

Klushulp

Algemene voorwaarden - versie 27 maart 2020

1 Wat bedoelen we met...?

- 1.1 **Wij/ons:** Achmea Services N.V., statutair gevestigd aan de Handelsweg 2 te (3707 NH) Zeist en geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34136016, handelend onder de naam Centraal Beheer, met bezoekadres aan de Laan van Malkenschoten 20 in (7333 NP) Apeldoorn. Achmea Services N.V. maakt onderdeel uit van de Achmea Groep. Achmea B.V. is voor de gehele Achmea Groep verantwoordelijk voor een goede verwerking van uw persoonsgegevens.
- 1.2. **U/uw:** De natuurlijke persoon die als consument gebruik maakt van Klushulp van Centraal Beheer.
- 1.3. **Vakman:** De natuurlijke persoon (ZZP-er) of rechtspersoon die de klussen uitvoert.
- 1.4 **Partner:** Onze partner Roamlar Tech. We maken gebruik van het netwerk van Roamlar Tech om de juiste vakman te vinden.
- 1.5 **Overeenkomst:** De overeenkomst die ontstaat doordat u opdracht geeft aan Centraal Beheer via centraalbeheer.nl/diensten/klushulp, voor het uitvoeren van de klus.

2 Hoe werkt Klushulp?

- 2.1 Via centraalbeheer.nl/diensten/klushulp kunt u een klus aanvragen. Op de website geven wij aan welke klussen u kunt laten uitvoeren en wat de totaalprijs of prijs per uur is (exclusief eventuele materiaalkosten). U betaalt per klus altijd € 14,95 aan servicekosten. Bij betaald parkeren, betaalt u ook de parkeerkosten van de vakman.
- 2.2 Nadat u de klus heeft aangevraagd, sturen wij u een bevestigingsmail. En gaan wij meteen op zoek naar een geschikte vakman voor uw klus. Maakt u voor de 1e keer gebruik van onze Klushulp? Dan vragen wij u per e-mail of u de klus eerst wilt bevestigen. Na uw bevestiging gaan we gelijk op zoek naar een geschikte vakman bij u in de buurt.
- 2.3 Zodra wij de juiste vakman voor uw klus hebben gevonden, krijgt u per e-mail een afspraakbevestiging. Met deze bevestiging komt er een overeenkomst tussen u en ons tot stand.
- 2.4 Na de afspraakbevestiging neemt de vakman soms telefonisch contact met u op om de details van de klus door te nemen.
- 2.5 Het kan voorkomen dat wij geen vakman voor u vinden op de door u aangegeven dag of tijdvak. Dan neemt onze partner contact met u op om een alternatieve datum of tijd te bespreken.
- 2.6 Bij binnenkomst neemt de vakman de klus met u door. En maakt hij foto's van de situatie. U krijgt inzicht in de verwachte werkuren en materialen die nodig zijn. Voor deze schatting zet u uw handtekening. Heeft de vakman langer de tijd nodig? Of extra materialen? Dan geeft hij u dit aan. Ook hiervoor wordt uw akkoord gevraagd.
- 2.7 Als de vakman klaar is met de klus, geeft hij in een app aan welke werkzaamheden hij verrichtte, hoe lang hij bezig was en of hij materialen gebruikte. Ook van het resultaat maakt hij foto's. U zet in de app uw handtekening als u daarmee akkoord bent.

- 2.8 Na akkoord ontvangt u van de vakman een kopie van de getekende werkbbon. En van ons een e-mail met de rekening. In de e-mail staan de betaalgegevens en een link om de rekening meteen online aan ons te betalen. U betaalt niet aan de vakman, maar aan ons.
- 2.9 Boekte u een klus met een uurtarief? Dan betaalt u altijd minimaal 1 uur. Is de vakman langer dan 1 uur bezig? Dan betaalt u met ingang van het 2e gewerkte uur per 15 minuten.

