



Continuïteit in onderhoud

Algemene voorwaarden 2017



FiXed | www.fixedservice.nl | info@fixedservice.nl | 085- 8640014

IBAN: NL90RABO 0309183995 | BTW: NL200525050B01 | KvK: 65533615



Inhoud

1. Service abonnement:	3
Wat bedoelen we met?	3
Wij/FiXed	3
U	3
Service abonnement.....	3
Telefonische hulp	3
Opdracht.....	3
Onderhoudsboekje.....	3
Technisch rapport.....	3
24/7 noodhulp.....	4
Groot onderhoud en verbouwen	4
Werk klaar	4
Gewenst onderhoud.....	4
Noodzakelijk onderhoud	4
Werkdag	4
Woonplaats	4
Voorrijkosten	4
2. Algemene voorwaarden	5
Service abonnement.....	5
1. Service abonnement.....	5
2. Wie kan het Service abonnement afsluiten?	5
3. Wat doet u als u een opdracht wilt plaatsen?	5
4. Wat doet u als u 24/7 noodhulp nodig heeft?	5
5. Aan welke eisen voldoet het Technisch rapport	6
6. Wat mag u van ons verwachten?	7
7. Wie heeft recht op hulp?.....	7
8. Hoe kunt u aantonen dat u recht op hulp heeft?.....	7
9. Voor welke soort woningen bieden wij hulp?.....	7
10. Hoe helpen wij u?.....	7
11. Wat gebeurt er als we uw opdracht niet direct kunnen uitvoeren?.....	8
12. Wat zijn de regels en wat is de werkwijze?.....	8
13. Hoe vaak heeft u recht op hulp?	8
14. Wanneer heeft u recht op hulp?	8
15. Wat als u recht heeft op hulp of vergoeding op basis van een verzekering?	8

16.	Wat zijn situaties waarin wij u niet kunnen helpen?	9
17.	Wat zijn de kosten voor het Service abonnement?	9
18.	Wat zijn de kosten voor het Technisch rapport	9
19.	Wat zijn de kosten voor Groot onderhoud en verbouwen?	9
20.	Wat zijn de kosten voor niet-leden?	9
21.	In hoeverre zijn wij aansprakelijk?	10
22.	Wat is de looptijd van uw FiXed Service abonnement?	10
23.	Wanneer kunt u het FiXed Service abonnement opzeggen?	10
24.	Wat gebeurt er nadat u het FiXed Service abonnement heeft opgezegd?	10
25.	Hoe kunt u het FiXed Service abonnement opzeggen?	11
26.	Kunnen de tarieven en/of de voorwaarden wijzigen?	11
27.	Hoe betaalt u uw FiXed Service abonnement?	11
28.	Wat gebeurt er als u te laat betaalt?.....	11
29.	Wat gebeurt er als wij uw FiXed Service abonnement beëindigen?.....	11
30.	Zijn de genoemde bedragen inclusief of exclusief btw?	11

1. Service abonnement:

Wat bedoelen we met?

Wij/FiXed

Wij treden op als aanbieder, bemiddelaar en uitvoerder van diensten en services. Bepaalde diensten hebben wij ondergebracht bij derden.

U

Diegene die een Service abonnement afsluit als eigenaar van een woning. Hiermee wordt bedoeld de woning die tot uw hoofdverblijf dient en u in eigendom heeft.

Service abonnement

Het geheel aan werkzaamheden die onder uw abonnement vallen waar geen extra kosten voor in rekening worden gebracht. Deze werkzaamheden kunnen bestaan uit de uitvoer van een opdracht of telefonische hulp.

Telefonische hulp

Het verhelpen van een gebrek, defect of schade door middel van telefonisch advies van de FiXed ledenservice.

Opdracht

Klus, onderhoud of reparatie toegewezen aan FiXed waarmee u de staat van de woning wilt herstellen, behouden of verbeteren. Het gaat hierbij om het aanbrengen, vervangen of herstellen van uw onroerend goed, onroerende aanhorigheid of zaken onlosmakelijk aan uw woning verbonden. Deze opdracht kan zowel binnen als buiten het FiXed Service abonnement vallen.

