# Condiciones generales versión 2.2

**Cristal Blue Pool Service**

Fecha de publicación 31 de octubre de 2026

Estas condiciones explican de forma clara cómo trabaja Cristal Blue Pool Service, desde el primer contacto y el presupuesto hasta la ejecución, entrega, garantía y seguimiento. Su finalidad es que el cliente y Cristal Blue acuerden previamente las expectativas, los precios, las responsabilidades y los siguientes pasos.

El presupuesto o la confirmación de pedido concreta el servicio, su alcance, el precio, la planificación y las fases de pago. Los acuerdos particulares confirmados por escrito prevalecen sobre estas condiciones generales.

## Datos del prestador del servicio

| | |
|---|---|
| **Nombre comercial** | Cristal Blue Pool Service |
| **Forma jurídica** | Autónomo en España |
| **NIF** | X2950178Z |
| **Dirección** | Lomas del Polo 2, 4D, 03140 Guardamar del Segura, España |
| **Correo electrónico** | info@cristalbluepoolservice.com |
| **Teléfono** | +34 653 353 810 |

## 1 Definiciones

**1.1** Cristal Blue: Cristal Blue Pool Service, actuando como prestador de servicios autónomo en España.

**1.2** Cliente: toda persona física o jurídica que solicite información, reciba un presupuesto o celebre un contrato con Cristal Blue.

**1.3** Consumidor: cliente que actúa con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

**1.4** Encargo: los servicios, trabajos, suministros y resultados descritos en el presupuesto o la confirmación de pedido.

**1.5** Colaborador o contratista: instalador, proveedor, empresa constructora, especialista u otro tercero independiente que pueda participar en un encargo.

**1.6** Por escrito: mediante documento firmado, correo electrónico, WhatsApp u otro soporte duradero que permita conservar y consultar posteriormente su contenido.

## 2 Aplicación y aceptación

**2.1** Estas condiciones se aplican cuando el cliente las ha recibido o ha podido conservarlas antes de contratar y las ha aceptado expresamente.

**2.2** La mera visita al sitio web, una conversación informativa o una consulta sin compromiso no implican automáticamente la aceptación de estas condiciones.

**2.3** El cliente puede manifestar verbalmente su acuerdo durante una conversación. Cristal Blue lo confirmará después por escrito junto con el presupuesto y las condiciones. La aceptación definitiva se registrará mediante firma, un acuerdo claro por correo electrónico o WhatsApp, o una casilla digital.

**2.4** Cristal Blue conservará la aceptación, la fecha y el número de versión en el expediente del cliente. Los derechos imperativos de los consumidores permanecen siempre vigentes.

## 3 Primer contacto y toma de información

**3.1** Durante el primer contacto Cristal Blue recopila con el mayor cuidado posible la solicitud, la ubicación, la situación probable y el plazo deseado.

**3.2** La información facilitada durante la toma de contacto es provisional y se basa en lo que el cliente comunica, muestra o entrega. Una primera estimación no constituye un diagnóstico definitivo, una promesa de precio ni una garantía de resultado, salvo confirmación expresa por escrito.

**3.3** Cuando sea necesario un estudio adicional, una visita o una auditoría técnica, Cristal Blue explicará previamente su objetivo, alcance, precio y siguiente paso.

## 4 Servicios y reparto de funciones

**4.1** Cristal Blue puede ofrecer asesoramiento, auditorías técnicas, reparaciones, renovaciones, instalaciones, automatización, seguimiento y coordinación técnica. El alcance exacto figura en el presupuesto o la confirmación de pedido.

**4.2** Para reparaciones, instalaciones y renovaciones, el cliente contrata con Cristal Blue. Cristal Blue factura al cliente y sigue siendo su interlocutor respecto de su propio contrato, aunque utilice a un colaborador o subcontratista para una parte de la ejecución.

**4.3** Únicamente para la construcción completa de una piscina nueva el cliente podrá celebrar un contrato separado directamente con un contratista. En ese caso, el contratista emitirá su propio presupuesto, facturará directamente la obra al cliente y recibirá los pagos correspondientes.

**4.4** En dicha construcción nueva, Cristal Blue facturará solamente la comisión y o remuneración de acompañamiento y coordinación acordada por separado. El contratista será responsable de sus propias obras, facturas y garantías. Cristal Blue será responsable únicamente de sus servicios propios acordados por separado.

**4.5** El reparto de funciones se indicará claramente en el presupuesto o la confirmación de pedido antes de contratar.

## 5 Formación del contrato

**5.1** El contrato se formaliza cuando el cliente acepta por escrito el presupuesto o la confirmación de pedido y estas condiciones, y se cumplen los requisitos previos indicados, como el pago de un anticipo.

**5.2** Los complementos o cambios tratados verbalmente solo serán vinculantes después de su confirmación por escrito.

**5.3** En contratos a distancia o fuera del establecimiento, el consumidor recibirá previamente la información legalmente exigida y, cuando corresponda, la información sobre el derecho de desistimiento.

## 6 Presupuestos precios e impuestos

**6.1** El presupuesto indicará su validez, los trabajos, las partidas incluidas y excluidas, el precio total o su método de cálculo, los impuestos aplicables y los posibles costes adicionales.

