Algemene voorwaarden diensten

HomeCareService — handelsnaam van Clean-Force BV

Versie 2026-10-16-v1 — van kracht vanaf 16 oktober 2026

Artikel 1 – Definities en identiteit

HomeCareService: de was-, strijk- en textielverzorgingsdienst van Clean-Force BV, handelend onder de naam HomeCareService, KvK 94363803, btw NL866749913B01, Robert Schumandomein 2, 6229 ES Maastricht (Nederland), met een Belgische vestiging en winkel te Dorpsstraat 16, 3390 Tielt-Winge (België). Contact: e-mail office@homecareservice.me, telefoon Nederland 085/115 5750, telefoon België 0486/998.995.

Klant: iedere consument of zakelijke klant die diensten van HomeCareService afneemt.

Consument: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs-, handels-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Zakelijke klant: een klant die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid wordt gesloten, bijvoorbeeld via e-mail, telefoon, website of chat. Overeenkomst buiten de verkoopruimte: een overeenkomst die wordt gesloten op een andere plaats dan onze winkel, bijvoorbeeld aan de deur bij het ophalen.

Prijsindicatie: een vrijblijvende inschatting via de website, het prijsformulier of de chatassistent Wasty. Een prijsindicatie is geen overeenkomst.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden voor alle was-, strijk-, droogkuis-, herstel- en reinigingsdiensten van HomeCareService. Voor aankopen in de AMARASICO-webshop gelden uitsluitend de algemene voorwaarden van de webshop; bij een webshopbestelling zijn deze dienstenvoorwaarden niet van toepassing.

Algemene voorwaarden van een zakelijke klant gelden alleen als HomeCareService ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

De Nederlandstalige versie is leidend. Deze versie geldt voor overeenkomsten gesloten vanaf de ingangsdatum hierboven; eerdere overeenkomsten blijven onder de toen geldende versie vallen, onverminderd artikel 15.

Artikel 3 – Prijsindicatie, opdracht en totstandkoming

Een aanvraag via het prijsformulier, de website of Wasty is vrijblijvend en verplicht de klant tot niets. HomeCareService neemt na een aanvraag contact op met een voorstel.

Een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte komt tot stand wanneer de klant een concreet voorstel van HomeCareService (dienst, prijs, ophaal- of afleverwijze) uitdrukkelijk aanvaardt. HomeCareService bevestigt de overeenkomst daarna op een duurzame gegevensdrager (e-mail), met de prijs, deze voorwaarden en de informatie over het herroepingsrecht.

In de winkel in Tielt-Winge komt de overeenkomst tot stand wanneer de klant het wasgoed afgeeft en de dienst en prijs worden afgesproken.

Met zakelijke klanten kan de overeenkomst ook blijken uit een offerte, schriftelijke bevestiging of de eerste factuur.

Artikel 4 – Herroepingsrecht van consumenten

4.1 Een consument die een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit, kan die overeenkomst binnen 14 dagen na het sluiten ervan zonder opgave van redenen herroepen. Voor opdrachten die in de winkel in Tielt-Winge worden gegeven, geldt geen wettelijk herroepingsrecht; HomeCareService biedt daarvoor geen vrijwillig herroepingsrecht aan, tenzij dat bij de opdracht uitdrukkelijk schriftelijk is afgesproken.

4.2 HomeCareService begint binnen de herroepingstermijn alleen met de uitvoering als de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt. Het enkele feit dat de uitvoering is begonnen, doet het herroepingsrecht niet vervallen.

4.3 Het herroepingsrecht vervalt pas wanneer de dienst volledig is uitgevoerd én de consument vooraf (a) uitdrukkelijk heeft verzocht om uitvoering binnen de herroepingstermijn en (b) heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de dienst volledig is uitgevoerd. HomeCareService bevestigt dat verzoek en die erkenning op een duurzame gegevensdrager. Zonder zo'n verzoek en erkenning wordt geen afstand van het herroepingsrecht verondersteld.

