparatuur (elektronica) in het voertuig is uitgeschakeld op het moment dat hij/zij het voertuig inlevert bij Perfect Parking B.V.. Indien het voertuig van de klant niet functioneert / niet start tijdens de periode van bewaarneming dan komt dit volledig voor rekening en risico van de klant

bij het inleveren van het voertuig de identiteit van de medewerker van Perfect Parking B.V. te controleren middels het laten tonen van zijn/haar pas. Overhandigt de klant het voertuig aan een persoon die geen chauffeurspas heeft getoond, dan komt dit volledig voor rekening en risico van de klant

geen waardevolle spullen in de auto achter te laten

Artikel 8 – Klachten

Klachten over de uitvoering van de dienst dienen door de klant te worden gemeld op het door hem/haar te ondertekenen ontvangstformulier bij retournering van het voertuig, bij gebreke waarvan de klant zijn/haar rechten om te klagen en/of vorderingen in te stellen omtrentmogelijke klachten jegens Perfect Parking B.V. verwerkt.

Perfect Parking B.V. zal binnen 14 dagen na ondertekening van het ontvangstformulier schriftelijk reageren op de klacht middels toezending van een reactie naar het door de klant opgegeven email adres.

Indien klachten gegrond zijn, naar het oordeel van Perfect Parking B.V., zal Perfect Parking B.V. de klant compensatie bieden die Perfect Parking B.V. redelijk acht, welke compensatie nimmer hoger zal zijn dan het bedrag dat de klant heeft voldaan aan Perfect Parking B.V. voor de uitvoering van de dienst.

Artikel 9 – Prijs en betaling

De door Perfect Parking B.V. gehanteerde prijzen c.q. tarieven voor de dienst staan vermeld op de website of in de bevestigingsmail die Perfect Parking B.V. zendt aan de klant, indien de klant niet via de website boekt.

Betaling dient te geschieden in Euro tijdens de boeking via de website, dan wel binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van de bevestigingsmail op een door Perfect Parking B.V. aangewezen bankrekeningnummer. Boeking binnen 24 uur voor uitvoering van de dienst worden enkel in behandeling genomen, indien de betalingen worden gedaan binnen 2 uur na ontvangst van de bevestigingsmail van Perfect Parking B.V. aan de klant.

Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten een betalingsverplichting niet op. Klant is niet gerechtigd door hem/haar verschuldigde bedragen aan Perfect Parking B.V. te verrekenen met (mogelijke) vorderingen van de klant op Perfect Parking B.V..

Indien facturen binnen de gestelde termijn niet worden voldaan, is de klant wettelijke rente verschuldigd op grond van de wet.

In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant of indiende klant anderszins het vrije beheer of de vrije beschikkingsbevoegdheid over van diens vermogen verliest, zijn de vorderingen van Perfect Parking B.V. op de klant onmiddellijk opeisbaar.

Indien Perfect Parking B.V. door niet betaling van klant gedwongen wordt maatregelen te nemen, teneinde alsnog betaling te bewerkstelligen, zijn de daarmee samenhangende buitengerechtelijke kosten voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op basis van BIK-staffel.

Betaling van een bepaalde geldsom strekt in de eerste plaats tot betaling van de kosten, vervolgens ter betaling van de reeds verschenen rente en ten slotte ter betaling van de hoofdsom en de lopende rente, ongeacht of bij de betaling door de klant andere aanwijzingen worden gegeven.

