

Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de navolgende (met hoofdletter aangeduide) begrippen (in meervoud of enkelvoud) verstaan:

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden welke een aanvulling zijn op de 'Algemene Voorwaarden voor de huur en verhuur van cv-toestellen en cv-combitoestellen'.

BOA-module: hardware oplossing die de Installatie verbindt met het Internet en die gedurende de looptijd van het contract eigendom blijft van Feenstra.

Dienst / de Dienst 'Ketelbeheer op Afstand via de CV-ketel': de dienst van Feenstra waarbij Feenstra de CV-ketel van de Klant bewaakt, storings- en onderhoudsevents doorgeeft en waarbij Feenstra op afstand specifieke ketelinstellingen kan wijzigen om zodoende op de meest kosteneffectieve manier de Installatie kan onderhouden.

Fabrikant: de fabrikant van de betreffende CV-ketel.
Feenstra: Feenstra Verwarming B.V. (onderdeel van de Feenstra groep) de contractpartij van wie de diensten, werkzaamheden en leveringen worden afgenomen. Onder Feenstra wordt voor de toepassing van deze voorwaarden mede verstaan eventueel de bij de werkzaamheden ingeschakelde derde hulpverleners die voor of namens Feenstra de werkzaamheden verricht.

Installatie: de CV-ketel en BOA-module. Deze Installatie is geplaatst in Nederland.

Klant: de natuurlijke of rechtspersoon, die met Feenstra het abonnement voor 'Ketelbeheer op Afstand via de CV-ketel' afsluit. Klant heeft de minimale leeftijd van 18 jaar bereikt en is woonachtig in Nederland.

Onderhoudsbeurt: het ter plaatse of op afstand uitvoeren van diagnose-, reparatie- en/of onderhoudswerkzaamheden aan een CV-ketel overeenkomstig de opdracht van de Klant en wat met de Klant is overeengekomen. Onderhoudsbeurten worden door Feenstra alleen in Nederland uitgevoerd met uitzondering van de Wadden-eilanden en overzeese gebieden.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Feenstra en de Klant voor de levering van de Dienst.

Schriftelijk: onder Schriftelijk wordt onder meer verstaan (brief)post, e-mail, fax, sms en andere elektronische berichtgeving.

Tarieven: genoemde tarieven zijn inclusief BTW.

Artikel 2 - Geschikte installatie voor de Dienst 'Ketelbeheer op Afstand via de CV-ketel'

1. Om in aanmerking te komen voor de Dienst dient:
a. de CV-ketel voor te komen op de lijst 'Geschikte cv-ketels voor 'Ketelbeheer op Afstand via de CV-ketel';
b. de CV-ketel correct te zijn geïnstalleerd en ingesteld door Feenstra;

c. de Klant regelmatig zelf eventuele updates en instructies van de CV-ketel Fabrikant en/of Feenstra op te volgen;

d. de Fabrikant van de CV-ketel altijd de mogelijkheid te bieden dat Feenstra de CV-ketel van Klant op afstand kan en mag instellen.

2. Voor het goed functioneren van de Dienst is een continue breedband Internetverbinding vereist met een minimaal door de Fabrikant van de CV-ketel aangegeven bandbreedte via een vrije, opengestelde, LAN poort op de router van de Klant.

3. Bij wijziging van internetprovider of aanpassingen van de internetaansluiting is de Klant er zelf voor verantwoordelijk dat de Installatie en de daartoe behorende onderdelen weer werkend worden aangesloten. Uitzondering zijn situaties van overmacht waarbij de internetprovider van de Klant niet in staat is om de internetverbinding tot stand te brengen.

4. Indien zeven dagen na het wegvallen van de internetverbinding deze nog niet is hersteld, zal Feenstra de Klant daarvan op de hoogte stellen. Indien 31 dagen na optreden van de internetstoring de verbinding nog steeds niet is hersteld, zal Feenstra de Klant in gebreke stellen en de situatie beschouwen als Installatie zonder werkende internetverbinding conform [ARTIKEL 5.2](#).

Artikel 3 - Aanmelding en ingangsdatum de dienst 'Ketelbeheer op Afstand via de CV-ketel'

1. De Dienst gaat in op het moment dat Feenstra de CV-ketel heeft geregistreerd en geactiveerd. Vanaf dat moment zal Feenstra de CV-ketel van de Klant monitoren en beheren.

