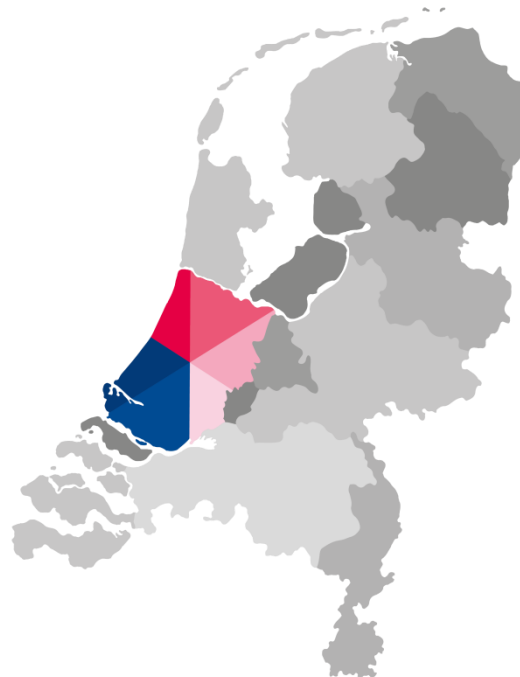


Procedure afhandeling garantiemeldingen

Dit document dient ter verduidelijking omtrent de spelregels binnen de door Bogro afgegeven garantie op de CV-en warmwater installatie. Bogro heeft in opdracht van de aannemer deze installatie gemaakt en in bedrijf gesteld conform de daarvoor gestelde eisen. In paragraaf 1 vindt u de garantiebepalingen die Bogro hanteert. Onder paragraaf 2 vindt u het proces van de keuze voor de aanvullende service door opdrachtgever en/of bewoner uitgewerkt.

De installatie is met zorg ontworpen en gemonteerd, echter kan het voorkomen dat er een storing optreedt of dat de werking ervan onduidelijk is. Indien er een storing is kunt u in dit document terug vinden op welke wijze u hiervan melding dient te maken en welke spelregels hierbij gelden. Indien er vragen zijn over de werking van het systeem verwijzen we u door naar onze website: www.bogrobv.nl waar u onder het tabblad Mijn Bogro diverse installatieomschrijvingen vindt met uitleg over de werking van het systeem.



1. Garantiebepaling

1.1 Garantietermijn

Bogro heeft de installatie gemonteerd en opgeleverd conform de eisen vanuit uw aannemer. Dit betekent dat de werking van de cv-ketel, vloerverwarming en radiatoren zijn getest en goed zijn bevonden door de aannemer voor oplevering. Na het moment van oplevering van Bogro aan de aannemer gaat de garantieperiode in conform het daarvoor afgesproken termijn. Deze garantietermijn blijft van kracht mits er tijdig onderhoud wordt uitgevoerd na het 1^e jaar.

1.2 Garantievoorwaarden

Indien u een storing heeft aan uw installatie dient u dit kenbaar te maken aan uw aannemer, zodat deze op de hoogte is van de storing. Uw aannemer zal de storing naar Bogro doorzetten waarna er contact met u opgenomen wordt om de storing te verhelpen. Garantiemeldingen worden in behandeling genomen op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur.

1.3 Garantie op onderdelen door de fabrikant

De garantietermijn op de geleverde producten van de fabrikant is minimaal twee jaar. Afhankelijk van het onderdeel/product. Bogro retourneert de artikelen naar haar leverancier welke beoordeeld of deze onder



garantie vallen. Indien deze onder garantie valt hoeft u de vervangingskosten niet te betalen. Is er geen garantie van toepassing dan zullen de herstellkosten aan u worden doorberekend.

1.4 Uitsluiting van garantie

U heeft garantie op een werkende installatie conform de eisen die afgesproken zijn met de aannemer. Indien de installatie voldoet aan de gestelde eisen vanuit de aannemer maar niet voldoet aan de verwachtingen, valt dit **niet** onder garantie. Indien uzelf of een derde partij heeft gesleuteld aan de installatie vervalt direct de garantie op een werkende installatie.

1.5 Garantie na reparatie

Na een reparatie, uitgevoerd door Bogro, blijft het reeds geldende garantietermijn van kracht. Indien u extra werkzaamheden heeft laten uitvoeren door Bogro blijft eveneens de garantietermijn van kracht. Bij herstel door derden zal de garantie op een werkende installatie komen te vervallen.

