



Algemene Voorwaarden Fixico & Consumenten

Dit zijn de algemene voorwaarden (“Algemene Voorwaarden”) die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen de Gebruiker en Fixico voor het gebruik van het Platform van Fixico (“Overeenkomst”). Met “Partijen” wordt in deze Algemene Voorwaarden bedoeld Fixico en de Gebruiker gezamenlijk en elk afzonderlijk een “Partij”.

Bestudeer deze voorwaarden goed voordat u via ons Platform Schade meldt en een Bieding accepteert om uw Schade te doen herstellen. Door gebruik te maken het Platform van Fixico (via de app en/of website) bevestigt u kennis genomen te hebben van de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en gaat u hiermee uitdrukkelijk akkoord.

Definities en betekenissen

Bieding:	Een geplaatst aanbod door de Schadehersteller (inclusief toepasselijke algemene voorwaarden tussen de Gebruiker en de Schadehersteller), via het Platform als reactie op de Schademelding van de Gebruiker.
Content:	Al het soort inhoud dat op het Platform wordt weergegeven waaronder maar niet uitsluitend de informatie over de Schadeherstellers, de Schademelding, de Biedingen, de beoordelingen en het berichtenverkeer tussen de Gebruiker en de Schadehersteller.
Diensten:	Diensten van Fixico zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
Fixico:	Fixico B.V., gevestigd aan de Weteringschans 85E (1017 RZ) te Amsterdam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58322752.
Gebruiker:	De consument die een Schademelding plaatst via het Platform.
Intellectuele Eigendomsrechten:	Alle intellectuele eigendomsrechten en/of soortgelijke rechten waaronder maar niet gelimiteerd tot octrooirechten, gebruiksmodellen, auteursrechten (inclusief software rechten) knowhow, database rechten, modelrechten, merkenrechten, servicemerken en rechten van topografie van halfgeleiders, en alle registraties of aanvragen om een van de bovenstaande rechten te registreren.
Platform:	Het door Fixico ontwikkelde online platform en de diverse webapplicaties voor alle soorten gebruikers van het platform en alle daaraan gerelateerde Diensten.

Schade:	Elke vorm van schade aan de binnen- en/of buitenkant van een voertuig.
Schadehersteller:	Een bedrijf dat schade aan voertuigen herstelt en aangesloten is bij het netwerk dat Fixico beschikbaar stelt, waarmee een Gebruiker een Schadeherstelopdracht overeen kan komen voor het herstel van Schade aan het voertuig, zoals geplaatst op het platform van Fixico in overeenstemming met de Bieding.
Schadeherstelopdracht:	De overeenkomst tussen de Gebruiker en de Schadehersteller voor het herstellen van de gemelde Schade die tussen deze partijen tot stand komt doordat de Gebruiker de Bieding van de Schadehersteller accepteert via het Platform.
Schademelding:	De melding van een Gebruiker waarin de naam, e-mail, telefoonnummer van de Gebruiker, de datum en foto's van de Schade, informatie over het merk, type en bouwjaar van de auto en de wensen voor de beschikbare services staan beschreven.
Vertrouwelijke Informatie:	alle technische, commerciële, financiële of strategische informatie, gegevens of documenten die mondeling, schriftelijk of via enig ander medium aan de ontvangende partij worden verstrekt door de bekendmakende partij, direct of indirect, inclusief maar niet beperkt tot de naam van klanten of partners (potentiële of bestaande), zakelijke relaties, bedrijfsstrategieën, bedrijfsplannen of rapporten, marktanalyse, marketingplannen, bedrijfsprognoses, handelsgeheimen en technieken, gegevens, databases, specificaties, knowhow, software, computerprogramma's en elk ander document, materiaal of informatie gerelateerd aan de Overeenkomst.

1. Toepasselijkheid

- 1.1. Zowel deze Algemene Voorwaarden als het [Privacy en Cookiebeleid](#) van Fixico zijn van toepassing op de totstandkoming, inhoud en de nakoming van iedere Overeenkomst tussen Fixico en de Gebruiker, alsmede op de eventuele aanvullende-, voortvloeiende- en/of volgende overeenkomst(en) en afspraken tussen Fixico en de Gebruiker.
- 1.2. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 1.3. De toepasselijkheid van eventuele andere (algemene) voorwaarden op de Overeenkomst wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4. Indien de Gebruiker niet akkoord gaat met één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of het privacy- en cookiebeleid, kan de Gebruiker geen gebruik (meer) maken van het Platform van Fixico.

15. Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment in strijd met elkaar zijn en geheel of gedeeltelijk nietig of onverbindend zijn, dan wel vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Indien dit gebeurt, zullen partijen in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging hiervan overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen.

2. Overeenkomst Gebruiker en Fixico

2.1. De Overeenkomst komt tot stand door het plaatsen en/of inzenden van een Schademelding via het Platform.

2.2. De Overeenkomst tussen Gebruiker en Fixico wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De Gebruiker kan de Overeenkomst beëindigen door zijn account in het Platform te verwijderen, met dien verstande dat de Overeenkomst (waaronder begrepen deze Algemene Voorwaarden) na beëindiging van de Overeenkomst zijn gelding behoudt voor de nog lopende Schadeherstelopdracht(en).

2.3. De Gebruiker die de Overeenkomst op afstand is aangegaan met Fixico, kan de Overeenkomst gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen beëindigen. Deze bedenktijd van 14 dagen gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst op afstand, op het moment het plaatsen van de Schademelding. De Gebruiker dit recht niet als binnen 14 dagen de Overeenkomst volledig is uitgevoerd.

2.4. Mondelinge afspraken binden Fixico niet, tenzij deze afspraken schriftelijk zijn bevestigd of zodra Fixico reeds een aanvang met de uitvoeringshandelingen heeft gemaakt.

2.5. De Gebruiker zal alle Content en de ter beschikking gestelde Vertrouwelijke Informatie van Fixico in het kader van haar dienstverlening vertrouwelijk behandelen en niet aan derden doorgeven, zulks op straffe van vergoeding van de schade die hierdoor voor Fixico zal ontstaan.

2.6. De Gebruiker zal tijdig alle informatie en bescheiden verstrekken die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de diensten van Fixico. Zodra één of meer gegevens van de Gebruiker (NAW-gegevens) worden gewijzigd of reeds gewijzigd zijn, zal de Gebruiker Fixico hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

2.7. De Gebruiker staat in voor de juistheid van de gegeven informatie en bescheiden op het Platform, waaronder de juistheid van de geplaatste Schademelding en beoordelingen.

2.8. Fixico heeft het recht deze informatie, gegevens en bescheiden te delen met derden, waaronder Schadeherstellers, voor zover dat nuttig en nodig is ter vervulling van haar diensten.

2.9. Het is niet toegestaan enige vorderingen van de Gebruiker op Fixico, uit welke hoofde dan ook, zonder schriftelijke toestemming van Fixico te cederen aan een derde, te verpanden of in eigendom over te dragen.

2.10. Gebruiker onthoudt zich van alle activiteiten die de dienstverlening van Fixico kunnen doorkruisen en/of die Fixico in de uitvoering van de dienstverlening kunnen belemmeren.

3. Dienstverlening Fixico

3.1. Het gebruik van het Platform is gratis.

3.2. Fixico voorziet enkel in het begeleiden van het biedingsproces via het Platform.

3.3. Fixico is nimmer contractpartij bij een Schadeherstelopdracht. Fixico fungeert vanaf het moment dat de Bieding is geaccepteerd uitsluitend als tussenpersoon tussen de Schadehersteller en de Gebruiker. In geen geval is Fixico verantwoordelijk of aansprakelijk voor rechtsgevolgen van een Schadeherstelopdracht, waaronder maar niet beperkt tot de correcte uitvoering ervan. Dit laat onverminderd dat Fixico gerechtigd is een oplossing te vinden voor de Schadehersteller en de Gebruiker, dan wel om haar overige rechten uit te oefenen zoals volgt uit de overeenkomsten met de respectievelijke partijen.

3.4. Fixico is gerechtigd de Content op het Platform, met inbegrip van de vorm en functionaliteit, op elk door Fixico gewenst moment te (doen) wijzigen, aan te vullen, te verwijderen en/of de beschikbaarheid geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of te beëindigen.

3.5. Fixico is tevens gerechtigd om Gebruikers de toegang tot het Platform (tijdelijk) te ontzeggen, bijvoorbeeld wanneer Gebruiker in strijd handelt of in strijd dreigt te handelen met de Overeenkomst.

3.6. Fixico is gerechtigd om bij de uitoefening van haar diensten, waar nodig, derden in te schakelen.

3.7. Fixico zal zich naar beste kunnen en weten inspannen om haar dienstverlening zorgvuldig uit te voeren, het Platform te laten werken en neemt voor de beveiliging van gegevens van Gebruikers, Schadeherstellers en derden alle zorg in acht die in alle redelijkheid van Fixico kan worden verwacht. Dit is echter te allen tijde een inspanningsverplichting van Fixico en geen resultaatsverplichting jegens de Gebruiker. Fixico is nimmer verantwoordelijk en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige vorm van schade die het gevolg is van de beschikbaarheid van het Platform, eventuele fouten, omissies en/of onvolkomenheden in de gegevens van het Platform, eventuele storingen, virussen, gebreken en/of andersoortige cyberaanvallen of vormen van computercriminaliteit, verlies van gegevens of onbevoegde toegang tot gegevens van de Gebruiker, handelen of nalaten van Fixico, dan wel haar personeel of ingeschakelde derden. Fixico is tevens niet aansprakelijk voor verlies van gegevens of onbevoegde toegang die ontstaat bij de transmissie van gegevens over openbare netwerken of bij gebruik van netwerken en systemen van derden.

3.8. Voor zover in de Overeenkomst leverdata en/of termijnen zijn vermeld, zijn deze indicatief en vormen zij geen fatale termijnen. In alle gevallen is Fixico pas in verzuim nadat zij door de Gebruiker op deugdelijke wijze, gedetailleerd en schriftelijk in gebreke is gesteld en Fixico na

verstrijken redelijke termijn die in die ingebrekestelling is gegeven, alsnog niet deugdelijk nakomt.

- 3.9. Fixico kwijt zich van haar taak zoals van een bedrijf in haar branche mag worden verwacht, maar aanvaardt geen enkele vorm van aansprakelijkheid voor enige schade. Enige uitsluiting van aansprakelijkheid of enige andere vorm van schade geldt niet indien schade geleden door de Gebruiker te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Fixico.
- 3.10. De Gebruiker vrijwaart Fixico voor eventuele aanspraken van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Schadehersteller, die verband houden met de dienstverlening van Fixico ten behoeve van de Gebruiker. Indien Fixico door derden mocht worden aangesproken, dan is de Gebruiker gehouden Fixico zowel buiten als in rechte bij te staan en neemt de Gebruiker op eerste verzoek van Fixico de verdediging op zich in iedere procedure in verband met dergelijke aanspraken. Fixico zal de Gebruiker in verband daarmee onverwijld van een dergelijke actie in kennis stellen en aan de Gebruiker de noodzakelijke volmachten en hulp verstrekken. De Gebruiker vrijwaart Fixico tevens tegen alle schade en kosten waartoe die in een dergelijke procedure mocht worden veroordeeld alsook tegen de kosten van die procedure zelf waaronder, maar niet beperkt tot, de kosten die verband houden met het inwinnen van juridisch advies in verband daarmee. Mocht de Gebruiker in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Fixico, zonder voorafgaande ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Fixico en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Gebruiker.
- 3.11. In geval van een conflict, onenigheid of miscommunicatie tussen de Gebruiker en de Schadehersteller over de uitvoering van de Schadeherstelopdracht dient Fixico hiervan op de hoogte te worden gesteld en gehouden door de Gebruiker. Hoewel Fixico hiertoe niet verplicht is, kan zij – indien gewenst – bemiddelen in geschillen die zijn ontstaan tussen de Schadehersteller en de Gebruiker.
- 3.12. Gebruikers en Autoschadeherstelbedrijven kunnen op geen enkele wijze rechten ontlennen aan de door Fixico aangeboden informatie, of de gevolgen van eventuele via die informatie ontstane overeenkomsten tussen Gebruiker en het Autoschadeherstelbedrijf.

4. Schademelding Gebruiker en Bieding Schadehersteller

- 4.1. Fixico biedt de mogelijkheid aan Gebruikers om via het Platform een Schademelding te plaatsen.
- 4.2. Aangesloten Schadeherstellers kunnen vervolgens Biedingen doen om de Schade te (doen) herstellen. Gebruikers ontvangen via het Platform deze Biedingen en kunnen een Bieding accepteren, waardoor er Schadeherstelopdracht tot stand komt.
- 4.3. De Schadehersteller hanteert een vaste prijs in zijn Bieding voor alle in de Schademelding aangeleverde, zichtbare schade ('fixed-price-principle'). Zodra de Gebruiker de Bieding accepteert, kan hier niet meer van worden afgeweken, tenzij de Schadehersteller en de Gebruiker anders overeenkomen.

- 4.4. De Schadehersteller kan niet aan een Bieding worden gehouden indien de Gebruiker redelijkerwijs moet kunnen begrijpen dat de Bieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
 - 4.5. Een Bieding kan in prijs verschillen van biedingen die op een eerder moment door de Schadehersteller buiten het Platform om aan dezelfde Gebruiker voor dezelfde Schade is uitgebracht.
 - 4.6. Wanneer een Gebruiker een Bieding ontvangt waarvoor hij eerder buiten het Platform een bieding heeft ontvangen van dezelfde Schadehersteller, waarbij de Gebruiker bovendien een uitbetaling of akkoord heeft ontvangen van zijn of haar verzekeraar, is de betrokken Schadehersteller niet verplicht het herstel uit te voeren tegen een prijs welke lager is dan de prijs van zijn bieding op grond waarvan de genoemde verzekeraar tot uitkering is overgegaan. De Schadehersteller heeft bovendien het recht de, via het Platform geplaatste Bieding, ongeldig te verklaren.
- 5. Schadeherstelopdracht tussen Gebruiker en Schadehersteller**
- 5.1. Door acceptatie van de Bieding door de Gebruiker komt er een Schadeherstelopdracht tot stand.
 - 5.2. Fixico faciliteert dat er een afspraak tussen de Schadehersteller en de Gebruiker kan worden gemaakt en dat de gegevens tussen deze partijen worden uitgewisseld. Fixico zorgt ook voor de communicatie tussen de Schadehersteller en de Gebruiker tijdens de looptijd van de Schadeherstelopdracht.
 - 5.3. Indien de Gebruiker de afspraak annuleert binnen 48 uur voor de afspraak, heeft de Schadehersteller het recht om de Gebruiker EUR 100, - inclusief BTW in rekening te brengen.
 - 5.4. Gebruiker is verplicht zich te vergewissen van de algemene voorwaarden van de Schadehersteller.
 - 5.5. Fixico treedt nimmer op als debiteur en draagt nimmer het debiteurenrisico van de Schadeherstelopdracht.
 - 5.6. De Schadehersteller dient te handelen conform de voorwaarden van EUROGARANT, FOCWA, KFZ, BOVAG Schadeherstel of soortgelijke nationale brancheorganisaties. Dit is niet het geval wanneer de Schadeherstelopdracht herstel van het interieur of velg van een auto betreft.
 - 5.7. De werkzaamheden uit de Schadeherstelopdracht vinden plaats in de eigen werkplaats van de Schadehersteller, tenzij de betreffende partijen anders overeenkomen. Communicatie hierover dient via Fixico te geschieden.
 - 5.8. De Schadehersteller zal de Gebruiker op de hoogte houden van de (wijze van uitvoering van de) herstelwerkzaamheden en zal zo snel als mogelijk de uitlevertijd van het herstelde voertuig kenbaar maken aan de Gebruiker.

6. Garantie

- 6.1. De Schadehersteller geeft op de herstelwerkzaamheden die zijn verricht in overeenstemming met de Schadeherstelopdracht een minimale garantieperiode af van vier (4) jaar.
- 6.2. Deze garantie geldt voor de Gebruiker indien de Gebruiker kan aantonen dat het gebrek is ontstaan door het handelen of nalaten van de Schadehersteller en dit gebrek door de Gebruiker binnen de voornoemde garantieperiode van vier (4) jaar na oplevering schriftelijk en met redenen omkleed aan de Schadehersteller is gemeld. De kosten van dit herstel komen voor rekening van de Schadehersteller.
- 6.3. Indien de Schadehersteller niet in staat is om deze herstelwerkzaamheden (geheel of gedeeltelijk) te verrichten dan kan de Gebruiker een andere Schadehersteller via Fixico inschakelen op kosten van de niet-nakomende Schadehersteller.

7. Intellectuele Eigendomsrechten

- 7.1. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de content van het Platform, alsmede het Platform zelf, en alle eventuele daaraan periodiek gemaakte wijzigingen, rusten uitsluitend bij Fixico.
- 7.2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Fixico mag het Platform en de daarin opgenomen informatie niet openbaar worden gemaakt, vermenigvuldigd, weder gebruikt, gewijzigd, "reverse engineered", gedecomprimeerd, opgeslagen in enig geautomatiseerd bestand of geëxploiteerd op enigerlei wijze, anders dan voor de doeleinden waarvoor de website kennelijk is bestemd. Zogenaamde "spidering" van de content van het Platform is op geen enkele wijze toegestaan.
- 7.3. Voor het plaatsen van links naar het Platform is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van Fixico, met dien verstande dat Fixico vooraf toestemming verleent voor links waarbij de link en de pagina's die door de link worden geactiveerd: a) geen frames vormen rond enige webpagina van Fixico of met behulp van andere technieken wijzigingen aanbrengen in de visuele presentatie of het uiterlijk van enig deel van de inhoud van webpagina's van Fixico; b) geen onjuiste voorstelling kan geven van de relatie welke de van de aanbrengr van de link heeft met Fixico; c) niet de indruk wekken dat Fixico de aanbrengr van de link ("de verwijzer") of de website of producten dan wel diensten van de verwijzer aanbeveelt of op enigerlei andere wijze bevestigt; d) geen onjuiste of misleidende indruk kunnen wekken ten aanzien van Fixico en de door haar aangeboden diensten en op generlei wijze schade berokkenen aan het aanzien, de reputatie en/of enige handelsmerken van Fixico.

8. Overmacht

- 8.1. In geval van overmacht van één van de Partijen zullen de verplichtingen op grond van deze Overeenkomst worden opgeschort zolang de overmachtsituatie voortduurt. Onder overmacht wordt mede verstaan een tekortkoming van toeleveranciers en ingeschakelde derden van Fixico.

De opschorting zal echter niet gelden voor de verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en/of de verplichtingen die reeds voor het intreden van de overmachtsituatie zijn ontstaan.

82. Indien de overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven te beëindigen tenzij voorzienbaar is dat de overmachtsituatie binnen redelijke termijn zal worden opgelost. Wat reeds als gevolg van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

9. Beëindiging of opschorting Overeenkomst

- 9.1. Indien de Gebruiker één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst (herhaaldelijk) niet naleeft, Fixico goede gronden heeft om aan te nemen dat de Gebruiker de Overeenkomst niet naleeft of na zal leven, en/of er sprake is van andere zwaarwegende omstandigheden waardoor Fixico de Overeenkomst met de Gebruiker in alle redelijkheid niet in stand kan/wenst te houden, heeft Fixico het recht om zonder voorafgaande kennisgeving en zonder daarmee schadeplichtig te worden met onmiddellijke ingang: (i) de Overeenkomst met Fixico op te schorten, (ii) te beëindigen en/of (iii) de (gedeeltelijke) toegang tot het Platform (tijdelijk) onmogelijk te maken. Fixico behoudt hierbij haar recht op schadevergoeding.
- 9.2. In geen geval is Fixico gehouden tot vergoeding van enige schade die uit de opschorting of beëindiging van de Overeenkomst kan voortvloeien.
- 9.3. In geval van ontbinding zal de ontbinding uitsluitend werking hebben voor de verplichtingen die ontstaan na het moment van ontbinding en zal de ontbinding derhalve geen terugwerkende kracht hebben.
- 9.4. Enig einde van een Overeenkomst, om welke reden dan ook, laat de geldigheid van de bepalingen die naar hun aard geacht worden na het einde door te leven onverlet.

10. Klachtenregeling

- 10.1. Een eventuele klacht over de service van Fixico kan worden gemeld bij de klantenservice van Fixico.
- 10.2. Bij Fixico ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst behandeld. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Fixico binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Gebruiker een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

11. Vindplaats en wijziging

- 11.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op onze website.

11.2. Deze Algemene Bepalingen kunnen naar het inzicht van Fixico van tijd tot tijd wijzigen. Aanvullingen of wijzigingen op deze Algemene Voorwaarden worden eerst na schriftelijke bevestiging door ons bindend.

12. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

12.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Fixico partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken Partij aldaar woonplaats heeft. Deze rechtskeuze laat de bescherming die u op grond van het recht van het land van uw woonplaats geniet, onverlet. De geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien zullen eveneens naar Nederlands recht worden beslecht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

12.2. De rechter in de vestigingsplaats van Fixico is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Fixico het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

12.3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Versie Maart 2021