ONDERHOUDSVOORWAARDEN

1. **Inspectie en preventief onderhoud**
   Een onderhoudsovereenkomst voorziet in een structurele onderhoudscyclus aan hang- & sluitwerk van kunststof, aluminium en/of houten kozijnen. Gedurende de onderhoudscyclus brengt SKK jaarlijks een onderhoudstarief in rekening gebaseerd op het aantal woningen in de overeenkomst x het VHE-tarief (verhuurbare eenheid).

2. **Reparaties binnen de overeenkomst**
   Tussentijds optredende klachten/reparaties die voortvloeien uit normaal gebruik en die binnen de garantiebepalingen van toegepaste materialen vallen, worden door SKK verholpen. De reparatietarieven en betalingsvoorwaarden hiervoor worden contractueel overeengekomen als onderdeel van de onderhoudsovereenkomst.

3. **Reactietermijnen**
   Alle reparatieverzoeken dienen schriftelijk[1] aan SKK gemeld te worden om in behandeling genomen te worden, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever[2]. De reactietermijn van SKK is als volgt:
   a. **Binnen 48 uur:** Klachten van **spoedeisende aard** zoals buitensluiting of (in-)braakschade waarbij de woning niet is af te sluiten en/of de veiligheid van de bewoners in het geding is (in overleg nog dezelfde dag).
   b. **Binnen 4 werkdagen:** Klachten aan toegangsdeuren waarbij nog wel toegang tot (of afsluiting van) de woning kan worden verkregen.
   c. **Binnen 10 werkdagen:** Klachten van overige aard die toegang en afsluiting (veiligheid) niet hinderen.
   SKK behoudt zich het recht voor van bovengenoemde prioriteiten-volgorde af te wijken, indien onvoorziene omstandigheden hiertoe aanleiding geven. SKK zal in dit geval overleg voeren met de opdrachtgever en/of de bewoner. Extreme weersomstandigheden kunnen tot vertraging of achterstand leiden, welke door SKK zo spoedig mogelijk worden weggewerkt.

4. **Reparaties buiten de overeenkomst**
   Buiten de voorwaarden van deze overeenkomst vallen klachten/reparaties die niet voortvloeien uit normaal gebruik of die niet vallen onder de garantiebepalingen van toegepaste materialen, zoals:
   a. Klachten als gevolg van brandschade, (in-)braakschade, waterschade, bouwkundige schade, vandalisme of ondeskundig gebruik en invloeden anders dan normaal gebruik.
   b. Klachten die voortvloeien uit technische gebreken als gevolg van het niet opvolgen[3] van (collectieve) opwaardeeradviezen zoals gerapporteerd aan de opdrachtgever naar aanleiding van een preventieve onderhoudsronde en/of klachtenanalyse.
   c. Het preventief nazien van een mutatiewoning valt niet onder de onderhoudsovereenkomst, maar kan als “reparatie buiten de overeenkomst” in behandeling genomen worden.
   Klachten zoals vermeld onder 4a, 4b en 4c vallen buiten de overeenkomst en SKK berekent een reparatietarief dat is gebaseerd op het actuele starttarief en arbeidsloon[4] aangevuld met eventueel geplaatst materiaal. Vervanging of reparatie van de elektronica (van elektronisch bedienbare draaidelen) is in alle overeenkomsten uitgesloten tenzij nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

5. **Materialen**
   Kleinmateriaal dat binnen het servicetarief valt en kosteloos vervangen wordt: sluitnokken, oploopnokken, glasstel- & glassteunmaterialen en smeermiddelen. Andere materiaalkosten worden (afhankelijk van de overeenkomst) additioneel in rekening gebracht op basis van nacalculatie, bijvoorbeeld hang- & sluitwerk, aanslagrubbers van de draaidelen en van de kitloze bouwkundige aansluiting en eventueel te vervangen beglazingsrubbers.

   De SKK-monteurs zijn ervoor opgeleid klachten direct te verhelpen en beschikken hiertoe over een accurate autovoorraad hang- en sluitwerk, alsmede benodigd gereedschap. Indien een klacht wegens materiaalbestelling niet direct definitief verholpen kan worden, wordt een tijdelijke voorziening getroffen, waarna een 2e monteurbezoek wordt ingepland. Levertijden kunnen niet vooraf worden vastgesteld maar SKK informeert de bewoners tijdig betreffende deze 2e afspraak.

---

[1] Website, e-mail, post of leverancierssportaal.
[2] SKK beschikt over een klant contact centrum voor de telefonische aanname van reparatieverzoeken en in overleg met een gebouwenbeheerder kan SKK reparatieverzoeken van bewoners rechtstreeks in behandeling nemen.
[3] Opvolging kan gedaan worden door de opdrachtgever zelf, door SKK of door derden.
[4] Jaarlijkse prijsaanpassing van het servicetarief en de loonkosten vindt plaats per 1 januari en is gebaseerd op de wettelijk toegestane BDB-indexering (Eengezinswoningen Onderhoud). Actuele tarieven worden gepubliceerd op de website en zijn telefonisch bij SKK opvraagbaar. Minimaal wordt 1 uur per reparatiebezoek in rekening gebracht.