3 Bedenktijd

3.1 Wij zien uw klusaanvraag als een uitdrukkelijk verzoek. U geeft namelijk de gewenste datum en tijdvak aan ons door. Wel kunt u binnen 14 dagen afzien van de klus. Zonder een reden op te geven. Deze termijn gaat in nadat u de afspraakbevestiging van ons heeft ontvangen. Dit kunt u doen door [dit formulier](#) te sturen naar klushulp@centraalbeheer.nl. Of door via dit e-mailadres aan ons te laten weten dat u gebruik wenst te maken van uw herroepingsrecht. Uiteraard kan dit ook telefonisch: (055) 579 76 76. Of via de annuleringsknop in de afspraakbevestiging.

Als u zich minimaal 24 uur vóór de gemaakte afspraak bedenkt, kunt u kosteloos van de klus afzien. Bedenkt u zich op een later moment, dan bent u ons een vergoeding verschuldigd. De volgende situaties zijn mogelijk:

- Is de klus nog niet uitgevoerd en bedenkt u zich binnen 24 uur vóór de afspraak? Dan bent u 75% van de vaste prijs of van het uurtarief verschuldigd. Plus de servicekosten.
- Is de klus al gedeeltelijk uitgevoerd? Dan bent u het bedrag dat gelijk staat aan de uitgevoerde werkzaamheden verschuldigd. Maar minimaal 75% van de vaste prijs of van het uurtarief. Plus de servicekosten. En eventueel de waardevermindering van gebruikte producten.
- Is de klus volledig uitgevoerd? Dan bent u het hele bedrag van de klus verschuldigd. Plus de servicekosten. En eventueel de waardevermindering van gebruikte producten.

3.2 Geen bedenktijd: annuleren of wijzigen?

Is er sprake van een spoedreparatie? Bijvoorbeeld bij een lekkage of een kapotte cv-ketel. Is de termijn van 14 dagen voorbij? Of is een geleverd product definitief samengevoegd met een andere zaak? Bijvoorbeeld in de muur geplaatste elektra of leidingen. Dan heeft u geen bedenktijd (meer). U kunt dan geen gebruik maken van het recht op ontbinding.

Wilt u de klus annuleren of wijzigen? Dan kunt u dit tot 24 uur vóór de gemaakte afspraak doen. U hoeft dan niets te betalen. Zegt u af of wijzigt u de afspraak binnen 24 uur voor de afspraak? Dan brengen wij 75% van het uurtarief plus de servicekosten in rekening. Voor een klus met een vaste prijs wordt 75% van de vaste prijs plus de servicekosten in rekening gebracht.

3.3 Bent u niet thuis?

Bent u niet thuis? De vakman probeert u dan telefonisch te bereiken. En wacht 15 minuten, vanaf het moment van het afgesproken tijdstip. Bent u dan nog niet thuis? Dan komt de afspraak te vervallen en mag de vakman vertrekken. U betaalt dan 75% van de vaste prijs of van het uurtarief. Plus de servicekosten.

4 Wat kost Klushulp?

- 4.1 De prijzen voor de klussen van onze Klushulp staan op onze website centraalbeheer.nl/diensten/klushulp. Sommige klussen hebben een vaste prijs, andere klussen een prijs per uur. De prijzen zijn inclusief BTW. Eventuele materiaalkosten zijn niet bij de prijs inbegrepen. Als het kan, vermelden we bij de omschrijving van de klus de gemiddelde duur van de klus.
- 4.2 De prijzen die op onze site staan zijn vanaf prijzen. Het tarief hangt af van de dag en het tijdvak waarop u de klus wilt laten uitvoeren. 's Avonds, in het weekend, tijdens feestdagen en in geval van spoed, rekenen wij een hoger tarief.

