

## Werkwijze

1. Na ontvangst van de voormelding voor de installatieopdracht van Logixbox wordt de geadresseerde c.q. de consument telefonisch gecontacteerd, om een afspraak in te plannen voor montage, hierbij wordt uitgegaan van de volgende handelingswijze;
  - a. Er worden meerdere contactpogingen ondernomen naar geadresseerde om de afspraak in te plannen.
  - b. Indien de geadresseerde niet bereikbaar is wordt de voicemail ingesproken van de geadresseerde zodat deze zelf contact op kan nemen voor het inplannen van de afspraak.
  - c. Nadat de afspraak is gemaakt, stuurt Extra@Home een bevestigingsmail naar de geadresseerde.
  - d. De dag voor de afspraak ontvangt de geadresseerde een sms bericht met een tijdsindicatie van de afspraak.
2. Op de dag van de afspraak wordt circa dertig minuten voor aanvang van de gemaakte afspraak de geadresseerde door de PostNL Inbouw & Installatie monteur gebeld om aan te kondigen dat zij eraan komen.
3. Afspraken kunnen op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 ingepland worden.
4. Er wordt een foto gemaakt van de situatie na installatie van het product.
5. De werkzaamheden worden uitgevoerd door een NEN3140 gecertificeerde monteur.

*De afleverlocatie dient vrij toegankelijk te zijn, met een doorgang zonder obstakels en bereikbaar met transport hulpmiddelen (steekwagen, hondje etc);*

## Annulering van voorgemelde zendingen

Extra@Home plant zijn routes door middel van de voorgemelde zendingen om te zetten naar een routeplanning. Indien een montage opdracht dient te worden geannuleerd verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk per mail aan onze klantenservice te melden. Wij zijn helaas wel genoodzaakt hiervoor het montage tarief in rekening te brengen inclusief een toeslag voor het handmatig verwijderen van de order uit een rit.

## Prijs

Inbegrepen in de montageprijs door PostNL is uitsluitend:

- De bezorging van de pakketbrievensbus van maandag t/m vrijdag;
- Het tijdens de bezorging uitvoeren van montagewerkzaamheden, gebaseerd op 30 minuten tijdsbesteding. Wanneer montage onverhoopt langer duurt dan 30 minuten en dit te wijten is aan de klant, worden extra kosten hiervoor in rekening gebracht bij de klant.

- Het meenemen van de verpakking van het geleverde product en eventueel de oude brievenbus indien daar geen extra demontagetijd voor nodig is. In de uitvoering van de montage opdracht kunnen zich onderstaande situaties voordoen waardoor de installatie niet of deels niet is uitgevoerd.

In onderstaande situaties worden de kosten voor de montageopdracht, dan wel de voorrijkosten in rekening gebracht.

1. Omgevingsfactoren die kunnen leiden tot een onveilige werkomgeving (zoals geen veilige toegang tot het pand) (uitsluitend ter beoordeling van de monteur);
2. Niet geïnstalleerd, klant ziet er vanaf / annuleert binnen 48 uur voor de afspraak.
3. Klant niet thuis op het ingeplande moment.

Het is de verantwoordelijkheid van de consument zelf dat de locatie waar de montagewerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd ook geschikt is voor montage van het product en de goede werking daarvan. Het ophangen van een pakketbrievenbus aan een marmeren muur en snelbouwsteen is niet mogelijk.

Het product kan alleen op een goed bereikbare en veilige locatie geïnstalleerd worden. Het is aan de PostNL Inbouw & Installatie monteur om deze locatie te beoordelen op (persoonlijke) veiligheid. Indien naar het oordeel van de PostNL Inbouw & Installatie monteur de locatie waar de montage werkzaamheden dienen plaats te vinden, dan wel meer specifiek het betreffende product dient te worden geplaatst onvoldoende veilig, geschikt, of anderszins wordt geacht, is de PostNL Inbouw & Installatie monteur nimmer gehouden de betreffende montagewerkzaamheden verder uit te voeren. Voorts is PostNL, dan wel zijn de PostNL Inbouw & Installatie monteurs, nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk indien de door de consument aangewezen plek waar de montagewerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd niet veilig, geschikt of anderszins blijkt te zijn.

## **Uitgesloten van montageservice**

Helaas is de montageservice op de Waddeneilanden en België niet mogelijk. Producten waarbij geen montageservice wordt aangeboden kunnen niet worden uitgevoerd. Inbouwen van pakketbrievenbussen of het plaatsen van statieven/ brievenbuspalen is niet mogelijk.

