

Algemene voorwaarden

CIAO Foodbar

Catering en foodtruckdiensten | Conceptversie 4 oktober 2026

Deze voorwaarden regelen de boeking, voorbereiding, uitvoering en betaling van catering en foodtruckdiensten. Ze gelden voor zakelijke opdrachtgevers en consumenten. Waar een bepaling uitsluitend voor een van deze groepen geldt, staat dat uitdrukkelijk vermeld.

Artikel 1 Onderneming en begrippen

1.1 CIAO: Food Creatieve Concepts, handelend onder de naam CIAO Foodbar, gevestigd te Zaandam, KvK-nummer 55915981. E-mail: info@ciaofoodbar.nl. Website: www.ciaofoodbar.nl. Het volledige vestigingsadres en de overige vereiste contactgegevens worden in de offerte of opdrachtbevestiging vermeld.

1.2 Opdrachtgever: de persoon of organisatie die met CIAO een overeenkomst sluit. Consument: een natuurlijk persoon die niet handelt voor zijn beroep of bedrijf. Zakelijke opdrachtgever: iedere andere opdrachtgever.

1.3 Overeenkomst: de overeengekomen catering, levering, personeelsinzet, inzet van foodtruck of trailer en eventuele aanvullende diensten. Evenement: de bijeenkomst waarvoor CIAO wordt ingeschakeld.

1.4 Opdrachtwaarde: de overeengekomen totale prijs van de opdracht, inclusief overeengekomen vaste kosten en bevestigde wijzigingen. Voor consumenten is dit steeds inclusief btw. Voor zakelijke opdrachtgevers wordt de btw afzonderlijk vermeld.

1.5 Schriftelijk: op papier of via een duurzaam op te slaan elektronisch bericht, zoals e-mail. Een WhatsApp-bericht geldt ook als schriftelijk wanneer de afzender en de inhoud voldoende vaststaan.

Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor de overeenkomst als CIAO ze vóór of bij het sluiten daarvan van toepassing heeft verklaard en op de wettelijk vereiste wijze beschikbaar heeft gesteld. CIAO verstrekt de toepasselijke versie zodat opdrachtgever deze kan lezen en bewaren.

2.2 CIAO wijst de toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden, algemene voorwaarden en overige standaardvoorwaarden van opdrachtgever uitdrukkelijk af. Zij gelden alleen als CIAO hun toepasselijkheid en de betreffende versie afzonderlijk schriftelijk heeft aanvaard. Deze bepaling vervangt geen noodzakelijke uitdrukkelijke afwijzing in de correspondentie over een concrete opdracht.

2.3 Individueel overeengekomen schriftelijke afspraken gaan voor op deze voorwaarden. Een eenzijdige tekst op een inkooporder, leveranciersportaal of betalingsinstructie wijzigt een bestaande overeenkomst niet zonder instemming van CIAO.

2.4 Dwingende wettelijke rechten, waaronder consumentenrechten, blijven gelden. Bepalingen voor zakelijke opdrachtgevers worden niet op consumenten toegepast. Een nieuwe versie wijzigt een bestaande overeenkomst alleen als partijen dat rechtsgeldig overeenkomen.

Artikel 3 Offerte en bindende boeking

3.1 Een offerte is veertien kalenderdagen geldig, tenzij de offerte een andere geldigheidsduur noemt. Een optie op een datum is alleen geldig wanneer CIAO die schriftelijk bevestigt, met een einddatum. Een vrijblijvende informatieaanvraag of onbevestigde optie is geen boeking.

3.2 Een overeenkomst ontstaat wanneer opdrachtgever binnen de geldigheidsduur de offerte onvoorwaardelijk aanvaardt. Bij een offerte die uitdrukkelijk onder voorbehoud van beschikbaarheid is gedaan, ontstaat de overeenkomst pas na CIAO's schriftelijke bevestiging van de beschikbaarheid. Bij andere aanvragen ontstaat zij door CIAO's schriftelijke aanvaarding van de opdracht.

3.3 Aanvaarding kan blijken uit een ondertekende offerte of een duidelijk schriftelijk akkoord op de concrete offerte. CIAO legt mondelinge afspraken schriftelijk vast. Stilzwijgen op een bevestiging geldt op zichzelf niet als aanvaarding van nieuwe of afwijkende afspraken.

3.4 Een akkoord dat afwijkt van de offerte, bijvoorbeeld door een andere betalingstermijn of eigen voorwaarden, moet door CIAO schriftelijk worden aanvaard voor zover de wet dat vereist. Partijen leggen de uitkomst uitdrukkelijk vast voordat CIAO de uitvoering voorbereidt.

