

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 vertrouwen in ons. 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 systeem stuk gaat, of als u de overeenkomst 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?
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. Wat te doen bij storing?
6. Waaruit bestaan de goederen of diensten?
7. U krijgt 14 dagen bedenktijd
8. Duur en beëindiging van de overeenkomst
9. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
10. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?
11. Bijzonderheden

A. Algemene afspraken

1. Wat bedoelen Wij met...?

Contractvoorwaarden: dit is het document dat u nu leest.

Hierin staan A. Algemene afspraken, B. Regels voor Betaling 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. 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 BV.

2. Wie zijn Wij?

Wij zijn Feenstra, dochteronderneming van Vattenfall en voorzien u van energie én de techniek die bij u past. U kunt er altijd op rekenen dat die techniek goed blijft functioneren, in dit geval dankzij het regelmatig en betrouwbaar monitoren van uw zonsysteem. Zodat deze 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, informeren wij u hierover. 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 eigendommen? 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 schade, van welke aard dan ook, die is ontstaan doordat wij zijn uitgegaan van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de werking/aanleg van de bestaande installaties en aansluitingen.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door blikseminslag of storingen in het elektriciteitsnet. We zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.
- We zijn niet aansprakelijk ingeval wij uw zonnepanelen niet kunnen monitoren i.v.m. storingen in uw internetverbinding.

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 zon@feenstra.com, of u kunt bellen naar + 31 (0) 55 539 3832 of kijk op onze website www.feenstra.com/klantenservice/klacht.

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 Wij om met uw persoonlijke gegevens?

Als u klant bij ons wordt, hebben we een aantal gegevens van u nodig. Uw naam, adres en uw geboortedatum bijvoorbeeld. Die gegevens verkopen we aan niemand. We gebruiken ze alleen om:

- uw aanvraag te accepteren
- het contract in orde te maken
- risico's uit te sluiten
- klantonderzoek
- een mooie aanbieding te doen

Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via www.feenstra.com/privacycookies/privacy-policy/.

B: Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor betaling?

- Wij zullen de afgesproken prijs van het Service & Inzicht abonnement automatische incasseren.
- Het Service & Inzicht abonnement gaat in als wij het zonsysteem waarvoor het Service & Inzicht abonnement is bedoeld, hebben opgeleverd. U betaalt het Service & Inzicht abonnement voor het eerste jaar vooraf per automatische incasso aan ons. Deze wordt afgeschreven op of rond de 26ste van de maand waarin het Service & Inzicht abonnement is ingegaan. Na het eerste jaar brengen wij vooraf per half jaar de afgesproken prijs naar rato via automatische incasso in rekening.
- Wij mogen de afgesproken tarieven jaarlijks aanpassen. Als wij voor deze 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' informeren wij u niet.
- Als wij het Service & Inzicht abonnement niet goed kunnen uitvoeren door een oorzaak waar wij niets aan kunnen doen (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken, er geen internetverbinding is of als gevolg van verkeerd gebruik), is dit geen reden tot vermindering van het abonnement bedrag. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.

2. Wat gebeurt er als U niet op tijd betaalt?

- De door u te betalen vergoedingen dienen binnen zeven (7) dagen na de factuurdatum aan ons te zijn voldaan. De aan ons toekomende bedragen worden middels doorlopende SEPA automatische incasso voldaan. Bij een stornering van de SEPA-incasso zal een herhaalde incasso-opdracht plaatsvinden.
- 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. Voor elke termijnfactuur die u na de eerste betalingsherinnering niet binnen 14 dagen 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...?

- **Zonnepanelen:** dit is een volledig geïnstalleerd en naar behoren werkend zonne-energiesysteem. Het bestaat uit meerdere fotovoltaïsche (PV) zonnepanelen en toebehoren

(bijvoorbeeld omvormers, optimizers, bekabeling, bevestigingssysteem).

- **Perceel:** het gebouw waar de zonnepanelen worden geplaatst.
- **Zon Monitoringssysteem:** het systeem voor het registreren en weergeven van de opwekdata van uw zonnepanelen. Het systeem bestaat uit hardware en software en is aangesloten op de zonnepanelen.

