

Garantie & service na oplevering

Uw wettelijke waarborgen en onze toezegging aan u na de aankoop

Uw rechten zijn wettelijk beschermd

Als koper van een nieuwbouwwoning wordt u beschermd door zowel het Bulgaarse recht als het Europese consumentenrecht. Van deze rechten kan bij overeenkomst niet worden afgeweken. Onze serviceverlening na oplevering gaat verder dan het wettelijke minimum.

1. Wettelijke garantietermijnen — Bulgaars recht

Op grond van art. 163a van de Wet op de ruimtelijke ordening (ZUT) en art. 265 van de Wet inzake verbintenissen en overeenkomsten (ZZD) dragen aannemers en ontwikkelaars een dwingende garantieaansprakelijkheid voor bouwgebreken. Deze termijnen lopen vanaf de datum van Akte 15 (eindinspectieprotocol):

Onderdeel	Garantietermijn	Dekking
Draagconstructie (fundering, casco)	10 jaar	Scheurvorming, verzakking, constructief bezwijken
Waterdichting & dakbedekking	10 jaar	Waterindringing, dakgebreken
Gevels & isolatie	5 jaar	Loslaten, scheuren, delaminatie
Werktuigbouw, elektra, sanitair (MEP)	5 jaar	Leidingen, bedrading, klimaatinstallatie, afvoeren
Binnenafwerking (vloeren, wanden, plafonds)	3 jaar	Ondeugdelijk afwerkingswerk
Ramen, deuren, hang- en sluitwerk	2 jaar	Functionele gebreken, lekkende naden
Apparatuur (indien meegeleverd)	2 jaar	EU-richtlijn 2019/771 — verkoop van goederen

2. Europees consumentenrecht — aanvullende bescherming

EU-richtlijn 2019/771 (verkoop van goederen)

Omgezet in Bulgaars recht (wijzigingen van de Wet consumentenbescherming, ZZP, 2022). Goederen — waaronder de apparatuur in de woning — moeten ten minste twee jaar aan de overeenkomst beantwoorden. Openbaart een gebrek zich binnen één jaar na levering, dan wordt vermoed dat het al bij levering aanwezig was. Daarna rust de bewijslast op de koper. De verkoper moet herstellen, vervangen, de prijs verminderen of terugbetalen.

EU-richtlijn 93/13/EEG (oneerlijke bedingen)

Een beding in een koopovereenkomst dat de garantie beperkt en dat als oneerlijk moet worden aangemerkt — omdat het een aanzienlijke verstoring van het evenwicht ten nadele van de consument oplevert — is niet afdwingbaar op grond van de Bulgaarse Wet consumentenbescherming (ZZP). Ontwikkelaars kunnen wettelijke garanties dus niet met kleine lettertjes uitsluiten.

Garantie & service na oplevering

Uw wettelijke waarborgen en onze toezegging aan u na de aankoop

EU-richtlijn 2011/83/EU (consumentenrechten)

Verplicht tot precontractuele informatieverstrekking over alle wezenlijke punten, waaronder de garantievoorwaarden, de service na verkoop en de klachtenprocedure. U heeft er recht op deze informatie op een duurzame gegevensdrager te ontvangen — zoals dit document.

AVG (Verordening 2016/679)

Uw persoonsgegevens die tijdens het aankoopproces worden verzameld, zijn beschermd door de AVG. U heeft recht op inzage, rectificatie en verwijdering van uw gegevens. Ons privacybeleid is op verzoek beschikbaar.

3. Een garantieclaim indienen

1

Leg het gebrek vast

Fotografeer het gebrek en beschrijf het schriftelijk. Noteer de datum waarop u het voor het eerst waarnam.

2

Dien een schriftelijke claim in

Stuur ons een formele schriftelijke melding (brief of e-mail) onder vermelding van het nummer van uw notariële akte en het adres van de woning. Bewaar het verzendbewijs.

3

Onze reactietermijn

Wij bevestigen de ontvangst binnen 5 werkdagen en plannen binnen 15 werkdagen na ontvangst een inspectie in.

4

Inspectie

Ons technisch team inspecteert het gebrek — desgewenst in aanwezigheid van uw eigen deskundige. Er wordt een schriftelijk inspectierapport opgesteld.

5

Herstel

Gebreken die onder de garantie vallen, worden kosteloos hersteld. Wij leggen het herstelschema schriftelijk met u vast. Streeftermijn: 30 dagen voor niet-spoedeisende gevallen, 5 dagen voor spoedgevallen (waterindringing, uitval van de verwarming).

4. Onze dienstverlening na oplevering

Een vaste contactpersoon

Iedere koper krijgt een vaste contactpersoon op naam, die uw taal spreekt en gedurende de eerste twee jaar na oplevering uw enige aanspreekpunt is voor alle vragen, garantieclaims en praktische zaken.

Jaarlijkse controle (jaar 1 en 2)

Wij nemen in de eerste twee jaar contact met u op om een kosteloze jaarlijkse inspectie van uw woning in te plannen, zodat beginnende problemen tijdig aan het licht komen.

Beheer van de opleverlijst

Bij de oplevering voeren wij samen met u een opleveringsinspectie uit en stellen wij een schriftelijke opleverlijst op met afgesproken hersteldata. Alle punten moeten zijn afgetekend voordat de slotbetaling wordt vrijgegeven (bij betaling in termijnen).

Garantie & service na oplevering

Uw wettelijke waarborgen en onze toezegging aan u na de aankoop

Vastgoedbeheer

Voor eigenaren die niet in Bulgarije wonen, kan Kavaleo het vastgoedbeheer zelf verzorgen of u doorverwijzen naar een van onze zorgvuldig geselecteerde partners. Het aanbod omvat verhuurbeheer, onderhoudscoördinatie, sleutelbeheer en toezicht op de nutsvoorzieningen — afgestemd op uw situatie, of u de woning nu verhuurt of als eigen verblijf aanhoudt.

Hulp bij nutsaansluitingen

Wij helpen nieuwe eigenaren bij het overzetten van de contracten voor elektriciteit, water en gas op hun naam, inclusief het opstellen van de aanvraagformulieren in het Bulgaars.

Eigenarenplatform

Kopers in onze projecten hebben toegang tot een online eigenarenplatform voor het uitwisselen van ervaringen, aanbevelingen voor lokale dienstverleners en rechtstreeks contact met ons team.

5. Contact voor garantie & service

Serviceteam na oplevering	info@kavaleo.eu
Telefoon	+359 888 909 188
Kantooradres	zh.k. Slaveikov 79, Burgas 8005, Bulgarije
Openingstijden	maandag t/m vrijdag, 09:00–17:30 uur (EET / EEST)