2. Wanneer de Klant voldoet aan de voorwaarden die Feenstra stelt aan deelname, kan Feenstra de Klant accepteren, maar is daar niet toe verplicht. Indien naderhand blijkt dat niet aan de in [ARTIKEL 2](#) genoemde vereisten wordt voldaan, heeft Feenstra te allen tijde het recht de Overeenkomst te ontbinden en de Dienst te beëindigen.

3. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de (persoons)gegevens die door de Klant tijdens de registratie aan Feenstra worden verstrekt. Klant dient wijzigingen in deze gegevens onmiddellijk aan Feenstra door te geven.

4. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn persoonlijke inloggegevens.

5. Klant kan per huisadres één Overeenkomst en bijbehorende Dienst aangaan.

6. Indien de Installatie wordt losgekoppeld, geen verbinding met internet heeft of gedeactiveerd wordt, heeft dit mogelijk tot gevolg dat de verbruiksdata en/of andere opties voor deze periode niet worden opgeslagen en niet volledig zijn. In sommige gevallen kan de verbruiksdata tijdelijk worden opgeslagen en weer worden verzonden als de verbinding is hersteld. Dit is afhankelijk van de CV-ketel en kan mogelijk per merk en/of type CV-ketel verschillend zijn. Feenstra kan hierop geen garanties afgeven.

7. Indien Feenstra de CV-ketel om klant gerelateerde redenen niet kan registreren en activeren, dan heeft de Klant 31 dagen om het probleem op te lossen. Lukt dat niet, dan treedt [ARTIKEL 5.2](#) in werking.

Artikel 4 - Onderhoudsbeurten en storingen

1. Klant is zich ervan bewust dat Feenstra niet alle typen storing kan monitoren, een en ander is afhankelijk van het type CV-ketel en communicatieprotocollen van derden, zoals leveranciers en Fabrikanten.

2. Vrijblijvende adviezen en suggesties van Feenstra omtrent de werking of het gebruik van de Installatie, de Dienst, het (gratis) beantwoorden van een vraag en/of het gratis oplossen van een storing of een probleem, worden naar beste weten verstrekt. Feenstra geeft hiervoor echter geen resultaatgarantie af, hetgeen evenwel op geen enkele wijze leidt tot aansprakelijkheid van Feenstra.

3. Daarnaast gelden voor de Klant de 'Algemene Voorwaarden Voor De Huur En Verhuur Van CV-toestellen En CV-combitoestellen';

4. Klant is akkoord dat Feenstra de CV-ketel van de Klant via het internet kan benaderen en wijzigingen in de CV-ketel mag aanbrengen, met als doel de prestaties van de CV-ketel te verbeteren (o.a. ter voorkoming van en het oplossen van storingen) met als doel op een zo kosteneffectieve manier de Installatie te onderhouden.

5. Geeft de Klant aan Feenstra geen online toegang tot de CV-ketel, dan zal Feenstra na 31 dagen de Klant in gebreke stellen en de situatie beschouwen als Installatie zonder werkende internetverbinding en treedt [ARTIKEL 5.2](#) in werking.

6. Indien Feenstra online een storing niet krijgt opgelost, dan kan Feenstra contact opnemen met de Klant voor een bezoek aan huis om de storing ter plekke te onderzoeken en/of onderhoud te plegen.

Artikel 5 - Tarieven

1. Kosten die door derden bij de Klant in rekening worden gebracht in verband met de Dienst zoals breedband internetverbinding, het gebruik van een computer, tablet of mobiele telefoon, zijn niet voor rekening van Feenstra.

2. Indien Feenstra de Dienst niet goed kan uitvoeren, door redenen buiten Feenstra om of omdat de Klant geen gebruik (meer) wenst te maken van de Dienst, dan is Feenstra niet langer in staat op de meest kosteneffectieve manier de Installatie te onderhouden. In dat geval heeft Feenstra het recht om de maandelijkse huurprijs te verhogen met een toeslag

van € 5,00 (prijsspeel 2015) incl. BTW welke jaarlijks kan worden aangepast conform [ARTIKEL 5.4](#) van de algemene 'Voorwaarden voor Huur en Verhuur van CV-toestellen en CV-combitoestellen'. Klant dient de BOA-module vervolgens op eigen kosten retour te sturen aan Feenstra.

