

## Algemene voorwaarden Jouw Thuis



Bij Jouw Thuis kun je producten bestellen om je woning energiezuiniger en comfortabeler te maken. Hierbij volgen we een proces om de producten in je woning te plaatsen. Om dit proces voor iedereen goed te laten verlopen, hebben we deze algemene voorwaarden opgesteld. Hierin staan ook afspraken die wij met je maken, lees deze dus goed door.

### Het aanbod

Bij Jouw Thuis is altijd helder welke producten voor jouw woning beschikbaar zijn. Ook vertellen we hoe de voorbereiding en plaatsing werkt. Vaak zijn producten gratis of heel voordelig. Jij mag zelf beslissen of je een product in je woning wilt hebben. Het gaat erom dat jij er voordeel uit haalt. Het is niet iets dat moet.

### De start

Bij Jouw Thuis volgen we een aantal stappen om te zorgen dat alles goed verloopt. Als je een product van Jouw Thuis in de woning wil hebben, komen we eerst in de woning kijken of het product ook echt past. We noemen dit een **productencheck**.

Je ontvangt vervolgens een e-mail om een afspraak in te plannen met de monteur. Je kunt dus kiezen voor een moment dat jou goed uitkomt.

Het is belangrijk dat de monteur op de afgesproken datum binnen mag komen. Met het maken van de afspraak geef je daar toestemming voor. Zorg dus dat er iemand thuis is om de deur voor de monteur open te doen. Dat mag natuurlijk ook een (volwassen) buur of een familielid zijn.

### Hoe werkt het bestellen?

- Wij zorgen dat je een aanbod krijgt van Jouw Thuis, waarin we duidelijk uitleggen wat het product is en hoe het product helpt om je huis meer comfortabel te maken.
- Wil je het product graag? Dan krijg je vervolgens een e-mail om een afspraak met de monteur in te plannen.
- Je maakt zelf een afspraak met de monteur via de link die je per mail ontvangt.

## De plaatsing

Als de monteur heeft aangegeven dat het product in je woning past, kun je een afspraak maken voor de plaatsing. Let op: Als je binnen drie maanden na een positieve productencheck geen afspraak voor plaatsing hebt gepland of jouw contract niet hebt ondertekend, stopt het aanbod. Als je na drie maanden toch een product wilt plaatsen, zijn de prijzen mogelijk verhoogd. Plan dus altijd zo snel mogelijk je afspraak.

Bij sommige producten vragen we aan jou om wat aanpassingen te doen in de woning. Denk dan bijvoorbeeld aan het leeghalen van je zolder of de buitenmuur leegmaken van planten. Welke voorbereidingswerkzaamheden precies door jou moeten worden uitgevoerd, bespreekt de monteur met je. Je krijgt hier vervolgens bericht over, zodat je goed weet wat je te wachten staat. Als je definitief kiest voor plaatsing vragen we jou, als hoofdhuurder, om een handtekening te zetten onder het bewonerscontract.

## Belangrijke afspraken

We maken de volgende **afspraken**:

- Je zet als hoofdhuurder online jouw handtekening onder het contract.
- Je maakt zelf een afspraak voor de montage via de link in de e-mail.
- Je zorgt dat je alle gevraagde aanpassingen hebt gedaan voordat de monteur langs komt.
- Je zorgt dat je thuis bent op het moment dat de afspraak is gepland en geeft de monteur toegang tot je woning. Het kan zijn dat je hier vrij voor moet nemen, maar je mag ook een buur of een (volwassen) familielid vragen.
  
- Wij zorgen dat de monteur precies weet wat er in je woning moet gebeuren en dat hij snel en goed het product plaatst met zo min mogelijk overlast.
- Onze monteur bespreekt met je hoe de kabels gelegd worden. Hij/zij zorgt ervoor dat kabels zo min mogelijk in het zicht liggen en zo netjes mogelijk worden gelegd.
- Wij zorgen dat je alle informatie krijgt die je nodig hebt. Je kunt ook veel informatie vinden op [www.jouwthuis.com](http://www.jouwthuis.com).
- Wij zorgen voor de afhandeling, ook als er wijzigingen zijn in je servicekosten

## Service

Wij zijn klaar als jij tevreden bent. Daar doen we ons best voor. Heb je toch een klacht? We helpen je zo snel mogelijk.

Na afloop van de plaatsing vraagt de monteur of het product goed geplaatst is. Is dit niet het geval, dan maakt de monteur direct een afspraak met je om de plaatsing goed af te ronden. Als de plaatsing naar jouw tevredenheid is afgerond, vraagt de monteur een handtekening.

Heb je na de plaatsing een klacht of wil je een gebrek of storing aan een installatie melden, dan doe je dat via MijnPortaal. In geval van spoed bel je direct met onze klantenservice op 088 - 767 82 25.