3.5 Een eenmaal gesloten overeenkomst is bindend, ook als de aanbetaling nog niet is betaald. Niet betalen is geen kosteloze annulering. Voor opschorting, beëindiging en de financiële afrekening gelden de artikelen 5, 11 en 12.

3.6 Wie namens een organisatie boekt, vermeldt de volledige naam van de contracterende organisatie en zijn rol. CIAO mag bij redelijke twijfel om bewijs van vertegenwoordigingsbevoegdheid vragen. Een administratieafdeling, intermediair of gasten worden daardoor niet automatisch medecontractant.

Artikel 4 Prijs en aanvullende werkzaamheden

4.1 De offerte vermeldt het menu, de aantallen, de locatie, de uitvoeringsdatum en tijden, de dienstverlening, de prijs en de bekende bijkomende kosten. Niet inbegrepen onderdelen, zoals dranken, meubilair, personeel, reiskosten of aansluitingen, worden zo nodig uitdrukkelijk vermeld.

4.2 Voor consumenten wordt de totale prijs inclusief btw en verplichte bekende kosten vermeld. Bij zakelijke offertes staat duidelijk of prijzen exclusief of inclusief btw zijn. Een geaccepteerde vaste prijs wordt niet uitsluitend wegens gestegen inkoopkosten eenzijdig verhoogd.

4.3 Extra gasten, extra uren, gewijzigd menu, verplaatsing van de opstelling of andere uitbreiding worden pas uitgevoerd na akkoord over de wijziging en de prijs of berekeningswijze. De in de offerte genoemde contactpersoon mag binnen de afgesproken opdracht extra werkzaamheden bestellen, tenzij partijen schriftelijk beperkingen vastleggen.

4.4 Wachtijd, extra vervoer en herstelwerk door een aan opdrachtgever toerekenbare omstandigheid kunnen voor rekening van opdrachtgever komen. CIAO meldt dit zo snel mogelijk. Alleen redelijke, aantoonbare kosten worden gerekend, volgens vooraf overeengekomen tarieven of anders op basis van de werkelijke redelijke kosten.

4.5 CIAO brengt geen kosten dubbel in rekening. Gewijzigde wettelijke btw wordt alleen doorberekend voor zover dat wettelijk is toegestaan en wordt toegelicht.

Artikel 5 Aanbetaling en betaling

5.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, bedraagt de aanbetaling 50% van de opdrachtwaarde. Deze wordt binnen zeven kalenderdagen na de aanbetalingsfactuur betaald en uiterlijk zeven kalenderdagen vóór het evenement. De factuur wordt tijdig verstrekt en vermeldt de concrete vervaldatum.

5.2 Bij een boeking binnen zeven kalenderdagen vóór het evenement spreken partijen vóór aanvaarding een concrete termijn voor de aanbetaling af. CIAO kan in de offerte een volledige vooruitbetaling voorstellen aan zakelijke opdrachtgevers. Voor consumenten blijft de vooruitbetaling standaard beperkt tot 50%, tenzij zij rechtsgeldig afzonderlijk een andere regeling overeenkomen.

5.3 Het restant en goedgekeurde extra werkzaamheden worden binnen veertien kalenderdagen na het evenement betaald, tenzij partijen uitdrukkelijk anders afspreken. CIAO verstrekt de eindfactuur tijdig. Een door CIAO te laat verstrekte of onjuiste factuur geeft opdrachtgever een redelijke termijn om de juiste factuur te verwerken. Een afwijkende termijn in het administratiesysteem van opdrachtgever wijzigt de overeengekomen betaaltermijn niet.

5.4 Opdrachtgever geeft vóór het sluiten van de overeenkomst noodzakelijke factuurgegevens, een eventuele inkoopordernummersverplichting en de voorgeschreven factuurroute door. CIAO volgt de overeengekomen factuurroute. Een interne goedkeuringsprocedure verlengt een overeengekomen betalingstermijn niet. Bij een fout van CIAO in de factuur krijgt opdrachtgever een redelijke mogelijkheid de gecorrigeerde factuur te verwerken.

5.5 Een zakelijke opdrachtgever is bij overschrijding van een overeengekomen concrete vervaldatum in verzuim zonder nadere ingebrekestelling, voor zover de wet dat toestaat. Voor consumenten gelden de wettelijke regels voor verzuim en incassokosten.

5.6 Vanaf het intreden van verzuim is de toepasselijke wettelijke rente verschuldigd: wettelijke handelsrente bij handelsovereenkomsten en wettelijke rente bij andere overeenkomsten. CIAO gebruikt het wettelijk geldende percentage over de werkelijke duur van het verzuim.