Indien de klant later terugkomt dan gepland c.q. de termijn van de overeenkomst wordt verlengd, dient de klant dit per e-mail, per sms of telefonisch kenbaar te maken aan Perfect Parking B.V.. Er wordt € 7,50 extra per dag in rekening gebracht bij de klant door Perfect Parking B.V.. Eerdere terugkomst dan gepland c.q. een verkorting van de termijn van de overeenkomst geeft geen recht op restitutie van een reeds betaald bedrag door de klant en/of een korting op een nog te betalen bedrag door de klant.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor de schade die de klant lijdt, indien de klant deze schade niet tijdig heeft gemeld conform hetgeen staat opgetekend in artikel 6 van deze algemene voorwaarden.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor de schade die de klant lijdt, indien deze schade wordt vergoed door de verzekeraar van de klant.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade die de klant lijdt of nog zal lijden als gevolg van (inbraak)schade aan het voertuig of diefstal c.q. verduistering van het voertuig die de klant in bewaarneming heeft gegeven, tenzij de klant bewijst dat de schade is ontstaan tijdens de periode dat het voertuig in bewaarneming is gegeven, Perfect Parking B.V. niet de zorg van een goed bewaarnemer in acht heeft genomen en de door de klant geleden schade hiervan het gevolg is.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade geleden door derden als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet op bewuste roekeloosheid zijdens Perfect Parking B.V.. Perfect Parking B.V. is niet aansprakelijk voor autoruit schade.

Voor zover Perfect Parking B.V. aansprakelijk is voor schade, dan betreft dit enkel een directe schade en is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekeraar van Perfect Parking B.V. te verstrekken uitkering, minus het door Perfect Parking B.V. te dragen eigen risico bedrag.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.

Perfect Parking B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onvolledigheid van of gebrekkigheid in de door of namens de door klant verstrekte informatie.

Wanneer blijkt dat de door de klant geclaimde schade reeds op het voertuig aanwezig was op het moment dat deze bij Perfect Parking B.V. werd ingeleverd, worden er handlingskosten ter grootte van Euro 78,68 (excl. BTW) in rekening gebracht conform convenant regeling administratiekosten (artikel 10 van het convenant).

Artikel 11 – Overmacht

Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

Onder overmacht zijdens Perfect Parking B.V. wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, waarop Perfect Parking B.V. geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Perfect Parking B.V. niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen door (onder)aannemers of personeel van Perfect Parking B.V. worden daaronder begrepen.

Zodra het voor Perfect Parking bv blijvend onmogelijk is haar verplichtingen na te komen door het bestaan van de overmacht situatie heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden voor het deel dat nog niet is nagekomen, zonder dat de andere partij schadevergoeding is verschuldigd.

Voor zover Perfect Parking B.V. ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels uitvoering heeft gegeven aan de dienst, echter eerder dan de overeengekomen termijn haar werkzaamheden wegens overmacht dient te staken, dan is Perfect Parking B.V. gerechtigd om het reeds nagekomen, respectievelijk na te komen gedeelte, separaat in rekening te brengen aan de klant. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

Artikel 12 – Einde van de overeenkomst / annulering

Klant is gerechtigd de overeenkomst kosteloos op te zeggen (annuleren) tot 24 uur voordat de dienst uitgevoerd dient te worden.

Indien klant opzegt (annuleert) in de periode vanaf 24 uur tot de uitvoering van de dienst, dan wel de klant niet verschijnt op het overeengekomen tijdstip (no show), is hij/zij de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd.

Perfect Parking B.V. kan de overeenkomst met de klant met onmiddellijke ingang opzeggen, onverminderd de overige rechten van Perfect Parking B.V. op grond van wettelijke bepalingen, indien:

klant niet uiterlijk 1 uur voor de uitvoering van de dienst de overeengekomen vergoeding heeft voldaan;

klant tekortschiet in de nakoming van overige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst, nadat Perfect Parking B.V. hem/haar in gebreke heeft gesteld en ook na verstrijking van een redelijke (herstel)termijn, tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst. Voor de toepassing van dit onderdeel is een ingebrekestelling elke mededeling waaruit ondubbelzinnig blijkt dat Perfect Parking B.V. nakoming verlangt;

na het sluiten van de overeenkomst Perfect Parking B.V. ter kennis genomen omstandigheden gegrond zijn dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen;

klant in staat van faillissement is verklaard, aan hem/haar, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is verleend, door beslaglegging, door onder curatele stelling of anderszins het vrije beheer of de vrije beschikkingsbevoegdheid over diens vermogen verliest, één en ander ongeacht of de desbetreffende rechterlijke uitspraak onherroepelijk is geworden of klant buiten faillissement of schuldeisers een akkoord heeft aangeboden;

klant overlijdt

Artikel 13 – Intellectuele eigendomsrechten

Perfect Parking B.V. is eigenaar van alle rechten van intellectueel eigendom op haar woord- en beeldmerken, handelsnamen en domeinnamen. Klant is niet gerechtigd deze zaken te gebruiken, kopiëren, verveelvoudigen en/of openbaar maken, tenzij Perfect Parking B.V. hier vooraf schriftelijk haar toestemming voor geeft.

