Trustoo Garantie Voorwaarden

T-GV-2026.10

Inleiding

Waarom bieden we een garantie op de opdrachten, die via Trustoo tot stand zijn gekomen?

Trustoo is trots op de diensten die door onze dienstverleners worden uitgevoerd. En we zijn ervan overtuigd dat de dienstverleners met het kenmerk Trustoo Guaranteed uitstekend werk leveren. Maar toch... kan er soms iets mis gaan. En wij willen ons best doen om in deze situaties toch een oplossing te bieden.

Onze Trustoo Garantie zorgt ervoor dat je een financiële tegemoetkoming krijgt wanneer het werk dat door onze geselecteerde dienstverleners wordt opgeleverd niet voldoet aan de kwaliteit of standaarden die je van hen mag verwachten. Deze tegemoetkoming bedraagt maximaal € 1.000 per opdracht (per huishouden per jaar).

Deze garantie komt bovenop jouw wettelijke recht op een dienst die met redelijke zorg en vakmanschap wordt uitgevoerd. Een garantieclaim op de Trustoo Garantie is geen vervanging voor enige juridische of verzekeringsactie, die je mogelijk wilt ondernemen.

Natuurlijk hangen er aan Trustoo Garantie garantievoorwaarden en we vragen je deze goed te lezen voordat je een garantieclaim indient. Wanneer je vragen hebt over onze Trustoo Garantie kan je een mail sturen naar klantenservice@trustoo.nl.

Wij houden ons het recht voor om deze Trustoo Garantie te beëindigen en van de website te verwijderen. Elke opdracht die overeengekomen is voordat de Trustoo Garantie is beëindigd en waarvan de Upload Termijn nog niet verstreken is, zal nog onder de Trustoo Garantie vallen.

Inhoudsopgave

Inleiding 2
Waarom bieden we een garantie op de opdrachten, die via Trustoo tot stand zijn gekomen? 2
Inhoudsopgave 3
Voorwaarden Trustoo Garantie 4
1. Wat houdt Trustoo Garantie in? 4
2. Garantievoorwaarden voor de Trustoo Garantie 4
3. Wanneer kan er geen beroep gedaan worden op de Trustoo Garantie? 4
4. Hoe dien ik een garantieclaim in? 5
5. Beoordeling van de garantieclaim 6
6. Aansprakelijkheid en privacy 6
7. Definities 7

Voorwaarden Trustoo Garantie

1. Wat houdt Trustoo Garantie in?

De Trustoo Garantie biedt garantie wanneer de door Trustoo geselecteerde dienstverleners werk opleveren dat niet voldoet aan de eisen, die hieraan gesteld mogen worden. Om een gedekte garantieclaim in te dienen is er bewijs nodig, moet voldaan zijn aan de garantievoorwaarden (zie artikel 2) en mag er geen uitsluiting (zie artikel 3) van toepassing zijn.

Het maximale bedrag dat per opdracht wordt uitgekeerd is €1.000. De Trustoo Garantie is een tegemoetkoming. Het is niet bedoeld om alle schade en/of kosten te dekken, die kunnen ontstaan tijdens de uitvoering van een opdracht.

Trustoo Garantie geldt niet voor alle dienstverleners op Trustoo, maar uitsluitend voor opdrachten die zijn aangegaan met een dienstverlener met het kenmerk Trustoo Guaranteed.

2. Garantievoorwaarden voor de Trustoo Garantie

Wanneer wij een garantieclaim ontvangen zullen wij eerst beoordelen of aan de volgende criteria is voldaan en of er geen uitsluitingen van toepassing zijn:

- De garantieclaim moet direct verband houden met werk van onvoldoende kwaliteit uitgevoerd door een Trustoo Guaranteed dienstverlener.
- Contact en keuze voor de dienstverlener moeten via Trustoo tot stand zijn gekomen
- Trustoo Guaranteed kenmerk moet zichtbaar zijn geweest bij het aangaan van de opdracht.
- Tot 6 maanden na de eerste aanvraag op het Trustoo platform, kun je de opdracht uploaden om gebruik te maken van Trustoo Guaranteed (Upload Termijn).
- Je moet je garantieclaim binnen 3 maanden nadat het werk is opgeleverd indienen.
- Je moet ons voorzien van bewijs waaruit duidelijk blijkt dat de kwaliteit van het werk onvoldoende is (zie artikel 4).
- En je mag per jaar per huishouden maximaal 1 garantieclaim indienen onder de Trustoo Garantie. Je kunt pas 12 maanden nadat een eerdere garantieclaim is betaald of afgewezen door ons een nieuwe garantieclaim indienen.