5.7 Redelijke buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd overeenkomstig artikel 6:96 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Een consument betaalt deze pas na een correcte kosteloze aanmaning met een termijn van veertien dagen, die begint op de dag na ontvangst. De aanmaning vermeldt de verschuldigde incassokosten bij uitblijven van betaling.

5.8 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt dat een betwiste deelpost geen grond is het onbetwiste deel onbetaald te laten. Opschorting en verrekening van zakelijke betalingen zijn uitgesloten, behalve bij een door CIAO schriftelijk erkende of onherroepelijk vastgestelde tegenvordering. Consumenten behouden hun wettelijke rechten.

5.9 Bij een opeisbare, onbetaalde aanbeting mag CIAO de uitvoering opschorten voor zover de wet dat toestaat en de opschorting evenredig is. CIAO waarschuwt schriftelijk, vermeldt de gevolgen voor de uitvoeringsdatum en geeft waar redelijk een korte laatste betalingstermijn. Opschorting is geen automatische annulering en geeft geen recht op dubbele vergoeding.

Artikel 6 Gastenaantal en afname

6.1 Het in de aanvaarde offerte vermelde gastenaantal, menu, serveertijd en eventuele uitdrukkelijk afgesproken minimumafname vormen de basis van de opdracht. Opdrachtgever geeft wijzigingen uiterlijk veertien kalenderdagen vóór het evenement schriftelijk door. Bij een boeking binnen die termijn worden de gegevens bij het sluiten van de overeenkomst vastgelegd.

6.2 Tot en met veertien kalenderdagen vóór het evenement kan opdrachtgever het gastenaantal schriftelijk aanpassen. CIAO bevestigt de aangepaste opdrachtwaarde op basis van de oorspronkelijke prijsafspraken, met behoud van uitdrukkelijk overeengekomen vaste kosten en minimumafname. Een wijziging van meer dan 10% leidt op zichzelf niet tot een hogere prijs per persoon. Vanaf dertien kalenderdagen vóór het evenement geldt het laatst bevestigde aantal als minimum voor de factuur. Een latere vermindering wordt voor zakelijke opdrachtgevers volgens artikel 11 afgerekend over het vervallen deel. Consumenten behouden de bescherming van artikel 11.

6.3 Een verhoging van het gastenaantal is afhankelijk van capaciteit en voorraad en geldt na CIAO's schriftelijke bevestiging van aantal en prijs. Niet verschenen gasten verlagen het vastgelegde aantal niet automatisch. Als een definitieve opgave ontbreekt, verzorgt CIAO het laatst schriftelijk overeengekomen aantal. De offerte legt vast welke rechten, hoeveelheden en uitgifte zijn inbegrepen; een buffet of sharing dinner betekent uitsluitend onbeperkte consumptie wanneer dat uitdrukkelijk is afgesproken.

Artikel 7 Wijzigingen en verplaatsing

7.1 Voor aanpassing van het gastenaantal geldt artikel 6. Wijziging van datum, locatie, menu of uitvoeringsduur wordt vooraf schriftelijk afgestemd. Menuwijzigingen en dieetwensen worden uiterlijk veertien kalenderdagen vóór het evenement doorgegeven; CIAO bevestigt wat uitvoerbaar is en welke prijsgevolgen zijn afgesproken. Een latere wens wordt waar mogelijk behandeld. Een andere invulling of extra kosten gelden pas na schriftelijk akkoord van beide partijen.

7.2 Een verzoek om verplaatsing houdt de oorspronkelijke boeking in stand totdat partijen een nieuwe afspraak sluiten of opdrachtgever annuleert. Er bestaat geen automatisch recht op een kosteloze nieuwe datum.

7.3 Als partijen een verplaatsing overeenkomen, leggen zij vast hoe de reeds betaalde aanbetaling, gemaakte kosten en eventuele extra kosten worden verwerkt. Dezelfde kosten worden niet tweemaal berekend. Bij annulering geldt artikel 11, met de daarin opgenomen bescherming voor consumenten.

Artikel 8 Locatie en voorzieningen

8.1 Opdrachtgever zorgt voor toestemming van de eigenaar of beheerder voor CIAO's aanwezigheid en de overeengekomen werkzaamheden. Vergunningen en meldingen voor het evenement zijn voor opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. CIAO blijft verantwoordelijk voor vergunningen en verplichtingen die wettelijk op CIAO zelf rusten.