Artikel 14 – Vrijwaring

Klant vrijwaart Perfect Parking B.V. voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Perfect Parking B.V. toerekenbaar is.

Indien Perfect Parking B.V. uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is klant gehouden Perfect Parking B.V., zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem/haar in dat geval verwacht mag worden. Mocht de klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Perfect Parking B.V. zonder ingebrekestelling gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van de klant en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de klant.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschilbeslechting

Op alle overeenkomsten welke Perfect Parking B.V. sluit met de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, welke Perfect Parking B.V. sluit met de klant of uit andere overeenkomsten ter uitvoering hiervan, zullen met uitsluiting van iedere andere rechter, door de bevoegde rechter van de Rechtbank Amsterdam behandeld worden.

Afgezien van hetgeen onder artikel 15 lid 2 van deze algemene voorwaarden is bepaald, behoudt Perfect Parking B.V. zich het recht voor om de klant te dagen voor de bevoegde rechterlijke instantie van de woon- of vestigingsplaats van de klant.

Klachten regeling.

Artikel 1 | Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

a Klager

de natuurlijke persoon of rechts persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:

- de klant
- een vertegenwoordiger namens de klant
- nabestaande(n) van een overleden klant

b Klacht

een klacht kan zijn:

- een uiting van ongenoegen over de dienstverlening
- een aansprakelijkheidsstelling m.b.t. geleden schade

f Geschil

een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klant daarin niet berust.

g Oordeel

een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.

Artikel 2 | Doelstellingen van de Klachtenregeling

De Klachtenregeling heeft tot doel:

een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;

het zo nodig verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van de onderneming;

Artikel 3 | Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

De klager wendt zich bij klachten eerst tot de dienstverlener (rechtspersoon)

De klager of diens vertegenwoordiger dient de klacht schriftelijk / per email in, die rechtstreeks gericht is aan de onderneming.

De onderneming zal binnen twee weken na het ontvangen van de klacht in contact treden met de klager. Wanneer het contact niet tot een afdoende oplossing van de klacht leidt, wordt de klager of diens vertegenwoordiger gewezen op de mogelijkheid het voor te leggen aan de geschillencommissie van de stichting.

De onderneming en de klager of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar tot een bevredigende oplossing te komen.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid

De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:

een klacht geen betrekking heeft op een geleverde dienst

een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.

Indien de klacht op anderen dan de onderneming betrekking heeft.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

Na ontvangst van de schriftelijke klacht neemt de onderneming contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

Bij de behandeling van de klacht zal de behandelaar van de onderneming hoor en wederhoor toepassen

De klager wordt schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Indien de behandelaar het nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, schade-expert worden ingeschakeld.

De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief en of email van de onderneming waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

Artikel 6 | Termijnen

Een klacht dient te worden ingediend binnen twee weken nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn schade te hebben geleden of dat de dienstverlening van de onderneming een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling.

Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na twee weken wordt ingediend.

De onderneming zal de klachtenbehandeling binnen acht weken hebben afgerond.

Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de onderneming met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Artikel 7 | Geschillencommissie Stichting Kwaliteitszorg Parkeren

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de stichting Kwaliteitszorg Parkeren.

Artikel 8 | Informatie

De onderneming draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en klanten het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 9 | Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Als de klager bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 10 | Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs

bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Artikel 11 | Verwerking persoonsgegevens

De onderneming is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens.

De onderneming valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Artikel 12 | Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is op 01-01-2020 vastgesteld door de en treedt per de datum voornoemd in werking.