Artikel 6 - Aansprakelijkheid

1. Feenstra is op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige vorm van schade als gevolg van de uitvoering van de Dienst of het (niet) juist functioneren van de Installatie, bevroering, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

2. Feenstra is niet verantwoordelijk of aansprakelijk indien de Fabrikant de benodigde data niet (tijdig) aan Feenstra doorgeeft en de monitoring niet correct verloopt. Indien Feenstra de betreffende data niet ontvangt, zal zij de Klant daarvan op de hoogte stellen.
3. Feenstra kan niet garanderen dat haar website en storingsmeldingssysteem altijd beschikbaar is. Feenstra tracht haar uiterste best te doen om de informatie op haar website correct weer te geven, maar kan dat niet garanderen.

4. Indien aan de Installatie of de daaraan verbonden installaties, rookgasafvoer, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Klant of door derden, al dan niet in opdracht van de Klant, is Feenstra niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

5. Feenstra is in geen geval aansprakelijk voor:
a. schade en/of gebreken welke het gevolg zijn van niet door of vanwege Feenstra aangebrachte wijzigingen in (de functionaliteiten) van de Installatie, al dan niet als gevolg van of leidende tot een softwarematige aanpassing, een software-update daarbij inbegrepen, en/of van servicewerkzaamheden en andere (ondersteuning)werkzaamheden met betrekking tot de Installatie, welke niet door of namens Feenstra zijn geschied c.q. middels software hebben plaatsgevonden welke niet geleverd of afkomstig is door c.q. van Feenstra dan wel die niet door of namens Feenstra dan wel zonder voorafgaande goedkeuring van Feenstra zijn verleend of door Feenstra worden ondersteund;

b. schade en/of gebreken ontstaan door het doorgeven van aan de Klant verstrekte informatie of content van derden;

c. schade en/of gebreken ontstaan omdat software van de Installatie niet vrij is van schade, corruptie, digitale aanvallen, virussen, manipulatie of andere inbreuken op de beveiliging;

d. schade en/of gebreken die verband houden met of het gevolg zijn van onderbrekingen in of blokkeringen van de toegang tot de server van een derde (waarmee deze derde informatie of content heeft opgeslagen en voor de Klant toegankelijk maakt en/of ontsluit) of het internet;

e. schade en/of gebreken ontstaan door onderbreking van het gebruik van de Dienst, door het (tijdelijk) niet functioneren van deze Dienst dan wel door een gebruik van de diensten die niet vrij van fouten zijn, als gevolg van omstandigheden die niet aan Feenstra kunnen worden toegerekend, met inbegrip van doch niet beperkt tot onderbreking van het gebruik vanwege stroomuitval c.q. een stroomstoring dan wel een onderbreking van de internetverbinding, al dan niet als gevolg van onderhoudswerkzaamheden, afwezigheid in verband met vakantie of andere redenen voor langdurige(re) afwezigheid, het uitvoeren van een software-update, het uitschakelen van de Installatie en/of het resetten hiervan;

f. schade en/of gebreken ontstaan als gevolg van een onjuiste bediening van de Installatie;

g. schade en/of gebreken ontstaan doordat de Klant verzuimt persoonsgegevens, gebruiksgegevens en/of andere (historische) gegevens te wissen in geval van verhuizing (of vanwege een andere reden voor vertrek of het verlaten van de woning) waarbij de Installatie wordt achtergelaten;

h. de applicatie van de Fabrikant, evenals voor updates die Fabrikant hier wel of niet op uitgeeft. De applicatie valt niet onder de Dienst van Feenstra;

i. Feenstra is nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst- of inkomensderving daaronder begrepen.
6. De totale aansprakelijkheid van Feenstra uit hoofde van de Overeenkomst is te allen tijde beperkt tot maximaal de netto factuurwaarde van eventueel door Feenstra in rekening gebrachte kosten voor aanvullende werkzaamheden.

Artikel 7 - Wijziging

Feenstra kan de Algemene Voorwaarden, de Dienst en de (hoogte) van de Tarieven wijzigen. Feenstra maakt zulke wijzigingen minimaal vier weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend, dit kan ook digitaal. Wanneer de Klant wezenlijke wijzigingen niet wenst te accepteren, dan kan de Klant de deelname beëindigen. De meest actuele voorwaarden zijn te vinden op www.feenstra.com/voorwaarden.

Artikel 8 - Klachten

Wanneer de aan u geleverde Dienst gebreken vertoont of indien u anderszins klachten heeft, dan kunt u dit aan ons kenbaar te maken via het telefoonnummer 088 8455 000.

