

Bij WindowPoint houden we van duidelijke afspraken. Deze voorwaarden zorgen ervoor dat u vooraf weet waar u aan toe bent.

1. Wie we zijn

- **WindowPoint:** WindowPoint B.V., gevestigd te Rotterdam, KvK 89630807.
- **U:** onze klant, particulier of bedrijf.
- **Producten:** kozijnen, ramen, deuren, schuifpuien, glas en toebehoren.
- **Werkzaamheden:** levering, montage, installatie, service en nazorg.

2. Schriftelijk contact

Onder schriftelijk verstaan wij:

- een brief per post, of
- een e-mail naar het officiële e-mailadres van WindowPoint. office@windowpoint.nl

WhatsApp, sms, sociale media en telefoongesprekken gelden als mondeling en hebben geen formele status voor wijzigingen, annuleringen of klachten.

3. Offertes en opdracht

- Offertes zijn 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
- Een opdracht is definitief na uw akkoord én onze schriftelijke bevestiging.

4. Betalingsregeling

Producten & materialen

- 70% bij opdracht: na ondertekening van de offerte.
- 30% uiterlijk 7 dagen vóór levering: vóór transport of aflevering.

Montage & installatie

- 30% bij opdracht: reservering van planning
- 40% bij start montage: uiterlijk vóór aanvang van het werk.
- 30% bij oplevering: uiterlijk 7 dagen na oplevering te voldoen.

Resterend bedrag

- Er blijft altijd minimaal 10% van de totale opdrachtsom openstaan tot oplevering.
- Dit bedrag moet uiterlijk 7 dagen na oplevering worden betaald.

Opleverpunten

- Als er na oplevering nog punten openstaan, kan een redelijk deel van het resterende bedrag worden ingehouden totdat deze punten zijn verholpen.
- Dit bedrag wordt bepaald naar redelijkheid en in verhouding tot de aard en omvang van de punten.

5. Planning en verplaatsen door WindowPoint

- De afgesproken datum voor levering en montage is een streefdatum.
- Moeten wij verplaatsen door weersomstandigheden, leveringsproblemen, ziekte, planningsconflicten of productiefouten, dan:
 - informeren wij u direct;
 - plannen wij een nieuwe datum in overleg, binnen onze planningscapaciteit;
 - geldt verplaatsen niet als reden voor korting of schadevergoeding, zolang een nieuwe datum binnen redelijke termijn wordt ingepland.

Redelijke termijn betekent:

- Normaal: binnen 30 dagen na de oorspronkelijke datum.
- Is nieuwe productie nodig, dan geldt de productie- en levertijd als redelijke termijn, ook als dit 8–12 weken of langer duurt.

6. Uitstel door opdrachtgever

Wilt u zelf de afgesproken datum verplaatsen, dan rekenen wij alleen de werkelijke kosten voor:

- gereserveerde arbeid (eigen personeel of onderaannemers);
- ingehuurd materieel (bijv. hoogwerkers);
- gemaakte voorbereidingskosten (transport, planning).

Kosten bij uitstel door opdrachtgever:

- 30–15 dagen vóór montage: 10% van deze kosten
- 15–7 dagen vóór montage: 30% van deze kosten
- 7–2 dagen vóór montage: 60% van deze kosten
- 2 dagen of korter vóór montage of bij niet verschijnen: 100% van deze kosten

7. Uitstel na levering

- Na levering kan installatie op verzoek maximaal 14 dagen worden uitgesteld.
- Daarna rekenen wij opslag- en verplaatsingskosten, gebaseerd op de werkelijke extra kosten.
- Herplanning gebeurt binnen onze beschikbare planning; er is geen recht op een directe nieuwe datum.

8. Vergunningen en voorbereiding

- U bent zelf verantwoordelijk voor vergunningen en meldingen, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken.
- De werkplek moet veilig, bereikbaar en vrij zijn, met stroomvoorziening en droge opslag.
- **Asbest of gevaarlijke stoffen** moeten vóór aanvang verwijderd zijn. Wordt dit tijdens de werkzaamheden ontdekt, dan stoppen wij direct; extra kosten en vertraging zijn voor uw rekening.