1.6 Reclameringsstermijn

Reclameringen dienen uiterlijk binnen 8 dagen nadat de storing is verholpen te worden gemeld aan onze serviceafdeling.

1.7 Behandelingskosten

Voor een door Bogro opgeleverde installatie gelden geen behandelingskosten. Wel kan gevraagd worden om het garantieformulier in te vullen. Met dit formulier geeft u Bogro opdracht de door u gemelde storing te onderzoeken. Indien Bogro op locatie komt en de storing blijkt niet onder garantie te vallen zullen de onderzoekskosten hiervan doorbelast worden. De hoogte van deze kosten zijn afhankelijk van de waarborgregeling waaronder gebouwd is. Deze onderzoekskosten staan nog los van eventuele herstel kosten om de gemelde storing op te lossen.

1.8 Procedure melden garantiemelding

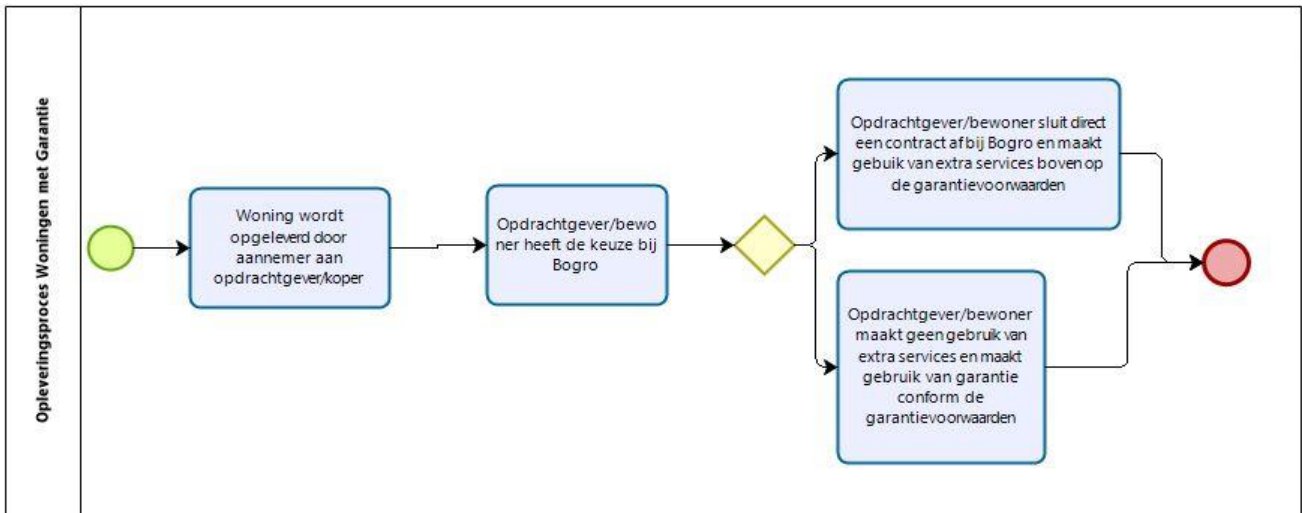
Indien er problemen zijn met uw installatie dient u deze altijd eerst te melden bij uw aannemer. De aannemer zal de storing, indien noodzakelijk, doorgeven aan ons zodat wij contact met u kunnen opnemen. Afhankelijk van de aard van de storing maken wij met u een afspraak of lossen wij de storing telefonisch op.

2. Proces oplevering woning en garantievoorwaarden

Na oplevering van de woning hebben opdrachtgevers en/of bewoner de mogelijkheid om bij Bogro een aanvullende service af te nemen op de gegeven garantie. Deze aanvullende service is in de vorm van een mobiliteitscontract, welke terug te vinden is op onze website: www.bogrobv.nl. Deze contractvorm zorgt voor complete ontzorging. U bent verzekerd van 24 uren service bij acute storingen en na het eerste jaar wordt het contract automatisch omgezet naar een Standaard onderhoudscontract. Hieronder staat ter verduidelijking de procesomschrijving van deze mogelijkheid.

