

Algemene voorwaarden

Versie van 20 oktober 2026

Hieronder lees je de afspraken die gelden als je ons inschakelt. We hebben ze in gewone taal geschreven. Heb je een vraag, bel of mail ons gerust.

Artikel 1. Wie we zijn

Klootsema Rioolservice B.V. is gevestigd in Groningen en ingeschreven bij de KVK onder nummer 42193041. Je bereikt ons via de telefoon, WhatsApp en info@klootsemarioolservice.nl. In deze voorwaarden noemen we onszelf "wij" en de klant "jij".

Artikel 2. Wanneer gelden deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor elke afspraak en elke klus, voor particulieren en voor bedrijven. Waar de wet particulieren extra beschermt, staat dat erbij.
2. Een andere afspraak geldt alleen als we die samen vastleggen, bijvoorbeeld in een app of een mail.
3. Heeft jouw bedrijf eigen voorwaarden, dan gelden die niet voor onze klus, tenzij we dat samen afspreken.

Artikel 3. Een afspraak maken

1. Je maakt een afspraak via de telefoon, WhatsApp, mail of het formulier op onze site. De afspraak staat vast zodra we hem samen hebben bevestigd.
2. Wie de afspraak maakt, geeft ons de opdracht en betaalt de rekening. Huur je een woning, dan regel je een vergoeding zelf met je verhuurder. Dat is anders als je verhuurder of VvE de opdracht zelf aan ons geeft.

Artikel 4. Tarieven

1. Onze tarieven staan op onze prijzenpagina (klootsemarioolservice.nl/prijzen). Voor jouw klus gelden de tarieven van de dag dat je de afspraak maakte.
2. Alle bedragen op onze site zijn exclusief 21 procent btw. Op de werkbond en de factuur staan de btw en het totaal inclusief btw.
3. Buiten werktijd geldt een toeslag. Het tijdstip waarop we aankomen, bepaalt welke toeslag geldt. Vallen er meer toeslagen samen, dan telt alleen de hoogste. De toeslag gaat over het hele bedrag, behalve over parkeerkosten.
4. De camera, klein hulpmateriaal en parkeerkosten rekenen we alleen als ze nodig zijn. De camera zetten we alleen in na overleg met jou.
5. Woon je verder dan 35 kilometer van de stad Groningen, dan spreken we de extra reistijd vooraf met je af.
6. Komen er kosten bij, dan bespreken we dat eerst met je.
7. Het invullen van de werkbond rekenen we niet.

Artikel 5. Het werk

1. We verhelpen verstoppingen, kijken met de camera in leidingen, reinigen leidingen en doen kleine reparaties aan afvoer en riool. Graafwerk en het vervangen van leidingen in de grond doen we niet.
2. We breken nooit iets open. We halen alleen onderdelen los die er zonder schade weer aan kunnen, zoals een sifon, een putdeksel of een plint. Moet er een vloer, tegel of muur open, dan kan dat alleen via een andere vakman, in overleg met jou. Dat werk valt onder de verantwoordelijkheid en de garantie van die vakman.
3. Zit er een groter probleem achter, zoals een ingezakte leiding, dan stoppen we en overleggen we eerst met je. Je betaalt de tijd en de kosten tot dat moment. Daarna bespreken we samen de volgende stap.
4. Zien we dat een leiding oud of zwak is, dan zeggen we dat voordat we verdergaan. Breekt de leiding daarna door zijn slechte staat, dan zijn we daar niet aansprakelijk voor, behalve als we zelf een fout maakten.
5. Soms zijn er meer bezoeken nodig om de oorzaak te vinden. We leggen je dan uit waarom en wat de volgende stap is.
6. Raakt de veer vast door een gebrek in de leiding, zoals een breuk of boomwortels, dan telt de tijd om hem los te krijgen mee als werktijd. Gaat de veer daarbij kapot of blijft hij vastzitten, dan is dat ons risico.
7. In een kruipruimte of een andere besloten ruimte werken we alleen met een tweede persoon bij het luik. Dat eist de Arbowet. We spreken dat vooraf met je af, en de tijd van die tweede persoon komt op de rekening.
8. Wil je dat we stoppen, dan stoppen we. Je betaalt de tijd en de kosten tot dat moment.

Artikel 6. Wat we van jou vragen

1. Zorg dat er iemand thuis is, en dat we bij de afvoer, de putten en de ontstoppingsstukken kunnen.
2. Vertel ons wat je weet over de leidingen en het probleem, bijvoorbeeld wat je zelf al hebt geprobeerd.
3. Weet je dat er iets onveilig is, zoals leidingen met asbest, vertel het ons dan voordat we beginnen.
4. We gebruiken jouw water en stroom voor het werk, bijvoorbeeld om de leiding door te spoelen.
5. Moeten we wachten omdat we niet bij de afvoer kunnen, dan telt die tijd mee als werktijd.

Artikel 7. Afzeggen en verzetten

1. Afzeggen kan tot 2 uur voor de afspraak, zonder kosten. Dat geldt ook als je het probleem zelf al hebt opgelost. Bel of app ons.
2. Zeg je later af, of ben je niet thuis als we voor de deur staan, dan betaal je het starttarief.
3. Kunnen wij een afspraak niet nakomen, bijvoorbeeld door ziekte, dan laten we dat zo snel mogelijk weten en maken we samen een nieuwe afspraak. Dat kost jou niets. Een vergoeding krijg je daarvoor niet.

