

Prettig wonen en werken. Daarvoor zorgt Feenstra al sinds 1947. Met onze techniek en kennis maken we uw directe omgeving comfortabeler, gezond, veilig en energiezuinig. Met meer dan 1.500 medewerkers beheren, verzorgen en onderhouden we meer dan 800.000 Nederlandse huishoudens. En dankzij een uitgebreid netwerk aan vestigingen staat de Feenstra dienstverlening 24 uur per dag, 7 dagen in de week voor u klaar. Wilt u meer weten? Bel +31 (0)88 8455 000 (lokaal tarief), mail ons op info@feenstra.com of ga naar www.feenstra.com. Uw contractpartij is Feenstra Verwarming B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 39022746.

Bedankt voor het vertrouwen in ons. Zoals bij elk product dat u koopt, hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het toestel stuk gaat, of als u de overeenkomst wilt stoppen. In deze voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk. Zo zorgen we samen voor een veilig en correct gebruik en het maximale gebruikersplezier van onze producten.

Inhoud

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Wie zijn wij?
3. Welke regels gelden er?
4. Kunnen wij de regels veranderen?
5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?
6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?
7. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

B. Regels voor betaling

1. Welke regels zijn er voor betaling?
2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Waar heeft u recht op?
3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product kunnen leveren?
4. Wat verwachten wij van u?
5. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
6. Wat te doen bij storing?
7. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
8. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
9. Bijzonderheden.

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?

Contractvoorwaarden: dit is het document dat u nu leest. Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Betaalregels en C. Productregels.

Overeenkomst: dit is het totaal van afspraken over het product of de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door u getekende of aanvaarde offerte en de contractvoorwaarden. De overeenkomst kan zijn voor koop, huur, abonnement, een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie hiervan.

Opdrachtbevestiging: dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. De opdrachtbevestiging is onderdeel van de overeenkomst.

U: de persoon of organisatie waarmee Feenstra de overeenkomst is aangegaan. Dit kan een overeenkomst zijn tot het leveren van een product of een dienst. Op de opdrachtbevestiging staat welk soort overeenkomst wij met u zijn aangegaan. U kan daarbij de huurder, koper, opdrachtgever

of een combinatie hiervan zijn.

We/Wij/Ons: Feenstra Verwarming B.V.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Feenstra. Feenstra voorziet u van techniek die bij u past. U kunt er altijd op rekenen dat die techniek goed blijft functioneren, dankzij regelmatig en betrouwbaar onderhoud. Zodat de techniek precies doet wat u wilt.

3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de opdrachtbevestiging of offerte staan.
 - De afspraken die in deze contractvoorwaarden staan.
- Alle afspraken samen vormen de overeenkomst. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. De rechten en plichten uit deze overeenkomst mogen wij overdragen aan een ander bedrijf als wij ervoor zorgen dat dit bedrijf de afspraken uit deze overeenkomst nakomt. U geeft ons daartoe bij voorbaat toestemming.

4. Kunnen wij de regels veranderen?

- Wij mogen de prijzen en de afspraken van de overeenkomst veranderen. Als wij dat doen, sturen wij u hierover altijd vooraf een brief of e-mail. Veranderen wij de prijzen binnen drie maanden na de start van de overeenkomst? Dan mag u direct de overeenkomst stoppen.
- In bijzondere gevallen kunnen wij andere afspraken met u maken. Als wij dat doen, laten wij u dat van tevoren per brief of e-mail weten.
- Bij gebeurtenissen die niet in deze voorwaarden worden beschreven, beslissen wij hoe hiermee wordt omgegaan.

5. Waarvoor zijn wij aansprakelijk?

- Wij zorgen ervoor dat de afspraken in de overeenkomst zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- Producten of diensten leveren wij goed en volgens de wettelijke regels en geldende voorschriften.
- Veroorzaken wij schade aan uw spullen? En zijn wij daarvoor aansprakelijk? Dan zullen wij de schade vergoeden. Dit doen wij tot maximaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.
- Wij vergoeden geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten).
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door bevrozing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekkage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

6. Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

Af en toe gaat er iets mis met een bestelling of maken wij gewoon een fout. Dat is vervelend, vooral voor u. Heeft u daarover een klacht? Laat het ons dan snel weten. We zullen ons uiterste best doen om het weer goed te maken. Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor aan de Geschillencommissie. Mail ons op klachten@feenstra.com of kijk op onze website www.feenstra.com/klachten. Is uw klacht nog niet in behandeling? Dan kunt u ook gebruik maken van de Europese klachtenprocedure. Zie hiervoor: ec.europa.eu/odr

7. Hoe gaan we om met persoonlijke gegevens

Als u een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Deze gegevens worden binnen de Feenstra-groep gebruikt voor het beoordelen van de aanvraag, het uitvoeren van de overeenkomst, analyses, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Hierbij houden wij ons aan de wettelijke

regels, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via www.feenstra.com of telefonisch +31 (0) 88 8455 000.