8.2 Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste informatie over bereikbaarheid, poorten, hoogtebeperkingen, draagkracht, parkeer- en opstelruimte en beperkingen voor houtvuur, rook, gas of elektriciteit. Een binnenopstelling wordt vooraf uitdrukkelijk gemeld en door CIAO op veiligheid en uitvoerbaarheid beoordeeld. De route en standplaats moeten geschikt zijn voor de afmetingen, het gewicht en de warmte van truck, trailer en houtoven.

8.3 Opdrachtgever levert de voorzieningen die in de offerte staan, waaronder waar overeengekomen een vrije geaarde stroomgroep van minimaal 3.500 watt, geschikt en veilig aangesloten, en toegang tot drinkwater. CIAO stemt de feitelijk benodigde voorzieningen vooraf af. Kabels en aansluitingen moeten veilig kunnen worden gebruikt.

8.4 De opstelplek is vlak, stevig en geschikt voor het gewicht en gebruik van de truck of trailer. Opdrachtgever houdt werkruimte, ventilatie en afgesproken veiligheidsafstanden vrij. Gasten betreden de keuken, foodtruck en werkzone alleen met toestemming.

8.5 Opdrachtgever zorgt dat CIAO op de afgesproken opbouwtijd toegang heeft en zonder onredelijke belemmering kan afbouwen en vertrekken. CIAO geeft de daarvoor benodigde tijden vooraf door.

8.6 Bij een gevaarlijke of ongeschikte route, standplaats of andere situatie meldt CIAO het probleem onmiddellijk en zoekt zij waar redelijk naar een veilige aanpassing. Zij mag het getroffen deel tijdelijk stilleggen wanneer veiligheid, wetgeving of voedselveiligheid dit noodzakelijk maakt. Opdrachtgever helpt redelijke veiligheidsaanwijzingen te laten naleven. Ook bij bedreiging, agressie of gevaarlijk gedrag mag CIAO het getroffen werk onderbreken; waar mogelijk gaat daaraan een waarschuwing vooraf. Beëindiging en afrekening volgen de artikelen 12 en 15.

8.7 Als uitvoering door een toerekenbare tekortkoming van opdrachtgever niet of slechts gedeeltelijk mogelijk is, zijn alleen de wettelijk toelaatbare gevolgen van toepassing. CIAO beperkt haar schade en onderbouwt extra kosten. Beëindiging en afrekening verlopen volgens de artikelen 11 en 12; volledige betaling is niet zonder meer verschuldigd.

8.8 Opdrachtgever zorgt voor de afgesproken parkeerplaatsen vanaf opbouw tot vertrek. Parkeer-, toegangs- en andere locatiegebonden kosten worden vóór boeking vermeld of met een duidelijke berekeningswijze overeengekomen. CIAO berekent uitsluitend werkelijk gemaakte, onderbouwde kosten. Onvoorziene meerkosten worden zo snel mogelijk besproken; voor consumenten gelden de informatievereisten voor de totale prijs.

8.9 Bij buitenopstelling zorgt opdrachtgever voor vooraf afgestemde, geschikte beschutting of een veilige alternatieve werkplek, tenzij de offerte bepaalt dat CIAO die levert. Tenten, overkappingen en ventilatie moeten geschikt zijn voor de apparatuur en eventuele houtoven. Partijen stemmen plaatsing en verantwoordelijkheid vooraf af. Het ontbreken van afgesproken beschutting wordt beoordeeld volgens de artikelen 8.7 en 12; bij werkelijke overmacht geldt artikel 15.

Artikel 9 Uitvoering en serveertijden

9.1 CIAO levert het afgesproken menu en de overeengekomen dienstverlening zorgvuldig en volgens de toepasselijke regels voor hygiëne en voedselveiligheid. Zij gebruikt geschikt materiaal en voldoende bekwaam personeel.

9.2 Opbouw, aanvang, einde en eventuele serveerrondes worden in de offerte of opdrachtbevestiging vastgelegd. CIAO informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over een dreigende vertraging. De wettelijke gevolgen van een tekortkoming blijven gelden; een overeengekomen essentieel evenementtijdstip wordt niet door een algemene tolerantieregel terzijde geschoven.

9.3 Door opdrachtgever veroorzaakte wachttijd of vertraging verschuift de afgesproken eindtijd niet automatisch. Extra uren, wachten, aanvullende werkzaamheden of een andere opstelling worden zo snel mogelijk besproken en kunnen als meerwerk worden berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven of, bij het ontbreken daarvan, aantoonbare redelijke extra kosten. CIAO meldt de kosten vooraf waar dit redelijkerwijs mogelijk is; een vrijwillige uitbreiding vereist akkoord. Vertraging of herstel door een eigen fout van CIAO wordt niet als meerwerk aan opdrachtgever berekend.

