

Procedure Nazorg

Procedure

Een tevreden klant is altijd ons doel. En nul opleverpunten. Bij oplevering kan het onverhoopt voorkomen dat u als klant meent dat er iets toch niet op orde is. Tekortkomingen worden vastgelegd in het Proces Verbaal van Oplevering. Hierna zorgt het uitvoeringsteam voor de afhandeling van deze opleverpunten. Nadat de opleverpunten zijn afgehandeld, draagt het uitvoeringsteam het desbetreffende project over aan de Afdeling Nazorg.

Melden

Deze 'Procedure Nazorg' is met name gericht op bewoners van koopwoningen en koopappartementen, die vallen onder Woningborg garantie regelingen. Dit doet niets af aan het feit dat deze bepalingen ook betrekking hebben op overige partijen (bijvoorbeeld de Vereniging Van Eigenaren), die aanspraak willen maken op basis van overeengekomen garantie bepalingen bij Zwaluwe Bouw.

Stap 1: Huurappartement of huurwoning alsmede VVE gerelateerde meldingen

Wanneer u echter een huurappartement of huurwoning bewoont, dan dient u de melding doen bij de verhuurder. Zwaluwe Bouw neemt geen rechtstreekse meldingen van de huurder 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 het verzoek tot herstel en/of opmerking binnen de onderhouds- en garantietermijn

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 problemen en/of opmerkingen, die in deze periode ontstaan en waarvoor Zwaluwe Bouw verantwoordelijk is, moeten worden verholpen. Na deze periode gaat de Garantie- en waarborgregeling (uitgegeven door Woningborg) 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 garantievooraarden. 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.

Op de laatste pagina van deze procedure vindt u een beknopt overzicht van mogelijke meldingen inclusief de garantietermijnen conform de Garantie- en waarborgregeling van Woningborg.

Stap 3: Zelf beoordelen van het verzoek tot herstel en/of opmerking

Voordat u een verzoek tot herstel en/of opmerking meldt, dient u zelf te beoordelen of het verzoek tot herstel en/of opmerking binnen de herstelverplichtingen van Zwaluwe Bouw valt. Wanneer blijkt dat uw melding buiten de garantie valt, behoudt Zwaluwe Bouw zich het recht voor om behandlings- cq. Zwaluwe Bouw bij u in rekening te brengen.

Daarnaast willen wij u adviseren om eventuele gevolgschade bij uw inboedelverzekering te melden.

Stap 4: Digitaal melden van het verzoek tot herstel en/of opmerking

Als u na de beoordeling constateert dat uw verzoek tot herstel en/of opmerking gegrond is, dan kunt u het verzoek tot herstel en/of opmerking digitaal melden via onze website. Alle andere vormen van melden, zoals telefonisch, per mail of per post kunnen niet door Zwaluwe Bouw in behandeling worden genomen. Op de website van Zwaluwe Bouw: <https://www.zwaluwe.nl/>, vindt u onder 'Contact' het nazorg formulier voor de melding.

[Home](#) > [Contact](#)

Contact

Heeft u een vraag aan ons? Benieuwd naar de Zwaluwe aanpak voor uw project? Neem contact met ons op, we horen u graag.

Nazorg

Heeft u een nazorgmelding? Hiervoor willen wij u graag doorverwijzen naar ons nazorg formulier.

[NAZORG FORMULIER](#)

Contactgegevens

Zwaluwe Bouw

Thijssenweg 12
4927 PC Hooge Zwaluwe
Postbus 253
4920 AG Made

Stap 5: Beoordeling van het verzoek tot herstel en/of opmerking door Zwaluwe Bouw

Wanneer u het volledig ingevulde nazorg formulier naar ons heeft verzonden, krijgt u een ontvangstbevestiging op het door u aangegeven e-mailadres. Hieraan kunt u verder nog geen rechten ontleen. Het verzoek tot herstel en/of de opmerking wordt eerst nog inhoudelijk door Zwaluwe Bouw beoordeeld. In enkele gevallen kan het voorkomen dat er eerst nog een vertegenwoordiger van Zwaluwe Bouw bij u langskomt om het verzoek tot herstel en/of opmerking ter plaatse te beoordelen.

Stap 6: Afhandeling van het verzoek tot herstel en/of opmerking

Indien door de Afdeling Nazorg het verzoek tot herstel en/of de opmerking als gegrond wordt beoordeeld, dan nemen zij direct initiatief om deze op een zo kort mogelijke termijn te verhelpen.

Garantietermijnen conform de Garantie- en waarborgregeling van Woningborg

<u>Soort klacht</u>	<u>(Verkorte) garantietermijn / uitgesloten</u>
Belinstallatie, alarminstallatie e.d.	6 maanden
Binnenriolering	6 jaar
Buitenriolering	2 jaar
Dubbel glas (isolerende werking)	3 jaar
Hang- en sluitwerk	1 jaar
Hekwerken (appartementengebouwen)	2 jaar
(Hoofd)draagconstructie	10 jaar
Installaties (verwarming, ventilatie, gas, water en elektra)	2 jaar
Kromtrekken deuren (meer dan 10 mm)	1 jaar
Lekkages	6 jaar
(Mechanische) ventilatie	2 jaar
Sanitair	1 jaar
Schilderwerk	1 jaar
Esthetische zaken (o.a. kleurverschillen)	Uitgesloten
Krimpscheuren	Uitgesloten
(Mechanische) beschadigingen	Uitgesloten
Stormschade (winduurgemiddelde > 17 m/s)	Uitgesloten
Voorzieningen buiten de woning (bijv. bestrating, tuin)	Uitgesloten