

Algemene Voorwaarden Zoofy

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

Artikel 1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Wij/ons: Zoofy BV, gevestigd aan de Wibautstraat 137 H te Amsterdam ingeschreven bij de KvK onder nummer 63693771 en is bereikbaar via onze Klantenservice AI chat, rechtsonder in beeld.
2. Jij/jouw: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die als opdrachtgever gebruik maakt van Zoofy voor het vinden van een vakman.
3. Vakman: de ZZP'er of andere rechtspersoon die jouw klusaanvraag bevestigt en de klussen uitvoert
4. Overeenkomst: de overeenkomst die ontstaat tussen jou - de opdrachtgever - en de vakman omdat je via Zoofy de opdracht aan een vakman geeft voor het uitvoeren van een klus.

Artikel 2. Wat is Zoofy?

1. Wij hebben voor jou de website zoofy.nl opgezet om ervoor te zorgen dat je snel en direct een afspraak maakt met een vakman voor een klus in en om het huis.
2. 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, parkeer en overige bijkomstige kosten tenzij anders vermeld.
3. Bij het selecteren van een klus vul je jouw gegevens in zodat de vakman die jou komt helpen het juiste adres en telefoonnummer heeft.
4. Wij geven jouw gegevens alleen vrij aan de vakman die jouw klus oppakt. Eerder delen wij jouw gegevens niet.
5. Het moment dat je jouw aanvraag indient zijn deze voorwaarden van toepassing. Zodra jouw klusaanvraag is bevestigd komt een overeenkomst tussen de vakman en jou – de opdrachtgever - tot stand voor het uitvoeren / werkzaamheden van de klus.
6. Je gaat een betaalverplichting aan met Zoofy voor het betalen van de factuur die je ontvangt na het bezoek van de vakman. Deze factuur wordt opgesteld op basis van de gegevens die de vakman invoert.
7. Zodra een vakman jouw klusaanvraag accepteert ontvang je een bevestiging van de afspraak per e-mail. Je stemt in met volledige uitvoering van de klus binnen de bedenktijd en ziet af van het herroepingsrecht als het werk is afgerond.
8. Wij doen ons best een vakman te vinden voor de momenten (dag en tijd) die jij bij jouw klusaanvraag invoert. Helaas lukt dit niet altijd. Soms hebben alle vakmannen

het te druk en zijn de lege plekken in de agenda schaars. We stellen je hiervan op de hoogte per e-mail.

9. Wij gaan ervan 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 arbeidsloon in rekening.
10. Alle vakmanen die bij Zoofy zijn aangesloten, worden vooraf grondig gescreend. Zo controleren wij de KvK-gegevens van de vakman, vragen wij portfolio's op en verifiëren wij verplichte certificaten voor bepaalde klussen, zoals cv-monteur- en elektricienwerk. Ook vragen wij om het polisnummer van een actieve aansprakelijkheidsverzekering en verifiëren wij de identiteit aan de hand van een geldig ID. In veel gevallen hebben wij de aangesloten vakmannen ook persoonlijk gesproken. Wij doen altijd ons uiterste best om alleen betrouwbare vakmannen toe te laten op ons platform, maar 100% garantie kunnen wij echter niet geven. Vraag daarom ook altijd zelf aan de vakman of bijvoorbeeld de certificaten in orde zijn. Na elke klus vragen wij om jouw ervaring. Jouw mening telt mee in de beslissing of vakmannen via ons platform klussen blijven ontvangen.

Artikel 3. Wat zijn de kosten?

1. Voorafgaand aan het boeken van een vakman tonen we bij alle klussen de actuele prijzen. Afhankelijk van het type klus tonen wij een uurtarief, een vaste prijs, een richtprijs, 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.
2. Indien je het materiaal niet zelf aanschaft, wordt er een toeslag van 15% over de materiaalkosten berekend door Zoofy. Komt de vakman op de klus en blijkt ter plekke dat er materiaal nodig is waarvan hij niet op de hoogte was, dan mag hij hier een standaardbedrag van €35,00 voor rekenen om het materiaal te halen.
3. Sommige klussen worden aangeboden als „vaste prijs” of een "richtprijs". 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 of dat er meerwerk nodig is. 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 ook altijd een vinger aan de pols houden en jezelf te informeren. Zo kom je niet voor verrassingen te staan.
4. 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. Zoofy is gerechtigd om op iedere moment de getoonde tarieven op de website te wijzigingen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij extreme drukte.
5. Zoofy is geen vergelijkingssite waar je vrijblijvend offertes kan aanvragen. Bij ons maak je direct een afspraak voor het uitvoeren van een klus tegen een vastgesteld tarief op het moment dat jou het beste uitkomt. Aan het opstellen van een

