

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 uw opdracht. 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. 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, leidinglekage 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](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 Wet bescherming Persoonsgegevens. 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?

- U moet de afgesproken prijs betalen zodra het werk is uitgevoerd.
- U betaalt per automatische incasso aan Feenstra tenzij wij met u daarover andere afspraken met u maken.
- Bij opdrachten boven € 2500,- mogen wij om vooruitbetaling vragen.
- 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. 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..?

- **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 de Thermostaat wordt geplaatst.
- **Thermostaat:** De thermostaat zoals door de fabrikant geleverd en genoemd in de opdrachtbevestiging.
- **Verklaring 'geen asbest':** Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

### 2. Waar heeft u recht op?

- De afgesproken werkzaamheden zoals genoemd in opdrachtbevestiging.
- De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u hebben doorgegeven en u dit aanvaardt.
- Het is altijd mogelijk dat bij de installatie blijkt dat er extra werkzaamheden nodig zijn. Als dat zo is krijgt u hiervoor een offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.

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

- De plaats van de Thermostaat wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van de Thermostaat. Dit moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant zijn.
- Hebben wij met u afgesproken een Thermostaat te installeren? En is de Thermostaat niet door ons geleverd of bent u niet thuis als wij langskomen? Dan brengen wij de installatiekosten ook in rekening.
- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen. Daarin 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.

- Heeft u stadswarmte? Dan is installatie van de thermostaat gewoon mogelijk. Maar de kosten voor de installatie zijn afhankelijk van de bestaande situatie. Hangt er al een standaard of klok kamerthermostaat, en kunt u de temperatuur op graden nauwkeurig bedienen in de woning, dan gelden de standaard installatie tarieven. Is dit niet het geval dan zullen wij de installatie op offerte basis uitvoeren.

### Extra werkzaamheden:

- 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 de Thermostaat gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik 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
- Wij adviseren u de thermostaat te verzekeren tegen schade.

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

#### Ia. De afgesproken installatie werkzaamheden:

- De werkzaamheden die u door ons wilt laten uitvoeren staan in de opdrachtbevestiging.
- Koopt u van ons een Thermostaat? En spreken wij af dat wij de Thermostaat installeren? Dan staat dit in de opdrachtbevestiging. Wij zorgen ervoor dat de Thermostaat op een juiste manier is aangesloten en goed functioneert. Werkt de thermostaat niet goed met uw huidige CV ketel? En komt dat omdat u een verkeerde Thermostaat heeft besteld? Of blijkt dat uw cv-ketel zelf niet goed werkt? Dan brengen wij ook installatiekosten in rekening.
- Installeren wij op uw verzoek apparatuur die niet bij ons is gekocht? En werkt de apparatuur niet naar behoren. En wordt dit volgens ons veroorzaakt door de apparatuur die niet bij ons is gekocht? Dan repareren wij dit als het mogelijk is en brengen de extra kosten hiervoor in rekening.

#### Ib. Wat valt niet onder de installatie werkzaamheden?

- Als er extra bedrading nodig is. Dit zijn extra werkzaamheden.
- Weersafhankelijk inregelen zijn extra werkzaamheden.

#### Ila. U krijgt garantie op de geleverde en geïnstalleerde thermostaat als wij deze nieuw aan u hebben geleverd.

- Als het geleverde product zichtbare gebreken heeft, moet u dit direct aan ons doorgeven.
- Tot twee jaar na oplevering van de thermostaat worden defecten kosteloos verholpen.
- De garantie beperkt zich tot fabrieksfouten. Dus geen storingen veroorzaakt door normale slijtage van onderdelen.
- De vervangen defecte onderdelen worden eigendom van Feenstra.
- Wij bepalen of een defect wordt hersteld of het onderdeel wordt vervangen.

### IIb. Wat valt niet onder de garantie?

- Bij de installatie zorgen wij voor een correct werkende thermostaat. Als dit met u is afgesproken zorgen wij ook voor een werkende verbinding met uw thuisnetwerk (wifi, router en internet). Storingen of problemen die daarna ontstaan en te maken hebben met uw thuisnetwerk vallen niet onder de garantie.
- In de volgende gevallen brengen wij u extra kosten voor onderhoud en reparatie in rekening:
  - a. Als u en/of gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften/periodiek onderhoud houdt.
  - b. Als de thermostaat niet door Feenstra, maar door een ander gerepareerd of gecontroleerd is.
  - c. Als defecten niet onmiddellijk na ontdekking worden gemeld.
  - d. Als de oorzaak van het defect of de storing niet in de geleverde apparatuur of het installeren zelf ligt maar een externe oorzaak hebben. Hiermee bedoelen we problemen met de gekoppelde apparatuur en of de verbinding met internetproviders, routers en dergelijke.

### 6. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u melden. Bel daarvoor: +31 (0)88 8455 000.
- 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, moet de plek waar de Thermostaat zich bevindt 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?

#### 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.

### 8. Bijzonderheden

- Maakt uw thermostaat gebruik van een software-applicatie (app)? En is die app geleverd door de fabrikant van de thermostaat? Dan is die fabrikant ook verantwoordelijk voor nieuwe updates, het functioneren, de veiligheid en de beschikbaarheid van deze app.
- 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.
- Deze voorwaarden gelden vanaf september 2017.