Artikel 8. Betalen

1. Ben je particulier, dan betaal je direct na de klus: met de pin, met iDEAL | Wero via een QR-code, of gepast contant. Je krijgt een werkbbon.
2. Bedrijven, VvE's en verhuurders kunnen ook op factuur betalen, binnen 14 dagen na de factuurdatum.
3. Betaal je een factuur niet op tijd, dan krijg je eerst een herinnering, met 14 dagen om alsnog te betalen. Betaal je daarna nog niet, dan mogen we de wettelijke rente en de incassokosten rekenen

die de wet toestaat. Voor bedrijven is dat de wettelijke handelsrente.

4. Onderdelen die we plaatsen, zoals een sifon, blijven van ons tot de rekening betaald is.
5. Vergoedt je verzekering de kosten, dan betaal je ons toch zelf. Daarna vraag je het bedrag terug bij je verzekeraar, met de werkbond of factuur die je van ons krijgt.

Artikel 9. Garantie

1. Op ontstoppingen en reparaties die wij uitvoeren, krijg je 3 maanden garantie. De garantie gaat in op de dag dat we het werk afronden.
2. Komt dezelfde verstopping of lekkage in die periode terug, op dezelfde plek, dan maken we een afspraak om opnieuw langs te komen en lossen we die kosteloos op.
3. Is het een andere verstopping of lekkage dan de vorige keer, en komt die niet door ons werk, dan gelden onze gewone tarieven. Denk aan vochtige doekjes, vet, luiers of ander afval in de afvoer, een verzakte of gebroken leiding, boomwortels, of schade door anderen of van buitenaf.
4. Zien we zo'n andere oorzaak, dan vertellen we je dat eerst en laten we zien waarom. Pas als jij akkoord bent, gaan we aan het werk.
5. Materiaal dat je zelf hebt gekocht of dat een ander heeft geplaatst, valt niet onder onze garantie.
6. Hebben we je op de werkbond gewezen op een probleem in de leiding, en is dat nog niet opgelost, dan geldt de garantie niet voor een verstopping die daardoor terugkomt. Voor andere oorzaken blijft de garantie gewoon gelden.
7. Wil je de garantie gebruiken? Bel of app ons en noem de datum van je bon.

Artikel 10. Klachten

1. Merk je een nieuw probleem, of komt de verstopping terug? Meld het dan meteen. Wachten maakt de schade vaak groter. Wordt de schade groter doordat je te lang wacht, dan vergoeden we dat extra deel niet.
2. Ben je particulier, dan heb je altijd minstens 2 maanden nadat je het probleem ontdekte om het te melden.
3. Meld een klacht per telefoon, WhatsApp of mail, het liefst met een foto. We reageren binnen 5 werkdagen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Veroorzaken we schade door ons werk, dan zijn we daarvoor aansprakelijk.
2. Voor schade door de slechte staat van een leiding zijn we niet aansprakelijk, zoals artikel 5 lid 4 en lid 6 beschrijven.
3. Ben je een bedrijf, dan zijn we niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals omzetverlies.
4. Veroorzaken we schade met opzet of door grove nalatigheid, dan geldt geen enkele beperking uit deze voorwaarden.

Artikel 12. Bedenktijd voor particulieren

1. Maak je als particulier een afspraak en komen we bij je thuis, dan heb je volgens de wet meestal 14 dagen bedenktijd. Die gaat in op de dag dat je de afspraak maakt.
2. Belde je ons zelf voor een spoedklus, zoals een verstopping, dan geldt voor die klus geen bedenktijd. Dat staat in de wet.
3. Stellen we ter plekke extra werk voor waar je zelf niet om vroeg, dan heb je voor dat extra werk wel 14 dagen bedenktijd.

4. Wil je dat we binnen de bedenktijd al beginnen, bijvoorbeeld bij een klus zonder spoed? Dan vragen we je dat uitdrukkelijk te bevestigen, bijvoorbeeld in de app. Zie je daarna toch af van de klus, dan betaal je het deel dat we al gedaan hebben. Is de klus helemaal klaar, dan vervalt je bedenktijd.
5. Wil je de afspraak herroepen? Laat het ons binnen de bedenktijd weten per mail of per brief. Je mag daarvoor het formulier hieronder gebruiken, maar dat hoeft niet.

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Klootsema Rioolservice B.V., info@klootsemarioolservice.nl, of per post naar het adres op uw werkbond of factuur

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst herroep/herroepen*:

Afgesproken op:

Naam consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening consument(en), alleen als u dit formulier op papier indient:

Datum:

* Doorhalen wat niet van toepassing is.

Artikel 13. Privacy

We gaan zorgvuldig om met je gegevens. Hoe we dat doen, lees je in onze privacyverklaring (klootsemarioolservice.nl/privacy).

Artikel 14. Als we er samen niet uitkomen

1. Op onze afspraken geldt het Nederlandse recht.
2. Komen we er samen niet uit, dan beslist de rechter die daarvoor volgens de wet bevoegd is.

Artikel 15. Wijzigingen

We kunnen deze voorwaarden aanpassen. Voor jouw klus gelden de voorwaarden van de dag dat je de afspraak maakte.