

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 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? 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 ook 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...?

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, leidinglekkage 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 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?

- Het service-abonnement gaat in nadat wij een toestelkeuring en eerste onderhoudsbeurt 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 27ste 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 'cao-lonen 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..?

- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderen van het overeengekomen werk. Deze zijn door de huurder gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.
- **Onderhoud:** Onderhoudswerkzaamheden aan het toestel met als doel het verbeteren en/of herstellen van een correcte en veilige werking ervan.
- **Perceel:** Het gebouw waarin het Toestel wordt geplaatst.
- **Toestel:** De installatie die bestaat uit:
 - De complete warmtepomp zoals door de fabrikant bedoeld en geleverd;
 - Deze warmtepomp heeft als functies verwarming van de

woning en/of bereiding van warm sanitair water;

- Afhangelijk van het type warmtepomp bestaat de installatie uit een installatie binnenshuis ('installatie binnen') en in sommige situaties een installatie buitenshuis ('installatie buiten');
- De installatie buiten bestaat uit een buitenunit met koppelingen en leidingen tot een maximale lengte van 1 meter vanaf de buitenunit. Of korter als de leidingen niet bereikbaar zijn;
- De installatie binnen bestaat uit de volgende (mogelijke) onderdelen: binnenunit, sanitair warm watervat, cv-buffervat, pompen en regelelektronica, mits deze in dezelfde ruimte zijn geïnstalleerd;
- De koud- en warmwateraansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de binnen installatie;
- De cv-aansluitingen tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten tot maximaal 1 meter vanaf de binnen installatie;
- De drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat. Voorwaarde is wel dat deze onderdelen in dezelfde ruimte geïnstalleerd moeten zijn als de installatie binnen;
- Door de fabrikant geleverde en bij de warmtepomp behorende elektronische temperatuurregeling en buitenvoeler;
- **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. Zo snel mogelijk na uw aanvraag, maar uiterlijk binnen twee maanden keuren wij daarvoor het Toestel. De kosten voor de keuring moet u betalen. Totdat het Toestel is goedgekeurd worden de kosten voor het afhandelen van storingen en eventuele reparaties, materiaalkosten en arbeidsloon in rekening gebracht.
- Wordt het Toestel door ons goedgekeurd? Dan verzorgen wij tegelijk het onderhoud en de controle. Dit doen wij dan als onderdeel van het service-abonnement.
- Als u bij ons een service-abonnement afsluit verzorgen wij:
 - Het 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.
- De werkplek moet goed bereikbaar zijn. De bereikbaarheid moet ook arbotechnisch verantwoord zijn.
- In geval van een warmtepomp met 5kg of meer koudemiddel, dient er altijd een actueel logboek aanwezig te zijn.
- Heeft u een toestel waarvoor het onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of een afwijkende onderhoudscyclus vraagt? Of adviseert de fabrikant van het toestel dit? Dan moet u dat van tevoren aan ons doorgeven. Het is mogelijk dat wij daarvoor extra kosten in rekening moeten brengen. Dit vertellen wij u voordat de werkzaamheden beginnen.
- Ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de eisen van de fabrikant van het geïnstalleerde toestel.

- Het toestel dient geïnstalleerd te zijn volgens voorschriften van de fabrikant en moet aangesloten zijn volgens de NEN 1010 regels;
- Wij mogen toestellen uitsluiten of weigeren. Dit doen wij bijvoorbeeld als er geen onderdelen in voorraad zijn of als deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn. Een monteur kan ook andere redenen hebben een toestel te weigeren, dit zal hij ter plekke met u bespreken.

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.
- 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 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 en het afgiftesysteem gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn 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 Warmtepomp 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 'Warmtepomp 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, ontwerp of instellingen van het

Toestel, en mogelijke comfortklachten die dit tot gevolg heeft;

- Overige warmteopwekkers, hydraulische- regelingen of schakelingen in het afgiftesysteem of het warm water distributiesysteem
- Problemen veroorzaakt door de bron bij een bodemwarmtepomp;
- Problemen veroorzaakt door de luchtkanalen indien daar op aangesloten;
- Geen of een onjuiste elektrische spanning op het Toestel zoals aangegeven in de voorwaarden van de leverancier;
- Blikseminslag, bevriezing, bevuiling 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;
- Verstopping door kalkafzetting en diffusie;
- Capaciteitsproblemen en/ of te veel/ onvoldoende water, of te veel lucht in de afgiftesystemen (radiatoren en/ of vloerverwarming)
- De programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling. Herprogrammering en vervangen van batterijen valt niet onder onze service;
- Wijzigingen aan het afgiftesysteem 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.

- 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?

- Storingen kunt u dag en nacht melden. 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 24 uur per dag bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 8455 000.

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 2023.