



# dat regel ik

## Werkwijze en Installatievoorwaarden GAMMA Montageservice

### Algemeen

Alle montageoffertes en -overeenkomsten van GAMMA Montageservice worden verzorgd via Installatie Dienst Nederland BV.

Installatie Dienst Nederland BV zorgt ervoor dat het juiste klusbedrijf voor u wordt geselecteerd. Vakbedrijven worden namelijk voortdurend beoordeeld op belangrijke punten. Zo komt een bedrijf alleen in aanmerking voor een klus als het voldoet aan de volgende eisen:

- De medewerkers van het bedrijf hebben een bewezen ruime ervaring met uw soort klus.
- Er zijn geen openstaande klachten voor dit bedrijf. Klusbedrijven die klachten niet naar behoren oplossen komen niet meer in aanmerking voor GAMMA Montageservice.
- Het bedrijf wordt aanbevolen door ten minste 8 van de 10 laatste klanten.
- Het bedrijf is financieel gezond waardoor uw klus altijd afgemaakt zal worden.
- Elk bedrijf moet een klanttevredenheidsscore van gemiddeld een 7 of hoger op de volgende punten behalen:
  - Nakomen van de afgesproken werkplanning
  - Kwaliteit van het afgeleverde werk
  - Prijs/kwaliteitverhouding
  - Algemene indruk en professionaliteit

Hier leest u alles wat u van alle partijen (GAMMA, Installatie Dienst Nederland BV en de vakmannen) mag verwachten, onder welke voorwaarden de klussen worden gedaan en wat er van u wordt verwacht.

### 1. De opdracht

Nadat u de aanvraag van een klus via GAMMA.nl heeft gedaan ontvangt u binnen 48 uur per mail een bevestiging. Zodra een vakman is gevonden die uw klus gaat doen zal hij telefonisch contact met u opnemen om de klus door te spreken, een afspraak te maken en de wijze van betaling af te spreken.

De vakman zal op het afgesproken tijdstip op de plek van de klus aanwezig zijn. U zorgt ervoor dat de vakman de plaats van de klus normaal en veilig kan bereiken.

### 2. Voordat de vakman gaat beginnen aan de klus

U zorgt ervoor dat alle te installeren producten, compleet en in de originele verpakking, op de dag van installatie gereed staan op de plaats van de klus. Als dat niet lukt dan graag zo dicht mogelijk in de buurt zodat de vakman de spullen niet hoeft te verplaatsen. Als er goedkeuringen nodig zijn om de klus te kunnen doen, denk bijvoorbeeld aan vergunningen of ontheffingen, moet u die al in uw bezit hebben.

We willen liever niet dat de vakman vertraging krijgt op uw klus. Dus als er nog andere werkzaamheden of leveringen moeten plaatsvinden die niet tot het werk van de vakman behoren moeten die al vooraf zijn gedaan. Als dat toch niet lukt is het belangrijk dat u de vakman vooraf daarover inlicht.

Op de dag van de klus zal de vakman de montage nog een keer duidelijk met u bespreken en overlegt ook eventueel meerwerk.



# dat regel ik

### 3. Technische oplevering

U mag van de vakman verwachten dat hij schoon en netjes werkt. Zo spoedig mogelijk nadat de installatie is uitgevoerd, zal de klus aan u worden opgeleverd. De vakman demonstreert het gemonteerde werk. Daarna zal hij u vragen goed te onderzoeken of de juiste klus is gedaan, de juiste aantallen zijn geïnstalleerd en of die installatie voldoet aan de kwaliteitseisen zoals vooraf met u is besproken. U tekent de opleverbon en betaalt rechtstreeks aan de vakman.

Als er zichtbare gebreken zijn meldt u die direct aan de vakman. De vakman noteert ze op de opleverbon en vermeldt ook wat u met elkaar over de oplossing van de klacht afspreekt. Onthoud dat tekortkomingen die niet in het opleveringsrapport staan later niet meer kunnen worden toegevoegd. De vakman is niet verplicht om die klachten later alsnog op te lossen.

Installatie Dienst Nederland BV zal namens GAMMA contact met u opnemen om te controleren of de klus inderdaad naar tevredenheid is gedaan. U ontvangt een kopie van de opleverbon en krijgt een uitnodiging voor een klanttevredenheidsonderzoek. GAMMA vindt het belangrijk dat u uw ervaringen met de vakman deelt. U helpt hiermee GAMMA Montageservice om de juiste kwaliteit te blijven garanderen.

