

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 kopen van een Feenstra toestel. 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. 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. Garantie
6. Wat te doen bij een storing tijdens de garantieperiode van 2 jaar?
7. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
8. Bijzonderheden.

## Snel hulp nodig?

Is er een noodsituatie? Aarzel dan niet om ons meteen te bellen: +31 (0)88 8455 000. U kunt ons dag en nacht bellen. We komen dan zo snel mogelijk. Ook in het weekend. Heeft uw toestel een storing? Bel dan: +31 (0)88 8455 000. Ook dan komen we natuurlijk zo snel mogelijk, want we laten u niet in de kou zitten.

## 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 deze algemene voorwaarden. 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 algemene voorwaarden 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 Algemene 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 het perceel 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 € 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 een van buiten komende oorzaak zoals vandalisme, bevriezing, 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 uw 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?

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

- **Afgiftesysteem:** systemen die reeds in het Perceel aanwezig zijn, warm water ontvangen uit de cv-ketel en/of de Warmtepomp en het warm water verspreiden via leidingen naar de afgiftepunten, zoals – maar niet beperkt tot - de radiatoren, wandverwarming en vloerverwarming.
- **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, zoals een huis/woning, waar de Warmtepomp wordt geplaatst/geïnstalleerd.
- **cv-ketel:** de centrale verwarmingsketel die reeds op het Perceel aanwezig is en is aangesloten op het bestaande Afgiftesysteem en onderdeel is van een centrale verwarmingsinstallatie die zorgt voor warm water waarmee het Perceel wordt verwarmd. De centrale verwarmingsketel werkt meestal op aardgas en verhit met een brander het

water in een gesloten systeem. Een circulatiepomp zorgt voor de circulatie van het warme water in het Afgiftesysteem. De ruimtetemperatuur wordt veelal geregeld door een thermostat.

- **Feenstra cv-ketel:** een cv-ketel die door Feenstra wordt verkocht, geleverd en geïnstalleerd.
- **Warmtepomp:** een warmtepomp die wordt verkocht, geleverd en geïnstalleerd door Feenstra bij/aan u op het Perceel die de warmte van een laag temperatuurniveau op een voor een Afgiftesysteem bruikbaar hogere temperatuurniveau brengt.
  - hier specifiek bedoeld voor het verwarmen van het Perceel en/of voor het bereiden van sanitair warm water
  - de bron van de warmte kan (buiten)lucht, de bodem of (grond)water zijn of een andere geschikte bron.

De Warmtepomp bestaat uit de volgende componenten:

- Een compleet warmtepomp-systeem zoals door de fabrikant geleverd bestaande uit een “buitendeel” en een “binnendeel”, een en ander zoals toegelicht tijdens het offertetraject en omschreven op de offerte.
- Afhankelijk van uw keuze voor merk en type warmtepomp-systeem en indien van toepassing: een ingebouwde of vrijstaande boiler.
- Een bijbehorende temperatuurregeling en, indien van toepassing, een buitentemperatuursensor;
- De (koudemiddel of water-) leidingen (gevuld met koudemiddel of water) tussen het warmtepomp buitendeel en het warmtepomp binnendeel;
- De voedingskabel, werkschakelaar, en de besturingsbekabeling tussen het buitendeel en binnendeel van de warmtepomp;
- Een systeembuffer indien van toepassing. Het type buffer en de capaciteit daarvan zijn afhankelijk van de situatie waarin het Warmtepomp zal worden geplaatst en is opgenomen in de offerte.
- De bevestiging/plaatsing van het warmtepomp buitendeel en de met u gemaakte afspraken. Lees hiervoor ook punt 3 hieronder goed door;
- De dak of muur doorvoer(-en) ten behoeve van de leidingen, voedingskabels en stuurkabels tussen het binnendeel en het buitendeel van het Warmtepomp;
- De koud- en warmwateraansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van het binnendeel van de Warmtepomp;
- De cv-aansluitingen aan de Warmtepomp tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die een vast onderdeel zijn van het Afgiftesysteem tot maximaal 3 meter vanaf de mantel van het warmtepomp binnendeel;
- In geval van een Hybride Warmtepomp de hydraulische en elektrische koppeling tussen het warmtepomp binnendeel en cv-ketel;
- Indien van toepassing: drukmeter, vulkraan, overstortventiel en het expansievat. Voorwaarde is wel dat deze onderdelen in dezelfde ruimte geïnstalleerd zijn als de warmtepomp.
- Verklaring ‘geen asbest’: Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

### Opstelling Warmtepomp

Bij de installatie van de Warmtepomp kan sprake zijn van drie situaties op het Perceel:

1. Een Warmtepomp wordt geïnstalleerd in combinatie met een Feenstra cv-ketel en aangesloten op het Afgiftesysteem.
2. Een Warmtepomp wordt op een al ter plaatste geïnstalleerde cv-ketel aangesloten. In dat geval gelden beperkte garantievooraarden, zoals omschreven onder 2.
3. De Warmtepomp wordt aangesloten op het Afgiftesysteem en er is geen cv-ketel of gasafsluiting meer nodig. De Warmtepomp zorgt zelfstandig voor het verwarmen van het

Perceel en voor warm water ten behoeve van het Afgiftesysteem.

## 2. Waar heeft u recht op?

### a. De afgesproken installatie werkzaamheden:

- De werkzaamheden die u door ons wilt laten uitvoeren staan in de opdrachtbevestiging en/of de offerte.
- De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u hebben doorgegeven en u dit aanvaardt.