4.4 Herroept de consument nadat hij om uitvoering binnen de herroepingstermijn heeft verzocht, dan betaalt hij alleen een bedrag dat evenredig is aan het deel van de dienst dat tot het moment van herroeping is uitgevoerd, berekend op basis van de overeengekomen totaalprijs. Dit geldt alleen als de consument vooraf correct over het herroepingsrecht en deze vergoeding is geïnformeerd en het uitdrukkelijke verzoek heeft gedaan. In alle andere gevallen is de consument niets verschuldigd. Er worden geen andere annuleringskosten aangerekend.

4.5 De consument kan herroepen met elke ondubbelzinnige verklaring: per e-mail aan office@homecareservice.me, per brief, telefonisch (085/115 5750 of 0486/998.995) of met het modelformulier voor herroeping op de website. HomeCareService bevestigt de ontvangst van een herroeping per e-mail.

4.6 Na een herroeping betaalt HomeCareService alle ontvangen betalingen, verminderd met een eventueel verschuldigd evenredig bedrag volgens 4.4, uiterlijk binnen 14 dagen terug, met hetzelfde betaalmiddel als de consument gebruikte, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken en zonder kosten voor de consument.

Artikel 5 – Uitvoering van de diensten

HomeCareService voert de diensten zorgvuldig en vakkundig uit.

Bij kwetsbare of bijzondere textielsoorten (zoals zijde, dons, leer of textiel zonder leesbaar wasetiket) wijst HomeCareService vooraf op bekende risico's. Is een behandeling naar ons oordeel bijzonder risicovol, dan vragen wij eerst de toestemming van de klant of weigeren wij de behandeling. Voor schade blijft artikel 8 gelden.

De klant verwijdert zakinhoud en losse voorwerpen vóór aanlevering. Schade die ontstaat door achtergebleven voorwerpen komt voor rekening van de klant, voor zover die schade door het achterlaten is veroorzaakt.

Ontbreekt een wasetiket of is het onleesbaar, dan behandelen wij het textiel volgens de gangbare zorgvuldige standaard voor dat soort textiel en nemen wij bij twijfel vooraf contact op.

Artikel 6 – Prijzen en facturatie

Prijzen voor consumenten zijn inclusief btw. Prijzen voor zakelijke klanten zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

• Wash & Dry (wassen, drogen, vouwen): € 30 per standaard wasmand, inclusief btw.

• Combi LUX (wassen, drogen, strijken): € 40 per standaard wasmand, inclusief btw.

• Een standaard wasmand bevat indicatief ongeveer 7 kg droog wasgoed. Particuliere was wordt per wasmand aangerekend, niet per kilo; er geldt voor consumenten geen minimumgewicht.

• Losse strijkservice: € 20 per uur, inclusief btw; alleen de effectief gewerkte tijd wordt aangerekend.

• Op een door HomeCareService bevestigde ophaalroute is ophalen en terugbezorgen gratis vanaf een orderwaarde van € 30; daaronder geldt een transportbijdrage van € 7,50. Ligt het adres buiten een bevestigde ophaalroute, dan wordt het transport vooraf berekend en vóór aanvaarding van de opdracht meegedeeld; zonder die mededeling wordt geen transport aangerekend. Zelf brengen en afhalen in de vestiging in Tielt-Winge is zonder transportkosten.

• Supplementen en prijzen van overige diensten staan op de prijzenpagina's en worden vóór aanvaarding van de opdracht meegedeeld.

Zakelijke klanten: zakelijke was wordt per kilo aangerekend (vanaf € 6 per kilo exclusief btw, volgens offerte), met een minimum van 5 kg per aanlevering. Afzonderlijk overeengekomen tarieven blijven gelden.

Facturatie gebeurt volgens de toepasselijke wettelijke regels; voor Belgische btw-plichtige ondernemingen waar wettelijk vereist via een gestructureerde elektronische factuur.

Artikel 7 – Betaling, herinneringen en invorderingskosten

7.1 Facturen zijn betaalbaar binnen 10 dagen na factuurdatum, tenzij een andere termijn is afgesproken of op de factuur staat. Betaling bij levering of online is mogelijk wanneer dat bij de opdracht is afgesproken.

7.2 Consumenten met woonplaats in België: bij niet-tijdige betaling stuurt HomeCareService eerst een kosteloze schriftelijke herinnering met een nieuwe betaaltermijn van ten minste 14 kalenderdagen. Die termijn begint op de derde werkdag na verzending van een herinnering per post, of op de dag na verzending van een elektronische herinnering. Binnen die termijn worden geen kosten of interesten aangerekend.

