SKK SERVICEVOORWAARDEN

1. Beschikbaarheid

SKK Kozijnwacht verricht reparatie- en servicewerkzaamheden aan hang- en sluitwerk van kozijnen, ramen en deuren. Hiervoor heeft SKK een landelijk netwerk van vakkundige servicemonteurs beschikbaar waar opdrachtgevers een beroep op doen binnen reguliere werktijden.

2. Tarieven

De SKK-monteurs verrichten reparaties aan het hang- & sluitwerk en deze werkzaamheden worden doorberekend aan de opdrachtgever op basis van een vast servicetarief, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Het servicetarief wordt jaarlijks op 1 januari vastgesteld en is inclusief administratiekosten en verbruik van kleinmateriaal.
Het servicetarief bestaat uit een starttarief en de benodigde werktijd per monteur per kwartier wordt in rekening gebracht tegen het dan geldende uurloon.
Het zakelijke tarief bestaat uit een starttarief exclusief BTW en hier wordt de werktijd aan toegevoegd, waaronder gerekend wordt de benodigde aanrijtijd (gemaximeerd tot 0,5 uur) en de benodigde tijd voor de technische werkzaamheden.

3. Reactietermijnen

Alle reparatieverzoeken dienen schriftelijk[1] aan SKK gemeld te worden, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever[2]. De reactietermijn van SKK is als volgt:

a. Reparatieverzoeken van **spoedeisende aard** zoals buitensluiting of (in-)braakschade, waarbij de woning niet valt af te sluiten en/of waarbij de veiligheid van de bewoners in het geding is, worden binnen **twee werkdagen** opgevolgd, in overleg nog dezelfde werkdag.
b. Reparatieverzoeken aan toegangsdeuren waarbij nog wel toegang tot (of afsluiting van) de woning kan worden verkregen, worden binnen **4 werkdagen** opgevolgd.
c. Reparatieverzoeken van overige aard die toegang en afsluiting (veiligheid) niet hinderen, worden **binnen 10 werkdagen** opgevolgd.

SKK behoudt zich het recht voor van bovengenoemde prioriteitstelling af te wijken, indien onvoorziene omstandigheden hiertoe aanleiding geven. SKK zal in dit geval overleggen met de opdrachtgever en/of de bewoner. Extreme weersomstandigheden kunnen tot vertraging of achterstand leiden die door SKK zo spoedig mogelijk wordt weggewerkt.

4. Aard van de reparatieverzoeken

De SKK-expertise kan worden ingezet voor:
a. Klachten als gevolg van slijtage, veelvuldig gebruik en/of veroudering van toegepaste materialen
b. Schade als gevolg van brand, (in-)braak, wateroverlast, bouwkundige schade, vandalisme of ondeskundig gebruik en invloeden anders dan normaal gebruik.

SKK kan een reparatieverzoek afwijzen als vooraf kan worden beoordeeld dat SKK de klacht niet kan verhelpen (bijvoorbeeld wegens de vereiste werkzaamheden). Indien de SKK-monteur wel een bezoek brengt maar de klacht niet kan oplossen dan worden de gemaakte kosten voor het monteurbezoek in rekening gebracht. Vervolgens ontvangt de opdrachtgever een afmelding, indien mogelijk inclusief een doorverwijzing of reparatieadvies.

Voor beheerders van meerdere woningen geldt bovendien:
c. Indien technische gebreken op één of meerdere adressen van één complex een collectieve aanpak behoeven, brengt SKK graag een offerte uit voor het projectmatig verhelpen van klachten en/of het uitvoeren van preventief onderhoud.
d. Klachten bij mutatiewoningen en/of het nazien van een volledige mutatiewoning worden als reparatieverzoek in behandeling genomen en indien mogelijk komt SKK Kozijnwacht tegemoet aan de specifieke planningswensen van de opdrachtgever.

[1] Via de SKK-website, per 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.

5. Materiaal

Het servicetarief is inclusief kosteloze vervanging van de volgende materialen: sluitnokken, oploopnokken, glasstel- & glassteunmaterialen en smeermiddelen.
Andere materiaalkosten (bijvoorbeeld vervanging van hang- & sluitwerk of van aanslagrubbers van de draaidelen en vervanging van de kitloze bouwkundige aansluiting en eventueel te vervangen beglazingsrubbers) worden additioneel in rekening gebracht:

- Particuliere opdrachtgevers ontvangen vooraf een prijsopgave van additionele materiaalkosten en eventuele extra arbeidskosten, ook bij een 2e monteurbezoek.
- Voor gebouwenbeheerders die structureel gebruik maken van de SKK-servicedienst 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.

De SKK-monteurs zijn ervoor opgeleid reparaties direct te verrichten 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 (indien nodig) een tijdelijke voorziening getroffen waarna een 2e monteurbezoek wordt ingepland. Levertijden kunnen niet altijd vooraf vastgesteld worden maar SKK informeert de bewoners tijdig betreffende deze 2e afspraak.

6. Niet-Thuis adressen (NT)

SKK informeert bewoners over haar monteurbezoek per brief, telefonisch, email en/of sms, afhankelijk van de gegevens die bij het reparatieverzoek verstrekt worden. Een ingepland bezoek kan op initiatief van de bewoner via internet of telefonisch gewijzigd worden. Indien SKK ondanks gemaakte afspraken de bewoner niet thuis (NT) treft, worden gemaakte kosten in rekening gebracht.

- Bij 1xNT wordt aan particuliere opdrachtgever het servicetarief in rekening gebracht, voor zakelijke opdrachtgevers wordt starttarief plus 0,5 uur in rekening gebracht - desgewenst wordt een 2e afspraak gemaakt;
- Bij 2xNT geldt dezelfde berekening van kosten waarna het reparatieverzoek afgemeld wordt. Eventueel ingekochte materialen worden eveneens in rekening gebracht.
- De opdrachtgever kan opnieuw een reparatieverzoek plaatsen waarvoor opnieuw kosten in rekening gebracht worden. Ook kan hij ervoor kiezen om bestelde materialen bij SKK af te halen en zelf tot plaatsing over te gaan.

7. Facturering

Facturering van genoemde kosten vermeerderd met de verschuldigde BTW vindt plaats na afmelding van een reparatie door de SKK-monteur. Betaling vindt plaats binnen 15 dagen na dagtekening van de factuur.

8. Prijsaanpassingen

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.

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 verkoop- en leveringsvoorwaarden van SKK integraal van toepassing. Deze zijn via de SKK-website te downloaden. Een papieren exemplaar kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.