Onderhoudsboekje

Als lid van FiXed krijgt u een persoonlijk onderhoudsboekje waarin, na voltooiing van de door u geplaatste opdrachten, de werkzaamheden worden omschreven ondersteund met beeldmateriaal.

Technisch rapport

Het Technisch rapport verschaft u inzicht in de woonstaat van uw woning. Bij aanvang van dit rapport heeft een nulmeting plaatsgevonden om zo te bepalen welke werkzaamheden benodigd zijn om de woonstaat te herstellen, behouden of verbeteren. Zo ontstaat een meerjarig onderhoudsplan waarin de voortgang middels een uitgebreide omschrijving en beeldmateriaal wordt bijgehouden. Het rapport wordt up-to-date gehouden door middel van een jaarlijkse keuring.

24/7 noodhulp

Een urgente beschadiging waardoor de woning niet meer leefbaar is of waardoor het niet meer veilig is om de woning te betreden. Dit mankement is plotseling ontstaan en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren.

Groot onderhoud en verbouwen

Het geheel aan werkzaamheden die buiten uw abonnement vallen waar extra kosten voor in rekening worden gebracht tegen een gereduceerd leden tarief.

Werk klaar

De werkomgeving van de geplaatste opdracht is opgeruimd en bereikbaar, zodat bij aanvang van de werkzaamheden direct kan worden begonnen met de uitvoering.

Gewenst onderhoud

Een opdracht die u op eigen initiatief plaatst.

Noodzakelijk onderhoud

Een opdracht die u wordt geadviseerd door FiXed.

Werkdag

Maandag tot en met vrijdag, tenzij de dag valt op een feestdag.

Woonplaats

De plaats waar u woont en heeft opgegeven bij FiXed.

Voorrijkosten

De kosten die in rekening worden gebracht voor het aan huis laten komen van een monteur. Deze voorrijkosten zijn afhankelijk van de rijafstand c.q. het aantal verreden kilometers.

2. Algemene voorwaarden

Service abonnement

1. Service abonnement

De eigenaar van een huis is zelf verantwoordelijk voor de staat van de woning. FiXed ondersteunt u daarin met het Service abonnement door de staat van de woning middels de uitvoer van een opdracht of telefonische hulp te herstellen, behouden of verbeteren. Als lid betaalt u een vast bedrag per maand waardoor u niet voor hoge kosten komt te staan.

Het geheel aan klusjes, onderhoud en reparaties die onder uw Service abonnement vallen kunt u terugvinden in het boekje "Service abonnement 2017". Er wordt hierin onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden die binnen het abonnement vallen, werkzaamheden die door FiXed kunnen worden uitgevoerd, maar waarvoor de kosten voor de woningeigenaar zijn en de 24/7 Noodhulp. Vanwege het specifieke karakter van een aantal werkzaamheden wordt in het onderdeel "Algemeen" gevraagd om een omschrijving van de opdracht op te sturen. Aan de hand hiervan wordt bepaald of deze binnen het abonnement valt.

Het Service abonnement is woning gebonden en is exclusief benodigd materiaal.

2. Wie kan het Service abonnement afsluiten?

Ieder van 18 jaar en ouder, die tevens eigenaar is van een woning en woonachtig is in het verzorgingsgebied Haaglanden.

3. Wat doet u als u een opdracht wilt plaatsen?

Via de website fixedservice.nl logt u in op uw online profiel. Daar kiest u voor "Plaats opdracht" en volgt de stappen. Wanneer u hierbij hulp nodig heeft of dit lukt niet kunt u mailen naar leden@fixedservice.nl

4. Wat doet u als u 24/7 noodhulp nodig heeft?

U belt de FiXed ledenservice. Het telefoonnummer is 085- 8640014. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Bij werkzaamheden die binnen de noodhulp vallen is er iemand binnen 2 uur aanwezig. Deze werkzaamheden kunt u terugvinden in het boekje "Service abonnement 2017" onder het kopje 24/7 Noodhulp.