**6.2** Las estimaciones e importes provisionales se basan en la información disponible en ese momento. El precio solo se modificará por un cambio aceptado por escrito, circunstancias imprevistas demostrables, una causa objetiva comunicada previamente o un cambio legal.

**6.3** Los desplazamientos, diagnósticos, licencias, transporte, retirada de residuos, grúas, materiales especiales y costes de terceros solo estarán incluidos cuando el presupuesto lo indique.

## 7 Pago y facturación

**7.1** Para reparaciones, instalaciones y renovaciones, el presupuesto indicará un precio total y un plan de pagos vinculado a las fases y al avance de los trabajos.

**7.2** El cliente abonará siempre primero el anticipo acordado. Los trabajos comienzan normalmente después de recibirlo. A continuación se efectuarán pagos intermedios conforme a las fases de ejecución y, al finalizar, se emitirá la liquidación final.

**7.3** Cristal Blue podrá, a su criterio, iniciar la fase siguiente cuando una transferencia bancaria todavía esté en curso o cuando la planificación práctica lo requiera. Esta concesión no elimina la obligación de pago ni obliga a repetirla en fases posteriores.

**7.4** Los trabajos adicionales o reducciones aprobados se incluirán en el siguiente plazo o en la liquidación final.

**7.5** Para una auditoría técnica, cuando así conste en el presupuesto, se aplicará este orden: primero el pago, después la factura tras recibir el pago y, a continuación, la concertación de la cita.

**7.6** En caso de retraso, Cristal Blue enviará primero un recordatorio claro. Después podrá aplazar proporcionalmente los trabajos todavía no ejecutados, siempre que la ley lo permita.

## 8 Planificación acceso y colaboración

**8.1** La planificación y los plazos de ejecución son orientativos, salvo que se haya acordado por escrito un plazo esencial o vinculante.

**8.2** El cliente facilitará a tiempo un acceso seguro, la dirección correcta, las llaves o autorizaciones necesarias y la disponibilidad acordada de agua, electricidad y demás suministros.

**8.3** El cliente comunicará los defectos conocidos, intervenciones anteriores, documentos técnicos relevantes, riesgos de seguridad y limitaciones que puedan afectar al encargo.

**8.4** En caso de retraso, la parte afectada informará lo antes posible sobre la causa, las consecuencias y un siguiente paso realista.

## 9 Auditorías técnicas y asesoramiento

**9.1** La auditoría técnica examina únicamente los elementos incluidos en el encargo que sean visibles, accesibles y seguros de comprobar en el momento de la visita, salvo que se acuerde por escrito una inspección destructiva o especializada.

**9.2** El informe describe observaciones, mediciones, limitaciones y recomendaciones en el momento del control. No garantiza que no exista ni pueda aparecer posteriormente un defecto oculto.

**9.3** Las reparaciones, piezas, materiales, excavaciones, desmontajes, pruebas especializadas y trabajos de terceros solo forman parte de la auditoría cuando el presupuesto lo indica expresamente.

**9.4** Una propuesta económica de reparación o mejora constituye un encargo independiente, salvo confirmación en contrario.

## 10 Cambios imprevistos y trabajos adicionales

**10.1** Todo cambio del encargo se describirá por escrito, indicando sus consecuencias sobre el precio, la planificación y la ejecución.

**10.2** Cristal Blue no realizará trabajos adicionales no acordados sin autorización previa del cliente. En una urgencia inmediata de seguridad podrá adoptar medidas razonables para limitar daños e informar al cliente lo antes posible.

**10.3** Ante un defecto oculto, tubería no visible, riesgo estructural u otra circunstancia imprevista, Cristal Blue podrá detener la parte afectada hasta que se acuerde una solución segura y adecuada.

## 11 Cancelación, aplazamiento y citas

11.1 Antes de recibir el anticipo, el cliente podrá cancelar sin coste siempre que Cristal Blue no haya realizado una preparación remunerada aprobada por separado ni haya asumido otros costes.

11.2 Después de recibir el anticipo, en caso de cancelación se descontarán los materiales ya pedidos, los trabajos ejecutados y los costes demostrables no recuperables, únicamente en la medida en que proceda conforme al contrato y a la ley. El cliente recibirá un desglose claro. La negativa a aceptar un saldo a favor no constituye por sí sola un coste ni justifica una deducción.

11.3 Si el cliente cancela una auditoría técnica ya pagada, Cristal Blue le ofrecerá primero, como alternativa voluntaria a la liquidación prevista en el apartado 11.2, conservar el importe pagado como saldo a favor para una nueva auditoría técnica. Esta opción solo se aplicará si el cliente la acepta expresamente por escrito. No se descontarán además del saldo los mismos costes que queden cubiertos por dicho importe.

11.4 El cliente podrá reservar una nueva auditoría dentro de los seis meses naturales siguientes a la fecha de su aceptación escrita del saldo a favor. La confirmación indicará el importe, la fecha de inicio y la fecha límite de reserva. La auditoría podrá realizarse después de esa fecha si ambas partes lo acuerdan. El saldo se utilizará una sola vez; cualquier diferencia de precio se comunicará previamente y requerirá aceptación escrita. La confirmación precisará el tratamiento de cualquier saldo restante.