2. Waar heeft u recht op?

Het Service & Inzicht Abonnement bestaat uit:

- a. Dagelijkse monitoring op afstand van uw Systeem waarbij u proactief door ons op de hoogte wordt gebracht indien er sprake is van:
 - Communicatieproblemen met de omvormer (internetverbinding).
 - Storingen in de omvormer, waardoor de opbrengst volledig of grotendeels wegvalt.
 - Storingen aan de optimizer, waardoor een optimizer helemaal uitvalt.
- b. Het verhelpen van storingen. Kunnen we op afstand uw storing niet oplossen dan komen we naar u toe en werken onze vakmensen aan een oplossing. Ook na de 2 jaar installatie garantie (conform de algemene voorwaarden zoals die gelden bij de aanschaf van uw zonnepanelen) betaalt u dan tot en met het 10^e jaar geen voorrijkosten en arbeidsloon. Natuurlijk heeft u productgarantie op de panelen en de omvormer (conform de algemene voorwaarden zoals die gelden bij de aanschaf van uw zonnepanelen) én heeft u geen kosten bij vervanging hiervan binnen de productgarantieperiode. Het verhelpen van storingen, onderhoud en reparaties mogen uitsluitend in opdracht van/door ons worden verricht.
- c. Ieder kwartaal een prestatierapport met daarin de prestaties van uw systeem, vergeleken met de verwachtingen van de Koninklijke Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI) data.
- d. Neemt u ook stroom af bij Vattenfall Sales Nederland NV (hierna: Vattenfall) naast Feenstra Service & Inzicht? Dan kunt u de opwek van uw Zonnestroomsysteem inzien via de Vattenfall Energie app. Om inzicht te kunnen geven in de opwek van uw Zonnestroomsysteem in de Vattenfall Energie app, zullen Feenstra en Vattenfall de opwekgegevens, afkomstig van het Zonnestroomsysteem, verwerken. Daarnaast gebruikt Vattenfall uw geanonimiseerde opwekgegevens voor statistische doeleinden. Feenstra en Vattenfall zullen uw opwekgegevens nergens anders voor gebruiken. Wilt u meer weten over hoe wij met uw gegevens omgaan of wilt u weten hoe u hiertegen bezwaar maakt? Lees dan het privacy statement via www.feenstra.com/privacycookies/privacy-policy/ en www.vattenfall.nl/service/contact/privacy/

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

Service & Inzicht:

- Door middel van monitoring op afstand heeft Feenstra de mogelijkheid om op afstand de status van de Zonnepanelen te monitoren en indien nodig actie te ondernemen. Daarvoor is een werkende internetverbinding en toegang tot de omvormer nodig.
- Om Service & Inzicht mogelijk te maken geeft u toestemming dat wij voor dat doel gebruik maken van uw werkende internetverbinding. Daarnaast geeft u toestemming aan Feenstra om data afkomstig van de Zonnepanelen te gebruiken voor Service & Inzicht op afstand.
- U bent ervoor verantwoordelijk dat uw internetverbinding naar behoren functioneert en blijft functioneren.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en dat u zich eraan 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 de apparatuur gebruikt waarvoor het bedoeld is en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt.
- Dat u uw best doet om schade te voorkomen.
- Dat u zich ervan bewust bent dat als uw internetverbinding of router niet functioneert, Feenstra de Zonnepanelen niet kan monitoren en indien nodig niet tijdig in actie kunnen komen om service te verrichten aan uw systeem. Ondanks het Service & Inzicht abonnement blijft u ervoor verantwoordelijk dat u tijdig contact opneemt met Feenstra indien het Zonnestroomsysteem niet of niet naar behoren functioneert. Bij een verbroken internetverbinding kan Feenstra kosteloos ondersteuning geven per email of telefoon. Bij ondersteuning door een monteur op locatie betaalt u daarvoor de kosten.
- Wij adviseren u de apparatuur te verzekeren tegen schade.
- 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.

5. Wat te doen bij een storing?

- Binnen het Service & Inzicht abonnement zullen wij u proactief informeren over eventuele storingen. Ervaart u eerder een storing dan wij? Dan kunt u dat aan ons doorgeven door te bellen met: +31 (0)55 539 3832.
- U kunt ons ook vragen om veranderingen aan de Installatie uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor u. In dat geval krijgt u altijd vooraf een prijsopgave. Pas nadat u hiermee akkoord gaat, zullen wij de werkzaamheden uitvoeren.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moeten wij overall goed bij kunnen. Is dit niet het geval? Dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.

6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

Dit Service & Inzicht abonnement geldt uitsluitend in de volgende gevallen:

- Enkel omvormers van onderstaande merken kunnen door ons worden gemonitord:
 - GroWatt, SolarEdge, SMA en Enphase
- Staat uw omvormer hier niet bij? Mogelijk kunnen wij deze inmiddels wel monitoren. Neem contact op met onze Zonservice-afdeling via service-zon@feenstra.com en vermeld het merk en type van uw omvormer.
- Als startdatum van het Service & Inzicht abonnement hanteren wij de datum van onze gereed melding van de installatie van uw zonnepaneelsysteem.
- Toegang en inzicht in de omvormer van de Zonnepanelen is nodig om storingen of defecten te detecteren.
- De actuele prestaties van uw systeem worden gemeten en vergeleken met de verwachtingen van het KNMI waarbij wij rekening houden met de ligging van uw zonnepanelen t.o.v. de zon en eventuele schaduwval. Wanneer wij geen opwekgegevens ontvangen informeren wij u per email en ontvangt u tips om de verbinding te herstellen. Als de opbrengst uit uw zonsysteem langer dan één maand substantieel achter blijft ten opzichte van de geïmagineerde opbrengst wordt er actie ondernomen door ons. Afhankelijk van de situatie kan dat op afstand zijn of kan het nodig zijn dat wij een monteur langs sturen, een en ander geheel ter onzer beoordeling.

I. Wat valt niet onder het Service & Inzicht Abonnement?

Er kunnen kosten in rekening worden gebracht voor het oplossen van storingen en werkzaamheden die buiten dit Service & Inzicht abonnement vallen. Bijvoorbeeld vanwege het niet juist werken van apparatuur welke niet door ons is geleverd. Daarnaast is het reinigen van uw zonnepanelen geen onderdeel van het Service & Inzicht abonnement.

In de onderstaande 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, waardoor het systeem is ontregeld.
- b. Als de storing het gevolg is van:
 - Uw toedoen, zodat wij het onderhoud of de service (zoals het monitoren op afstand) niet kunnen uitvoeren.
 - Geen of onjuiste elektrische spanning.
 - Geen of onvoldoende sterk internet signaal en/of gebreken in de router.
 - Blikseminslag, bevriezing, bevuiling of andere oorzaken van buitenaf.
 - Onzorgvuldige bediening door u, zoals het in de onjuiste stand staan van schakelaars of onjuiste instellingen.
 - Zijn er storingen aan de meterkast of bekabeling? Dan betaalt u daarvoor de materiaalkosten.
 - Wijzigingen aan het systeem die de goede werking van het systeem nadelig kunnen beïnvloeden en/of het onbereikbaar maken. Deze wijzigingen zijn uiteraard niet door Feenstra aangebracht. Wilt u Feenstra iets aan uw systeem laten wijzigen? Dat kan dan tegen vooraf geoffreerde kosten.
- c. U ons geen toegang verleent voor het uitvoeren van onze werkzaamheden
- d. Wanneer wij wijzigingen die u hebt gedaan aan het systeem moeten herstellen
- e. Alle onderdelen die niet onder fabrieksgarantie vervangen kunnen worden.

II. Indien nodig bij een storing kunnen de werkzaamheden uit de volgende onderdelen bestaan:

- Als het nodig is, plaatsen we steigers;
- We nemen de nodige veiligheidsmaatregelen;
- We transporteren verticaal de materialen naar het dak;
- We monteren de draagconstructies (bevestigingssysteem);
- We monteren de zonnepanelen;
- We monteren de omvormer in of op het perceel. Soms is het nodig om de omvormer op een zichtbare plaats te monteren. Omdat de omvormer (overdag als het licht is) een zacht zoemend geluid maakt, gebeurt het plaatsen ervan in overleg met u.
- We sluiten de zonnepanelen aan op de omvormer;
- Als het nodig is, zorgen we voor een extra elektrische groep in de meterkast;

7. U krijgt 14 dagen bedenktijd

U heeft 14 kalenderdagen bedenktijd vanaf het moment dat het Service & Inzicht abonnement door u is aangevraagd. U kunt binnen deze bedenktijd de aanvraag/Overeenkomst kosteloos annuleren. Bel ons op +31 (0) 55 539 3832, elke werkdag van 08.00 – 16.30 uur. Schriftelijk annuleren kan ook, via het mailadres zon@feenstra.com

8. Duur en beëindiging van de overeenkomst

- Het Service & Inzicht abonnement heeft een minimale looptijd van 1 jaar. Wilt u toch het abonnement binnen het eerste jaar opzeggen? Dan moet u resterende, niet betaalde termijnen van het eerste jaar betalen plus € 25 administratiekosten.

- Na het eerste jaar wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, waarbij u te allen tijde het voor onbepaalde tijd voortgezette abonnement kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- U kunt het Service & Inzicht abonnement schriftelijk of via e-mail opzeggen.
- Gaat u verhuizen of verkoopt u het perceel? Laat dit dan tenminste één maand van tevoren aan ons weten. Het is mogelijk om het Service & Inzicht 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 Service & Inzicht abonnement stoppen. Wij rekenen hiervoor geen administratiekosten.

9. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- Wij mogen de overeenkomst 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 staat die wij u toesturen.
- Ook mogen wij de overeenkomst 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 de overeenkomst 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.

10. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?

De afgesproken serviceverlening stopt bij beëindiging van het Service & Inzicht abonnement.

11. 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.
- De voorwaarden gelden per April 2024.