Particuliere opdrachtgevers ontvangen voorafgaand aan het 2e monteurbezoek een indicatie van de materiaal- en arbeidskosten. Voor gebouwenbeheerders geldt dat zonder overleg met de opdrachtgever tot plaatsing of bestelling van materiaal wordt overgegaan tenzij vooraf duidelijk is dat de materiaalkosten > € 350,00 bedragen. In deze gevallen vindt vooraf overleg met de opdrachtgever plaats.

6. Niet-Thuis (NT) adressen

SKK informeert de bewoners vroegtijdig over de onderhoudscyclus en geeft hen de mogelijkheid een ingepland monteurbezoek te wijzigen. Indien SKK een bewoner twee maal niet thuis treft, wordt het adres afgemeld voor de onderhoudsronde. De opdrachtgever wordt hiervan in kennis gesteld en kan indien gewenst voor dit adres afzonderlijk een verzoek indienen tot preventief onderhoud. Voor NT-adressen geldt geen verrekening van VHE-tarieven.
Ook voor reparatiebezoek hanteert SKK een maximale afspraakverplichting van 2 x Niet-Thuis, waarna de reparatie wordt afgemeld in ons systeem. Eventuele materialen die reeds zijn ingekocht voor een NT-adres worden doorbelast aan de opdrachtgever. Op verzoek van de opdrachtgever kan een nieuw reparatiebezoek worden ingepland waarbij de materialen alsnog geplaatst worden.

7. Duur en beëindiging van de overeenkomst

De onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, behoudens schriftelijke opzegging door één der partijen. Binnen de overeenkomst wordt een onderhoudscyclus aangehouden van 3 jaren[5]. Beëindiging van de overeenkomst (altijd per de eerste van de maand):

- Aan het einde van een onderhoudscyclus van 3 jaar:
  Ten minste 2 maanden voor het einde van een onderhoudscyclus van 3 jaar kan de opdrachtgever de overeenkomst kosteloos beëindigen middels een schriftelijke opzegging.
- Gedurende een onderhoudscyclus van 3 jaar:
  Preventief onderhoud vindt plaats in het eerste jaar van een onderhoudscyclus van 3 jaar terwijl de kosten verdeeld worden over 3 factuurtermijnen. Voortijdige of tussentijdse opzegging van de overeenkomst gedurende een lopende onderhoudscyclus (dus nadat het onderhoud heeft plaatsgevonden) is mogelijk tegen betaling van de resterende factuurtermijnen.

8. Facturering, prijsaanpassingen en adresmutaties

Na aanvang van de overeenkomst vindt jaarlijks facturering plaats tegen de overeengekomen VHE-tarieven vermeerderd met de verschuldigde BTW. Het VHE-tarief wordt jaarlijks per 1 januari aangepast met de wettelijk toegestane BDB-indexering (Eengezinswoningbouw Onderhoud). Opdrachtgevers ontvangen een schriftelijke aankondiging van deze indexering voor 1 oktober in het voorafgaande jaar.
Adresmutaties op de overeenkomst dienen door de opdrachtgever schriftelijk aan SKK gemeld te worden, uiterlijk 1 maand voor aanvang van de onderhoudscyclus.

9. Garantie & aansprakelijkheid

SKK geeft garantie op de verrichte werkzaamheden gedurende een periode van een half jaar na afronding van de werkzaamheden. Voor toegepaste materialen geldt een garantietermijn zoals verstrekt door de producent en/of leverancier van het materiaal. SKK heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten waarmee schade aan derden is verzekerd, mits deze aantoonbaar het gevolg is van de verrichting van werkzaamheden. SKK is niet aansprakelijk voor beschadigingen aan eigendommen van de opdrachtgever en/of bewoners indien niet direct gerelateerd aan de SKK-werkzaamheden. Kozijnen en draaidelen dienen vrij toegankelijk te zijn voor SKK-monteurs. Indien meubilair of gebruiksvoorwerpen uit coulance of op uitdrukkelijk verzoek van de bewoner door de SKK-monteur verwijderd worden en daarbij beschadigd raken is SKK niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schade.

10. Algemene voorwaarden

Voor zover deze overeenkomst niet voorziet in de afspraken met betrekking tot de samenwerking tussen partijen zijn de algemene voorwaarden van SKK integraal van toepassing. Deze zijn via de SKK-website te downloaden en een papieren exemplaar kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

11. Rapportage

Naar aanleiding van een preventieve onderhoudsronde informeert SKK de opdrachtgever over de status van het kozijnbezit. Zakelijke opdrachtgevers krijgen hiervoor een opleverdocument en advies inzake (collectieve) aanpak van technische gebreken en andere opwaarderingsmogelijkheden wordt in overleg voorzien van een prijstechnische onderbouwing (Meerjarenbegroting).

[5] Een afwijkende onderhoudscyclus kan contractueel worden overeengekomen.