9. Montage en schade in de omgeving

- Wij werken zorgvuldig en volgens goed vakmanschap.
- Schades aan de directe omgeving van het kozijn (stucwerk, tegelranden, schilderwerk, vensterbanken, behang) zijn normaal en vallen niet onder onze verantwoordelijkheid, tenzij vooraf schriftelijk anders afgesproken.
- Grove schade is:
 - schade buiten de directe werkzone,
 - of schade die duidelijk verder gaat dan normaal te verwachten is,
 - én aantoonbaar door onzorgvuldig handelen van onze monteurs wordt veroorzaakt.

Grove schade wordt door ons hersteld of vergoed.

10. Oplevering

- Oplevering vindt altijd plaats door WindowPoint als wij de montage uitvoeren.
- Samen met de klant controleren wij het werk tijdens oplevering.
- Eventuele restpunten worden op een lijst gezet en binnen redelijke termijn verholpen.
- Zichtbare gebreken meldt u binnen 14 dagen schriftelijk.
- Verborgene gebreken meldt u zodra u ze ontdekt.

11. Extra kosten

Extra kosten worden alleen in rekening gebracht wanneer:

- de klant zelf de planning wijzigt of uitstelt;
- werkzaamheden nodig zijn die niet in de offerte stonden, maar door omstandigheden wel moeten worden uitgevoerd;
- vertraging ontstaat door onveilige werkomstandigheden of ontbrekende vergunningen waarvoor de klant verantwoordelijk is.

Alle extra kosten worden altijd vooraf besproken en schriftelijk bevestigd.

12. Garantie en onderhoud

- 20 jaar garantie: op product en montage als wij leveren én installeren.
- 5-10 jaar fabrieksgarantie: als u zelf installeert en wij alleen leveren. Afhankelijk van de gekozen fabrikant.
- Garantie vervalt bij:
 - verkeerd gebruik of onvoldoende onderhoud,
 - herstel of aanpassingen door derden,
 - schade door extreme omstandigheden (storm, vocht, verzakking).
- Garantie op onderdelen:
 - Beglazing: 10 jaar tegen lekkage

- Hang- en sluitwerk: 5 jaar
- Afwerking en kitwerk: 2 jaar

- Voor behoud van garantie moet u het product normaal onderhouden volgens onze adviezen.

13. Risico en gebruik

Het risico voor beschadiging, verlies of diefstal gaat over op de klant:

- bij levering zonder montage: zodra de producten op het afleveradres zijn geleverd en door de klant zijn ontvangen;
- bij levering met montage: zodra WindowPoint de oplevering heeft uitgevoerd en het werk is geaccepteerd.

Tot dat moment blijft het risico volledig bij WindowPoint, behalve wanneer schade wordt veroorzaakt door:

- onveilige omstandigheden op locatie,
- gebrekkige bereikbaarheid of opslagruimte die door de klant wordt geregeld.

14. Aansprakelijkheid

- Wij zijn aansprakelijk tot maximaal het factuurbedrag van het betreffende deel van de opdracht.
- Geen aansprakelijkheid voor gevolgschade zoals winstderving of bedrijfsschade, behalve als de wet dat verbiedt of bij opzet of grove schuld.
- Voor consumenten gelden altijd de wettelijke rechten en bescherming.

15. Overmacht

- Bij omstandigheden buiten onze invloed, zoals extreem weer, ziekte, oorlog, pandemieën, leveringsproblemen of overheidsmaatregelen, mogen wij de planning aanpassen of de overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

16. Faillissement en opschorting

- Bij faillissement, surseance van betaling of ernstige betalingsachterstand mogen wij werk opschorten of beëindigen, met behoud van recht op betaling voor reeds geleverde producten en gemaakte kosten.

17. Geschillen en recht

- Op onze afspraken is Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen worden behandeld door de rechter in Rotterdam, tenzij voor consumenten een andere rechter wettelijk verplicht is.

18. Tot slot

Wij houden van duidelijke afspraken en open communicatie. Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op; samen komen we eruit.