

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 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 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 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 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 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 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 in de woning die zijn bedoeld om warmte of koude af te geven, bijvoorbeeld radiatoren of vloerverwarming, etc..
- **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 CV:** De installatie door ons die bestaat uit:
 - De complete cv-ketel zoals door de fabrikant geleverd met boiler tot een inhoud van 30 liter als deze is ingebouwd;
 - Een standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling (maar geen klokthermostaat of e-thermostaat);

- De gasleiding met de gaskraan tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- De rookgasafvoer, met een maximale lengte van 1 meter tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal. Gemaakt van kunststof, aluminium of roestvrijstaal;
- De koud- en warmwataansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- De cv-aansluitingen aan de cv-ketel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die een vast onderdeel zijn van de cv-ketel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- De drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat. Voorwaarde is wel dat deze onderdelen in dezelfde ruimte geïnstalleerd moeten zijn als de cv-ketel.

• Toestel Luchtgebonden Warmtepomp: De installatie door ons die bestaat uit:

- In geval van aansluiting op een al ter plaatste (door ons of een derde) geïnstalleerde cv-ketel, zal een visuele inspectie van deze cv-ketel onderdeel zijn van het adviesgesprek. Indien daaruit volgt dat er aanpassingen dienen worden gedaan aan de cv-ketel, zullen de kosten hiervoor worden opgenomen in de offerte. Meer informatie hierover staat ook onder punt 2 hieronder.
- Een compleet warmtepomp-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.
- Afhankelijk van uw keuze voor merk en type warmtepomp-systeem een ingebouwde of vrijstaande boiler. Uiteraard kunnen wij ook een warmtepomp-systeem leveren zonder boiler. Dit alles is opgenomen in de offerte die u van ons heeft ontvangen;
- Een bijbehorende temperatuurregeling en, indien meegenomen in de (offerte)aanvraag, 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. Het type buffer en de capaciteit daarvan zijn afhankelijk van de situatie waarin het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp zal worden geplaatst en is opgenomen in de offerte.
- De bevestiging/plaatsing van het warmtepomp 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 Luchtgebonden Warmtepomp. Lees hiervoor ook punt 3 hieronder goed door;
- De dak of muur doorvoer ten behoeve van de leidingen, voedingskabels en stuurkabels tussen het binnendeel en het buitendeel van het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp;
- De koud- en warmwataansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van het binnendeel van de warmtepomp of het verswaterstation;
- De cv-aansluitingen aan de warmtepomp tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die een vast onderdeel zijn van de warmtepomp 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 de cv-ketel;
- De drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat. Voorwaarde is wel dat deze onderdelen in dezelfde ruimte geïnstalleerd zijn als de warmtepomp.
- Indien het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp wordt aangesloten op een bestaand cv-systeem, wordt er een vuilafscheider geplaatst bij het aansluitpunt.

- **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 CV en/of een Toestel Luchtgebonden Warmtepomp?** 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. Installatie van Toestel Luchtgebonden Warmtepomp op bestaand cv-systeem of installatie van Toestel Luchtgebonden Warmtepomp en Toestel CV gezamenlijk

- Voordat een Toestel Luchtgebonden Warmtepomp gekoppeld kan worden aan een bestaand cv-systeem, in de ruimste zin van het woord, komen wij langs voor een adviesgesprek inclusief schouw en het maken van een offerte.
 - Onderdeel van de offerte is ook het onderhoudsabonnement voor (tenminste) de duur van de garantieperiode voor het Toestel CV als deze niet door Feenstra wordt geplaatst of onderhouden. Alle voorwaarden met betrekking tot dit serviceabonnement kunt u vinden op www.feenstra.com/klantenservice/voorwaarden en zijn met u doorgenomen tijdens het adviesgesprek. Alle voorwaarden zitten natuurlijk ook bij de offerte.
 - We kijken naar de toestand van het bestaande cv-systeem, de wijze waarop deze is geïnstalleerd en we beoordelen de veiligheid hiervan. Als uit deze schouw blijkt dat het bestaande cv-systeem (waaronder 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 cv-systeem gerepareerd of aangepast moet worden om het systeem goed te laten werken met de warmtepomp, dan brengen wij hiervoor alleen de materiaalkosten in rekening. Dit geldt ook indien er na oplevering van het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp problemen ontstaan die worden veroorzaakt door een niet goed werkend bestaand cv-systeem.
 - Het Afgiftesysteem moet in een deugdelijke staat zijn (bijvoorbeeld geen roest in de leidingen en radiatoren), zodat het aangesloten Toestel Luchtgebonden Warmtepomp niet defect kan gaan 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 het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp, 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 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 Luchtgebonden Warmtepomp** wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van het **Toestel CV en/of het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp** wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het **Toestel CV en/of het Toestel Luchtgebonden 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 het **Toestel CV en/of het Toestel Luchtgebonden 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 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 CV en/of het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp** verzekerd is tegen schade.

5. Garantie

a. U krijgt garantie op het geleverde en geïnstalleerde Toestel CV en/of een Toestel Luchtgebonden Warmtepomp:

- Als het geleverde product zichtbare gebreken heeft, moet u dit direct aan ons doorgeven.
- Tot twee jaar na oplevering van het **Toestel CV en/of het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp** worden defecten kosteloos verholpen.
- Indien u een Toestel Luchtgebonden Warmtepomp bij ons heeft aangeschaft en wij deze op een bestaand cv-systeem aansluiten, dan geldt de garantie ook voor het bestaand cv-systeem. Uiteraard onder dezelfde voorwaarden als die gelden voor **Toestel CV en/of een Toestel Luchtgebonden Warmtepomp**, zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden.

- 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 **CV en/of het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp** 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 **CV en/of het Toestel Luchtgebonden Warmtepomp** verandert.

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 Toestel **CV en/of het Toestel Luchtgebonden 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 februari 2019.