Voor het inschakelen van de 24/7 Noodhulp rekent FiXed € 75,- voorrijskosten en € 37,50 arbeidsloon per uur. Wanneer uw (opstal) verzekering toereikend is kunnen deze kosten worden verhaald bij uw verzekeraar.

5. Aan welke eisen voldoet het Technisch rapport

Om in aanmerking te komen voor de Nationale Hypotheek Garantie is een bouwtechnisch rapport verplicht wanneer kosten voor noodzakelijk herstel meer dan 10% van de marktwaarde bedragen of wanneer er nader bouwkundig onderzoek aanbevolen wordt. De keuring en het Technisch rapport, zoals uitgevoerd door FiXed, zijn opgesteld aan de hand van het programma van eisen en aanbevelingen van de Nationale Hypotheek Garantie. Dit kan ervoor zorgen dat de noodzaak voor een aanvraag van het Bouwtechnisch rapport bij verkoop wordt vermeden. Met een jaarlijkse check wordt het rapport up-to-date gehouden.

Het Technisch rapport ondersteunt u bij verkoop in de mededelingsplicht. Ook wanneer u nog niet van plan bent om de woning te verkopen is de technische keuring in combinatie met het bijbehorende onderhoudsplan en onderhoudsboekje een slimme keuze. Bijvoorbeeld wanneer er bij een meerjarig lidmaatschap een trend waarneembaar wordt, waarbij te zien is dat de woonstaat door continuïteit van onderhoud behouden en verbeterd is.

In een checklist worden de belangrijkste bouwtechnische bouwdelen weergegeven. Het verhelpen van gebreken aan deze onderdelen is een pré en brengen vaak hoge kosten met zich mee. In de checklist wordt per onderdeel aangegeven binnen welke termijn het probleem moet worden verholpen en welke kosten daarbij komen kijken.

Wanneer er andere grote kostenposten zijn, die geen bouwtechnische bouwdelen omvatten, worden deze omschreven onder diversen. Evenals gebreken aan de woning die invloed hebben op de veiligheid, gezondheid en leefbaarheid.

De inspecteur zal tijdens de keuring geen meubels verzetten of hak- en breekwerk uitvoeren en alleen de zichtbare bouwdelen controleren. Wanneer er verdenkingen zijn van verborgen gebreken aan bijvoorbeeld de riolering of de fundering wordt aanvullend specialistisch onderzoek aangeraden en vermeld in het rapport onder opmerkingen.

Met een onderhoudsplan worden termijnen geraamd voor het terugbrengen of verbeteren van de woonstaat. Dit heeft invloed op de kostenindicatie, die is onderverdeeld in:

- Direct noodzakelijke kosten: kosten van het direct noodzakelijke herstel van gebreken;
- Kosten op termijn: kosten van toekomstig noodzakelijk- en gewenst onderhoud binnen 5, 10 of 15 jaar;
- Kosten voor verbetering van de woonstaat.

De kosten voor benodigde werkzaamheden zijn gebaseerd op aannemersprijzen incl. BTW. Wanneer dit mogelijk is worden de kosten gebaseerd op herstel en niet op basis van complete vervanging. De raming van deze kosten is exclusief stut-, sloop- en steigerwerk.

6. Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om uw opdracht uit te voeren. Wij kunnen niet garanderen dat wij uw opdracht altijd direct kunnen oplossen. Ook als wij u met een noodoplossing helpen, kunnen wij niet garanderen dat daarmee uw probleem is opgelost of dat er geen andere schade optreedt.

7. Wie heeft recht op hulp?

U kunt gebruikmaken van het FiXed Service abonnement wanneer u de eigenaar bent van de woning die staat geregistreerd bij FiXed.

Bent u geen lid, maar wilt u wel gebruik maken van onze diensten, dan rekenen wij € 75,- voorrijkosten en € 42,50 arbeidsloon per uur. Wordt u direct lid dan betaald u de voorrijkosten van € 75,- en het gereduceerd ledentarief van € 30,- arbeidsloon per uur.

