

## **PROCEDURE & VOORWAARDEN**

Bij de oplevering van uw woning worden eventuele geconstateerde gebreken genoteerd op het Proces Verbaal van Oplevering. Hierna zorgt het project uitvoeringsteam voor de afhandeling van deze opleverpunten. Nadat de opleverpunten zijn afgehandeld, draagt het uitvoeringsteam het betreffende project over aan de afdeling Onderhoud van Horsman & co.

### **Heeft u een gebrek geconstateerd? Wat moet u doen?**

Deze procedure is met name gericht op bewoners van koopwoningen en koopappartementen, die vallen onder de Woningborg garantieregeling. Dit laat onverlet dat deze bepalingen ook betrekking hebben op overige partijen (bijvoorbeeld de Vereniging Van Eigenaren), die aanspraak willen maken op basis van met Horsman & co overeengekomen garantiebepalingen.

### ***Stap 1 Huurappartement of huurwoning alsmede VVE gerelateerde meldingen***

Wanneer u echter een huurappartement of huurwoning bewoont, dan moet u de melding doen bij de verhuurder. Horsman & co neemt rechtstreeks van de huurder afkomstige meldingen niet in behandeling. Als uw melding VVE zaken betreft, zoals bv. daken, gevels, liften en algemene trappenhuizen, dan dient u de melding te doen bij uw VVE.

### ***Stap 2 Valt de klacht en/of gebrek binnen de onderhouds- en garantietermijn?***

#### *Onderhoudstermijn*

Na de datum van oplevering (zoals vermeld op het Proces Verbaal van Oplevering) geldt er volgens de voorschriften van Woningborg een periode van drie maanden (onderhoudstermijn) waarin klachten en/of gebreken, die in deze periode ontstaan en waarvoor Horsman & co verantwoordelijk is, moeten worden verholpen. Na deze periode gaat de Garantie- en waarborgregeling automatisch in.

#### *Garantietermijn*

In de Garantie- en waarborgregeling staat in Bijlage A omschreven welke garantietermijn(en) zijn overeengekomen alsmede voor welke onderdelen van uw woning de garantie beperkt is tot een bepaalde termijn. Net als bij elk ander artikel, waarop garantie wordt verstrekt, geldt ook voor uw woning dat u deze dient te onderhouden conform de garantievoorwaarden. Schade als gevolg van onvoldoende of onjuist onderhoud, oneigenlijk gebruik of normale slijtage vallen uiteraard niet onder de garantie. Nadrukkelijk wijzen wij u erop dat er door derden geen aanpassingen aan de installaties mogen worden uitgevoerd. Indien dit wel is gebeurd, vervalt de garantie op de installatie. Voorbeelden van aanpassingen zijn o.a.: het tijdelijk verwijderen van de radiatoren, het (door derden laten) aanbrengen van vloerverwarming, het verplaatsen van de cv-ketel e.d. Als de klacht binnen de garantietermijn valt, dan gaat u verder met de inhoudelijke beoordeling van de klacht en/of gebrek.

U kunt tevens de garantievoorwaarden nazien op de website: [www.woningborggroep.nl](http://www.woningborggroep.nl).

### ***Stap 3 Digitaal melden van het gebrek***

Als u van mening bent dat het gebrek gegrond is, dan kunt u deze digitaal melden via onze website. Alle andere vormen van melden, zoals telefonisch, per mail, per post of fax kunnen niet door Horsman & co in behandeling worden genomen. Op de website van Horsman & co, vindt u onder de rubriek 'contact' en vervolgens 'serviceformulier' het invulformulier voor de melding. Om u zo goed mogelijk te helpen, is het belangrijk dat u onze afdeling Onderhoud een volledige omschrijving van het gebrek toestuurt.

### ***Stap 4 Beoordeling van het gebrek door Horsman & co***

Wanneer u het volledig ingevulde meldingsformulier naar ons heeft gestuurd, krijgt u een ontvangst-bevestiging van uw melding op het door u aangegeven emailadres. Hieraan kunt u verder nog geen rechten ontleen. Het geconstateerde gebrek wordt eerst nog inhoudelijk door Horsman & co beoordeeld. In enkele gevallen kan het voorkomen dat er eerst nog een vertegenwoordiger van Horsman & co bij u langskomt om het gebrek ter plaatse te beoordelen.<sup>1)</sup>

### ***Stap 5 Afhandeling van het gebrek***

Indien door de afdeling Onderhoud het gebrek als gegrond wordt beoordeeld, dan nemen zij direct initiatief om deze op korte mogelijk termijn te herstellen.

## **LET OP**

### **1) INSPECTIEKOSTEN WORDEN IN REKENING GEBRACHT BIJ EEN ONTERECHE MELDING!**

Indien bij inspectie blijkt, dat aan het verzoek tot herstel geen schending van een garantienorm en ook geen schending van de wettelijke aansprakelijkheid uit de Aanneemovereenkomst ten grondslag ligt, dan is Horsman & co gerechtigd om een bedrag aan behandelings- cq. onderzoekskosten ad € 95,- inclusief BTW bij u in rekening te brengen.