

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 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 of de dienst 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, 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...?

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 uw woning of op uw erf, zoals bijvoorbeeld de verplichting in bepaalde gemeenten om een vergunning aan te vragen voor het plaatsen van een airconditioning buitendeel. Feenstra is niet verantwoordelijk voor het Confidentiality: C2 - Internal 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 een van buiten komende oorzaak zoals vandalisme, bezetting, 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 uw persoonlijke gegevens?

Als u een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij u naar onze privacy statement, op www.feenstra.com/privacy.

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 wettelijke 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 is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.

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.
- Koopt u van ons een Toestel airconditioning? Wij zorgen ervoor dit op een juiste manier is aangesloten en goed functioneert.
- De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u hebben doorgegeven en u dit aanvaardt.

b. Voldoen aan wettelijke eisen met betrekking tot F-Gassen

- Als er een jaarlijkse F-gassen lekcontrole vereist is voor het Toestel, zal dit gedurende de garantieperiode kosteloos worden door ons uitgevoerd. Na de garantieperiode kunt u hiervoor een serviceabonnement bij ons afsluiten.

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

- Het aanleggen van de leidingen, kabels, schakelaars, benodigde randapparatuur en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van een Toestel CV en/of een Toestel airconditioning wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van het Toestel en het Binnen- en Buitendeel. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Toestel. 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 het Toestel gebruikt waarvoor ze bedoeld is 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 of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid. Indien na de garantieperiode van twee jaar storingen voorkomen, en u heeft bij ons een service abonnement afgesloten, dan brengen wij de onderdelen die benodigd zijn voor reparatie bij u in rekening. Voorrijkosten en arbeidsloon vallen dan onder het service abonnement (zie ook www.feenstra.com/klantenservice/voorwaarden).
- 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 het Toestel verzekerd is tegen schade.

5. Garantie

a. U krijgt garantie op het geleverde en geïnstalleerde Toestel:

- Als het geleverde product zichtbare gebreken heeft, moet u dit direct aan ons doorgeven.
- Tot twee jaar na oplevering van het Toestel worden defecten kosteloos verholpen.
- De vervangen defecte onderdelen worden eigendom van Feenstra.
- Wij bepalen of een defect wordt hersteld of dat het betreffende onderdeel wordt vervangen.

b. 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 gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften/periodiek onderhoud houdt.
 - b. Als het Toestel niet door of namens Feenstra, maar door een derde gerepareerd of gecontroleerd is.
 - c. Als defecten niet onmiddellijk na ontdekking worden gemeld.
 - d. Als u (of anderen) de instellingen van het Toestel verandert.

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

- Storingen kunt u bij ons 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 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 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?

Stoppen van de installatie-werkzaamheden:

- U kunt op elk moment opdracht geven de afgesproken Confidentiality: C2 - Internal 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 april 2023.