## **Klachten**

Klachten over de uitvoering van de dienstverlening door geadresseerde dient binnen 24 uur na uitvoering van de dienstverlening aan Logixbox te melden, bij gebreke kan Logixbox de eventuele vordering tot schadevergoeding die daaruit voortvloeit zoals bedoeld in artikel 2.2., niet meer in behandeling kan nemen.

1. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding verband houdende met de uitvoering van de dienstverlening dient opdrachtgever binnen 30 dagen na uitvoering van de dienstverlening schriftelijk bij Logixbox in te dienen.

## 2. Garantie

Gedurende een periode van 30 dagen na uitvoering van de dienstverlening (hierna 'Garantieperiode'), is PostNL Extra@Home gehouden naar beste vermogen eventuele substantiële gebreken in de dienstverlening bij het niet voldoen aan de schriftelijk vastgestelde specificaties te herstellen (hierna 'Herstel'). Herstel zal gratis worden uitgevoerd mits de verschuldigde vergoedingen tijdig zijn voldaan. Logibox kan kosten van Herstel in rekening brengen in het geval van gebruiksfouten of andere aan Logibox niet toe te rekenen oorzaken. Na afloop van de Garantieperiode zal Logibox niet gehouden zijn tot Herstel tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## 3. Overmacht

3.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is door een omstandigheid buiten haar schuld of krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen niet voor haar rekening komend, waaronder in ieder geval zullen worden begrepen bedrijfsrisico's van Logibox, zoals het niet voldoen van derden-leveranciers aan hun verplichtingen, stakingen van personeel of technische problemen.

3.2 Geen der partijen zal aansprakelijk zijn voor schade terzake van vertraging in de nakoming of de niet nakoming van enige verplichting ingevolge de overeenkomst, indien sprake is van overmacht (niet-toerekenbare niet-nakoming).

## 4. Aansprakelijkheid

4.1 Anders dan haar verplichting tot Herstel is Logibox niet aansprakelijk voor mogelijke schade die voortvloeit uit of verband houdt met enige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, een jegens opdrachtgever gepleegde onrechtmatige daad of anderszins, met uitzondering van aansprakelijkheid voor directe schade. De aansprakelijkheid voor directe schade is evenwel beperkt tot € 2.500,- per gebeurtenis en tot € 50.000,- per kalenderjaar.

5.2 Aansprakelijkheid van Logibox voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten.

## **Tijdens bezorging**

- De consument tekent bij bezorging op de tablet van de chauffeur voor 'schadevrije ontvangst' van het product.
- Indien er wel schade aan het product wordt geconstateerd tijdens de bezorging is de chauffeur verplicht om hier een foto van te maken. Deze foto wordt toegevoegd aan de order. De chauffeur kan ook contact opnemen met CS E@H voor registratie.
- Ook bij overige bijzonderheden tijdens de bezorging (o.a. schade aan huis en haard) dient de chauffeur foto's te maken en/of dit te melden bij CS E@H.

### Na bezorging

- Indien de consument na bezorging toch niet akkoord is met de levering en schade constateert aan het product, dan moet de consument bij CS E@H binnen 24-uur een melding hiervan maken ter registratie, inclusief foto's van de schade én foto van de staat van de verpakking (dit kan immers alleen bij drempelservice gebeuren).
- Indien met CS E@H wordt afgestemd dat er een claim ingediend kan worden dan moet dit binnen 30 dagen na verzenddatum gebeuren, waarbij de instructie in het claimformulier Schade aan eigendommen van de consument (Huis en Haard schade) Een schade aan het eigendom van een consument kan alleen door de consument zelf ingediend worden en niet door Logibox.

Belangrijk bij het indienen van een huis-en-haard claim is het volgende:

Binnen 48 uur na bezorging moet de consument de schade bij CS gemeld hebben bij:

1. Schademelding Extra@Home: klachten.eah@postnl.nl
2. Schademelding Inbouw en Installatie: inbouwklachten@postnl.nl

Binnen 72 uur na bezorging dient het gehele dossier compleet binnen te zijn.

1. Er moeten duidelijke foto's zijn
2. Een omschrijving van de schade moet zijn bijgevoegd
3. Tenslotte een beschrijving hoe dit is ontstaan tijdens de bezorging