

## Spelregels à la Strooming

Lekker leesvoer: onze algemene voorwaarden. Die gaan over al onze offertes, opdrachten, aanvullende opdrachten, overeenkomsten en het werk dat we voor u doen. We hebben zoveel mogelijk vooruitgedacht en problemen zitten bedenken. Met oplossing natuurlijk.

### Afspraken die we maken

- Strooming gaat voor u aan de slag als u ons een opdracht geeft. Opdrachtgeven kan gewoon per mail.
- Als wij de opdracht van u ontvangen hebben plannen wij een afspraak met u in en daarna ontvangt u pas een factuur van ons.

### Over de prijzen

- Al onze tarieven zetten we transparant in de offerte.
- Soms vallen de kosten hoger uit. Bijvoorbeeld omdat er extra onderzoek nodig is. Dat overleggen we natuurlijk vooraf met u.
- We kunnen heel veel bij Strooming, maar soms hebben we hulp van partijen buitenaf nodig. Dit kost geld, dus uiteraard bespreken we dat eerst.

### Meer over euro's

- Na het onderzoek ontvangt u van ons de factuur voor het onderzoek. Als u aangegeven heeft dat u een schriftelijke rapportage van het onderzoek wenst, ontvangt u de factuur voor het onderzoek na het verzenden van de rapportage. Wij verzoeken u deze factuur binnen 14 dagen te voldoen.
- Rente berekenen is niet onze hobby. En deurwaarders of juristen inschakelen al helemaal niet. Al die incassokosten: u zit er niet op te wachten.
- Ook het volgende doen we liever niet, maar Strooming mag een opdracht annuleren. U kunt zelf ook ten alle tijden kosteloos annuleren.

### Zo werken we

- Ons werk is niet altijd perfect te plannen. Soms is het handig om een opdracht in één keer uit te voeren, soms moeten we wat vaker bij u terugkomen. Dit geven we vooraf aan.
- Een enkele keer schuift de afgesproken einddatum van ons werk iets op. Onze mannen werken flink door hoor, maar het kan gebeuren.

### Wat als er iets misgaat?

- Kunnen we langer dan twee maanden niet leveren wat we hebben beloofd? Dan annuleert u de opdracht gratis.
- Kunnen we – door overmacht – een deel van de opdracht niet uitvoeren? Dan verrekenen we natuurlijk alleen het werk dat we wél hebben gedaan.

### We willen ons werk goed doen

- Controleer de boel alstublieft even als wij geweest zijn. Is er niets beschadigd? Werkt alles? Hopelijk! En anders kunnen we snel iets regelen met de aansprakelijkheidsverzekering.
- Heeft u een klacht over Strooming? Daar balen we nu al van, dus dat willen we oplossen. Stuur ons alstublieft binnen 14 dagen een mail met uw klacht. Het liefst zo uitgebreid mogelijk, dan kijken wij wat we kunnen doen om uw probleem op te lossen.
- Strooming heeft een tevredenheidsgarantie, bent u ontevreden over onze dienstverlening dan hoeft u niet te betalen.

### Als we er samen niet uitkomen

- Zijn we het ergens écht over oneens en komen we er met deze algemene voorwaarden niet uit? Dan mag een Nederlandse rechter beslissen. Maar oplossingen vinden is ons werk bij Strooming, dus dat moet toch onderling ook wel lukken.