11.5 Si el cliente rechaza esta alternativa, se aplicará la liquidación del apartado 11.2: se devolverá el importe restante tras las deducciones que procedan, que podrá ser la totalidad de lo pagado si no existen costes deducibles. Si el cliente solicita la reserva dentro del plazo pero Cristal Blue no puede ofrecer una fecha adecuada, se acordará una ampliación o se devolverá el saldo no utilizado. La falta de reserva dentro del plazo no supondrá automáticamente la pérdida del saldo: se efectuará la liquidación del apartado 11.2, sin duplicar deducciones.

11.6 El ofrecimiento de saldo a favor no limita ni retrasa el ejercicio del derecho legal de desistimiento ni un reembolso legalmente exigible. Si el consumidor tiene derecho a un reembolso, solo podrá sustituirse por saldo a favor mediante su elección expresa y válida. La falta de respuesta no se considerará aceptación. Los derechos imperativos y el artículo 12 prevalecen sobre este artículo.

11.7 Los costes de un desplazamiento en vano o de falta de acceso solo se cobrarán cuando se hayan acordado previamente de forma clara y la ley lo permita.

11.8 Si Cristal Blue debe trasladar una cita, propondrá lo antes posible una nueva fecha.

## 12 Derecho de desistimiento de consumidores

**12.1** En contratos a distancia o fuera del establecimiento, el consumidor dispone en principio de catorce días naturales para desistir, salvo que exista una excepción legal.

**12.2** El consumidor puede desistir mediante cualquier declaración inequívoca. Puede utilizar el modelo del anexo 1, aunque no es obligatorio.

**12.3** Si el consumidor desea que el servicio comience durante el plazo de desistimiento, Cristal Blue solicitará previamente una petición expresa. Si el consumidor desiste después del inicio, podrá adeudar un importe proporcional a la parte ya ejecutada, cuando la ley lo permita.

**12.4** El derecho puede extinguirse una vez ejecutado totalmente el servicio si el consumidor consintió previamente su inicio inmediato y reconoció que perdería el derecho tras la ejecución completa.

**12.5** En reparaciones urgentes solicitadas expresamente, una excepción legal solo se aplicará a los trabajos urgentes específicamente solicitados.

## 13 Ejecución entrega y comunicación de defectos

**13.1** Cristal Blue ejecutará su propio encargo con diligencia, conforme al alcance escrito y a los requisitos profesionales y legales aplicables.

**13.2** En la entrega, cuando proceda, el cliente recibirá explicaciones sobre uso, mantenimiento, seguridad y documentación relevante.

**13.3** El cliente comunicará los problemas visibles lo antes posible y los describirá claramente, preferiblemente con fotografías o mediciones. Una comunicación tardía no elimina los derechos imperativos del consumidor, pero puede dificultar la investigación.

**13.4** Cristal Blue dispondrá de una oportunidad razonable para examinar el problema y, si es responsable, proponer una solución adecuada.

## 14 Garantía y conformidad legal

**14.1** Los derechos legales de los consumidores en materia de conformidad y garantía permanecen plenamente vigentes y no quedan limitados por una garantía comercial.

**14.2** La garantía del fabricante, proveedor o instalador es adicional. Sus condiciones, duración, procedimiento y responsable se comunicarán con el suministro o el encargo.

**14.3** Un problema causado de forma demostrable por uso incorrecto, mantenimiento deficiente, modificaciones no autorizadas, desgaste normal o intervención de un tercero ajeno podrá quedar fuera de una garantía comercial. Los derechos legales imperativos permanecen vigentes.

## 15 Encargos puntuales y futuros contratos técnicos

**15.1** Cristal Blue no ofrece actualmente contratos fijos de mantenimiento para la limpieza ordinaria de piscinas. Por ello, cada encargo se considera puntual salvo acuerdo expreso en contrario.

**15.2** Los futuros contratos técnicos para controles, gestión de instalaciones o seguimiento solo se ofrecerán mediante un contrato escrito separado que determine contenido, frecuencia, precio, duración y terminación.

## 16 Consultas reclamaciones y seguimiento

**16.1** Las consultas ordinarias se responderán lo antes posible, normalmente dentro de dos días laborables.

**16.2** Las reclamaciones o solicitudes de garantía podrán enviarse a info@cristalbluepoolservice.com, indicando nombre, dirección del encargo, descripción y documentos o fotografías relevantes. Cristal Blue confirmará normalmente su recepción dentro de dos días laborables.

**16.3** Después de la investigación necesaria se dará normalmente una respuesta de fondo dentro de diez días laborables. Si hace falta más tiempo, Cristal Blue informará al cliente de la causa y del siguiente paso.

**16.4** La confirmación de recepción no supone reconocimiento de responsabilidad. Las conclusiones y acuerdos importantes se registrarán por escrito.

## 17 Responsabilidad

**17.1** Cristal Blue responderá de los daños directos que, conforme a la legislación aplicable, se deriven de forma demostrable de un incumplimiento imputable de su propio encargo.

**17.2** Cristal Blue no responderá por defectos o daños ajenos al alcance acordado, por información incorrecta o incompleta del cliente ni por obras que, en una construcción completa de piscina nueva, sean contratadas, facturadas y ejecutadas directamente por un contratista independiente.

**17.3** En una construcción nueva, Cristal Blue solo será responsable de su comisión, acompañamiento o coordinación acordados por separado, dentro del alcance descrito por escrito.