B: Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- Wij spreken met u af dat u de prijs in twee delen betaalt:
 1. Een aanbetaling zodra u akkoord gaat met de opdrachtbevestiging. Hiervoor ontvangt u van ons een factuur.
 2. Betaling via automatische incasso van het restbedrag. Dit gebeurt zeven dagen nadat wij de zonnepanelen hebben geïnstalleerd.

Maken wij andere afspraken met u? Dan zetten wij dat in de offerte of in de opdrachtbevestiging.

- Bij een opdracht mogen wij extra zekerheden van u vragen.

2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- Betaalt u niet binnen 14 dagen na de factuurdatum? Dan mogen wij u administratiekosten, incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen.
- Als u niet op tijd betaalt of als wij verwachten dat u niet betaalt, mogen wij de afgesproken werkzaamheden stoppen.
- Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt, sturen wij u een betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste herinnering niet op tijd betaalt, berekenen wij de wettelijk vastgestelde incassokosten met een minimum van € 40,-. Als u dan nog niet betaalt, zullen wij gerechtelijke incassomaatregelen nemen. De kosten hiervan zijn voor u.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?

- **Feenstra Zonnepanelen:** Dit is een geïnstalleerd zonne-energiesysteem. Het bestaat uit meerdere fotovoltaïsche (PV) zonnepanelen en toebehoren (bijvoorbeeld omvormers, bekabeling, bevestigingssysteem).
- **Feenstra Zonnepanelen Advies:** Het persoonlijk advies dat /de offerte die wij aan u geven over de installatie van zonnepanelen met toebehoren voor het perceel.
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door u gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.
- **Perceel:** Het gebouw waar de Feenstra Zonnepanelen worden geplaatst.
- **Verklaring 'geen asbest':** Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.
- **Zon Monitoringssysteem:** Het systeem voor het registreren en weergeven van de verbruiks- en opwekdata van de Feenstra Zonnepanelen. Het systeem bestaat uit hardware en software en is aangesloten op de Feenstra zonnepanelen.

2. Waar heeft u recht op?

a. Feenstra Zonnepanelen

- U koopt van ons de zonnepanelen zoals is afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging.
- Wij zorgen voor het aanleggen en plaatsen van de Feenstra Zonnepanelen. De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u doorgeven en u dit aanvaardt.

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of dienst kunnen leveren?

- Het aanleggen van de leidingen en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van de Feenstra Zonnepanelen wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van de panelen wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van de panelen. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering. Dit moet wel volgens:
 - De wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals Bouwbesluit);
 - De technische mogelijkheden en veiligheidseisen;
 - De plaatsingsinstructie van de fabrikant.

Daarom beoordelen wij de plaats van tevoren. Hiervoor komen wij bij u langs. Verwachten wij dat meerwerk nodig is? Dan wordt er een nieuwe offerte gemaakt.

- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen waarin staat dat op de werkplek geen asbest is. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.

Extra werkzaamheden:

- Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.
- Moeten er (bouw)vergunningen worden aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening.
- Meerkosten door gebreken in de bestaande installatie (waaronder aantreffen van asbest) betaalt u zelf.
- De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het ons mogelijk maakt de afgesproken werkzaamheden uit te voeren.
- Dat u ervoor zorgt dat werkzaamheden die u door anderen laat uitvoeren, ons werk niet hinderen of vertragen.
- Dat u de apparatuur gebruikt waarvoor het bedoeld is en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt.
- Dat u uw best doet om schade te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- Wij adviseren u de apparatuur te verzekeren tegen schade.
- Vinden onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaats? Dan zullen wij u daarvoor kosten in rekening brengen.

5. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?

I. Waaruit bestaan de werkzaamheden?

- De standaard werkzaamheden bestaan uit de volgende onderdelen:
 - Als het nodig is, plaatsen we steigers;
 - We nemen de nodige veiligheidsmaatregelen;
 - We transporteren verticaal de materialen naar het dak;
 - We monteren de draagconstructies (bevestigingssysteem);
 - We monteren de zonnepanelen;
 - We monteren de omvormer in of op het perceel. Soms is het nodig om de omvormer op een zichtbare plaats te monteren. Omdat de omvormer (overdag als het licht is) een zacht zoemend geluid maakt, gebeurt het plaatsen ervan in overleg met u.
 - We sluiten de zonnepanelen aan op de omvormer;

- Als het nodig is, zorgen we voor een extra elektrische groep in de meterkast;
- We sluiten de omvormer aan op de laagspanningsinstallatie. Dit doen we via de meest eenvoudige weg. Dit kan betekenen dat de kabel door het trappenhuis of aan de buitenzijde van het perceel bevestigd wordt. En dat deze wordt afgewerkt met een kabelgoot. Als u de kabel via een andere weg wilt laten verlopen, zien wij dit als meerwerk;
- Samen met u testen we de goede werking van de zonnepanelen;
- We verwijderen afval en voeren dit af.