### b. Installatie van de Warmtepomp

- Voordat een Warmtepomp geïnstalleerd kan worden op het Perceel, komen wij langs voor een opname of technische schouw. Mocht tijdens de schouw blijken dat de offerte niet klopt, zal deze in samenspraak met u worden aangepast.
- De door u ingevulde vragenlijst en door u aan Feenstra verstrekte foto's van de bestaande cv-ketel, het Afgiftesysteem en de plaats van installatie op het Perceel zijn bepalend voor het opmaken van een nauwkeurige en realistische offerte door Feenstra. Feenstra zal beoordelen of de installatie van de Warmtepomp en aansluiting op een bestaande cv-ketel en het Afgiftesysteem mogelijk is. Ook zal Feenstra ter plaatse een visuele inspectie doen van de cv-ketel, Afgiftesysteem en de plaats waar de Warmtepomp moet worden geïnstalleerd. U bent ervoor verantwoordelijk dat de vragenlijst volledig en correct wordt ingevuld, dat duidelijke foto's beschikbaar worden gesteld en om Feenstra op de hoogte te stellen van voor de installatie relevante zaken die niet op de vragenlijst en/of foto's naar voren komen, zoals problemen met de cv-ketel of het Afgiftesysteem of warmte- of comfortklachten.
- Indien van toepassing kijken we naar de toestand van de bestaande cv-ketel, de wijze waarop deze is geïnstalleerd en we beoordelen de veiligheid hiervan. Als uit deze beoordeling blijkt dat de cv-ketel moet worden aangepast of gerepareerd, nemen we dat mee in de offerte.
- Als we er tijdens de installatiewerkzaamheden achter komen dat het bestaande Afgiftesysteem gerepareerd of aangepast moet worden om het systeem goed te laten werken met de warmtepomp, dan brengen wij hiervoor alleen de materiaalkosten in rekening. Voordat wij reparaties of aanpassingen doen, zullen wij de hoogte van de kosten met u bespreken. Pas als u toestemming geeft, zullen wij de reparaties/aanpassingen uitvoeren.
- Het Afgiftesysteem moet in een deugdelijke staat zijn (bijvoorbeeld geen roest in de leidingen en radiatoren), zodat de aangesloten Warmtepomp niet defect raakt als gevolg van het Afgiftesysteem.

### c. Voldoen aan wettelijke eisen met betrekking tot F-Gassen

- Als er een jaarlijkse F-gassen lekcontrole vereist is voor de Warmtepomp, zal dit gedurende de garantieperiode kosteloos worden door ons uitgevoerd. Na de garantieperiode kunt u hiervoor een serviceabonnement bij ons afsluiten. Wij zullen dan tevens een logboek bij de Warmtepomp beschikbaar stellen

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

- Het aanleggen van de leidingen, kabels, schakelaars, benodigde randapparatuur en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van een cv-ketel of Warmtepomp wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van de Warmtepomp wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van de Warmtepomp. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering van de werkzaamheden. Deze moeten wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit en de ARBO-wetgeving) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant zijn.
- Moeten er (bouw)vergunningen of ontheffingen worden

aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening. U dient ervoor te zorgen dat eventueel benodigde vergunningen of ontheffingen tijdig zijn verleend. Feenstra is geenszins aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of niet tijdig aanvragen van de benodigde vergunningen of ontheffingen. We raden u aan om zich bij uw gemeente te laten informeren over de plaatselijke vereisten en eventueel benodigde vergunningen of ontheffingen.

- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen. U bent zelf verantwoordelijk voor het op uw kosten laten 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.
- Meerkosten door gebreken in het bestaande systeem (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 Warmtepomp en het systeem waarop ze zijn aangesloten gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen en van de fabrikant voor gebruik opvolgt.
- Dat u uw best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
- Dat u storingen, schade of gebreken onmiddellijk aan ons doorgeeft als u daarachter komt. Dit is ook voor uw eigen veiligheid. Na de garantieperiode kunt u bij ons een service contract afsluiten. Zie hiervoor onze website: [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com)
- 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 dat u bij uw verzekeraar informeert of de Warmtepomp verzekerd is tegen schade.

## 5. Garantie

- Tot twee jaar na oplevering van de Warmtepomp installatie worden defecten (zoals storingen en kapotte onderdelen) kosteloos verholpen als de Warmtepomp is aangesloten op een Feenstra cv-ketel.
- Als de Warmtepomp is aangesloten op een bestaande cv-ketel en Afgiftesysteem, heeft u recht op 2 jaar garantie na oplevering van de Warmtepomp installatie in geval van defecten (zoals storingen en kapotte onderdelen) aan de Warmtepomp voor zover deze defecten niet zijn veroorzaakt door de bestaande cv-ketel en/of Afgiftesysteem waarop de Warmtepomp is aangesloten.
- De vervangen defecte onderdelen zal Feenstra afvoeren.
- Wij bepalen of een defect wordt hersteld of dat het betreffende onderdeel wordt vervangen. Wilt u Feenstra iets aan uw installatie laten wijzigen? Dan kan dat tegen vooraf geoffeerde kosten.
- Het tussentijds bijvullen en ontluchten van het afgiftesysteem en/of reiniging van de luchtkanalen valt niet onder de service.
- Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.

### 6. Wat te doen bij een storing tijdens de garantieperiode van 2 jaar?

- Storingen kunt u dag en nacht melden. Bel daarvoor: +31 (0)88 8455 000.
- Belt u nadat de garantieperiode van 2 jaar voorbij is? En heeft u geen servicecontract met ons? Dan brengen wij u kosten in rekening voor ons bezoek.
- Ook voor het melden van calamiteiten kunt u ons 24 uur per dag bellen op telefoonnummer: +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 het Cv-ketel en/of de Warmtepomp 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?

#### 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

- 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 maart 2022.