**17.4** Ninguna cláusula excluye una responsabilidad que legalmente no pueda excluirse, incluidos, cuando corresponda, dolo, negligencia grave, muerte, lesiones físicas y derechos imperativos de los consumidores.

## 18 Fuerza mayor

**18.1** Ninguna parte responderá de un incumplimiento causado directamente por un acontecimiento fuera de su control razonable, como condiciones meteorológicas extremas, medidas públicas, alteraciones graves del transporte o suministro, guerra, incendio o fallo general de servicios esenciales.

**18.2** La parte afectada informará lo antes posible, limitará razonablemente las consecuencias y propondrá una planificación adaptada.

**18.3** Si la ejecución resulta permanentemente imposible o se retrasa de forma irrazonable, las partes podrán resolver la parte no ejecutada. Los trabajos correctamente realizados y materiales suministrados especialmente seguirán siendo exigibles, respetando el derecho imperativo.

## 19 Privacidad comunicación y expediente

**19.1** Cristal Blue trata datos personales para presupuestos, ejecución, facturación, atención al cliente, obligaciones legales y las finalidades explicadas en su política de privacidad.

**19.2** La política de privacidad vigente está disponible en el sitio web de Cristal Blue y puede consultarse directamente en:
https://www.cristalbluepoolservice.com/_files/ugd/809b16_e6541637ea564e38b6a9c42b337aff3a.pdf

**19.3** Para el seguimiento diario podrán utilizarse correo electrónico, teléfono y aplicaciones de mensajería. Los cambios, precios, consentimientos y puntos de entrega importantes se confirmarán por escrito.

**19.4** Cristal Blue podrá conservar comunicaciones, fotografías, informes técnicos, consentimientos y datos de facturación relevantes en el expediente del cliente durante los plazos aplicables.

## 20 Terminación

**20.1** Una parte podrá resolver el contrato si la otra incumple una obligación esencial después de recibir un plazo escrito razonable para subsanarla, salvo que la ley o la gravedad justifiquen la resolución inmediata.

**20.2** Al terminar, Cristal Blue preparará un resumen de los trabajos correctamente realizados, los materiales entregados, los pagos recibidos y cualquier devolución correspondiente a la parte no ejecutada.

## 21 Derecho aplicable litigios e idioma

**21.1** El contrato se rige por el derecho español, sin perjuicio de la protección imperativa de los consumidores que no pueda excluirse.

**21.2** En caso de conflicto, las partes intentarán primero resolverlo mediante una reclamación escrita clara y una respuesta razonable.

**21.3** Si no se alcanza una solución, será competente el órgano jurisdiccional que determine la ley. No se impondrá al consumidor un tribunal que le prive de su protección legal imperativa.

**21.4** Estas condiciones se ofrecen en español y neerlandés. La versión española es la versión oficial. En caso de una diferencia involuntaria de interpretación, prevalecerá la versión española en la medida permitida por la ley.

## 22 Versión y modificaciones

**22.1** La versión recibida y aceptada por el cliente antes de contratar se conservará junto con el presupuesto o la confirmación de pedido.

**22.2** Cristal Blue podrá adaptar estas condiciones a nueva legislación, experiencia o cambios en sus servicios. Una nueva versión solo se aplicará a encargos futuros o cuando un cambio de un contrato existente se haya acordado válidamente por escrito. Cada versión definitiva indicará su fecha de publicación y número de versión.

## Anexo 1 Modelo de formulario de desistimiento

Cumplimente y envíe este formulario únicamente si desea desistir del contrato.

| | |
|---|---|
| **A** | Cristal Blue Pool Service, Lomas del Polo 2, 4D, 03140 Guardamar del Segura, España, info@cristalbluepoolservice.com |
| **Comunicación** | Por la presente comunico o comunicamos que desisto o desistimos de nuestro contrato relativo al siguiente servicio o suministro: |
| **Descripción** | |
| **Fecha del contrato** | |
| **Nombre del consumidor** | |
| **Dirección del consumidor** | |
| **Fecha** | |
| **Firma** | Solo si el formulario se presenta en papel |

# Algemene voorwaarden versie 2.2

**Cristal Blue Pool Service**

Publicatiedatum 31 oktober 2026

Deze voorwaarden leggen duidelijk uit hoe Cristal Blue Pool Service werkt, vanaf het eerste contact en de offerte tot de uitvoering, oplevering, garantie en opvolging. Ze helpen de klant en Cristal Blue om verwachtingen, prijzen, verantwoordelijkheden en vervolgstappen vooraf goed vast te leggen.

De concrete offerte of orderbevestiging bepaalt welke dienst wordt uitgevoerd, wat inbegrepen is, welke prijs en planning gelden en welke betalingsstappen zijn afgesproken. Schriftelijk bevestigde bijzondere afspraken gaan voor op deze algemene voorwaarden.

## Gegevens van de dienstverlener

| | |
|---|---|
| **Handelsnaam** | Cristal Blue Pool Service |
| **Rechtsvorm** | Autónomo in Spanje |
| **NIF** | X2950178Z |
| **Adres** | Lomas del Polo 2, 4D, 03140 Guardamar del Segura, Spanje |
| **E mail** | info@cristalbluepoolservice.com |
| **Telefoon** | +34 653 353 810 |

## 1 Begrippen

**1.1** Cristal Blue: Cristal Blue Pool Service, handelend als zelfstandige dienstverlener in Spanje.

**1.2** Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die informatie vraagt, een offerte ontvangt of een overeenkomst sluit met Cristal Blue.