Artikel 9 - Privacy en gegevensbescherming

1. Feenstra verzoekt bij de aanmelding van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de aanmelding, het uitvoeren van de Overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als Klant geen prijs stelt op informatie over producten en diensten (de marketingdoeleinden), kan dit kenbaar gemaakt worden aan Feenstra via internet (www.feenstra.com of telefonisch 088 8455 000).
2. Indien de Klant de Dienst activeert (of laat activeren) geeft de Klant de daarbij behorende ondubbelzinnige toestemming (als bedoeld in ARTIKEL 8, onderdeel a, van de Wet Bescherming Persoonsgegevens) voor het op afstand uitlezen en verwerken van de meetgegevens van de op afstand uitleesbare Installatie van de Klant (waaronder specifieke klantgegevens zoals naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres, het serienummer en mac-adres van zowel de CV-ketel als de BOA module en gegevens over de werking en gebruik van de CV-ketel). De gegevens van de CV-ketel van de Klant gaan eerst digitaal naar de Fabrikant en worden vervolgens digitaal doorgezet naar Feenstra.
3. Feenstra zal zich redelijkerwijs inspannen om informatie die door de Klant is ingediend, te beschermen, inclusief tegen frauduleus gebruik, tenzij deze beschermingsplicht valt binnen het domein van een derde.
4. De Klant stemt ermee in dat Feenstra het recht heeft, zonder aansprakelijkheid jegens de Klant, de gegevens van de Klant bekend te maken aan opsporingsinstanties, overheidsfunctionarissen en/of derden indien Feenstra daartoe wettelijk is verplicht of passend acht om de nakoming van enig deel van een Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden te handhaven en/of te controleren. Het in de vorige zin bedoelde recht heeft Feenstra in ieder geval indien de handelwijze van de Klant met betrekking tot het gebruik de Dienst en de daarmee samenhangende software, abonnementen, diensten en/of servicewerkzaamheden frauduleus is of anderszins leidt, althans kan leiden, tot strafrechtelijke of civielrechtelijke aansprakelijkheid.
5. Feenstra meet en verwerkt een groot aantal parameters van de Installatie (exacte meetgegevens zijn afhankelijk van het merk en type CV-ketel. Feenstra verwerkt deze verkregen persoonlijke meetgegevens voor de volgende doeleinden:
a. adviseren over besparingsmogelijkheden;
b. oplossen van storingen in de Installatie;
c. plannen over onderhoud van de Installatie;
d. het beantwoorden van vragen en verstrekken van inlichtingen aan de Klant over het verbruik van de Installatie.
6. Feenstra is gerechtigd om geanonimiseerde data te gebruiken voor onderzoek en eventueel met derden uit te wisselen. De onderzoeksgegevens zijn niet terug te

voeren op de Klant of op grond waarvan de Klant als persoon identificeerbaar is.

7. Feenstra bewaart de persoonlijke meetgegevens gedurende de contractperiode voor het kunnen uitvoeren van de Dienst.
8. Persoonlijke meetgegevens mogen langer worden bewaard dan bepaald in het voorgaande lid, voor zover dit gebeurt voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden, en Feenstra de nodige voorzieningen heeft getroffen ten einde te verzekeren dat de desbetreffende gegevens uitsluitend voor deze doeleinden worden gebruikt.
9. U kunt het verzamelen van data elk moment stopzetten door de BOA-module los te koppelen van het internet. Vanaf het moment dat de Dienst daardoor wordt stopgezet, treedt ARTIKEL 5.2 in werking.
10. Feenstra hanteert een privacy policy, deze kan worden ingezien via <https://www.feenstra.com/privacy-policy>.

Artikel 10 - Gebruiksrecht; auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten; wettelijke aanduidingen; beveiliging; inbreuk

