

# ALGEMENE VOORWAARDEN FEENSTRA AIRCONDITIONING BASIS SERVICE- EN ONDERHOUDSABONNEMENT

**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](mailto:info@feenstra.com) of ga naar [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com). Uw contractpartij is Feenstra Verwarming B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 39022746.**

Bedankt voor het afsluiten van een service-abonnement. Zoals bij elk product dat u van ons afneemt hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het toestel stuk gaat, of als u het service-abonnement 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. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?
10. Bijzonderheden.

## Snel hulp nodig?

Is er een noodsituatie, of heeft uw toestel een storing? Aarzel dan niet om ons meteen te bellen: +31 (0)88 8455 000. We komen dan zo snel mogelijk.

## 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 bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. Wij 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](mailto:klachten@feenstra.com) of kijk op onze website [www.feenstra.com/klachten](http://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](http://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 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. Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com) of telefonisch +31 (0) 88 8455 000.

## B: Regels voor Betaling

### 1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- Het service-abonnement gaat in op de dag dat de installatie van het toestel wordt opgeleverd, of indien van toepassing nadat wij een toestelkeuring hebben uitgevoerd en het toestel voor het service-abonnement hebben geaccepteerd.
- U betaalt vooraf per maand of kwartaal per automatische incasso aan Feenstra. Deze wordt afgeschreven op of rond de 27<sup>ste</sup> van de maand.
- Als het abonnement halverwege de maand wordt beëindigd, betaalt u nog wel voor de hele maand.
- Als het toestel niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken), is dit geen reden tot vermindering van de betaling voor het abonnement. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.
- Wij mogen de afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen. Wij informeren u hier niet over als wij voor de aanpassing het percentage gebruiken dat door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) is vastgesteld voor de verandering van de 'caolonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid'.

### 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. De nog niet verwerkte materialen blijven ons eigendom tot u betaalt.
- 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 factuur 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..?

- **Binnendeel:** Systeem of systemen die in de woning zijn geplaatst en gebruikt worden om de lucht in de woning te koelen of verwarmen.
- **Buitendeel:** Systeem of systemen die buiten zijn geplaatst en gebruikt wordt om de warmte of koude met de omgeving uit te wisselen.
- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door u gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.
- **Perceel:** Het gebouw waarin het Toestel wordt geplaatst.
- **Toestel:** De installatie door ons die bestaat uit:
  - Een compleet airconditioning-systeem zoals door de fabrikant geleverd bestaande uit een Buitendeel en een Binnendeel, een en ander zoals door onze adviseur toegelicht tijdens het adviesgesprek en omschreven op de offerte en of opdrachtbevestiging.
  - De bevestiging/plaatsing van het Binnendeel aan de muur in uw woning volgens de met u gemaakte afspraken, geldend op de datum van installatie van het Toestel
  - De bevestiging/plaatsing van het Buitendeel op een plat dak, aan een gevel of in de tuin en de met u gemaakte afspraken, geldend op de datum van installatie van het Toestel
  - Leidingen die het Binnen- en Buitendeel met elkaar verbinden; Deze leidingen bestaan onder ander uit koelleidingen, signaal en elektra leidingen en condenswaterafvoerleidingen. Deze leidingen worden weggewerkt in kokers. Deze kokers worden deels binnen en buiten de woning geplaatst volgens de met u gemaakte afspraken, geldend op de datum van installatie van het Toestel.
  - Leidingen voor de aansluiting op elektra; De hierbij behorende werkschakelaar bij het Buitendeel. En de aansluiting in de meterkast volgens de met u gemaakte afspraken hierover.
  - de dak of muur doorvoer ten behoeve van de leidingen, voedingskabels en stuurkabels tussen het Binnendeel en het buitendeel van het Toestel
  - Een afstandsbediening of regeling; Dit kan ook zijn een App die u zelf kunt installeren;

• **Verklaring 'geen asbest'**: Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest in uw woning aanwezig is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

## 2. Waar heeft u recht op?

### Het abonnement:

Zodra het Toestel voldoet aan onze regels, start het service-abonnement. Het serviceabonnement heeft een initiële duur van 12 maanden. Daarna wordt het abonnement voor onbepaalde tijd voortgezet en is het maandelijks opzegbaar.

- Gedurende de looptijd van het abonnement verzorgen wij:
  - Het periodieke onderhoud en de controle van het Toestel;
  - Verhelpen wij storingen en zorgen voor reparaties. Zie 'Wat te doen bij een storing?'
- Heeft u meerdere toestellen in de woning? Dan moet u per toestel een service-abonnement afsluiten.