**1.3** Consument: een klant die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar handels, bedrijfs, ambachts of beroepsactiviteit.

**1.4** Opdracht: de diensten, werkzaamheden, leveringen en resultaten die in de offerte of orderbevestiging zijn omschreven.

**1.5** Partner of aannemer: een zelfstandige installateur, leverancier, bouwondernemer, specialist of andere derde die bij een opdracht betrokken kan worden.

**1.6** Schriftelijk: per ondertekend document, e mail, WhatsApp of een ander duurzaam medium waarmee de inhoud kan worden bewaard en later geraadpleegd.

## 2 Toepasselijkheid en aanvaarding

**2.1** Deze voorwaarden gelden wanneer de klant ze vóór het sluiten van de overeenkomst heeft ontvangen of kon bewaren en ze uitdrukkelijk heeft aanvaard.

**2.2** Een bezoek aan de website, een informatief gesprek of een vrijblijvende vraag betekent niet automatisch dat de klant deze voorwaarden heeft aanvaard.

**2.3** De klant kan tijdens een gesprek mondeling akkoord gaan. Cristal Blue bevestigt dit daarna schriftelijk met de offerte en de voorwaarden. De definitieve aanvaarding wordt vastgelegd met een handtekening, een duidelijk akkoord per e mail of WhatsApp, of een digitaal selectievakje.

**2.4** Cristal Blue bewaart de aanvaarding samen met de datum en het versienummer in het klantdossier. Dwingende consumentenrechten blijven altijd gelden.

## 3 Eerste contact en kennismaking

**3.1** Tijdens het eerste contact brengt Cristal Blue de vraag, de locatie, de vermoedelijke situatie en de gewenste timing zo zorgvuldig mogelijk in kaart.

**3.2** Informatie tijdens een kennismaking is voorlopig en gebaseerd op wat de klant vertelt, toont of bezorgt. Een eerste inschatting is geen definitieve diagnose, prijsbelofte of resultaatsgarantie, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is bevestigd.

**3.3** Wanneer bijkomend onderzoek, een plaatsbezoek of een technische audit nodig is, legt Cristal Blue vooraf het doel, de omvang, de prijs en de volgende stap uit.

## 4 Diensten en rolverdeling

**4.1** Cristal Blue kan onder meer advies, technische audits, herstellingen, renovaties, installaties, automatisering, opvolging en technische coördinatie aanbieden. De exacte inhoud staat in de offerte of orderbevestiging.

**4.2** Bij herstellingen, installaties en renovaties sluit de klant de overeenkomst met Cristal Blue. Cristal Blue factureert de klant en blijft het aanspreekpunt voor de eigen overeenkomst, ook wanneer voor een deel van de uitvoering een partner of onderaannemer wordt ingezet.

**4.3** Alleen bij de volledige nieuwbouw van een zwembad kan de klant rechtstreeks een afzonderlijke overeenkomst sluiten met een aannemer. De aannemer maakt dan zijn eigen offerte, factureert de bouwwerken rechtstreeks aan de klant en ontvangt die betalingen zelf.

**4.4** Bij zo een nieuwbouwopdracht factureert Cristal Blue alleen de afzonderlijk afgesproken commissie en of begeleidings en coördinatievergoeding. De aannemer is verantwoordelijk voor zijn eigen bouwwerken, facturen en garanties. Cristal Blue blijft uitsluitend verantwoordelijk voor de eigen afzonderlijk afgesproken dienstverlening.

**4.5** De rolverdeling wordt vóór de opdracht duidelijk in de offerte of orderbevestiging vastgelegd.

## 5 Totstandkoming van de overeenkomst

**5.1** Een overeenkomst ontstaat wanneer de klant de offerte of orderbevestiging en deze voorwaarden schriftelijk aanvaardt en eventuele vooraf vermelde voorwaarden, zoals een voorschot, zijn vervuld.

**5.2** Mondeling besproken aanvullingen of wijzigingen worden pas bindend nadat ze schriftelijk zijn bevestigd.

**5.3** Bij overeenkomsten op afstand of buiten de bedrijfsruimte ontvangt de consument vooraf de wettelijk vereiste informatie en, wanneer van toepassing, informatie over het herroepingsrecht.

## 6 Offertes prijzen en belastingen

**6.1** Een offerte vermeldt de geldigheidsduur, de werkzaamheden, de inbegrepen en uitgesloten onderdelen, de totaalprijs of berekeningswijze, de toepasselijke belastingen en eventuele bijkomende kosten.

**6.2** Ramingen en voorlopige bedragen zijn gebaseerd op de informatie die op dat moment beschikbaar is. Een prijs wordt alleen aangepast wegens een schriftelijk goedgekeurde wijziging, aantoonbaar onvoorziene omstandigheden, een vooraf meegedeelde objectieve reden of een wettelijke wijziging.

**6.3** Reis, diagnose, vergunningen, transport, afvoer, kraanwerk, speciale materialen en kosten van derden zijn alleen inbegrepen wanneer dit in de offerte staat.

