

Algemene Voorwaarden

De voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van Totaalbouw.nl. Door het plaatsen van een klusaanvraag ga je hiermee akkoord.

Artikel 1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Wij Totaalbouw.nl is een handelsnaam van Smartis, KvK nummer 56752350

Jij/jouw: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als opdrachtgever gebruik maakt van Totaalbouw.nl voor het vinden van een vakman.

Vakman: de ZZP'er of andere rechtspersoon die jouw klusaanvraag bevestigt en de klussen uitvoert

Overeenkomst: de overeenkomst die ontstaat tussen jou – de opdrachtgever - en de vakman omdat je via Totaalbouw.nl de opdracht aan een vakman geeft voor het uitvoeren van een klus.

Artikel 2. Wat is Totaalbouw.nl?

Wij hebben voor jou de website Totaalbouw.nl.nl opgezet om ervoor te zorgen dat je snel de juiste vakman voor jouw klus vindt.

Op onze site hebben wij klussen geselecteerd die je kunt laten uitvoeren. Wij tonen alle prijzen incl. btw. De tarieven die wij tonen zijn altijd exclusief eventueel te gebruiken materiaal en overige bijkomstige kosten tenzij anders vermeld.

Bij het selecteren van een klus vul je jouw gegevens in zodat de vakman die jou komt helpen het juiste adres en telefoonnummer heeft.

Wij geven jouw gegevens alleen vrij aan de vakman die jouw klus op pakt, op het door jouw gekozen moment (dag en tijdsblok). Eerder delen wij jouw gegevens niet.

Het moment dat je jouw klusaanvraag indient zijn deze voorwaarden van toepassing. Zodra jouw klusaanvraag is bevestigd komt een overeenkomst tussen de vakman en jou – de opdrachtgever - tot stand, behoudens artikel 2 lid 6.

Na het aanvragen sturen wij jouw klusaanvraag door naar de vakmannen bij jou in de buurt die in aanmerking komen om jou te helpen bij de uit te voeren klus op het door jou aangegeven moment. Zodra een vakman jouw klusaanvraag accepteert ontvang je een bevestiging van de afspraak per e-mail (en sms in het geval van spoed).

Wij doen ons best een vakman te vinden voor de momenten (dag en tijd) die jij bij jouw klusaanvraag invoert. Het kan voorkomen dat dit niet lukt. Soms hebben alle vakmannen het te druk en zijn de lege plekken in de agenda schaars. We stellen je hiervan op de hoogte en komen indien mogelijk met een alternatief. Het is dan uiteraard aan jou of je daarvan gebruik wilt maken.

Wij gaan er van uit dat de klus die je hebt geselecteerd (en omschrijft) ook de klus is die je gedaan wilt hebben. Als dat te veel van elkaar verschilt dan kan de vakman jou een NEE verkopen of het tarief aanpassen. In het uiterste geval (en bij misbruik) brengen we 1 uur extra in rekening.

Alle vakmannen die op Totaalbouw.nl staan worden vooraf door ons gescreend. In de meeste gevallen hebben wij de aangesloten vakmensen ook persoonlijk gesproken. Wij doen altijd ons uiterste best alleen betrouwbare vakmannen toe te laten tot ons platform. 100% garantie kunnen wij echter niet geven. Na afronding van iedere klus vragen wij daarom naar jouw ervaring. Jouw mening telt mee in de beslissing of vakmannen via ons platform klussen krijgen aangeboden.

Artikel 3. Wat zijn de kosten?

Bij elke klus kun je op basis van jouw postcode de actuele prijzen ophalen. Afhankelijk van het type klus tonen wij een uurtarief, een vaste prijs, vierkante meter prijs, of een prijs per meter. Alle tarieven zijn inclusief btw. Materiaal, parkeerkosten en eventuele andere kosten zijn nooit inbegrepen tenzij nadrukkelijk vermeld. Indien je het materiaal niet zelf aanschaft wordt er een toeslag van 15% over de materiaalkosten berekend door Totaalbouw.nl.