7.3 Blijft betaling na die termijn uit, dan kan HomeCareService aan een Belgische consument aanrekenen: verwijlinterest ten hoogste tegen de wettelijke rentevoet die op dat moment geldt, en een forfaitaire schadevergoeding van ten hoogste: € 20 bij een openstaand bedrag tot en met € 150; € 30 vermeerderd met 10% van het deel van het bedrag tussen € 150,01 en € 500; € 65 vermeerderd met 5% van het deel van het bedrag boven € 500, met een maximum van € 2.000. Er worden geen andere kosten aangerekend en geen bedragen dubbel geteld. HomeCareService kan ervoor kiezen minder of niets aan te rekenen.

7.4 Consumenten met woonplaats in Nederland: bij niet-tijdige betaling stuurt HomeCareService eerst een kosteloze aanmaning waarin de consument 14 dagen na ontvangst van die aanmaning krijgt om alsnog te betalen, met vermelding van de kosten die daarna gelden. Pas na het verstrijken van die termijn kunnen buitengerechtelijke incassokosten worden aangerekend, ten hoogste volgens de wettelijke staffel, en de gewone wettelijke rente (geen handelsrente).

7.5 Zakelijke klanten: bij niet-tijdige betaling is zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd en een forfaitaire vergoeding van € 40 per factuur. Aanvullende redelijke invorderingskosten zijn alleen verschuldigd voor zover zij dat forfait overstijgen en worden aangetoond; er wordt niets dubbel aangerekend. Zakelijke klanten betalen zonder opschorting of verrekening, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

7.6 HomeCareService mag verdere uitvoering opschorten zolang een opeisbare factuur na de herinnering of aanmaning onbetaald blijft.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid en schade

8.1 Consumenten: HomeCareService is volgens de wet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming of nalatigheid van HomeCareService of haar personeel. Voor consumenten geldt geen bedragslimiet en blijven alle wettelijke rechten behouden.

8.2 Meld schade zo snel als redelijkerwijs mogelijk na terugbezorging of afhaling, bij voorkeur met foto's, zodat wij de schade goed kunnen onderzoeken. Een latere melding leidt niet automatisch tot verlies van rechten, maar kan het bewijs bemoeilijken.

8.3 Een schadevergoeding wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van het textiel op het moment van de schade, aan de hand van aankoopbewijs, foto's, staat en ouderdom. De onderstaande tabel is uitsluitend een niet-bindend hulpmiddel; de werkelijke waarde en staat van het textiel gaan altijd voor.

Indicatieve, niet-bindende richtlijn voor dagwaarde

Ouderdom textiel	Indicatief % van nieuwwaarde
0 tot 6 maanden	80%
7 tot 12 maanden	60%
13 tot 24 maanden	40%
24 maanden en ouder	20%

8.4 Zakelijke klanten: de aansprakelijkheid van HomeCareService is beperkt tot de factuurwaarde van de betrokken opdracht. Deze beperking geldt niet bij opzet of grove fout van HomeCareService of haar personeel en laat dwingend recht onverlet.

8.5 Verlies of diefstal van textiel terwijl het onder de hoede van HomeCareService is, valt onder de aansprakelijkheid van HomeCareService volgens dit artikel.

Artikel 9 – Ophalen, aflevering en risico

HomeCareService haalt op en levert af op het afgesproken adres en tijdstip.

Bij consumenten blijft het risico voor verlies of beschadiging bij HomeCareService totdat de consument of een door hem aangewezen persoon (niet zijnde de vervoerder) het wasgoed daadwerkelijk heeft ontvangen. Afgeven op een andere plaats gebeurt alleen op uitdrukkelijk verzoek van de consument; dit verschuift het risico niet automatisch naar de consument.

Is aflevering op het afgesproken moment door toedoen van de klant niet mogelijk, dan kan een redelijke, vooraf meegedeelde vergoeding voor een extra rit worden gevraagd.

Artikel 10 – Doorlopende overeenkomsten en opzegging

Doorlopende overeenkomsten (bijvoorbeeld vaste ophaalrondes) gelden voor onbepaalde tijd, tenzij met de klant individueel en uitdrukkelijk een vaste looptijd is afgesproken.

Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van 7 kalenderdagen, zowel door consumenten als door zakelijke klanten, tenzij dwingend recht voor de consument gunstiger is. Een opzegging kan per e-mail. HomeCareService zegt een overeenkomst met een consument alleen op om een redelijke reden en houdt daarbij rekening met de omstandigheden van de consument; wettelijke regels die de consument meer bescherming bieden, gaan altijd voor. Vooruitbetaalde maar nog niet uitgevoerde diensten worden na opzegging terugbetaald.

Een vaste looptijd geldt alleen als die individueel en uitdrukkelijk is overeengekomen; dwingende rechten van de klant blijven behouden.

Dit artikel geldt voor overeenkomsten die vanaf de ingangsdatum van deze versie worden gesloten.

Artikel 11 – Niet-afgehaald of niet in ontvangst genomen textiel

HomeCareService laat de klant weten wanneer het textiel klaar is en neemt bij uitblijven van afhaling of ontvangst herhaaldelijk contact op.

Blijft dat zonder resultaat, dan stuurt HomeCareService een aangetekende ingebrekestelling naar het laatst bekende adres, met een redelijke termijn om het textiel af te halen of een nieuwe aflevering af te spreken.

Tot die tijd bewaart HomeCareService het textiel zorgvuldig. Een bewaarvergoeding is alleen verschuldigd als die vooraf schriftelijk is afgesproken en redelijk is.

HomeCareService gaat niet over tot verkoop, weggeven of vernietiging van textiel, tenzij dit is toegestaan volgens het concreet toepasselijke recht en na de daarin voorgeschreven procedure.

Artikel 12 – Overmacht

HomeCareService is niet aansprakelijk voor vertraging of niet-uitvoering door omstandigheden buiten haar invloed die zij redelijkerwijs niet kon voorkomen of opvangen. Tekortkomingen van eigen personeel, eigen materiaal of eigen organisatie gelden niet als overmacht. Bij overmacht informeren wij de klant zo snel mogelijk; reeds betaalde bedragen voor niet-uitgevoerde diensten worden terugbetaald.

Artikel 13 – Eigendom van verkochte producten

Producten die HomeCareService bij een dienst verkoopt (zoals hangers of verpakkingsmateriaal) blijven eigendom van HomeCareService tot volledige betaling. Het textiel van de klant blijft altijd eigendom van de klant.

Artikel 14 – Privacy

HomeCareService verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Zie de privacyverklaring op de website.

Artikel 15 – Wijzigingen

Een nieuwe versie van deze voorwaarden geldt voor overeenkomsten die na de ingangsdatum worden gesloten. Voor lopende doorlopende overeenkomsten informeert HomeCareService de klant ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum per e-mail; de klant kan de overeenkomst vóór die datum kosteloos opzeggen.

Reeds bevestigde opdrachten worden nooit met terugwerkende kracht aan nieuwe prijzen of voorwaarden onderworpen. Eerdere versies blijven raadpleegbaar in het voorwaardenarchief op de website.

Artikel 16 – Klachten en geschillen

Klachten kunnen worden gemeld via e-mail office@homecareservice.me, telefoon Nederland 085/115 5750, telefoon België 0486/998.995. HomeCareService reageert binnen een redelijke termijn.

Komt u er met ons niet uit, dan kunt u zich wenden tot de bevoegde rechter. Voor informatie en doorverwijzing kunnen consumenten in Nederland terecht bij ConsuWijzer (Autoriteit Consument & Markt) en in België bij de Consumentenombudsdienst (FOD Economie). HomeCareService is niet aangesloten bij een geschillencommissie of een andere erkende buitengerechtelijke geschilleninstantie, tenzij dit voor een specifieke dienst uitdrukkelijk anders is vermeld.

Artikel 17 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op overeenkomsten gesloten vanaf de ingangsdatum van deze versie is Nederlands recht van toepassing. Een consument behoudt de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht van het land van zijn gewone verblijfplaats, wanneer HomeCareService haar diensten op dat land richt. Een consument kan een geschil steeds voorleggen aan de bevoegde rechter van zijn woonplaats.

Voor zakelijke klanten is Nederlands recht van toepassing en worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in Maastricht, onverminderd dwingend recht.