Wij kunnen ook andere afspraken met u maken. Als wij dat doen, vermelden wij dat op de offerte.

II. Wat valt onder de Garantie?

Ila. U krijgt garantie op de geleverde en geïnstalleerde Zonnepanelen.

- De garantietermijnen en de inhoud van de garantie vindt u in de offerte.

Ilb. U krijgt garantie op de door Feenstra verrichte installatie werkzaamheden.

Feenstra monteert en installeert de Feenstra Zonnepanelen volgens de gangbare technieken en voorschriften. Indien er daarbij onverhoopt iets niet goed is gegaan, zal Feenstra dat probleem in de eerste twee jaar na installatie kosteloos verhelpen.

Ilc. Wat valt niet onder de garantie?

- In de volgende gevallen brengen wij u extra kosten voor onderhoud en reparatie in rekening:
 - a. Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften/periodiek onderhoud houdt.
 - b. Als de storing of vermindering van vermogen het gevolg is van:
 - Defecten of gebreken aan de meterkast en/of elektrische installatie van het perceel;
 - Schade door kortsluiting of stroomuitval;
 - Werkzaamheden (inclusief de daarbij gebruikte materialen, chemicaliën en/of bouwstoffen) die u zelf aan de Feenstra zonnepanelen verricht. Of die zonder onze toestemming worden verricht door niet door Feenstra ingeschakelde derden;
 - Schade ontstaan door extreme weersomstandigheden, zoals hagel, windhozen, wervelstormen, zandstormen;
 - Schade door agressieve dampen of vloeistoffen, agressieve schoonmaakmiddelen en bouwmaterialen, zoals cement, kalk, verf;
 - Schade door vormveranderingen in de bouwkundige onder- of draagconstructies, voor zover deze geen onderdeel zijn van de Feenstra Zonnepanelen.
 - Schade door overmacht en schade veroorzaakt door een gebeurtenis waar Feenstra niet voor verantwoordelijk is.

Ild. Bijzondere garantie bepalingen

- De duur van de garantieverplichting voor Feenstra is nooit langer dan de duur van de garantie zoals de fabrikant van de zonnepanelen met toebehoren en/of Zon-Monitoringssystemen die geeft.

De garantietermijn die u heeft op uw zonnepanelen met toebehoren en/of Zon-Monitoringssystemen zal nooit langer duren dan de garantie die de fabrikant ervan geeft.

- Worden de zonnepanelen geplaatst op een bitumen dak? Dan moet u de ouderdom van de dakbedekking aan ons

doorgeven. Is het bitumen dak tijdens de installatie van de zonnepanelen ouder dan 5 jaar? Dan kan Feenstra nooit verantwoordelijk gesteld worden voor schade aan het dak.

- Moet het dak vervangen of gerepareerd worden en moeten daarbij de zonnepanelen worden afgekoppeld? Dan vervalt de garantie als u dit door een ander dan Feenstra laat doen.
- Gaat u verhuizen of verkoopt u het perceel? Laat dit dan tijdig aan ons weten.
 - Het is mogelijk om de zonnepanelen met garantie mee te nemen. Overleg dit wel eerst met ons.
 - U kunt de zonnepanelen met garantie ook overdragen aan de opvolgende eigenaar van het pand/perceel. De nieuwe eigenaar moet wel de originele factuur aan ons kunnen tonen.

6. Wat te doen bij een storing?

- Voor het doorgeven van storingen belt u: +31 (0)55 53 93 832.
- Let op: Het verhelpen van storingen buiten de garantietermijn is niet gratis.
- U kunt ons ook vragen om veranderingen aan de Installatie uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor u.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moeten wij overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval? Dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.

7. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?

Stoppen van de installatie-werkzaamheden:

- U kunt op elk moment opdracht geven de afgesproken werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te stoppen. Wij zullen dan stoppen met het werk en maatregelen nemen ter voorkoming en beperking van schade. U moet de kosten van de werkzaamheden die al gedaan zijn wel betalen. Leveren wij een maatwerkpakket dat afwijkt van de Zonnepanelen pakketten zoals genoemd op feenstra.com. Dan betaalt u ook de kosten van de voor u bestelde goederen. Dit omdat wij hier ook kosten voor hebben gemaakt.

8. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- Wij mogen de overeenkomst tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog vijf werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief staat die wij u toesturen.
- Ook mogen wij de overeenkomst tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surséance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.
- Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij de overeenkomst direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.

9. Bijzonderheden:

- Er kunnen (gevaarlijke) situaties voorkomen waarbij wij onmiddellijk moeten handelen. Als het (nog) mogelijk is, doen wij dat altijd in overleg met u. Is overleg niet (meer) mogelijk, dan zullen wij de werkzaamheden stoppen of passende veiligheidsmaatregelen nemen. Het is mogelijk dat wij daarvoor kosten moeten maken. Deze moet u zelf betalen.
- De voorwaarden gelden per januari 2019.