Sommige klussen worden aangeboden als „vaste prijs”. Je mag er dan ook vanuit gaan dat de klus voor dat bedrag wordt uitgevoerd. Het kan voorkomen dat zo'n klus toch duurder wordt, bijvoorbeeld omdat de werkelijke situatie niet overeenkomt met de beschrijving. Vaak komt dit ook omdat het probleem een stuk ernstiger is dan verwacht of omdat er na aanvang van de klus iets is geconstateerd dat voor aanvang niet bekend was. Het is belangrijk dat de vakman jou hiervan op de hoogte brengt en je een verklaring geeft waarom het duurder wordt. Als opdrachtgever dien jij altijd ook een vinger aan de pols houden. Zo kom je niet voor verrassingen te staan.

Prijzen kunnen per dag en op ieder moment verschillen en de hoogte hangt af van het moment dat je geholpen wilt worden. Wanneer je dezelfde dag (spoed), morgen, in het weekend of 's avonds geholpen wilt worden betaal je doorgaans meer. Totaalbouw.nl is gerechtigd om de prijzen op iedere moment de getoonde tarieven op de website te wijzigen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij extreme drukte.

Heeft de klus die je wilt aanvragen geen vaste prijs, of wil je meerdere klussen tegelijk laten uitvoeren en eerst een prijsindicatie ontvangen? In dat geval vermeld je in de klusomschrijving dat het gaat om een offerte. Een vakman mag de tijd die hij kwijt is aan het opstellen van de offerte in rekening brengen bij de klant. Deze kosten worden in mindering gebracht wanneer de klant de klus daadwerkelijk laat uitvoeren. In het geval van een vrijblijvende offerte, betaal je alleen de geldende servicekosten. Wanneer je een vrijblijvende offerte wilt, dien je dit tevens duidelijk te vermelden in de klusomschrijving.

Wij rekenen nooit voorrijkosten. Wel brengen wij na afronding van een klus een service fee in rekening. Het geldende tarief wordt getoond voor het inboeken van jouw klus. Dit dekt de kosten die wij maken om jou zo snel mogelijk aan een vakman te helpen. Hiervoor heb je toestemming gegeven bij het aanvragen van de klus.

Artikel 4. Betalingen

Na afronding van de klus stelt de vakman een factuur op. Deze ontvang je per e-mail. Samen met de factuur ontvang je direct een betaalverzoek via Tikkie. Ook tref je bij de factuur een iDeal betaallink aan. Betalen via bankoverschrijving is ook mogelijk. Je betaalt de factuur direct (of uiterlijk binnen 6 dagen na uitvoering van de klus) aan Totaalbouw.nl. Blijft een betaling uit dan zijn wij genoodzaakt om bij een tweede herinnering €7,50 administratiekosten in rekening te brengen.

Direct afrekenen bij de vakman is niet toegestaan.

Je hebt enkel recht op garantie, ondersteuning, en bemiddeling door ons wanneer de factuur aan Totaalbouw.nl is betaald. Ook wanneer je extra werkzaamheden buiten Totaalbouw.nl om laat verrichten verlies je het recht op garantie.

Als opdrachtgever ben je enkel gerechtigd om de betaling tijdelijk op te schorten indien je van mening bent dat de klus ondeugdelijk is voltrokken. Je dient binnen 72 uur na ontvangst van de factuur kenbaar te maken- door middel van een ingebrekestelling jegens de vakman – waarom de betaling zal worden opgeschort. De vakman dient altijd de mogelijkheid te krijgen om het werk te inspecteren zodat hij kan vaststellen of er daadwerkelijk ondeugdelijk werk is geleverd en - indien ja - hoe dit kan worden opgelost.

De vakman mag altijd het eerste uur in rekening brengen, ondanks dat de klus wellicht minder dan één uur werk is. Zonder deze minimale afname loont het voor een vakman niet om ook voor kleinere klussen naar jou toe te komen.