- 4.3 Vindt de klus plaats in een wijk waar parkeerkosten gerekend worden? Dan berekenen wij de parkeerkosten die de vakman tijdens de klus maakt aan u door. De parkeerkosten staan dan op de werkbond van de vakman. En op de rekening die u van ons ontvangt na de klus. U betaalt niet aan de vakman, maar aan ons.
- 4.4 Als de prijs voor de klus onverwacht hoger uitvalt dan met u afgesproken, dan overlegt de vakman dit eerst met u.
- 4.5 De prijs is exclusief € 14,95 servicekosten per klus. Met Klushulp bieden wij u een netwerk van vakmannen door heel Nederland. Wij proberen u via onze partner zo snel mogelijk te koppelen aan de juiste vakman. Dat kost geld. Daarom rekenen wij € 14,95 servicekosten per klus. Dit bedrag staat op de rekening die u van ons ontvangt na de klus.
- 4.6 Nadat de vakman de klus heeft afgerond, ontvangt u een kopie van de getekende werkbond. En van ons een e-mail met de rekening. In de e-mail staan de betaalgegevens en een link om de rekening meteen online aan ons te betalen. U kunt ons betalen via iDeal of u kunt het bedrag overschrijven. U betaalt nooit aan de vakman.
- 4.7 U betaalt uiterlijk 14 dagen na uitvoering van de klus het factuurbedrag aan ons. Als u dan nog niet heeft betaald, sturen wij u een herinnering.

5 Aansprakelijkheid

- 5.1 Heeft u schade? Dan kijken wij hoe deze schade is ontstaan. Wij zijn alleen aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat wij tekort zijn geschoten in de uitvoering van de klus. Maar alleen als dat aan ons kan worden toegerekend. Dus alleen als dat onze schuld is.
- 5.2 Hebben wij een rook- of koolmonoxidemelder bij u geïnstalleerd? Of soortgelijke (detectie)producten? Beseft u zich dan dat deze producten alleen werken om brand of rookontwikkeling op te merken. Deze producten kunnen het ontstaan van het gevaar, zoals een brand, niet voorkomen. Dit kunnen wij dus ook niet garanderen. Voor de gevolgen van het gevaar, zoals schade, zijn wij niet aansprakelijk.

6 Komt goed-garantie

- 6.1 De vakmannen zijn professionals. Zij doen er alles aan om de klus goed uit te voeren. Zij doen wat u in redelijkheid van een professionele vakman mag verwachten. Bent u direct na afloop van de uitgevoerde klus niet tevreden? Laat dit de vakman dan meteen (voor vertrek) weten. Hij zal het probleem gelijk oplossen als het kan.

Lukt dat niet, neem dan contact met ons op. Samen met u bespreken we de situatie. Daarna nemen wij contact op met de vakman. Als wij een goed beeld hebben van wat er is gebeurd, doen wij u een voorstel voor een oplossing.

Wij bieden de Komt goed-garantie. Dit betekent dat fouten van de vakman zo snel mogelijk worden opgelost door dezelfde of een andere vakman. Hiervoor hoeft u niets te betalen. Dit geldt ook voor schade die door de vakman is veroorzaakt. Hierop heeft u alleen recht als is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- De fout of de schade komt door het werk dat de vakman uitvoerde.
- Herstel- of reparatiewerkzaamheden zijn niet door een andere vakman gedaan dan die van Klushulp. Ook niet door uzelf. Dit geldt ook voor het aanbrengen van veranderingen.
- De fout of de schade is op zijn laatst binnen 2 weken nadat de klus klaar was per brief of e-mail bij ons gemeld.

Kan de fout of schade niet gerepareerd of hersteld worden. Of wilt u dit niet. Dan kunnen wij u een vergoeding in geld aanbieden.

- 6.2 Sturen wij opnieuw een vakman langs op basis van de Komt goed-garantie? Maar blijkt dat u geen recht heeft op deze garantie? Dan bent u ons voor deze inspectie een bedrag verschuldigd gelijk aan 1 uur. Dit baseren wij op het tarief van de geboekte klus. Wilt u dat de vakman andere werkzaamheden verricht? Dan maakt u hiervoor afspraken met de vakman óf boekt u een nieuwe klus.
- 6.3 Komt goed-garantie geldt niet voor klussen die storingsen oplossen aan producten/zaken die al bij u zijn geïnstalleerd door een ander bedrijf (zoals cv-installaties).