professionele offerte is een vakman tijd (en dus geld) kwijt. Voor het langskomen, het beoordelen van de situatie ter plaatse en het opstellen van een offerte is de vakman gerechtigd €50 aan arbeidskosten in rekening te brengen. Wil je een gratis offerte ontvangen, vermeld dit dan uitdrukkelijk in de omschrijving. Zo kunnen vakmannen bepalen of ze hier wel of niet op willen ingaan.

6. Wij rekenen geen voorrijkosten. Wel brengen wij na afronding van een klus een service fee in rekening. Het geldende tarief wordt getoond voor het versturen van jouw aanvraag. Deze service fee dekt de kosten die wij maken om jou zo snel mogelijk aan een vakman te helpen.
7. Indien de aangevraagde klus niet uitgevoerd kan worden wegens externe factoren maar er wel onderzoek is verricht door een vakman, mag hij een onderzoeksfactuur à €50 + de geldende service fee en garantiepakket (indien gekozen) opstellen.

Artikel 4. Betalingen

1. Na afronding van de klus stelt de vakman een factuur op. Deze ontvang je per e-mail. Je betaalt de factuur direct na afronding van de klus via de QR code op de app van de vakman of via de iDeal betaallink in de email. Mocht een directe betaling onverhoopt uitblijven dan zorg je uiterlijk binnen 4 dagen na uitvoering van de klus dat de factuur alsnog wordt voldaan aan Zoofy. Het ontvangen bedrag houdt Zoofy tenminste 14 dagen vast voordat het wordt uitgekeerd aan de vakman. Zo zijn we er zeker van de klus daadwerkelijk goed is uitgevoerd.
2. Het is niet toegestaan om betalingen rechtstreeks aan de vakman te voldoen, ongeacht de gekozen betaalmethode (zoals contant geld, betaalverzoek via Tikkie, bankoverschrijving of enige andere directe betaling aan de vakman). Alle betalingen dienen uitsluitend via het Zoofy-platform plaats te vinden, hetzij via de QR-code op de app van de vakman of via de betaallink in de e-mail. Indien je toch een betaling buiten het platform om verricht of een poging daartoe onderneemt, vervalt elk recht op onze diensten en garanties. Bovendien loop je het risico op een blokkade, wat betekent dat je nooit meer klussen kunt aanvragen via Zoofy. Daarnaast riskeer je een boete van €149,- wegens het schenden van onze gebruikersvoorwaarden.
3. Je hebt enkel recht op garantie, ondersteuning, en bemiddeling door ons wanneer de factuur aan Zoofy volledig is betaald. Wanneer je extra werkzaamheden buiten (het platform van) Zoofy om laat verrichten verlies je het recht op onze diensten en garanties.
4. Als opdrachtgever ben je enkel gerechtigd om de betaling tijdelijk op te schorten indien je van mening bent dat de klus ondeugdelijk is voltrokken. Maak dit zo snel mogelijk en bij voorkeur binnen 72 uur na ontvangst van de factuur kenbaar. Geef hierbij duidelijk de reden waarom de betaling zal worden opgeschort. Een vakman dient altijd de mogelijkheid te krijgen om het werk te inspecteren zodat hij kan vaststellen of er daadwerkelijk ondeugdelijk werk is geleverd en hoe dit kan worden

opgelost.

5. De minimale afname is altijd 1 uur aan arbeidsloon, ook als de klus wellicht binnen het uur is gedaan. Zonder deze minimale afname loont het voor een vakman niet om ook voor kleinere klussen naar jou toe te komen.
6. Degene die de aanvraag doet wordt door ons beschouwd als opdrachtgever en is daarmee altijd verantwoordelijk voor een tijdige betaling.

