

ALGEMENE VOORWAARDEN KOOP EN INSTALLATIE MET 'SERVICE EN ONDERHOUD ALL-IN' (KIA 18.1)



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 verwarmingstoestel met service abonnement van Feenstra. Zoals bij elk product dat u koopt 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?
3. Bijzonderheden.

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. Onderhoud en controle.
6. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
7. Wat te doen bij storing?
8. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
9. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
10. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?
11. 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...?

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 kunt 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, 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. 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

ALGEMENE VOORWAARDEN KOOP EN INSTALLATIE MET 'SERVICE EN ONDERHOUD ALL-IN' (KIA 18.1)



7. Hoe gaan we om met 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 daarover andere afspraken met u maken.
- Bij opdrachten boven € 2500,- mogen wij vooruitbetaling vragen.
- Bij een opdracht mogen wij extra zekerheden van u 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.

3. Bijzonderheden

Extra betaalregels voor het service-abonnement 'Service en Onderhoud All-in'.

- Het abonnement gaat in op de dag dat het toestel wordt geplaatst.
- U betaalt vooraf per maand of per 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 abonnementsprijs automatisch jaarlijks veranderen. Als wij dit doen gebruiken wij daarvoor het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage door dat de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' zijn veranderd.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met..?

- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Meer- en minder minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door u 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 cv-ketel zoals door de fabrikant geleverd met boiler tot een inhoud tot 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 warmwateraansluiting, 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.
- **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. Het Toestel en de afgesproken installatie-werkzaamheden:

- U koopt van ons een Toestel zoals is afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging. Wij zorgen ervoor dat het Toestel 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. Het abonnement 'Service en Onderhoud All-in':

- Het abonnement gaat in op de dag dat het toestel wordt geplaatst.
- De minimum contractstermijn voor dit abonnement is 2 jaar.
- Het abonnement 'Service en Onderhoud All-in' geldt alleen voor toestellen die niet ouder zijn dan 15 jaar. Daarna wordt het abonnement automatisch omgezet naar het abonnement 'Service en Onderhoud Basis'. U krijgt hierover bericht.
- Wat er wel of niet onder het abonnement valt leest u in artikel 6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

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

- Het aanleggen van de leidingen en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van het Toestel wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van het Toestel wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Toestel. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering. Deze moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant zijn.
- Als daar reden voor is en/of wij daarom vragen, is het nodig dat u een verklaring 'geen asbest' kunt tonen. Daarin 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.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het Toestel en de installatie gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen 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.
- 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. Onderhoud en controle?

- Wij zorgen voor onderhoud en controle. Hiervoor zullen wij

ALGEMENE VOORWAARDEN KOOP EN INSTALLATIE MET 'SERVICE EN ONDERHOUD ALL-IN' (KIA 18.1)



periodiek een afspraak met u maken.

- De kosten voor onderhoud en controle zijn onderdeel van het abonnement 'Service en Onderhoud All-in'.
- Als we een gebrek constateren, verhelpen we dit zo snel mogelijk. Is de situatie acuut onveilig? Dan zullen we passende maatregelen nemen. Dit kan ook betekenen dat wij het Toestel verwijderen of vervangen.

6. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

I. Wat valt onder het abonnement

'Service en Onderhoud All-in':

- 'Service en Onderhoud All-in' bestaat uit:
 - a. Elke twee jaar een onderhoudsbeurt (of eerder als dat volgens uw toestel nodig is).
 - b. Het verhelpen van storingen.Dit is inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten.

II. Wat valt niet onder het abonnement

'Service en Onderhoud All-in':

- In de volgende gevallen brengen wij u de extra kosten voor onderhoud en controle 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;
 - Geen of een onjuiste elektrische spanning. Of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel zoals aangegeven in de voorwaarden van de leverancier;
 - Blikseminslag, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas of 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 van installaties die niet door ons zijn aangesloten;
 - Vervuilde rookgaskanalen of rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
 - Te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de Installatie
 - De programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling. Herprogrammering en vervangen van batterijen valt niet onder onze service;
 - Wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie 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 valt niet onder de service. Als u wilt kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door ons worden uitgevoerd.
- Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan aan de installatie herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.

7. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u dag en nacht melden. Bel daarvoor: +31 (0)88 8455 000.
- 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 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.

8. 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.

Stoppen van het abonnement:

- Het abonnement heeft een minimale looptijd van twee jaar. Wilt u het abonnement binnen deze periode opzeggen? Dat kan. Maar u betaalt dan de prijs voor de nog niet betaalde termijnen 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 met de nieuwe eigenaar.
- Overlijdt u? Dan mogen uw erfgenamen het abonnement stoppen. Wij rekenen hiervoor geen administratiekosten.

9. 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 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.

10. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?

- De afgesproken serviceverlening stopt bij beëindiging van het 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 kosten moet u betalen.
- In aanvulling op deze voorwaarden gelden voor de installatiewerkzaamheden ook de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC). (zie www.technieknederland.nl of bel gratis 088 8455 000). Bij tegenstrijdigheden gelden eerst onze voorwaarden en daarna de AVIC voorwaarden.
- Deze voorwaarden gelden per april 2023.