

ALGEMENE VOORWAARDEN

WARMTEPOMP ADVIES

Prettig wonen en werken. Daarvoor zorgt Feenstra al sinds 1947 voor. 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 uw opdracht voor een warmtepomp advies. In deze voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk.

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. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?
3. Wat verwachten wij van u?
4. U krijgt 14 dagen bedenktijd
5. Bijzonderheden.

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen wij met...?

Algemene voorwaarden: 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 tarief 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 met betrekking tot die producten en diensten. Daaronder vallen echter uitdrukkelijk niet plaatselijke regels die gelden voor de plaatsing van producten op uw woning of op uw erf, zoals bijvoorbeeld de verplichting in bepaalde gemeenten om een vergunning aan te vragen voor het plaatsen van een warmtepomp. Feenstra is niet verantwoordelijk voor het aanvragen van dergelijke vergunningen of ontheffingen en niet aansprakelijk voor de gevolgen voor het achterwege laten daarvan.
- 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. Wij zijn ook niet

aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

- Feenstra is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat Feenstra is uitgegaan van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- Voor de door Feenstra aanvaarde opdracht met betrekking tot het Warmtepomp Advies geldt dat er sprake is van een inspanningsverplichting. Feenstra aanvaardt wat betreft de uitkomst van het Warmtepomp Advies en daaruit voortvloeiende maatwerkofferte geen enkele aansprakelijkheid behoudens in geval van grove schuld van Feenstra.

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. Uw persoonsgegevens

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 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 Warmtepomp Advies is uitgevoerd.
- U betaalt per automatische incasso aan Feenstra. De betaling wordt afgeschreven op of rond de 28e van de maand

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. Als 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..?

Warmtepomp Advies: dit is de naam voor de dienstverlening waarin wij uw woning controleren om te onderzoeken of uw woning geschikt is voor het installeren van een warmtepomp.

Woning: het gebouw waarvoor het Warmtepomp Advies is aangevraagd.

Meer- en minderwerk: Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door u gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.

2. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

2.1 Wat valt onder de dienstverlening

- Wij nemen binnen twee werkdagen na ontvangst van een aanvraag telefonisch contact met u op voor een intakegesprek.
- Indien tijdens deze telefonische intake blijkt dat uw woning niet geschikt is voor een warmtepomp en er derhalve geen adviseur langs hoeft te komen, brengen wij u geen kosten in rekening.
- Indien uw woning tijdens de telefonische intake mogelijk geschikt lijkt voor een warmtepomp, maken we met u een afspraak voor een bezoek van een adviseur voor een Warmtepomp Advies. De datum en tijd van dit bezoek wordt in overleg met u gepland.
- Het bezoek duurt maximaal 2 uur, en bestaat uit:
 - a. Energetische en/of bouwkundige schouw van de woning;
 - b. Opname van de huidige verwarmings- en energieleveringssituatie: energieverbruik, verwarmingssysteem, afgiftesysteem en meterkast;
 - c. Indicatieve berekening van de haalbaarheid van de installatie en/of toepassing van een warmtepomp. Indien de woning energetisch geschikt lijkt voor All-Electric dan zal tevens een warmte-verliesberekening worden uitgevoerd;
 - d. vrijblijvende adviezen en suggesties over duurzame oplossingen met een warmtepomp en/of andere duurzame en/of energiebesparende installatietechnische maatregelen en aanpassingen;
- Na het bezoek zal u binnen 2 weken een maatwerkofferte ontvangen met een Warmtepomp Advies die het beste bij uw woning en wensen past.
- Leidt de maatwerkofferte tot een advies om extra werkzaamheden uit te voeren? Dan zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. Pas als u akkoord geeft op de maatwerkofferte, voeren wij de extra werkzaamheden uit.

2.2 Wat valt niet onder de werkzaamheden?

- In de volgende gevallen brengen wij u extra kosten in rekening:
 - Als wij een reparatie moeten uitvoeren of onderhoud moeten verrichten.
 - Als wij werkzaamheden moeten uitvoeren die buiten het Warmtepomp Advies vallen.
- Dit krijgt u altijd van tevoren te horen. In dat geval krijgt u altijd vooraf een prijsopgave. Pas nadat u hiermee akkoord gaat, zullen wij de werkzaamheden uitvoeren.

3. 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 ervoor zorgt dat wij onze werkzaamheden veilig kunnen uitvoeren. Soms zijn hiervoor extra veiligheidsmaatregelen nodig. Als dat zo is, laten wij u dat weten. Onze beoordeling is daarin leidend. U krijgt vooraf een offerte voor extra veiligheidsmaatregelen. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de werkzaamheden uit.

4. U krijgt 14 dagen bedenktijd

U heeft 14 kalenderdagen bedenktijd vanaf het moment dat u de aanvraag indient. U kunt binnen deze bedenktijd de aanvraag/Overeenkomst kosteloos annuleren. Bel ons op +31 (0) 88 8455 000, elke werkdag van 08.00 – 16.30 uur. Schriftelijk annuleren kan ook, via het mailadres duurzaam@feenstra.com

5. 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 kosten moet u betalen.
- Deze voorwaarden gelden vanaf augustus 2019.