

Voorwaarden servicevergoedingen

GRASROBOTS.be bv

Versie 2025-11-13 rev2

Artikel 1: Definities

De Servicevergoeding betreft de kosten die worden aangerekend bij elke interventie of herstelling, ongeacht of deze plaatsvindt bij de klant of in het atelier. Deze vergoeding dekt de algemene operationele en administratieve werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de interventie efficiënt en professioneel uit te voeren.

Artikel 2: Toepassing van de Servicevergoeding

De Servicevergoeding wordt aangerekend bij elke interventie of herstelling **die niet onder de wettelijke garantie valt**. Bij interventies binnen de garantietermijn of waarbij het defect aantoonbaar onder garantie wordt hersteld, **wordt geen servicevergoeding aangerekend**.

De vergoeding dient ter dekking van de voorbereidingen, planning, logistiek, opvolging en administratieve afhandeling verbonden aan niet-garantie-interventies.

Artikel 3: Wat wordt gedekt door de Servicevergoeding

De Servicevergoeding dekt de volgende vaste kosten:

- Het intakeproces en de communicatie met de klant.
- De opmaak en verwerking van werkorders en klantdossiers.
- De planning en coördinatie van techniekers.
- De logistieke voorbereiding van het werk en opvolging van de uitvoering.
- De administratieve verwerking, facturatie en opvolging van betalingen.

Artikel 4: Tarief en betaling

De Servicevergoeding bedraagt **60 euro** (exclusief btw) per interventie en/of herstelling. Deze vergoeding kan vooraf als voorschot worden gefactureerd. Klanten met een onderhoudscontract genieten van **30 % korting** op deze vergoeding.

Artikel 5: Uitzonderingen

De Servicevergoeding wordt in principe altijd aangerekend, behalve in de gevallen genoemd in artikel 2. Bij opeenvolgende interventies wordt slechts éénmaal een vergoeding aangerekend indien:

- meerdere interventies noodzakelijk zijn om hetzelfde probleem op te lossen;
- een eerdere interventie niet succesvol bleek en een vervolgenterventie nodig is;
- hetzelfde defect zich binnen 30 dagen opnieuw voordoet en aantoonbaar verband houdt met de vorige interventie.

Artikel 6: Contact

Voor vragen of verduidelijking met betrekking tot de servicevergoedingen kan de klant contact opnemen met onze klantenservice via telefoon (09 337 02 88) of per e-mail (service@grasrobots.be). Wij staan klaar om alle vragen te beantwoorden en verdere toelichting te geven indien nodig.