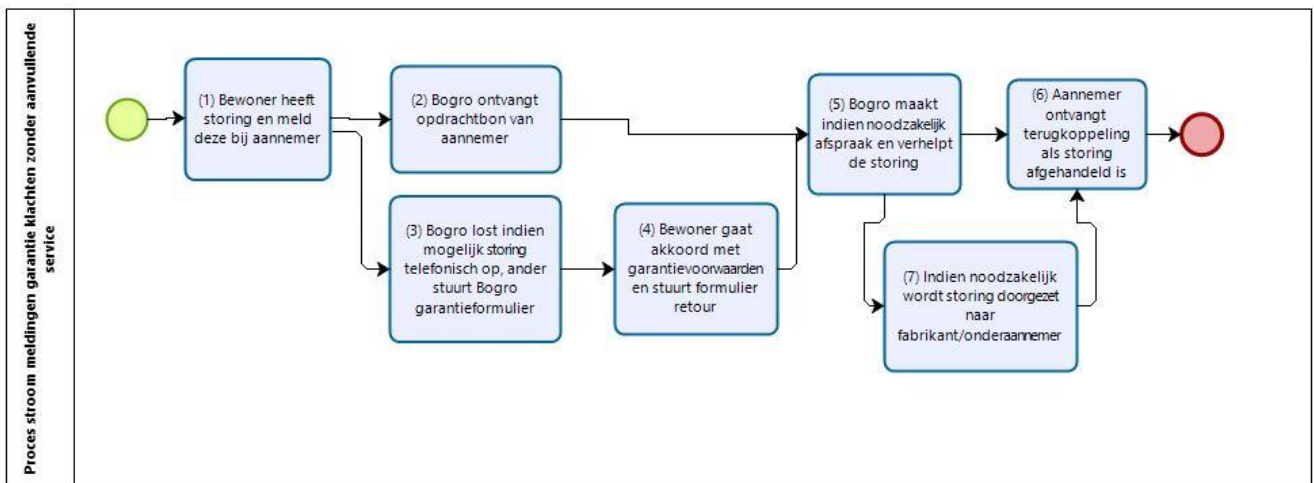
In de paragrafen 2.1 en 2.2 zijn de procedures voor het melden en afhandeling van garantiemeldingen uitgewerkt. Paragraaf 2.1 bevat informatie over de manier waarop garantiemeldingen gedaan worden en binnen de reguliere garantieprocedure afgehandeld worden. Paragraaf 2.2 is de toelichting van garantiemeldingen indien er gebruik gemaakt wordt van de extra service die Bogro aanbiedt.





2.1 Procedure afhandeling garantiemelding zonder mobiliteitscontract

Hieronder staat de procesbeschrijving weergegeven voor de afhandeling van gemelde garantiemeldingen en/of vragen voor bewoners zonder aanvullende service in de vorm van een mobiliteitscontract.



1) Bewoner meldt een storing of vraag bij aannemer

De bewoner meldt de storing of vraag bij bouwkundig aannemer. Bewoner heeft de woning gekocht bij de aannemer en deze is de hoofdverantwoordelijke en eerste aanspreekpunt voor de bewoner.

2) Bogro ontvangt opdrachtbon van aannemer

Bogro neemt opdrachtbon van de aannemer in ontvangst en neemt contact op met de bewoner. Indien sw aannemer niet werkt met een CRM/ERP systeem waarin de registratie verloopt via opdrachtbonnen, stuurt de aannemer een mail naar de serviceafdeling waarin opdracht wordt gegeven voor de werkzaamheden. Door middel van deze opdrachtbon geeft de aannemer Bogro opdracht om de melding te onderzoeken. Indien blijkt dat deze onterecht is, zal Bogro de onderzoekskosten hiervan doorberekenen aan de aannemer (voorbeelden hiervan zijn: bewoners hebben gesleuteld aan de installatie en daardoor is er een defect ontstaan. Of: werking van het systeem is conform de eisen vanuit de aannemer alleen deze voldoen niet aan de verwachtingen/wensen van de eindgebruiker)

3) Bogro stuurt garantieformulier

In eerste instantie wordt gekeken of de storing telefonisch verholpen kan worden. Indien er een afspraak ingepland moet worden voor een bezoek van een servicemonteur wordt er vooraf een garantieformulier verstrekt aan de bewoner. Door middel van dit garantieformulier geeft de bewoner Bogro opdracht om de



melding te onderzoeken. Deze opdracht zal in eerste instantie onder garantie opgepakt worden. Indien blijkt dat de melding niet onder garantie valt, zal Bogro de onderzoekskosten hiervan doorberekenen aan de bewoner (voorbeelden hiervan zijn: bewoners hebben gesleuteld aan de installatie en daardoor is er een defect ontstaan. Of: werking van het systeem is conform de eisen vanuit de aannemer alleen deze voldoen niet aan de verwachtingen/wensen van de eindgebruiker).