Artikel 5. Annuleren van een aanvraag

1. Zolang jouw verzonden aanvraag niet is geaccepteerd door een vakman kun je deze altijd kosteloos annuleren. Dit doe je zelf via de boekingspagina voor jouw klus. Deze pagina bereik je via de link in de mail die je van ons ontvangt.
2. Voor alle geaccepteerde (bevestigde) klussen geldt het volgende:
 - 2.1 Tot 48 uur voor aanvang van de klus kun je altijd gratis annuleren via de boekingspagina.
 - 2.2 Binnen 48 uur voor aanvang van de klus betaal je een klein bedrag. Dit komt neer op de geldende service fee die Zoofy je in rekening brengt.
 - 2.3 Is de vakman reeds onderweg of staat hij voor een dichte deur, dan wordt een onkostenvergoeding gerekend van €30,- incl btw plus de servicekosten voor het gebruik van Zoofy.
3. Een geaccepteerde (bevestigde) spoedklus voor vandaag kun je derhalve nooit kosteloos annuleren. Dit omdat de vakman reeds al kosten heeft gemaakt ter voorbereiding van de klus en voor het vervoer naar de locatie voor de opdracht.

Artikel 6. Problemen of klachten melden

1. Zoofy 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.
2. Indien je als klant een klacht heb over Zoofy en de dienst die wij leveren - het vinden van een vakman voor jouw klus - dan kun je dit melden via een e-mail naar klantenservice@zoofy.nl
3. Indien de klacht betrekking heeft op de kwaliteit van het uitgevoerde werk, dan dien je de klacht altijd eerst in bij de vakman (contactgegevens staan in de mails die je ontvangt). Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden opgelost, dan kan je een beroep doen op Zoofy voor advies en bemiddeling. Houd hierbij rekening met het volgende:
 - 3.1 Wij mogen een andere vakman vragen ter plaatse te 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.
 - 3.2 Je geeft de eerste vakman de mogelijkheid om het probleem alsnog voor je op te lossen. Een vakman heeft altijd het recht op een tweede kans. Dit is wettelijk

bepaald. Geef de vakman dan ook altijd de mogelijkheid om de klus alsnog naar tevredenheid af te ronden.

3.3 Laat je in de tussentijd het probleem door een andere partij oplossen of is er direct betaald aan de vakman (buiten het platform Zoofy om), dan kunnen wij geen rol meer spelen in het herstel of eventuele (terug)betaling. Wij kunnen dan nooit meer achterhalen wat er is gebeurd.

4. Heeft de vakman schade veroorzaakt, dan kun je hem daarvoor aansprakelijk stellen, tot de hoogte van het bedrag dat zijn aansprakelijkheidsverzekering dekt. Maar niet hoger dan de direct geleden schade.
5. Zoofy 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. Wij zoeken dan samen met jou naar een oplossing.

Artikel 7. Overige zaken

1. 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 Zoofy.nl en andere plekken (voor promotionele doeleinden).
2. 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 toelaten. Op basis van klantbeoordelingen bepalen wij of wij een vakman wel of geen klussen (blijven) aanbieden.
3. Wij zijn constant bezig onze website te verbeteren. Onze site kan dan ook op elk moment veranderen en zelfs niet voor iedereen hetzelfde zijn.
4. Om onze website te verbeteren, verzamelen we data. Dat doen we met (first party) cookies. Waar dat op neer komt, is dat we niet weten wie jij bent, maar dat we wel weten wat jij op onze website doet. Dit doen we bij alle bezoekers. Zo krijgen we een goed inzicht in hoe onze website wordt gebruikt.
5. 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.
6. 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.
7. Het Nederlands recht is van toepassing op onze voorwaarden.
8. In het geval dat een van de artikelen ongeldig zou zijn, betekent dit niet automatisch dat alle artikelen als ongeldig beschouwd kunnen worden.
9. Zoofy kan de algemene voorwaarden ten alle tijden wijzigen en is ook gerechtigd om deze wijzigingen door te voeren.

10. 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.
11. Mocht je vragen hebben over deze voorwaarden, stel ze gerust. Ga daarvoor naar ons Klantenservice AI chat, rechtsonder in beeld of mail maar klantenservice@zoofy.nl.

Laatste wijziging 1 mei 2025