

Zoofy Garantiepakket

Wat is het Zoofy Garantiepakket?

Met het Zoofy Garantiepakket krijg je extra ondersteuning van Zoofy als er na uitvoering van de klus sprake blijkt te zijn van een gebrek in de uitgevoerde werkzaamheden.

Zoofy beoordeelt de melding en zal, indien de melding onder deze regeling valt, herstel organiseren via een aangesloten vakman. Zoofy organiseert herstel tot een maximale waarde van €1.000 per boeking.

Het Zoofy Garantiepakket is een aanvullende service van Zoofy en laat eventuele wettelijke rechten van consumenten onverlet.

Wanneer is het Garantiepakket van toepassing?

Het Garantiepakket kan van toepassing zijn wanneer:

- de uitgevoerde werkzaamheden aantoonbare gebreken bevatten;
- de werkzaamheden niet voldoen aan algemeen aanvaarde vaktechnische normen;
- herstel van de uitgevoerde werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk is.

Het Garantiepakket is uitsluitend bedoeld voor herstel van uitgevoerde werkzaamheden en niet voor het afronden van werkzaamheden die nog niet zijn uitgevoerd.

Voorwaarden

Om gebruik te maken van het Garantiepakket:

- moet de garantie zijn geselecteerd bij de boeking;
- moet de klus via Zoofy of een door Zoofy geautoriseerde partner zijn geboekt en uitgevoerd;
- dient de klant een gebrek binnen 72 uur na uitvoering van de werkzaamheden bij Zoofy te melden. Meldingen die na deze termijn worden gedaan vallen niet onder het Garantiepakket. Deze bepaling laat eventuele wettelijke rechten van consumenten onverlet;
- moet Zoofy een redelijke gelegenheid krijgen om de melding te onderzoeken en eventueel herstel te organiseren;
- dient de klant zijn medewerking te verlenen aan een redelijke beoordeling van de melding.

Indien een klant zonder voorafgaand overleg met Zoofy een derde partij inschakelt, kan Zoofy besluiten de melding niet verder in behandeling te nemen. Dit geldt niet in situaties

waarin direct handelen redelijkerwijs noodzakelijk was om verdere schade of onveilige situaties te voorkomen.

Een klant kan een gebrek altijd melden bij Zoofy. Zoofy kan de behandeling van een melding opschorten indien een opeisbare factuur zonder geldige juridische grond geheel of gedeeltelijk onbetaald blijft. Een eventueel wettelijk opschortingsrecht of andere wettelijke rechten van de consument blijven onverlet.

Wat valt onder het Garantiepakket?

Het Garantiepakket ziet uitsluitend op het herstel van gebreken in werkzaamheden die via Zoofy zijn geboekt en uitgevoerd, tot een maximale herstelwaarde van €1.000 per boeking.

Indien een melding onder het Garantiepakket valt, krijgt de oorspronkelijke vakman in beginsel eerst een redelijke gelegenheid om het gestelde gebrek te onderzoeken en, indien sprake is van een gebrek, te herstellen. Dit sluit aan bij het uitgangspunt van het toepasselijke consumentenrecht dat een uitvoerder in redelijkheid de gelegenheid moet krijgen om een gebrek te beoordelen en te herstellen.

Indien herstel door de oorspronkelijke vakman naar het oordeel van Zoofy redelijkerwijs niet mogelijk, niet wenselijk of niet tijdig uitvoerbaar is, kan Zoofy het herstel laten uitvoeren door een andere aangesloten vakman.

Indien herstel redelijkerwijs niet mogelijk is, kan Zoofy naar eigen inzicht een tegoed voor toekomstige Zoofy-diensten aanbieden.

Het Garantiepakket geeft geen recht op een geldelijke uitkering of schadevergoeding.

Wat valt niet onder het Garantiepakket?

Het Garantiepakket is niet van toepassing op:

- werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen;
- aanvullende werkzaamheden die na de boeking zijn overeengekomen;
- gebreken die geheel of gedeeltelijk voortvloeien uit door de klant aangeleverde materialen, producten of instructies;
- normale slijtage, veroudering, achterstallig of onvoldoende onderhoud;
- werkzaamheden waarvoor vereiste vergunningen, toestemmingen of goedkeuringen ontbreken;
- dakdekkerswerkzaamheden en overige werkzaamheden aan daken, dakconstructies, dakbedekking, dakdoorvoeren en hemelwaterafvoeren;
- situaties waarin de klant opzettelijk onjuiste, onvolledige of misleidende informatie heeft verstrekt die van invloed is op de uitvoering van de werkzaamheden of de beoordeling van de melding.

Het Garantiepakket ziet uitsluitend op herstel van gebreken in de uitgevoerde werkzaamheden. Schade aan eigendommen, inboedel, gebouwen of andere zaken van de

klant of van derden, evenals gevolgschade, vertragingsschade, omzetverlies en andere indirecte schade, vallen niet onder het Garantiepakket.

Deze uitsluiting betekent uitsluitend dat dergelijke schade niet onder het Garantiepakket valt. Eventuele wettelijke rechten, aanspraken jegens de betrokken vakman of mogelijke aanspraken onder een aansprakelijkheidsverzekering worden hierdoor niet beperkt.

Hoe meld je een probleem?

Meld een probleem zo snel mogelijk schriftelijk via klantenservice@zoofy.nl.

Beschrijf het probleem zo volledig mogelijk en voeg, indien beschikbaar, relevante foto's, documenten of andere informatie toe.

Zoofy kan aanvullende informatie opvragen om de melding te beoordelen en een passende oplossing te organiseren. De klant verleent hierbij alle redelijkerwijs benodigde medewerking.

Zoofy streeft ernaar binnen 2 werkdagen na ontvangst van de melding een eerste inhoudelijke reactie te geven. Deze termijn is een streeftermijn en geen fatale termijn.

Belangrijk

Het Zoofy Garantiepakket is een aanvullende kwaliteits- en herstelservice van Zoofy.

Deze regeling is bedoeld om klanten ondersteuning te bieden bij het herstellen van gebreken in uitgevoerde werkzaamheden. Het Garantiepakket ziet uitsluitend op de situaties die in deze voorwaarden zijn beschreven.