7 Garantie op materialen

- 7.1 Op de door de vakman geleverde én gebruikte onderdelen/producten heeft u garantie tot 6 maanden na het uitvoeren van de klus. Gaat binnen deze tijd iets kapot? Wij zorgen ervoor dat de kapotte onderdelen/producten zo snel mogelijk door dezelfde of een andere vakman worden gerepareerd of vervangen. Hiervoor hoeft u niet te betalen

Deze garantie geldt wanneer:

- onderdelen/producten zijn gebruikt op een normale, huishoudelijke manier. En alleen voor het doel waarvoor zij zijn bedoeld.
- de onderdelen/producten regelmatig zijn onderhouden op een manier zoals zou moeten.
- de onderdelen/producten niet kapot zijn gegaan door normale slijtage.
- de onderdelen/producten op geen enkele manier kapot zijn gegaan door uw schuld (door bijvoorbeeld de onderdelen/producten te gebruiken zonder dat u weet hoe dat moet)

én

- u het defect via een brief of e-mail bij ons meldt. Op zijn laatst binnen 2 weken nadat u het ontdekte of had moeten ontdekken.

- 7.2 Heeft u zelf de onderdelen/producten geleverd? Dan geldt deze garantie niet. De vakman mag het gebruiken van onderdelen/producten die u aanlevert weigeren. Maakt de vakman gebruik van onderdelen/producten die u levert, dan is dit voor uw eigen rekening en risico.
- 7.3 Sturen wij opnieuw een vakman langs om onderdelen/producten te repareren of vervangen? Maar blijkt dat u geen recht heeft op deze garantie? Dan bent u ons voor deze inspectie een bedrag verschuldigd gelijk aan 1 uur. Dit baseren wij op het tarief van de door u geboekte klus. Wilt u dat de vakman verdere werkzaamheden verricht? Dan maakt u hiervoor afspraken met de vakman óf boekt u een nieuwe klus.

8 Smarthome klussen

- 8.1 Boekt u een smarthome-klus? Dan gelden de volgende voorwaarden
- Is er voor de uitvoering van de klus een (extra) stopcontact nodig op de plek van de installatie? Dan moet u hier zelf voor te zorgen.
 - Is er voor de uitvoering van de klus een werkend wifi-netwerk nodig op de plek van de installatie? Dan moet u ook hiervoor zelf zorgen. Dit geldt ook voor de toegang (via uw wachtwoord).
 - Moeten er onderdelen/producten aangesloten worden op andere producten? Dan bent u er zelf verantwoordelijk voor dat de producten ook echt op elkaar aangesloten kunnen worden (compatibel).
- 8.2 Het is belangrijk dat u aan deze voorwaarden voldoet. De vakman kan de klus anders niet goed uitvoeren. Dat ligt dan niet aan de vakman. U heeft in dat geval geen recht op onze garanties. Ook kunt u ons of de vakman dan niet verwijten dat de klus niet goed is uitgevoerd.

- 8.3 Kan de vakman de klus door u niet goed uitvoeren? Dan mogen wij of de vakman de klus annuleren. U bent ons dan wel een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding wordt bepaald volgens de opsomming uit artikel 3.1 (de drie bullet-points).
- 8.4 Bij smarthome-klussen voert de vakman geen werk uit als graven, breken, timmeren, metselen, pleisteren van muren en schilderen. De vakman werkt dus bijvoorbeeld geen kabels en leidingen weg in de muur.
- 8.5 De vakman test altijd de werking van het geïnstalleerde product. Samen met u. En voordat de klus wordt afgerond.
- 8.6 Wij kunnen helaas niet garanderen dat de geïnstalleerde producten blijven werken als:
- de werking afhangt van iets dat buiten onze invloed ligt, zoals een werkend wifi-netwerk of een ander apparaat. én
 - het probleem komt door deze invloed van buitenaf. Of dat nou helemaal of gedeeltelijk is.

9 Heeft u een klacht?

- 9.1 Stuur dan een e-mail naar: klushulp@centraalbeheer.nl of bel (055) 579 76 76. U ontvangt binnen één werkdag een bevestiging. Binnen 10 werkdagen krijgt u een inhoudelijke reactie.

10 Nog wat laatste afspraken

- 10.1 Wij mogen deze algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten die u afsluit na de wijzigingsdatum (=versiedatum). Voor de bestaande overeenkomsten gelden de oude voorwaarden.
- 10.2 Wij gebruiken uw persoonsgegevens volgens het privacystatement van Klushulp. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het statement.
- 10.3 Voor de overeenkomst geldt Nederlands recht.