3. Wanneer kan er geen beroep gedaan worden op de Trustoo Garantie?

Er kan geen beroep gedaan worden op onze garantie wanneer:

- Het werk is uitgevoerd door een andere dienstverlener die niet aangesloten is bij Trustoo Guaranteed.
- Het werk niet is uitgevoerd of niet is afgerond doordat de dienstverlener insolvent werd verklaard of anderszins het werk door financiële problemen niet heeft uitgevoerd.
- Wanneer de schade aan jouw eigendommen op een andere plaats is veroorzaakt, dan op de plaats van het overeengekomen werk. Bijvoorbeeld wanneer de dienstverlener met een auto tegen jouw tuinhek rijdt, terwijl hij een reparatie in de keuken met jou is overeengekomen.
- Wanneer het werk, wat eerst van onvoldoende kwaliteit was, al is hersteld door de dienstverlener of wanneer er al een vergoeding is gegeven door de dienstverlener zelf of zijn verzekeraar.
- Wanneer het werk al door jou of een andere dienstverlener is hersteld, waardoor wij niet kunnen beoordelen of het werk na de oplevering door de door ons geselecteerde dienstverlener van onvoldoende kwaliteit was.

- Wanneer de dienstverlener ophoudt te bestaan of onvindbaar/onbereikbaar wordt voordat de opdracht begint (ook wanneer er al een aanbetaling is gedaan).

De volgende kosten worden nooit vergoed onder de Trustoo Garantie:

- Betaalde BTW over het werk
- Alle kosten, die voortvloeien uit:
    - Gemiste inkomsten tijdens de uitvoering van het werk van de dienstverlener
    - Diefstal door de dienstverlener of mogelijk gemaakt door de uitvoering van het werk van de dienstverlener
    - Schade geleden door een ander dan jijzelf
    - Schade, die gedekt is onder een garantie van een product zelf
    - Schade, die al bestond voordat de opdracht begon
- Reis-/verblijfskosten van een dienstverlener
- Kosten om een schade te onderzoeken
- Zaken, die jij voor de uitvoering van de opdracht zelf hebt geleverd
- Normale slijtage
- Verlies van sentimentele en/of niet gedocumenteerde immateriële waarde
- Letselschade

4. Hoe dien ik een garantieclaim in?

Controleer voordat je een garantieclaim indient of jouw garantieclaim voldoet aan de vereisten, die hierboven in artikel 2 beschreven staan en dat geen van de uitsluitingen, die beschreven staan in artikel 3 van toepassing zijn.

Zorg dat je bewijs hebt om je garantieclaim te onderbouwen:

- Offertes/facturen/mails die duidelijk maken wie de betreffende dienstverlener is
- Details over wanneer het werk begon
- Bewijs van alle betalingen die tot nu toe gedaan zijn
- Details over het adres waar het werk is uitgevoerd
- Foto’s (voorzien van een datum) waaruit duidelijk blijkt dat het uitgevoerde werk van onvoldoende kwaliteit is, en
- Alle correspondentie met de dienstverlener: e-mails, tekstberichten, brieven, logs van telefoongesprekken, logs van afspraken met de dienstverlener etc. etc.

Met deze bewijsstukken kun je online een garantieclaim indienen.

Je kunt een garantieclaim indienen via je klantportaal. Ga naar de betreffende aanvraag en selecteer het bedrijf waarmee je in zee bent gegaan. Daar vind je de knop ‘garantieclaim indienen’, waarmee je de benodigde bewijsstukken kunt aanleveren. Bekijk onze [stap voor stap uitleg over het indienen van een garantieclaim] voor meer informatie. Je kunt een garantieclaim indienen via je klantportaal. Ga naar de betreffende aanvraag en selecteer het bedrijf waarmee je in zee bent gegaan. Daar vind je de knop ‘garantieclaim indienen’, waarmee je de benodigde bewijsstukken kunt aanleveren. Bekijk onze [stap voor stap uitleg over het indienen van een garantieclaim] voor meer informatie.

5. Beoordeling van de garantieclaim

Na ontvangst van jouw garantieclaim zullen wij:

- Onderzoeken of er garantie voor jouw garantieclaim is onder de Trustoo Garantie
- Contact met je opnemen wanneer wij nog meer informatie nodig hebben
- Met behulp van het door jou geleverde bewijs onderzoeken wij jouw garantieclaim. Indien nodig zullen wij een expert inschakelen om het werk van de dienstverlener te onderzoeken.

Het is niet mogelijk om een garantieclaim anoniem in te dienen. Alle informatie die je naar ons stuurt moet waar zijn, exact en in geen enkel opzicht misleidend.

Op basis van al deze informatie beslissen wij of jouw garantieclaim terecht is of niet. Onze beslissing met betrekking tot jouw garantieclaim is definitief en elke betaling die wordt gedaan, gebeurt uitsluitend naar ons goeddunken.