Diegene die de aanvraag doet wordt door ons beschouwd als opdrachtgever en is daarmee verantwoordelijk voor een tijdige betaling.

Artikel 5. Annuleren van een aanvraag

Zolang een klusaanvraag niet is opgepakt door een vakman kun je deze vrijblijvend annuleren. Dit doe je zelf via de statuspagina voor jouw klus. Deze pagina bereik je via de groene knop in de mail die je van ons ontvangt.

Voor alle geaccepteerde (bevestigde) klussen die in minder dan 48 uur voor aanvang van de klus worden geannuleerd brengt Totaalbouw.nl de service kosten in rekening. Is de vakman reeds naar jou onderweg dan mag hij jou 1 uur arbeidsloon plus de geldende service kosten in rekening brengen.

Een geaccepteerde/bevestigde spoedaanvraag voor vandaag of morgen kun je niet annuleren. Doe je dit toch, dan brengt de vakman je 1 uur arbeidsloon in rekening plus de geldende service kosten wegens gederfde inkomsten. Dit geldt ook wanneer je “als opdrachtgever” niet thuis bent op het afgesproken tijdstip.

Plaats je een spoedaanvraag en annuleer je deze binnen 30 minuten na verzending zonder dat deze door een vakman is geaccepteerd, dan brengen wij de geldende service fee bij jou in rekening. Dit doen wij om misbruik van onze dienst te voorkomen.

Artikel 6. Problemen of klachten melden

Totaalbouw.nl doet zijn uiterste best om jou zo goed als mogelijk te helpen. Ook aan de aangesloten vakmannen vragen wij om elke klus naar volle tevredenheid uit te voeren. Helaas valt nooit uit te sluiten dat er toch een keer iets niet helemaal goed gaat.

De vakman is verantwoordelijk voor de goede afronding van een klus. Hij neemt jouw opdracht tot werkzaamheden aan en is daarmee aansprakelijk voor eventueel geleden schade. Mocht jij door zijn doen of nalaten schade leiden, dan kan je enkel hem daarop aanspreken, tot de hoogte van het bedrag dat zijn aansprakelijkheidsverzekering dekt. Maar niet hoger dan de direct geleden schade. Gevolgschades zijn uitgesloten van vergoeding.

Totaalbouw.nl is geen contractpartij maar wij doen wel onze uiterste best, ervoor te zorgen dat de relatie tussen vakman en jij als klant (opdrachtgever) op rolletjes loopt. Het enkele feit dat je uit naam van Totaalbouw.nl een factuur ontvangt, doet daar niks aan af.

Mocht er tijdens het klussen nu toch een keer iets mis gaan - het blijft tenslotte mensenwerk – en er is gevolgschade, dan is Totaalbouw.nl daarvoor verzekerd tot een bedrag van 2,5 miljoen euro. Het moet gaan om materiële schade door werkzaamheden van de vakman als gevolg van de uitgevoerde klus. Er is geen dekking voor opzicht (schade aan zaken waaraan werkzaamheden aan worden verricht), de dekking beperkt zich tot gevolgschade. Er geldt voor jou een eigen risico van €250.

Totaalbouw.nl vertelt niet aan de vakman hoe hij zijn werk moet doen. Als je twijfels hebt over zijn kunnen, breek dan direct de werkzaamheden af en neem contact met ons op. Daar zijn we voor. Wij zoeken dan samen met jou naar een oplossing.

Als je niet tevreden bent over het eindresultaat, zeg dit dan direct tegen de vakman of meldt het uiterlijk binnen 72 uur na ontvangst van de factuur bij ons. Hij (of zij) moet altijd ten eerste een tweede kans krijgen om de klus alsnog naar tevredenheid af te ronden.

Bij een klacht doen wij ons uiterste best om ervoor te zorgen dat je alsnog tevreden bent. Lukt dat echt niet, dan kun je in bepaalde omstandigheden (zie het volgende punt) je geld terugkrijgen. Dit noemen wij onze 'niet goed, geld terug' garantie.