1. De Klant begrijpt en is er mee bekend dat hij met de Dienst (ook) gebruik maakt van software en/of diensten van andere Fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers. De Klant heeft de (gebruiks-)voorwaarden en het privacy beleid van deze Fabrikanten, leveranciers en/of licentiegevers gelezen, zodat de Klant weet hoe de software en/of dienst in kwestie dient te worden gebruikt. De Klant zal de (gebruiks-)voorwaarden en het privacy beleid van voornoemde derden voor de betreffende software en/of diensten naleven, ook nadat deze voorwaarden en/of dit privacy beleid door de betreffende Fabrikant, leverancier of licentiegever wordt gewijzigd.
2. Feenstra behoudt zich het recht voor, ook namens haar licentiegevers, om content opties (inclusief geschiktheid voor bepaalde functies) zonder voorafgaande kennisgeving te veranderen.
3. Naleving van deze regels en de regels voor het toegestane gebruik kan door Feenstra worden gecontroleerd en bewaakt en Feenstra behoudt zich het recht voor om de regels zonder voorafgaande kennisgeving te handhaven.
4. Bepaalde data, informatie, (derden) functionaliteit, materialen en/of content die via de Dienst beschikbaar zijn, kunnen materialen van derden bevatten. Feenstra kan in bepaalde gevallen links naar websites van derden opnemen om de Klant van dienst te zijn. De Klant stemt ermee in dat Feenstra niet verantwoordelijk is voor het onderzoeken naar en/of het beoordelen van de (on)rechtmatigheid van de inhoud dan wel de juistheid daarvan. Feenstra geeft geen garanties en aanvaardt geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid met betrekking tot deze materialen of websites van derden, of met betrekking tot andere materialen, producten of diensten van derden. De Klant stemt ermee in, dat hij geen materialen van derden zal gebruiken op een wijze die inbreuk maakt op de rechten van een andere partij en dat Feenstra op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor een dergelijk gebruik door de Klant.
5. Onverminderd de andere rechten die uit de Overeenkomst met de Klant of uit deze Algemene Voorwaarden voortvloeien, behoudt Feenstra zich het recht voor, ook namens haar licentiegevers, om op ieder tijdstip de toegang tot (een deel van de) diensten en/of de software dan wel tot data, (derden)functionaliteit, content, informatie of andere materialen die door voornoemde producten worden aangeboden zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, op te schorten, te verwijderen, te beperken, te stoppen of onmogelijk te maken. Feenstra zal in geen geval aansprakelijk zijn voor het doorvoeren van dergelijke veranderingen. Feenstra of haar licentiegevers kunnen ook beperkingen opleggen aan het gebruik van of de toegang tot bepaalde functies of delen van de software en/of de Dienst, zonder dat daarvoor een voorafgaande kennisgeving noodzakelijk is en zonder dat dit tot aansprakelijkheid van Feenstra leidt. Voor zover mogelijk en redelijk, zal Feenstra de Klant vooraf waarschuwen voor een wijziging, verwijdering, opschorting, beperking of stopzetting van de software en/of een Dienst (of een deel daarvan). Verwijdering van content zal geen invloed hebben op

de (correcte werking van de) software en/of een dienst, die de Klant reeds van Feenstra heeft verkregen.

Artikel 11 - Looptijd en beëindiging

1. De Overeenkomst voor de Dienst 'Ketelbeheer op Afstand via de CV-ketel' is voor de tijd zolang het huurcontract van de CV-ketel loopt, maar kan te allen tijde worden opgezegd door de Klant met een opzegtermijn van dertig dagen. Opzeggen van de Dienst kan schriftelijk per brief en e-mail of per telefoon. Let wel, in dat geval treedt ARTIKEL 5.2 in werking.
2. Feenstra heeft te allen tijde de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden indien sprake is van een tekortkoming van de Klant. Let wel, in dat geval treedt ARTIKEL 5.2 in werking.
3. Feenstra mag de Overeenkomst te allen tijde en zonder opgaaf van redenen opzeggen zonder dat zij gehouden is aan enige vorm van compensatie aan de Klant. ARTIKEL 5.2 is dan niet van toepassing.
4. Feenstra mag CV-ketels achteraf uitsluiten van de Dienst, bijvoorbeeld omdat de CV-ketelfabrikant wijzigingen heeft aangebracht in protocollen waarbij de Dienst niet goed meer kan worden uitgevoerd door Feenstra. De Overeenkomst wordt dan automatisch beëindigd en de Klant heeft in dat geval geen recht op enige vorm van compensatie. ARTIKEL 5.2 is dan niet van toepassing.

Artikel 12 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen voor de Dienst van Feenstra. Deze Algemene Voorwaarden en de voorwaarden genoemd in dit artikel en ARTIKEL 5 worden geacht elkaar aan te vullen. In geval van strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de overige voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden voor wat betreft de nakoming van Overeenkomst en de Dienst.
2. Feenstra is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde(n). Feenstra doet hiervan tijdig mededeling aan de Klant.
3. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de door Feenstra gehanteerde Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
4. Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiende uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
5. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement, waarin het hoofdkantoor van Feenstra is gevestigd.

Lelystad, januari 2016

Feenstra Verwarming B.V., onderdeel van de Feenstra-Groep, is gevestigd te Lelystad en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 39022746 BTW nummer NL0033.97.749.B01