Het bedrag dat wij vergoeden, wordt als volgt berekend:

- De kosten om het werk alsnog kwalitatief goed op te leveren
- De betalingen, die je al aan de dienstverlener hebt gedaan
- Verminderd met alle terugbetalingen en/of de waarde van andere, door jou geaccepteerde, manieren van compensatie gedaan door de dienstverlener

Onze vergoeding zal nooit meer bedragen dan het maximum van € 1.000 per garantieclaim. Wij betalen de garantievergoeding aan de persoon, die de garantieclaim heeft ingediend.

6. Aansprakelijkheid en privacy

De Trustoo garantie is kosteloos. Zij is niet, en ook nooit bedoeld, als een aansprakelijkheidsverzekering. Wij aanvaarden geen enkele verantwoordelijkheid voor enige aansprakelijkheid, schade of verlies (economisch of anderszins), die jij mogelijk lijdt of die direct of indirect voortvloeit uit de Trustoo garantie.

Wij kunnen deze voorwaarden op elk moment wijzigen. Ook kunnen wij de Trustoo Garantie op elk moment en om elke reden beëindigen.

Elke garantieclaim wordt beoordeeld naar de Garantievoorwaarden, die van toepassing waren op het moment dat de opdracht overeengekomen is.

Op deze Trustoo garantievoorwaarden is het Nederlands Recht van toepassing.

Wij vragen je bij het indienen van een garantieclaim om persoonsgegevens. Wij doen dit om jouw garantieclaim goed te kunnen beoordelen. Deze gegevens zetten wij in onze administratie. De wet stelt ons verantwoordelijk voor het juist verwerken van jouw persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert ons hierop.

Je kunt jouw persoonsgegevens uit onze administratie bekijken en door ons laten veranderen. Meer informatie over jouw rechten vind je op https://trustoo.nl/privacy/

7. Definities

Werk van onvoldoende kwaliteit
Er is sprake van werk van onvoldoende kwaliteit wanneer het opgeleverde werk:

- niet overeenkomt met de aantoonbaar overeengekomen opdracht, offerte of opdrachtbevestiging, én
- niet is uitgevoerd met de zorg en het vakmanschap die van een redelijk handelend en bekwaam vakgenoot mag worden verwacht, én
- leidt tot een aantoonbaar gebrek aan functionaliteit, veiligheid of duurzaamheid van het uitgevoerde werk.

Onder werk van onvoldoende kwaliteit valt niet:

- verschillen in smaak, stijl of esthetische voorkeur zolang het werk verder voldoet aan de afspraak en aan redelijke vaknormen
- situaties waarin het werk volgens afspraak is uitgevoerd maar anders is dan jij had verwacht zonder aantoonbare ondeugdelijkheid
- kleine onvolkomenheden binnen normale marges van vakwerk
- gebreken of schade die (mede) zijn veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie van jou, door door jou aangeleverde materialen, of door bestaande gebreken aan de locatie of ondergrond
- normale slijtage of veroudering na oplevering

Trustoo Guaranteed dienstverlener
Een Trustoo Guaranteed dienstverlener is een dienstverlener die op het Trustoo platform zichtbaar is aangeduid met het kenmerk Trustoo Guaranteed. Alleen opdrachten die zijn overeengekomen met een Trustoo Guaranteed dienstverlener komen in aanmerking voor een garantieclaim onder de Trustoo Garantie. Het kenmerk moet aanwezig zijn geweest op het moment van het aangaan van de opdracht.

Jij (gebruiker van het platform)
Met “jij” bedoelen wij de natuurlijke persoon die via het Trustoo platform een aanvraag heeft gedaan en vervolgens een opdracht is aangegaan met een dienstverlener (en indien van toepassing de persoon die de garantieclaim indient). Van jou verwachten wij dat je:

- de dienstverlener eerst benadert en een redelijke kans geeft om het probleem op te lossen
- je garantieclaim volledig en naar waarheid onderbouwd met bewijs
- schade beperkt en geen herstel laat uitvoeren voordat wij de garantieclaim hebben beoordeeld, tenzij dit nodig is om verdere schade of onveiligheid te voorkomen
- meewerkt aan ons onderzoek en aanvullende vragen tijdig beantwoordt

Wij
Met “wij” bedoelen wij Advanza B.V., aanbieder van het Trustoo platform en de Trustoo Garantie. Wij zijn geen partij bij de overeenkomst tussen jou en de dienstverlener en wij voeren zelf geen werkzaamheden uit. Wij beoordelen garantieclaims uitsluitend aan de hand van deze garantievoorwaarden en het door jou aangeleverde bewijs, eventueel aangevuld met onderzoek door een expert. De Trustoo Garantie is een kosteloze tegemoetkoming en geen verzekering.