## 7 Betaling en facturatie

**7.1** Voor herstellingen, installaties en renovaties vermeldt de offerte een totaalprijs en een betalingsplan dat aansluit bij de werkfases en de voortgang van de opdracht.

**7.2** De klant betaalt altijd eerst het afgesproken voorschot. De werkzaamheden beginnen normaal nadat het voorschot is ontvangen. Daarna volgen tussentijdse betalingen volgens de afgesproken uitvoeringsfases en na voltooiing volgt de eindafrekening.

**7.3** Cristal Blue kan naar eigen beoordeling een volgende fase al starten wanneer een bankoverschrijving nog onderweg is of de praktische planning dit vereist. Dit is een tegemoetkoming, doet de betalingsverplichting

niet vervallen en schept geen verplichting om dit bij een volgende fase opnieuw te doen.

**7.4** Goedgekeurd meerwerk of minderwerk wordt verwerkt in een volgende termijn of in de eindafrekening.

**7.5** Voor een technische audit geldt, wanneer dit in de offerte staat: eerst betaling, daarna ontvangt de klant de factuur na ontvangst van de betaling en vervolgens wordt de afspraak ingepland.

**7.6** Bij niet tijdige betaling stuurt Cristal Blue eerst een duidelijke herinnering. Cristal Blue kan daarna nog niet uitgevoerde werkzaamheden evenredig uitstellen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

## 8 Planning toegang en medewerking

**8.1** Planning en uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk een essentiële of bindende termijn is afgesproken.

**8.2** De klant zorgt tijdig voor veilige toegang, correcte adresgegevens, noodzakelijke sleutels of toestemming en de afgesproken beschikbaarheid van water, elektriciteit en andere voorzieningen.

**8.3** De klant deelt bekende defecten, eerdere ingrepen, relevante technische documenten, veiligheidsrisico's en beperkingen mee die de opdracht kunnen beïnvloeden.

**8.4** Bij vertraging informeert de betrokken partij de andere partij zo snel mogelijk over de reden, de gevolgen en een realistische volgende stap.

## 9 Technische audits en advies

**9.1** Een technische audit onderzoekt alleen de onderdelen die in de opdracht zijn opgenomen en die op het moment van het bezoek zichtbaar, bereikbaar en veilig te controleren zijn, tenzij schriftelijk een destructief of gespecialiseerd onderzoek is afgesproken.

**9.2** Een auditrapport beschrijft waarnemingen, meetresultaten, beperkingen en aanbevelingen op het moment van de controle. Het is geen garantie dat er geen verborgen gebrek bestaat of later ontstaat.

**9.3** Herstellingen, onderdelen, materiaal, graafwerk, demontage, gespecialiseerde testen en werkzaamheden van derden vallen alleen binnen de audit wanneer dit uitdrukkelijk in de offerte staat.

**9.4** Een prijsvoorstel voor herstel of verbetering vormt een afzonderlijke opdracht, tenzij anders bevestigd.

## 10 Wijzigingen onvoorziene omstandigheden en meerwerk

**10.1** Een wijziging van de opdracht wordt schriftelijk omschreven, met de gevolgen voor prijs, planning en uitvoering.

**10.2** Cristal Blue voert geen niet afgesproken meerwerk uit zonder voorafgaande toestemming van de klant. In een onmiddellijke veiligheidsnood kan Cristal Blue redelijke maatregelen nemen om schade te beperken en de klant zo snel mogelijk informeren.

**10.3** Bij een verborgen gebrek, niet zichtbare leiding, constructief risico of andere onvoorziene situatie kan Cristal Blue het betrokken deel stilleggen totdat een veilige en passende aanpak is afgesproken.

## 11 Annulering, uitstel en afspraken

11.1 Vóór ontvangst van het voorschot kan de klant annuleren zonder kosten, zolang Cristal Blue nog geen afzonderlijk goedgekeurde betaalde voorbereiding of andere kosten heeft gemaakt.

11.2 Na ontvangst van het voorschot worden bij annulering reeds bestelde materialen, uitgevoerde werkzaamheden en aantoonbare niet terugvorderbare kosten verrekend, uitsluitend voor zover dit volgens de overeenkomst en de wet is toegestaan. De klant ontvangt een duidelijk overzicht. Het weigeren van een tegoed vormt op zichzelf geen kostenpost en rechtvaardigt geen inhouding.

11.3 Wanneer de klant een reeds betaalde technische audit annuleert, biedt Cristal Blue eerst aan om het betaalde bedrag als tegoed te behouden voor een nieuwe technische audit, als vrijwillig alternatief voor de afrekening volgens artikel 11.2. Deze optie geldt alleen als de klant daar uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt. Dezelfde kosten die door dit bedrag worden gedekt, worden niet daarnaast nog op het tegoed ingehouden.

11.4 De klant kan binnen zes kalendermaanden na de datum van zijn schriftelijke instemming met het tegoed een nieuwe audit boeken. De bevestiging vermeldt het bedrag, de startdatum en de laatste boekingsdatum. De audit mag later plaatsvinden als beide partijen dat afspreken. Het tegoed wordt één keer gebruikt; een eventueel prijsverschil wordt vooraf meegedeeld en vraagt schriftelijk akkoord. In de bevestiging wordt vastgelegd hoe een eventueel resterend tegoed wordt behandeld.