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

- 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.
- Als wij langskomen voor onderhoud of reparaties, moet de plek waar het Toestel staat vrij zijn van opslag en arbotechnisch verantwoord zijn. Wij moeten overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval? Dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.

### 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.
- 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 het Toestel gebruikt waarvoor ze bedoeld is en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik van het Toestel opvolgt.
- Dat u uw best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- Dat u ons toegang geeft voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaatsvinden, dan zullen wij u daarvoor kosten in rekening brengen

## 5. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

### I. Wat valt onder het Airconditioning Basis Service en Onderhoud Abonnement?

- Het Service en Onderhoud Abonnement bestaat uit:
  - a. Elke twee jaar een onderhoudsbeurt (of zoveel eerder als dat volgens de fabrikant van uw toestel nodig is).
  - b. Het verhelpen van storingen.

**LET OP:** Dit is inclusief voorrijkosten, maar zonder de materiaalkosten en arbeidskosten buiten regulier onderhoud (reparatie) en eventuele kosten voor een hoogwerker/ ander materiaal dat nodig is om werkzaamheden aan een buitenunit te kunnen verrichten mocht dit van toepassing zijn.

### II. Wat valt niet onder het 'Airconditioning Basis Service en Onderhoud Abonnement'?

- In de volgende gevallen brengen wij u de door ons gemaakte kosten in rekening:
  - a. Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden. En wij daar hinder van ondervinden bij de uitvoering van onze werkzaamheden.
  - b. Als de storing het gevolg is van:
    - Uw toedoen, zodat wij het onderhoud niet kunnen uitvoeren;
    - Verkeerde toepassing of instellingen van het Toestel, en mogelijke comfortklachten die dit tot gevolg heeft;
    - Geen of een onjuiste elektrische spanning op het Toestel zoals aangegeven in de voorwaarden van de leverancier;
    - Blikseminslag, bevriezing, bevuilding van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
    - Onzorgvuldige bediening door u, zoals het in de onjuiste stand staan van schakelaars of onjuiste instellingen;
    - De programma's van de regeling. Herprogrammering en vervangen van batterijen, of het installeren van apps, valt niet onder onze service;
    - Wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of deze onbereikbaar maken. Deze wijzigingen zijn uiteraard niet door Feenstra aangebracht. Wilt u Feenstra iets aan uw installatie laten wijzigen? Dan kan dat tegen vooraf geoffreerde kosten.
- Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.

## 6. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u melden tijdens kantooruren. Bel daarvoor: +31 (0)88 8455 000.
- \*Let op: Indien de storing zich voordoet aan de buitenunit, kunnen weersomstandigheden en/ of het tijdstip op de dag een beperkende factor zijn op de snelheid van het verhelpen van de storing.
- Ook voor het melden van calamiteiten kunt u ons bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 8455 000.
- Als wij langskomen voor een storing, moet de plek waar het Toestel staat vrij zijn van opslag. Wij moeten 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?**

- Het abonnement heeft een minimale looptijd van één jaar. Wilt u het abonnement binnen deze periode opzeggen? Dat kan. Maar u betaalt dan de prijs voor de nog niet betaalde termijnen van het eerste jaar plus € 35,- administratiekosten.
- U kunt het abonnement schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand.
- Gaat u verhuizen of verkoopt u het perceel? Laat dit dan tenminste één maand van tevoren aan ons weten. Het is mogelijk om het abonnement over te dragen aan de opvolgende eigenaar van het perceel. Maar dit moet wel in overleg met ons en de nieuwe eigenaar.
- Overlijdt u? Dan mogen uw erfgenamen het abonnement stoppen. Wij rekenen hiervoor geen administratiekosten.

### **8. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?**

- Wij mogen het abonnement 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 of e-mail staat die wij u toesturen.
  - Ook mogen wij het abonnement 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 het abonnement 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.
- \*Het abonnement mag tevens worden beëindigd indien blijkt dat onderdelen niet meer/ slecht verkrijgbaar zijn en/ of het toestel niet meer wordt ondersteund door de producent. In dit geval worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.

### **9. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?**

- De afgesproken serviceverlening stopt bij beëindiging van het service-abonnement.

### **10. 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 die u moet betalen.
- Deze voorwaarden gelden vanaf april 2021