

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 bouwkundig aannemer uw 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 terugvinden 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 instructiefilmpjes vindt met uitleg over de werking van uw systeem.

1. Garantiebepaling

1.1 Garantietermijn

Bogro heeft de installatie gemonteerd en opgeleverd conform de eisen vanuit uw bouwkundig aannemer. Dit betekent dat de werking van de cv-ketel, vloerverwarming en radiatoren zijn getest en goed zijn bevonden door de bouwkundig 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 onderhoud wordt uitgevoerd in het 2^e jaar door een erkend installateur.

1.2 Garantievoorwaarden

Indien u een storing heeft aan uw installatie en het bekijken van de instructiefilmpjes heeft niet geleid tot een oplossing kun u telefonisch contact opnemen met de serviceafdeling van Bogro. 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 herstelkosten aan u worden doorberekend.

1.4 Uitsluiting van garantie

U heeft garantie op een werkende installatie conform de eisen die afgesproken zijn met de bouwkundig aannemer. Indien de installatie voldoet aan de gestelde eisen vanuit de bouwkundig aannemer maar niet voldoen 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.

Hierop geldt 1 uitzondering, dit betreft het onderhoud aan de installatie, mist dit wordt gedaan door een erkend installateur.

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

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

1.7 Behandelingskosten

Voor een door Bogro opgeleverde installatie gelden geen behandelingskosten. Wel wordt u gevraagd om de mail die u wordt toegestuurd voor akkoord te geven. Middels deze mail 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 u een storing heeft aan uw installatie en het bekijken van de instructiefilmpjes heeft niet geleid tot een oplossing kun u telefonisch contact opnemen met de serviceafdeling van Bogro. 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 is het aan te raden een service contract af te sluiten met uw regionale of landelijk opererende erkend servicebedrijf. U bent dan verzekerd van 24 uren service bij acute storingen en na het eerste jaar wordt het onderhoud automatisch uitgevoerd. Hierdoor zal de levensduur van de installatie positief worden beïnvloed.

2.1 Procedure afhandeling garantiemelding

Hieronder staat de procesbeschrijving weergegeven voor de afhandeling van gemelde garantiemeldingen en/of vragen voor bewoners.

1) Bewoners hebben een klacht/storing aan de installatie. Kijken of er stroom staat op de installatie en of de installatie op druk staat. Op de website van Bogro staan instructiefilmpjes. Mocht dit niet de klacht of storing verhelpen, dan meldt de bewoner deze telefonisch bij Bogro.

2) Bogro stuurt u ter bevestiging een mail.

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 mail verstuurd aan de bewoner. Door middel van deze bevestigingsmail te replyn 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).

3) Indien bewoner de bevestigingsmail heeft gereplyed, wordt de afspraak definitief ingepland.

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

5) De Bouwkundig 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 verwerkt kan worden.

6) 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.