11.5 Weigert de klant dit alternatief, dan volgt de afrekening volgens artikel 11.2: het bedrag dat na toegestane inhoudingen overblijft, wordt terugbetaald. Zonder verrekenbare kosten kan dit het volledige betaalde bedrag zijn. Vraagt de klant binnen de termijn om een boeking, maar kan Cristal Blue geen passende datum aanbieden, dan wordt een verlenging afgesproken of het ongebruikte tegoed terugbetaald. Niet boeken binnen de termijn leidt niet automatisch tot verlies van het tegoed: er volgt een afrekening volgens artikel 11.2, zonder dubbele inhoudingen.

11.6 Het aanbod van tegoed beperkt of vertraagt het wettelijke herroepingsrecht of een wettelijk verschuldigde terugbetaling niet. Heeft de consument recht op terugbetaling, dan kan dit alleen door diens uitdrukkelijke en geldige keuze door tegoed worden vervangen. Geen reactie geldt niet als instemming. Dwingende rechten en artikel 12 hebben voorrang op dit artikel.

11.7 Kosten voor een vergeefse verplaatsing of ontbrekende toegang worden alleen aangerekend wanneer dit vooraf duidelijk is afgesproken en wettelijk is toegestaan.

11.8 Wanneer Cristal Blue een afspraak moet verplaatsen, wordt zo snel mogelijk een nieuwe datum voorgesteld.

## 12 Herroepingsrecht voor consumenten

**12.1** Bij een overeenkomst op afstand of buiten de bedrijfsruimte heeft de consument in beginsel veertien kalenderdagen herroepingsrecht, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

**12.2** De consument kan herroepen met iedere ondubbelzinnige verklaring. Het modelformulier in bijlage 1 kan worden gebruikt, maar is niet verplicht.

**12.3** Wanneer de consument wil dat een dienst tijdens de herroepingstermijn begint, vraagt Cristal Blue vooraf een uitdrukkelijk verzoek. Bij herroeping na de start kan een evenredig bedrag verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, voor zover de wet dit toestaat.

**12.4** Het herroepingsrecht kan bij een volledig uitgevoerde dienst vervallen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met onmiddellijke uitvoering en heeft erkend dat het recht na volledige uitvoering verloren gaat.

**12.5** Bij dringende herstellingen op uitdrukkelijk verzoek geldt een wettelijke uitzondering alleen voor de specifiek gevraagde dringende werkzaamheden.

## 13 Uitvoering oplevering en melding van gebreken

**13.1** Cristal Blue voert de eigen opdracht zorgvuldig uit volgens de schriftelijk afgesproken omvang en de toepasselijke professionele en wettelijke vereisten.

**13.2** Bij oplevering ontvangt de klant, waar passend, uitleg over gebruik, onderhoud, veiligheid en relevante documenten.

**13.3** De klant meldt zichtbare problemen zo snel mogelijk en beschrijft ze duidelijk, bij voorkeur met foto's of meetgegevens. Een late melding neemt dwingende consumentenrechten niet weg, maar kan het onderzoek bemoeilijken.

**13.4** Cristal Blue krijgt een redelijke mogelijkheid om een gemeld probleem te onderzoeken en, wanneer Cristal Blue daarvoor verantwoordelijk is, een passende oplossing voor te stellen.

## 14 Garantie en wettelijke conformiteit

**14.1** Wettelijke rechten van consumenten over conformiteit en garantie blijven volledig gelden en worden niet beperkt door een commerciële garantie.

**14.2** Een fabrieks, leveranciers of installatiegarantie is aanvullend. De voorwaarden, duur, procedure en verantwoordelijke partij worden bij de levering of opdracht meegedeeld.

**14.3** Een probleem dat aantoonbaar is veroorzaakt door verkeerd gebruik, verwaarloosd onderhoud, ongeoorloofde wijzigingen, normale slijtage of een ingreep door een niet betrokken derde kan buiten een commerciële garantie vallen. Dwingende wettelijke rechten blijven gelden.

## 15 Eenmalige opdrachten en toekomstige servicecontracten

**15.1** Cristal Blue biedt momenteel geen vaste onderhoudscontracten voor gewone zwembadreiniging aan. Een opdracht geldt daarom als eenmalig, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

**15.2** Toekomstige technische servicecontracten voor technische controles, installatiebeheer of opvolging worden alleen aangeboden met een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst waarin inhoud, frequentie, prijs, duur en beëindiging zijn vastgelegd.

## 16 Vragen klachten en opvolging

**16.1** Gewone vragen worden zo snel mogelijk beantwoord, normaal binnen twee werkdagen.

**16.2** Een klacht of garantievraag kan worden gemeld via info@cristalbluepoolservice.com met naam, adres van de opdracht, omschrijving en relevante documenten of foto's. Cristal Blue bevestigt de ontvangst normaal binnen twee werkdagen.

**16.3** Na het nodige onderzoek volgt normaal binnen tien werkdagen een inhoudelijk antwoord. Wanneer meer tijd nodig is, informeert Cristal Blue de klant tussentijds over de reden en de volgende stap.