4) Indien bewoner garantieformulier getekend heeft wordt afspraak ingepland
Op moment dat de bewoner het garantieformulier retour stuurt zal er een afspraak gemaakt worden.

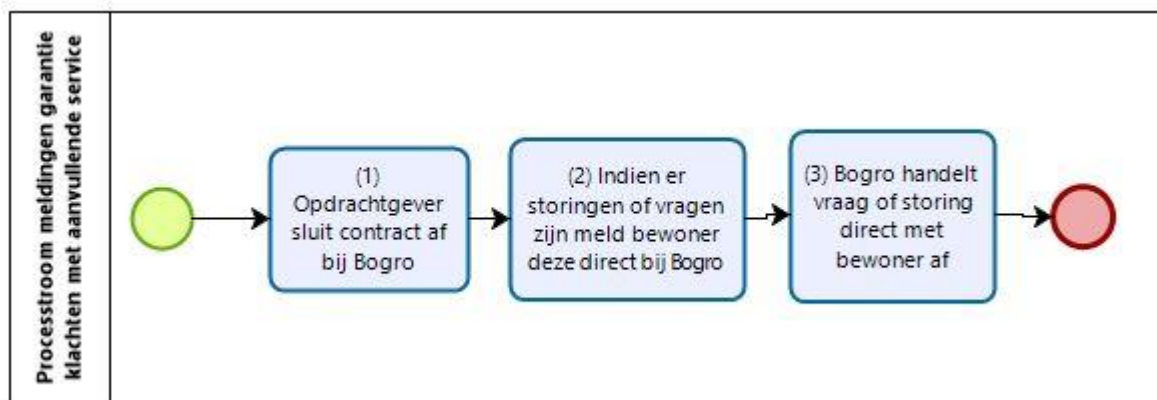
5) Bogro maakt afspraak en verhelpt storing
De storing wordt verholpen door onze servicemonteur.

6) Aannemer krijg terugkoppeling over het oplossen van de storing
Op het moment dat Bogro de storing heeft verholpen krijgt de aannemer hiervan terugkoppeling zodat de storingsmelding ook binnen hun ERP/CRM systeem gereed gemeld kan worden.

7) Indien noodzakelijk wordt storing doorgezet naar fabrikant/onderaannemer
Indien de storing een defect blijkt te zijn van de onderaannemer of fabrikant schakelt Bogro deze in. Deze partijen maken dan zelf een afspraak met de bewoners om de storing te komen verhelpen.

2.2 Procedure afhandeling garantiemeldingen met mobiliteitscontract

Hieronder staat de procesuitwerking van de gemelde storing door bewoner waarbij er gebruik is gemaakt van een aanvullende service, in de vorm van een mobiliteitscontract.



1) Opdrachtgever sluit onderhouds- of mobiliteitscontract af bij Bogro
De bewoner sluit bij intreden in de nieuwe woning direct een contract af bij Bogro. Dit kan een mobiliteitscontract zijn, waarbij de bewoners aanspraak kunnen doen op de 24/7 service van Bogro en waarbij de garantievoorwaarden van kracht blijven. Of een onderhoudscontract waarbij de 24/7 service inbegrepen zit en tevens het onderhoud wordt uitgevoerd na het 1^e jaar.

2) Indien er een storing is, meld de bewoner deze direct bij Bogro
Indien de bewoner direct een contract hebben afgesloten met Bogro is het niet meer noodzakelijk om eventuele storingen via de aannemer te melden en kan dit direct bij Bogro gemeld worden.

3) Bogro handelt storing direct met bewoner af
Bogro zal binnen 24 uur reageren op de gemelde storing en een afspraak inplannen met de bewoner om deze te verhelpen.