9.4 CIAO mag bevoegde hulppersonen inzetten en blijft verantwoordelijk voor haar eigen verplichtingen. Een wezenlijke wijziging van het afgesproken menu of de presentatie gebeurt in overleg. Een vervangend ingrediënt moet van vergelijkbare kwaliteit zijn; veranderingen in allergenen worden vooraf gemeld.

9.5 Foto's zijn voorbeelden van presentatie. Concrete toezeggingen in de offerte over samenstelling, hoeveelheid en dienstverlening blijven bindend. CIAO mag de veilige uitvoering niet ondergeschikt maken aan een presentatievoorbeeld.

9.6 Foodtruck, apparatuur, planken en andere herbruikbare materialen blijven eigendom van CIAO of de verhuurder. Gebruik, teruggave en eventueel ophalen worden vooraf afgesproken. Zonder een afwijkende afspraak worden de materialen direct na de opdracht teruggegeven. Opdrachtgever gebruikt ze zorgvuldig en verplaatst apparatuur uitsluitend met toestemming. Schade of vermissing wordt onmiddellijk gemeld. Bij aansprakelijkheid berekent CIAO aantoonbare redelijke herstel- of vervangingskosten, met aftrek voor ouderdom en slijtage; normale gebruikssporen worden niet berekend. Voor consumenten geldt uitsluitend aansprakelijkheid volgens de wet.

9.7 De offerte vermeldt wie gerechten rondbrengt, planken verdeelt, het buffet aanvult, afruimt en afval afvoert. Maaltijden voor organisatie, beveiliging, artiesten, leveranciers of andere niet geboekte personen zijn alleen inbegrepen als dit uitdrukkelijk is vermeld. Bij zakelijke opdrachten is opdrachtgever contractueel verantwoordelijk voor schade aan CIAO's materialen die tijdens de opdracht wordt veroorzaakt door zijn gasten, personeel of ingeschakelde derden, voor zover wettelijk toegestaan en niet veroorzaakt of mede veroorzaakt door CIAO. Bij gedeelde schuld wordt de vergoeding evenredig verminderd. De redelijke afrekening uit lid 9.6 geldt ook hier.

Artikel 10 Allergenen en voedselveiligheid

10.1 Opdrachtgever geeft bekende allergieën, dieetwensen en religieuze voedselwensen bij de aanvraag door en bevestigt deze uiterlijk veertien kalenderdagen vóór het evenement. Bij latere boeking gebeurt dit bij het sluiten van de overeenkomst. CIAO bevestigt schriftelijk welke verzoeken zij kan uitvoeren. Een later verzoek wordt waar mogelijk behandeld, zonder garantie dat aanpassing nog uitvoerbaar is.

10.2 CIAO verstrekt de wettelijk verplichte allergeneninformatie en organiseert de bereiding en uitgifte zorgvuldig. Opdrachtgever helpt overeengekomen informatie aan de betreffende gasten door te geven. Gasten kunnen CIAO bij de uitgifte om allergeneninformatie vragen.

10.3 Een mobiele keuken kan gedeelde werkruimten en apparatuur hebben. CIAO meldt vooraf wanneer een gevraagde uitsluiting van kruiscontact niet kan worden gegarandeerd en spreekt zo nodig een alternatief af. Deze melding beperkt CIAO's wettelijke verplichtingen of aansprakelijkheid voor onzorgvuldig handelen niet.

10.4 Opdrachtgever en gasten volgen redelijke aanwijzingen over bewaren, uitserveren en houdbaarheid. Als voedsel na de overeengekomen uitgifte aan opdrachtgever wordt overgedragen, leggen partijen waar nodig de bewaar- en gebruiksinstructies vast. CIAO blijft verantwoordelijk voor fouten die zij zelf heeft veroorzaakt.

10.5 Restanten worden alleen meegegeven als dit verantwoord kan gebeuren. CIAO kan het meegeven weigeren wegens voedselveiligheid en licht dit toe. Opdrachtgever bewaart en gebruikt meegegeven restanten volgens de verstrekte instructies.

Artikel 11 Annulering en gedeeltelijke vermindering

11.1 Opdrachtgever kan een boeking schriftelijk annuleren via info@ciaofoodbar.nl. CIAO bevestigt de ontvangst. Bepalend is wanneer de verklaring CIAO heeft bereikt; het ontbreken van CIAO's bevestiging maakt een aantoonbaar ontvangen annulering niet ongeldig.

11.2 Een annulering die CIAO minimaal dertig volledige kalenderdagen vóór de uitvoeringsdatum ontvangt, is kosteloos. Dit geldt voor zakelijke opdrachtgevers en consumenten en voor volledige of gedeeltelijke annulering. Het aantal dagen wordt bepaald tussen ontvangst van de annulering en de uitvoeringsdatum. Er geldt geen KHN-annuleringsstaffel.

11.3 Bij een zakelijke annulering binnen dertig kalenderdagen vóór de uitvoeringsdatum geldt de prijs van het geannuleerde deel als uitgangspunt, verminderd met alle daadwerkelijk bespaarde kosten en relevante vervangende opbrengsten die met dezelfde vrijgekomen capaciteit worden gerealiseerd. Reeds gemaakte maatwerk- en niet te vermijden externe kosten zijn onderdeel van deze afrekening en worden niet aanvullend of dubbel berekend. CIAO beperkt de schade waar redelijk, verlaagt een bovenmatige vergoeding tot de redelijke nettovergoeding voor verricht werk, niet te vermijden verplichtingen en gederfde winst, en verstrekt op verzoek een onderbouwing. De vergoeding is nooit hoger dan de waarde van het geannuleerde deel.

11.4 Voor consumenten geldt binnen dertig kalenderdagen vóór het evenement niet automatisch de zakelijke vergoeding uit lid 11.3. CIAO rekent uitsluitend een wettelijk toegestane, redelijke vergoeding, onderbouwd aan de hand van de aard van de overeenkomst, verricht werk, niet te vermijden kosten en eventueel wettelijk toelaatbaar verlies. Besparingen en relevante vervangende omzet worden meegenomen. CIAO verstrekt een gespecificeerde afrekening. Een vergoeding is niet automatisch gelijk aan de aanbetsaling of volledige opdrachtwaarde. De kosteloze annulering volgens lid 11.2 blijft gelden.

11.5 Voor zover een consumentenovereenkomst een overeenkomst van opdracht is, kan de consument te allen tijde opzeggen. Hij is wegens die opzegging geen schadevergoeding verschuldigd; uitsluitend het volgens de artikelen 7:406 en 7:411 BW verschuldigde bedrag kan worden gerekend, met inachtneming van artikel 7:413 BW. CIAO houdt daarbij onder meer rekening met verrichte werkzaamheden, het voordeel voor opdrachtgever, de reden van beëindiging en besparingen.

11.6 Een al betaalde aanbetaling wordt verrekend met de rechtsgeldig verschuldigde afrekening. Een overschot wordt binnen veertien kalenderdagen na vaststelling van de afrekening terugbetaald. De aanbetaling is geen automatisch vervallende waarborgsom. Een tekort wordt volgens de overeengekomen betalingstermijn betaald.

11.7 Voor een tijdige aanpassing van het gastenaantal geldt artikel 6.2. Een daarna overeengekomen verlaging, het vervallen van een menuonderdeel of het verkorten van de opdracht wordt uitsluitend over het vervallen deel afgerekend volgens dit artikel. Niet gewijzigde vaste kosten blijven alleen verschuldigd voor zover zij daadwerkelijk blijven bestaan en deel uitmaken van de overeengekomen opdracht. Kosten worden niet dubbel berekend.

11.8 Binnen dertig kalenderdagen vóór het evenement geven minder bezoekers, een gewijzigd budget of gewone weersomstandigheden geen aanvullend recht op kosteloze annulering. De rechten uit de leden 11.4 en 11.5 blijven gelden. Als uitvoering voor CIAO werkelijk onmogelijk of onveilig wordt door overmacht, geldt artikel 15. Wettelijke rechten bij een tekortkoming van CIAO blijven gelden; die situatie wordt niet als gewone annulering door opdrachtgever behandeld.

Artikel 12 Tekortkoming en beëindiging

12.1 Bij een tekortkoming stelt de andere partij de tekortschietende partij schriftelijk in gebreke en biedt zij een redelijke termijn voor herstel, tenzij de wet geen ingebrekestelling verlangt, bijvoorbeeld bij blijvende onmogelijkheid of overschrijding van een essentieel afgesproken tijdstip.

12.2 Bij uitblijven van tijdig herstel kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt. Een geringe tekortkoming geeft geen automatisch recht de hele overeenkomst te beëindigen.

