

FITFIX HELP CENTER

Handleiding voor Particuliere Klanten

Voor: Particuliere klanten van FitFix

Alles wat je als particulier moet weten: reparatie aanvragen, betalen, onderdelen bestellen, je order volgen en contact opnemen.

fitfix.nl · 085 - 001 32 90

Handleiding voor Particuliere Klanten

Welkom bij FitFix. Deze handleiding legt stap voor stap uit hoe je gebruik maakt van onze diensten als particuliere klant.

1. Wat je bij FitFix kunt regelen

- **Reparatie aan huis** voor loopband, crosstrainer, hometrainer, roeitrainer en spinbike.
- **Online AI-diagnose** voor een eerste inschatting van het probleem.
- **Webshop voor onderdelen** met levering binnen 5-10 werkdagen.
- **Servicecontracten** voor preventief onderhoud.

2. Een reparatie aanvragen

1. Ga naar **fitfix.nl** en klik op **Reparatie aanvragen** of bel **085 - 001 32 90**.
2. Kies tussen *Particulier* of *Zakelijk* (kies particulier).
3. Vul het formulier in:
 - Merk, type en model van je apparaat.
 - Wat het probleem is (zo specifiek mogelijk).
 - Upload optioneel een foto of video — dit versnelt de diagnose.
 - Je adres en telefoonnummer.
4. Kies het type bezoek:
 - **Intake on-site** (€239) — monteur stelt diagnose en kleine reparaties direct uit.
 - **Intake + reparatie** (€299) — inclusief 1 uur reparatietijd.
5. Reken direct af via iDEAL, creditcard of Bancontact. **Pas na betaling wordt je aanvraag ingepland.**

3. Je afspraak inplannen

- Na betaling neemt onze planner binnen 1 werkdag contact op om een tijdslot vast te leggen.
- De standaard doorlooptijd is **5-10 werkdagen**, afhankelijk van regio en onderdelen.
- Je ontvangt een bevestigingsmail met datum en monteur.

4. Je order volgen

1. In je bevestigingsmail staat een **track-link** (bijvoorbeeld `fitfix.nl/track/abc123`).
2. Open de link — je hoeft niet in te loggen.
3. Je ziet realtime:
 - Status (Ingepland → Onderweg → Bezig → Klaar).
 - Naam en foto van de monteur.
 - Geschatte aankomsttijd.
 - Werkbon en eventuele foto's na afloop.

5. Tijdens het bezoek

- De monteur belt of stuurt een bericht 30 minuten voor aankomst.
- Zorg dat het apparaat **bereikbaar** is en er **stroom** beschikbaar is.
- Bij aankomst maakt de monteur foto's van de beginstatus en legt het probleem uit.
- Heb je extra werk nodig? De monteur geeft direct een prijsindicatie.

6. Na de reparatie

- Je ontvangt automatisch een **digitale werkbon** met:
 - Diagnose en uitgevoerde handelingen.
 - Gebruikte onderdelen + prijzen.
 - Foto's van eind- en beginstatus.
 - Aanbevolen vervolgactie (indien van toepassing).
- De **factuur** komt per e-mail, betaalbaar via iDEAL of overboeking.
- Je krijgt na 7 dagen een **review-uitnodiging**.

7. Onderdelen bestellen in de webshop

1. Ga naar **fitfix.nl/shop**.
2. Gebruik de **AI-zoekbalk**: typ bijvoorbeeld *"loopband motor Technogym"*.
3. Filter op merk, type apparaat of categorie.
4. Voeg toe aan winkelmandje en reken af.
5. **Levering binnen 5-10 werkdagen**. Track-and-trace per e-mail.

8. Account en bestelgeschiedenis

- Maak een account aan via **fitfix.nl/auth** of via je orderbevestiging.
- In **Mijn Account** zie je:
 - Al je orders en facturen (download als PDF).

- Apparaatgegevens en service-historie.
- Lopende servicecontracten.

9. Servicecontract afsluiten

- Voor regelmatige gebruikers: jaarlijks onderhoud met korting op uurtarief en voorrang bij storingen.
- Bekijk pakketten op fitfix.nl/particulieren/service-contract.

10. AI-functies voor klanten

FitFix gebruikt AI om je sneller te helpen. Wat je als klant tegenkomt:

- **AI-diagnose chat** (op productpagina's en in het reparatie-aanvraagformulier): beschrijf je probleem in eigen woorden — de assistent stelt vervolgvragen en geeft een eerste inschatting + geschatte kosten. Output is altijd indicatief; de monteur stelt de finale diagnose.
- **AI-zoekbalk in de shop** (ChatGPT-stijl): typ natuurlijke zoekopdrachten zoals "*riem voor mijn Life Fitness loopband uit 2018*". De zoekmachine vertaalt dit naar de juiste onderdelen.
- **Slimme onderhoudsherinneringen**: 6 maanden na je laatste service krijg je automatisch een mail met een aanbevolen check-up, gebaseerd op het type apparaat en gebruiksintensiteit.
- **Privacy**: je vragen aan de AI worden gebruikt om de service te verbeteren, nooit gedeeld met derden. Geen persoonsgegevens in chats invoeren.
- **Rate limit**: publieke AI-endpoints zijn beperkt tot 10 vragen per uur per IP om misbruik te voorkomen.

11. Veelgestelde vragen

- **Kan ik annuleren?** Tot 24 uur voor de afspraak kosteloos. Daarna 50% kosten.
- **Garantie op reparatie?** 3 maanden op uitgevoerde werkzaamheden, 12 maanden op nieuwe onderdelen.
- **Komen jullie ook in mijn regio?** Ja, heel Nederland en België.

12. Contact

- **Telefoon**: 085 - 001 32 90 (ma-vr 09:00 - 17:00)
- **E-mail**: info@fitfix.nl
- **WhatsApp**: via de knop rechtsonder op de website
- **Adres**: zie footer fitfix.nl