8. Hoe kunt u aantonen dat u recht op hulp heeft?

Voor ons Service abonnement is het nodig dat u zich legitimeert. Indien nodig verzoeken wij u een geldig eigendomsbewijs van de woning te tonen.

9. Voor welke soort woningen bieden wij hulp?

Het gaat hierbij om woningen die niet commercieel gebruikt worden. De omgeving in de woning waar de opdracht uitgevoerd wordt moet bij aanvang van de werkzaamheden werk klaar zijn gemaakt.

10. Hoe helpen wij u?

Een opdracht uit het Service abonnement kan worden geplaatst middels de website van FiXed onder uw eigen profiel. Wij kunnen u vragen om ons een aantal aanvullende gegevens te verstrekken in de vorm van een bredere omschrijving dan wel beeldmateriaal van de opdracht en/of situatie.

Het kan zo zijn dat de FiXed ledenservice telefonisch contact met u opneemt om uw probleem te verhelpen. Indien het niet lukt om het probleem telefonisch te verhelpen wordt de hulp, wanneer mogelijk, vervolgd door een bezoek van een medewerker van FiXed.

De opdrachten uit het abonnement zijn exclusief materiaal. Wanneer de opdracht uit uw Service abonnement langer duurt dan 2,5 uur zullen wij voor ieder bijkomend half uur € 15,- arbeidsloon in rekening brengen. Eventuele parkeerkosten die worden gemaakt om uw woning te bereiken worden aan u door berekend.

Een kopie van de uitgevoerde opdracht wordt binnen 24 uur gemaild voor uw eigen administratie. Daarin staat onder andere het aantal verwerkte opdrachten, kosten van het verwerkt materiaal en een omschrijving van de uitvoer van de opdracht. Deze wordt tevens verwerkt in uw onderhoudsboekje onder uw online profiel.

11. Wat gebeurt er als we uw opdracht niet direct kunnen uitvoeren?

Het is mogelijk dat bij bepaalde situaties of door het benodigd gebruik van specifieke materialen uw opdracht niet direct uit te voeren is. Wanneer dit het geval is zal met u in overleg een vervolg afspraak worden ingepland. In het geval van vervolgschade en/of schade onontkoombaar aan uw opdracht zal, wanneer deze in het Service abonnement valt en u daar recht op heeft, een vervolgafspraak worden ingepland. Wanneer dit niet het geval is zal u een alternatief worden geboden waarbij de werkzaamheden aan u kunnen worden gefactureerd.

12. Wat zijn de regels en wat is de werkwijze?

- U bent bereid ons zo snel mogelijk te voorzien van de juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van situaties omtrent onderhoud. Het is daarom belangrijk dat u hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen.
- Wij kunnen alleen helpen als wij uw woning veilig kunnen bereiken en wij veilig aan uw woning kunnen werken, zonder daarbij de regels of de wet te overtreden.

13. Hoe vaak heeft u recht op hulp?

- U kunt 8 keer per contractjaar gebruik maken van het abonnement. Vanaf de 7^e keer vragen wij daarvoor de volgende eigen bijdragen:
 - 7e keer: € 30,-
 - 8e keer: € 30,-
- Vanaf de 9e hulpverlening kunnen wij alsnog besluiten hulp te bieden; u betaalt hiervoor per keer € 50,-.
- Na de contractperiode wordt het abonnement telkens met 2 maanden stilzwijgend verlengd. U heeft dan iedere 2 maanden recht op 1 keer hulp.

14. Wanneer heeft u recht op hulp?

- U heeft 2 werkdagen na het afsluiten van het FiXed Service abonnement en nadat wij uw abonnementsgelden hebben ontvangen recht op volledige hulp.
- Als u binnen 2 werkdagen na het afsluiten van het FiXed service abonnement onze hulp inroept, heeft u alleen recht op hulp tegen betaling van € 50,-.
- De eerste 2 werkdagen na de kadaster inschrijving van uw woning heeft u alleen recht op hulp op basis van het gereduceerd ledentarief zoals omschreven bij het onderdeel Groot onderhoud en verbouwen.