12.3 Bij beëindiging wegens een tekortkoming van opdrachtgever kan CIAO betaling verlangen voor reeds rechtsgeldig verrichte prestaties en wettelijk verhaalbare schade. Zij verrekent besparingen, relevante vervangende omzet en ontvangen voorschotten. Dezelfde schade wordt niet daarnaast nogmaals als annuleringsvergoeding gerekend.

12.4 Bij een tekortkoming van CIAO houdt opdrachtgever de wettelijke rechten op herstel, prijsvermindering waar toepasselijk, ontbinding, terugbetaling en schadevergoeding. CIAO betaalt bedragen die zij na de afrekening niet mag behouden binnen veertien kalenderdagen terug.

Artikel 13 Klachten en bewijs

13.1 Opdrachtgever meldt een tijdens het evenement merkbaar probleem zo snel mogelijk aan de aanwezige verantwoordelijke van CIAO, zodat herstel mogelijk is. Een schriftelijke klacht gaat naar info@ciaofoodbar.nl, met de datum, het probleem en beschikbare onderbouwing.

13.2 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt: een zichtbaar gebrek wordt bij voorkeur tijdens de uitvoering en schriftelijk binnen veertien kalenderdagen na het evenement gemeld. Een later ontdekt gebrek wordt binnen een redelijke termijn na ontdekking gemeld. Een recht vervalt niet uitsluitend door overschrijding van de genoemde veertien dagen; artikel 6:89 BW blijft bepalend.

13.3 Voor consumenten gelden de wettelijke klachttermijnen. Bij consumentenkoop is een melding binnen twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig. Het niet onmiddellijk melden tijdens het evenement is geen automatisch verlies van rechten.

13.4 CIAO bevestigt een klacht zo spoedig mogelijk en geeft in beginsel binnen veertien kalenderdagen een inhoudelijke reactie. Als onderzoek meer tijd vraagt, meldt CIAO dat met een verwachte reactiedatum.

13.5 Offertes, akkoordberichten, opdrachtbevestigingen, facturen en relevante uitvoeringsregistraties kunnen als bewijs dienen. Opdrachtgever mag tegenbewijs leveren. Deze voorwaarden leggen geen onweerlegbare bewijslast bij opdrachtgever en beperken geen wettelijke bewijsrechten.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 CIAO is aansprakelijk volgens de wet. Voor zakelijke opdrachtgevers is vergoeding van directe zaakschade en zuivere vermogensschade door een toerekenbare tekortkoming beperkt tot de uitkering van de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het eigen risico. Bij het ontbreken van dekking of uitkering is de vergoeding beperkt tot eenmaal de opdrachtwaarde exclusief btw. De uitzonderingen van lid 14.2 blijven gelden.

14.2 Bij zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor gevolgschade, bedrijfsonderbreking en gederfde winst uitgesloten. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van CIAO of haar leidinggevendenden, niet voor schade door overlijden of lichamelijk letsel en niet waar dwingend recht of de redelijkheid en billijkheid zich daartegen verzetten.

14.3 Voor consumenten gelden de beperkingen in de leden 14.1 en 14.2 niet. Hun wettelijke aanspraken, waaronder aanspraken wegens onveilig voedsel en gebrekkige producten, blijven bestaan. Er geldt geen verkorte algemene vervaltermijn voor schadeclaims.

14.4 Partijen nemen redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken en werken mee aan onderzoek. Opdrachtgever vrijwaart CIAO alleen bij zakelijke opdrachten voor gegronde aanspraken van derden die voortkomen uit een toerekenbare tekortkoming van opdrachtgever, voor zover de schade niet door CIAO is veroorzaakt. Deze vrijwaring geldt niet voor consumenten.

14.5 CIAO en opdrachtgever beoordelen vooraf de route en standplaats. Bij zakelijke opdrachten komt schade door gewicht, warmte of plaatsing voor rekening van opdrachtgever voor zover deze voortvloeit uit door hem verstrekte onjuiste of onvolledige locatie-informatie waarop CIAO redelijkerwijs mocht vertrouwen. CIAO blijft verantwoordelijk voor onzorgvuldige bediening, plaatsing of verplaatsing en negeert geen kenbaar veiligheidsrisico. Dit artikel sluit geen wettelijk verplichte aansprakelijkheid uit. Voor consumenten geldt uitsluitend de wettelijke regeling.

Artikel 15 Overmacht en veiligheid

15.1 Overmacht is een omstandigheid die nakoming verhindert en volgens de wet, overeenkomst of verkeersopvattingen niet aan de betrokken partij kan worden toegerekend. Een beroep op overmacht wordt zo spoedig mogelijk gemeld en onderbouwd.