De 'niet goed, geld terug' garantie houdt in dat wij maximaal €1.000,- incl btw terugbetalen per klus en nooit meer dan het bedrag dat jij hebt betaald. Hiervoor gelden de volgende afspraken:

1. a) Wanneer er klachten zijn en jij komt er niet uit met de vakman of de vakman wil je niet verder helpen, dan mogen we ter plaatse komen kijken om met eigen ogen te zien wat er aan de hand is. Er moet daadwerkelijk sprake zijn van grove nalatigheid of schade aangericht tijdens de werkzaamheden door de vakman.

1. b) Je geeft ons de mogelijkheid om het probleem alsnog voor je op te lossen. Het langskomen en alsnog de klus naar behoren kunnen laten uitvoeren dan wel herstellen door een andere bij Totaalbouw.nl aangesloten vakman is voorwaarde voor een eventuele terugbetaling.

1. c) Laat je in de tussentijd het probleem door een andere partij oplossen of is er direct betaald aan de vakman, dan kunnen wij geen rol meer spelen in eventuele (terug)betaling. Wij kunnen dan niet meer precies achterhalen wat er is gebeurd.

Artikel 7. Overige zaken

Na volledige afronding van de klus heb je de mogelijkheid een beoordeling van de vakman in te sturen. We zijn heel blij wanneer jij dit doet en het zou best kunnen dat we jouw beoordeling zelfs buiten onze website tonen. Omdat we er trots op zijn, of omdat we ervan kunnen leren. Bij het plaatsen van een review geef je toestemming om jouw review te mogen gebruiken op Totaalbouw.nl en andere plekken (voor promotionele doeleinden).

Wij gaan ervan uit dat je een eerlijke beoordeling instuurt. Bij twijfel of bij niet toelaatbaar taalgebruik kan het zijn dat wij de beoordeling niet toe laten. Op basis van klantbeoordelingen bepalen wij of wij een vakman klussen kunnen (blijven) aanbieden.

Wij zijn constant bezig onze website te verbeteren. Die kan dan ook op elk moment veranderen en zelfs niet voor iedereen hetzelfde zijn.

Om onze website te verbeteren, verzamelen we data. Dat doen we met (first party) cookies. Dat klinkt wellicht wat vaag. Maar waar het op neer komt, is dat we niet weten wie jij bent, maar dat we wel weten wat jij op onze website doet. En dat doen we bij alle bezoekers. Zo krijgen we een goed inzicht in hoe onze website wordt gebruikt.

Als je bij ons gegevens invoert voor het verzenden van jouw klusaanvraag, dan heb je altijd de mogelijkheid om daar aanpassingen in te laten maken of ze zelfs te laten verwijderen.

De informatie op onze website wordt met grote zorgvuldigheid samengesteld en onderhouden. Ondanks onze zorgvuldigheid kan het voorkomen dat u typefouten aantreft. Voor dergelijke fouten aanvaarden wij geen aansprakelijkheid. Alle informatie op onze websites is dan ook onder voorbehoud van druk- en typefouten.

Het Nederlands recht is van toepassing op onze voorwaarden.

In het geval dat een van de artikelen ongeldig zou zijn, betekent dit niet automatisch dat alle artikelen als ongeldig beschouwd kunnen worden.

Wij (Totaalbouw.nl) kunnen de algemene voorwaarden ten alle tijden wijzigen en is ook gerechtigd om deze wijzigingen door te voeren.

Mocht er zich een situatie voordoen die niet wordt omschreven in onze algemene voorwaarden dan is ten alle tijden het Nederlands recht van toepassing. We hopen niet dat het gebeurt, maar mochten we elkaar in de rechtszaal tegenkomen, dan is dat in Amsterdam.

Mocht je vragen hebben over deze voorwaarden, stel ze gerust. Stuur ons een mailtje op info@Totaalbouw.nl.