15. Wat als u recht heeft op hulp of vergoeding op basis van een verzekering?

In dat geval mogen wij die kosten verhalen bij de verzekeringsmaatschappij. Schade die, op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed, vergoeden wij niet.

16. Wat zijn situaties waarin wij u niet kunnen helpen?

Wij kunnen u niet helpen als u:

- Ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- Volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service;
- Na ons verzoek uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld wanneer u niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuurt;
- Als de plek niet goed bereikbaar is voor onze werknemer;
- Onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt;
- U de woning in onderverhuur heeft;
- De woning commercieel gebruikt;
- Of als de schade ontstaan is doordat u zich niet aan de wet of regels hield.

17. Wat zijn de kosten voor het Service abonnement?

Kosten voor de maandelijkse abonnementsgelden voor het Service abonnement bedragen, Indien u een jaarcontract bij ons afsluit, € 24,- per maand. Alle genoemde bedragen zijn exclusief kosten voor materiaal en inclusief BTW.

18. Wat zijn de kosten voor het Technisch rapport

De kosten voor het Technisch rapport bedragen éénmalig € 175,-. Wanneer u verhuist naar een andere woning, dan betaalt u voor een nieuw Technisch rapport wederom het bedrag van € 175,-. De jaarlijkse check wordt verrekend binnen het Service abonnement als eenmaal hulp. Alle genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

19. Wat zijn de kosten voor Groot onderhoud en verbouwen?

De werkzaamheden buiten het Service abonnement vallen onder Groot onderhoud en verbouwen. De kosten van deze werkzaamheden voor leden van het FiXed Service abonnement bestaan uit een gereduceerd ledentarief van € 30,- arbeidsloon per uur. Als lid krijgt u korting op het uurtarief en hoeft u geen voorrijkosten te betalen. Alle genoemde bedragen zijn exclusief kosten voor materiaal en inclusief BTW.

20. Wat zijn de kosten voor niet-leden?

Bent u geen lid, maar wilt u wel gebruik maken van onze diensten, dan rekenen wij € 75,- voorrijkosten en € 42,50 arbeidsloon per uur. Wordt u direct lid dan betaalt u de voorrijkosten van € 75,- en het gereduceerd ledentarief van € 30,- arbeidsloon per uur. Alle genoemde bedragen zijn exclusief kosten voor materiaal en inclusief BTW.

21. In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming ten aanzien van schade die rechtstreeks voortvloeit uit de opdracht, behalve de hieronder expliciet opgenomen situaties waarbij iedere aansprakelijkheid is uitgesloten:

- Schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen, voor het ter handstellen van (niet passende) onderdelen;
- Wanneer uw woning is gerepareerd door uzelf of door een derde; deze reparatie geschiedt geheel in uw opdracht en komt voor uw eigen rekening en risico.

22. Wat is de looptijd van uw FiXed Service abonnement?

- Het contractjaar van uw FiXed Service abonnement loopt van 1 januari tot en met 31 december, tenzij uw Service abonnement is ingegaan na 1 januari, in dat geval loopt het Service abonnement vanaf de ingangsdatum tot precies één jaar later.
- Als u het FiXed Service abonnement wilt overschrijven naar een andere woning loopt deze gelijk met de looptijd van het reeds afgesloten Service abonnement.
- Het overschrijven van uw FiXed Service abonnement naar een andere woning kan alleen wanneer deze in het verzorgingsgebied valt.
- De eerste contractperiode is langer dan een jaar indien u gebruik maakt van een actie met een langere looptijd.
- Het FiXed Service abonnement wordt na afloop van de contractperiode telkens met 2 maanden stilzwijgend verlengd en is vanaf dat moment maandelijks opzegbaar.