### 4. Garantie

U mag van de vakman verwachten dat de montage zo gebeurt dat binnen een jaar na de montage geen klachten ontstaan die het gevolg zijn van die montage. Als dat toch gebeurt is de vakman verplicht om, binnen bepaalde grenzen, de klacht zonder verdere kosten te verhelpen. Tenzij u andere afspraken maakt met elkaar. Leg die dan altijd schriftelijk vast.

De garantie geldt voor gebreken die bij de oplevering redelijkerwijs niet gezien konden worden; problemen die zijn ontstaan onder normale omstandigheden en bij normaal gebruik. Problemen die zijn ontstaan door onvoldoende onderhoud, veranderingen zonder schriftelijke toestemming van de vakman en eventueel door u uitgevoerde reparaties of normale slijtage vallen niet onder de montagegarantie. Klachten over het product meldt u rechtstreeks bij uw GAMMA bouwmarkt (of ander adres van aankoop).

Om voor garantie in aanmerking te komen moet u de vakman direct schriftelijk over de klacht informeren. Bijvoorbeeld via mail. U legt daarin uit hoe de problemen volgens u zijn ontstaan en wat volgens u de oorzaak is. Indien de vakman aanvullende informatie nodig heeft helpt u uiteraard zo goed mogelijk mee om de klacht zo snel mogelijk op te lossen.

Onze voorwaarden rondom aansprakelijkheid van de vakman vindt u onder:

6. Aansprakelijkheidsvoorwaarden IDN

### 5. Annulering van de opdracht

U heeft altijd het recht de opdracht om wat voor reden dan ook te annuleren. U meldt dan rechtstreeks aan de vakman (schriftelijk of per email) het opdrachtnummer. Bij annuleringen binnen 48 uur voor aanvang van de klus bedragen de annuleringskosten € 35,-. Installatie Dienst Nederland BV mag de opdracht annuleren als de klus niet kan worden uitgevoerd door bijvoorbeeld oorzaken genoemd onder 2. Als dit pas bij aankomst blijkt, of als er andere redenen zijn dat de installatie door toedoen van u niet kan plaatsvinden, wordt € 65,- verplaatsingskosten in rekening gebracht door de vakman.

De vakman berekent geen voorrijkosten.



# dat regel ik

## 6. Aansprakelijkheidsvoorwaarden IDN

### 1. Aansprakelijkheid tijdens de uitvoering

De klant draagt het risico voor:

- schade veroorzaakt door verkeerde materialen die door de klant worden geleverd;
- schade veroorzaakt door vertraging van de aanvang en/of de voortgang van de werkzaamheden, als gevolg van omstandigheden waarvoor de klant verantwoordelijk is;
- schade veroorzaakt door fouten of gebreken in de door hem verstrekte informatie;
- schade die te wijten is aan het doen en laten van door de klant ingeschakelde nevenaannemers en hun hulppersonen.

De vakman is aansprakelijk voor door de klant geleden schade voor zover deze schade is veroorzaakt door de uitvoering van het werk en het gevolg is van schuld van de vakman of van door hem ingeschakelde personen, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekering of die van ingeschakelde hulppersonen wordt gedekt.

### 2. Aansprakelijkheid ná oplevering

Een project wordt geacht te zijn opgeleverd indien de opleverbon is afgegeven en voor akkoord is ondertekend door de klant. Na de technische oplevering is de vakman niet verder aansprakelijk voor tekortkomingen aan het werk dan tot nakoming van zijn hiervoor in 1 omschreven garantieverplichting.

### 3. De vakman aanvaardt na oplevering geen enkele aansprakelijkheid:

- voor gebreken die het gevolg zijn van oneffenheden of onvoldoende draagkracht van de ondergrond waarop of waar tegen het product is geïnstalleerd tenzij anders is overeengekomen.
- indien er uitzetting, krimp of naadvorming optreedt, veroorzaakt door te droge lucht of overdadige vochtigheid, bij het niet regelmatig ventileren ( b.v. bij langdurige afwezigheid ) van de ruimtes waarin de werkzaamheden zijn verricht.

### 4. Indien de vakman op grond van deze voorwaarden of een (andere) overeenkomst met de klant gehouden is de schade die de klant lijdt te vergoeden, zal deze vergoeding niet meer bedragen dan het totaal van het oorspronkelijke installatiebedrag en de door de verzekering gedane uitkering.

### 5. Elke aanspraak op vergoeding of herstel van geleden schade vervalt, indien deze aanspraak niet uiterlijk op de dag waarop de garantieperiode afloopt kenbaar is gemaakt.