15.2 Voorbeelden kunnen zijn een overheidsverbod, een uitzonderlijke calamiteit of extreme weersomstandigheden die uitvoering aantoonbaar onmogelijk of onveilig maken. Normale regen of kou, normale verkeersdrukke, voorzienbare personeelsproblemen, een hogere inkoopprijs of het uitvallen van één leverancier zijn niet zonder meer overmacht. CIAO beoordeelt redelijke alternatieven.

15.3 Bij dreigend slecht weer of andere tijdelijke overmacht overleggen partijen eerst over een veilige aanpassing, geschikte beschutting of vrijwillig overeengekomen nieuwe datum. Uitsluitend getroffen verplichtingen worden opgeschort voor zover latere uitvoering nog zinvol is. Gewone regen of kou geeft opdrachtgever geen automatisch recht op kosteloze annulering binnen dertig dagen. Extreme omstandigheden die veilige uitvoering werkelijk onmogelijk maken, worden beoordeeld volgens dit artikel. Opdrachtgever hoeft een andere datum niet te accepteren.

15.4 Als uitvoering op de afgesproken evenementdatum onmogelijk is en nakoming daarna haar betekenis heeft verloren, kan ieder van de partijen het getroffen deel ontbinden. Er geldt dan geen verplichte wachttijd van dertig dagen.

15.5 Bij ontbinding wegens overmacht betaalt CIAO ontvangen bedragen terug voor het niet geleverde deel. Een reeds geleverde deelprestatie is uitsluitend verschuldigd voor zover de wet dat toestaat en zij zelfstandige waarde voor opdrachtgever heeft. Partijen leggen bij aanpassing of verplaatsing vooraf vast welke aantoonbare, niet te vermijden externe kosten kunnen worden verrekend. Zulke kosten of intern gemaakte voorbereidingskosten geven bij ontbinding niet automatisch recht het voorschot te behouden. Artikel 11 wordt niet toegepast op beëindiging wegens overmacht bij CIAO.

15.6 Zonder toerekenbare tekortkoming is geen schadevergoeding verschuldigd, voor zover de wet dat bepaalt. Deze bepaling heft wettelijke terugbetalingsverplichtingen niet op. Een gebrek aan geld of de afgelasting van opdrachtgever's eigen evenement is niet automatisch overmacht voor zijn betalingsverplichtingen.

Artikel 16 Bedenktijd voor consumenten

16.1 Voor catering die volgens de overeenkomst op een bepaalde datum of in een bepaalde periode wordt uitgevoerd, bestaat bij een overeenkomst op afstand geen wettelijk herroepingsrecht van veertien dagen, overeenkomstig artikel 6:230p onder e BW. CIAO informeert de consument hierover vóór het sluiten van de overeenkomst.

16.2 Deze uitzondering neemt het recht om op te zeggen of te annuleren volgens artikel 11 en de toepasselijke wet niet weg. Voor andere producten of diensten waarop de uitzondering niet van toepassing is, verstrekt CIAO vóór het sluiten de wettelijk vereiste informatie over de eventuele bedenktijd en het herroepingsformulier.

Artikel 17 Persoonsgegevens en ongeldige bepalingen

17.1 CIAO gebruikt persoonsgegevens voor de aanvraag, uitvoering, administratie en wettelijke verplichtingen, met inachtneming van de AVG en haar toepasselijke privacyverklaring. Opdrachtgever verstrekt uitsluitend noodzakelijke informatie. Allergiegegevens worden waar mogelijk zonder namen aangeleverd en zorgvuldig behandeld.

17.2 Deze voorwaarden geven geen algemene toestemming om herkenbare gasten, kinderen, opdrachtgever's logo of evenementbeelden voor reclame te gebruiken. Voor dergelijk gebruik worden de benodigde toestemming en afspraken afzonderlijk geregeld.

17.3 Als een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat wettelijk mogelijk is. Voor het ontbrekende gedeelte gelden de toepasselijke wettelijke regels. Een oneerlijk consumentenbeding wordt niet automatisch vervangen door een voor CIAO gunstigere variant.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor consumenten blijven eventuele dwingende beschermingsregels uit een ander toepasselijk recht gelden.

18.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Dit beperkt niet het recht tijdig een rechter of bevoegde instantie in te schakelen.

18.3 Voor zakelijke opdrachtgevers is, voor zover een forumkeuze wettelijk is toegestaan, de bevoegde rechter binnen de rechtbank Noord-Holland aangewezen. CIAO mag het geschil ook voorleggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor consumenten geldt uitsluitend de wettelijke bevoegdheidsregeling.