23. Wanneer kunt u het FiXed Service abonnement opzeggen?

U kunt uw Service abonnement opzeggen met een opzegtermijn van een maand, tenzij sprake is van een van de volgende situaties:

- Uw eerste contractjaar is nog niet geëindigd; opzeggen met een opzegtermijn van een maand is mogelijk tegen het einde van het eerste contractjaar.
- Uw contractperiode is verlengd met een jaar omdat u tussentijds een aanvullende (duurdere) Service heeft afgesloten; opzeggen met een opzegtermijn van een maand is mogelijk tegen het einde van deze verlengde contractperiode.
- Uw eerste contractperiode van langer dan één jaar (in het kader van een actie) is nog niet geëindigd; opzeggen met een opzegtermijn van een maand is mogelijk tegen het einde van deze eerste contractperiode.
- Na afloop van de contractperiode wordt uw abonnement telkens met 2 maanden stilzwijgend verlengd. U kunt vanaf dat moment maandelijks opzeggen.

24. Wat gebeurt er nadat u het FiXed Service abonnement heeft opgezegd?

- Bij opzegging van uw Service abonnement vindt indien van toepassing restitutie van betaalde abonnementsgelden pro rata plaats, tenzij sprake is van een van de situaties zoals beschreven in artikel 23 pagina 10. In deze situaties blijft het abonnementsgeld over de gehele contractperiode verschuldigd.
- U ontvangt een schriftelijke bevestiging van uw opzegging.
- Eventuele kortingen van het FiXed Service abonnement voor uw woning komen door uw opzegging te vervallen.

25. Hoe kunt u het FiXed Service abonnement opzeggen?

U doet dit door in te loggen via de website www.fixedservice.nl en te kiezen voor opzeggen.

26. Kunnen de tarieven en/of de voorwaarden wijzigen?

- Wij kunnen de tarieven en/of de voorwaarden van het FiXed Service abonnement 1 keer per kalenderjaar wijzigen.
- Wijzigingen worden uiterlijk 2 maanden voor de wijzigingsdatum gepubliceerd op www.fixedservice.nl.
- De tarieven kunnen tussentijds worden aangepast als gevolg van wijzigingen van belastingen en heffingen die FiXed krachtens wet- of regelgeving verplicht of bevoegd is in rekening te brengen. FiXed kan dit doen met onmiddellijke ingang, op het moment dat de betreffende wet- of regelgeving van kracht wordt; dit kan zonder publicatie.

27. Hoe betaalt u uw FiXed Service abonnement?

- U betaalt uw abonnementsgeld jaarlijks of maandelijks vooruit.
- Er kan per automatische incasso of met een overschrijving worden betaald.
- De abonnementsgelden moeten vóór aanvang van de contractperiode op de bankrekening van FiXed staan.

28. Wat gebeurt er als u te laat betaalt?

Het kan hier gaan om abonnementsgelden of andere bedragen die u schuldig bent aan FiXed of aan een andere met FiXed verbonden onderneming?

- Bij te late betaling bent u direct in verzuim en hebben wij het recht wettelijke rente te berekenen.
- Wij zullen u aanmanen om te betalen. Indien u binnen veertien dagen nadat u in verzuim bent nog niet heeft betaald, hebben wij het recht om incassokosten in rekening te brengen.
- Wij stellen de hulpverlening uit totdat u alles heeft betaald.
- Als u meer dan 3 maanden achterloopt met uw betalingen, beëindigen wij per direct uw FiXed Service abonnement. U blijft verplicht alle openstaande bedragen te voldoen.

29. Wat gebeurt er als wij uw FiXed Service abonnement beëindigen?

- Wij brengen u schriftelijk op de hoogte van de beëindiging van uw Service abonnement.
- Het restant van de betaalde premie over de lopende contractperiode betalen wij niet terug.
- U blijft het openstaande bedrag verschuldigd aan FiXed. Dit bedrag zal worden geïnd door een incassobureau.
- Wij kunnen ook andere producten beëindigen. Ook hiervoor reeds betaalde bedragen betalen wij niet terug.

30. Zijn de genoemde bedragen inclusief of exclusief btw?

Alle genoemde bedragen zijn inclusief btw en assurantiebelasting (voor zover van toepassing).