**16.4** Een ontvangstbevestiging is nog geen erkenning van aansprakelijkheid. Belangrijke vaststellingen en afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

## 17 Aansprakelijkheid

**17.1** Cristal Blue is verantwoordelijk voor directe schade die volgens de toepasselijke wetgeving aantoonbaar voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming in de eigen opdracht.

**17.2** Cristal Blue is niet verantwoordelijk voor gebreken of schade buiten de afgesproken opdracht, voor onjuiste of onvolledige informatie van de klant of voor bouwwerken die bij volledige nieuwbouw rechtstreeks door een afzonderlijk gecontracteerde aannemer worden gefactureerd en uitgevoerd.

**17.3** Bij volledige nieuwbouw blijft Cristal Blue alleen verantwoordelijk voor de eigen afzonderlijk afgesproken commissie, begeleiding of coördinatie, binnen de schriftelijk omschreven omvang.

**17.4** Geen bepaling sluit aansprakelijkheid uit die volgens de wet niet kan worden uitgesloten, waaronder waar toepasselijk opzet, grove nalatigheid, overlijden, lichamelijk letsel en dwingende consumentenrechten.

## 18 Overmacht

**18.1** Geen partij is aansprakelijk voor een tekortkoming die rechtstreeks wordt veroorzaakt door een gebeurtenis buiten de redelijke controle van die partij, zoals extreme weersomstandigheden, overheidsmaatregelen, ernstige verstoring van vervoer of levering, oorlog, brand of algemene uitval van essentiële voorzieningen.

**18.2** De getroffen partij informeert de andere partij zo snel mogelijk, beperkt de gevolgen waar redelijk mogelijk en stelt een aangepaste planning voor.

**18.3** Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk wordt of onredelijk lang wordt uitgesteld, kunnen partijen het niet uitgevoerde deel beëindigen. Correct uitgevoerde prestaties en speciaal geleverde materialen blijven verschuldigd, rekening houdend met dwingend recht.

## 19 Privacy communicatie en klantdossier

**19.1** Cristal Blue verwerkt persoonsgegevens voor offertes, uitvoering, facturatie, klantenservice, wettelijke verplichtingen en de doelen die in de privacyverklaring worden uitgelegd.

**19.2** De actuele privacyverklaring is beschikbaar via de website van Cristal Blue. De verklaring is rechtstreeks bereikbaar via:
https://www.cristalbluepoolservice.com/_files/ugd/809b16_e6541637ea564e38b6a9c42b337aff3a.pdf

**19.3** Voor dagelijkse opvolging kunnen e mail, telefoon en berichtenapps worden gebruikt. Belangrijke wijzigingen, prijzen, toestemmingen en opleverpunten worden schriftelijk bevestigd.

**19.4** Cristal Blue kan relevante communicatie, foto's, technische rapporten, toestemmingen en facturatiegegevens bewaren als onderdeel van het klantdossier, binnen de toepasselijke bewaartermijnen.

## 20 Beëindiging

**20.1** Een partij kan de overeenkomst beëindigen wanneer de andere partij, na een redelijke schriftelijke hersteltermijn, een wezenlijke verplichting niet nakomt, tenzij onmiddellijke beëindiging wettelijk of door de ernst van de situatie gerechtvaardigd is.

**20.2** Bij beëindiging maakt Cristal Blue een overzicht van correct uitgevoerde prestaties, geleverde materialen, ontvangen betalingen en een eventuele terugbetaling voor het niet uitgevoerde deel.

## 21 Toepasselijk recht geschillen en taal

**21.1** Op de overeenkomst is Spaans recht van toepassing, zonder afbreuk te doen aan dwingende consumentenbescherming die niet kan worden uitgesloten.

**21.2** Bij een geschil proberen partijen eerst via een duidelijke schriftelijke klacht en redelijke reactie tot een oplossing te komen.

**21.3** Als geen oplossing wordt bereikt, is de wettelijk bevoegde rechter bevoegd. Voor consumenten wordt geen rechter aangewezen die hun dwingende wettelijke bescherming wegneemt.

**21.4** Deze voorwaarden worden aangeboden in het Spaans en het Nederlands. De Spaanse versie is de officiële versie. Bij een onbedoeld verschil in uitleg heeft de Spaanse versie voorrang, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

## 22 Versie en wijzigingen

**22.1** De versie die de klant vóór de overeenkomst ontvangt en aanvaardt, wordt samen met de offerte of orderbevestiging bewaard.

**22.2** Cristal Blue kan deze voorwaarden aanpassen aan nieuwe wetgeving, ervaring of een gewijzigde dienstverlening. Een nieuwe versie geldt alleen voor toekomstige opdrachten of nadat een wijziging voor een bestaande overeenkomst rechtsgeldig en schriftelijk is overeengekomen. Iedere definitieve versie vermeldt een publicatiedatum en versienummer.

## Bijlage 1 Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.

| | |
|---|---|
| **Aan** | Cristal Blue Pool Service, Lomas del Polo 2, 4D, 03140 Guardamar del Segura, Spanje, info@cristalbluepoolservice.com |
| **Mededeling** | Hierbij deel ik of delen wij mee dat ik of wij onze overeenkomst betreffende de volgende dienst of levering herroep of herroepen: |
| **Omschrijving** | |
| **Datum overeenkomst** | |
| **Naam consument** | |
| **Adres consument** | |
| **Datum** | |
| **Handtekening** | Alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend |