

ALGEMENE VOORWAARDEN FLEXIBELE HUUR

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 huren van een Feenstra Toestel. Zoals bij elk product dat u huurt hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het Toestel stuk gaat, of als u de huurovereenkomst 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 de overeenkomst stopt?
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 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, 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 Wet bescherming Persoonsgegevens. 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?

- De huur gaat in op de dag dat het Toestel wordt geplaatst.
- De maandelijkse huurprijs staat in de overeenkomst.
- Wij mogen de huurprijs automatisch jaarlijks veranderen. Als wij dit doen gebruiken wij daarvoor het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage dat de 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid' zijn veranderd.
- U betaalt de huur vooraf per maand of kwartaal per automatische incasso aan Feenstra. Deze wordt afgeschreven op of rond de 27ste van de maand.
- Als de installatie niet goed functioneert door een oorzaak waar wij niets aan kunnen doen (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken of als gevolg van verkeerd gebruik), is dit geen reden tot vermindering van het huurbedrag. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.

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.
- 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 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

- Voldoet u niet aan uw verplichtingen? En beëindigen wij daarom voor het einde van de huurperiode de huurovereenkomst? Dan brengen wij de resterende huurtermijnen in één keer in rekening.
- Beëindigen wij voor het einde van de huurperiode de overeenkomst om een andere reden dan dat u niet aan uw verplichtingen voldoet? En komt dit omdat u zich niet aan de regels houdt? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met..?

- **Boa-module:** De hardware (van de beheer op afstand module) die de installatie verbindt met het internet.
- **Boa-dienst:** Dit is het op afstand via internet monitoren, beheren en onderhouden van de installatie.

- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Huurder:** dat bent u, de huurder van het Toestel.
- **Installatie:** Deze bestaat uit:
 - het Toestel;
 - 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 dak doorvoer of het bouwkundig kanaal;
 - 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 en met 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. Maar deze moet wel in dezelfde ruimte geïnstalleerd zijn als de cv-ketel.
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen 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:** Dit bestaat uit:
 - de complete cv-ketel zoals door de fabrikant afgeleverd;
 - een Boa module;
 - de standaard thermostaat;
 - de aansluiting tot de router.
- **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

- U huurt van ons een Toestel zoals is afgesproken en beschreven in de opdrachtbevestiging.
- **Let op:** het Toestel blijft eigendom van Feenstra. Alleen wij mogen het Toestel verwijderen, verplaatsen of in het Toestel/ de Installatie veranderingen aanbrengen.
- Wij zorgen voor het aanleggen en plaatsen van de Installatie (inclusief Toestel). De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u doorgeven en u dit aanvaardt.
- Wij verzorgen het onderhoud en de controle van de Installatie. Zie 'Wat te doen voor onderhoud en controle?'
- Wij verhelpen storingen en zorgen voor reparaties. Zie 'Wat te doen bij een storing?'
- U mag geen wijzigingen aanbrengen aan de Installatie. Wilt u iets wijzigen? Vraag ons dan eerst om toestemming.

b. De Boa-dienst

- Dit is de dienstverlening die de data afkomstig van de installatie verwerkt, opslaat en gebruikt om uw installatie te monitoren en te beheren. Dit doen wij via een beveiligde online omgeving van Feenstra.
- Wij monitoren de ontvangende gegevens, lossen storingen op en optimaliseren de instellingen van uw Toestel.
- Kunnen wij een storing niet via de Boa-internetverbinding oplossen? Dan nemen wij contact met u op voor een bezoek aan het perceel om de storing te verhelpen.
- Wij geven u vrijblijvend adviezen en suggesties over de werking en of het gebruik van de installatie.

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of de 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 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.
- Het Toestel beheren wij op afstand. Daarvoor is een werkende internetverbinding en toegang tot het Toestel nodig.

Privacy regels voor de Boa-data

- Wij verwerken de Boa-data in een beveiligde online omgeving van Feenstra en voldoen aan de wettelijke privacy regels.
- De data wordt uitsluitend gebruikt voor het monitoren, beheren en oplossen van storingen van uw installatie.
- Voor een juiste interpretatie van de data is het mogelijk dat wij de data online verifiëren bij de fabrikant van uw Toestel.
- Het is mogelijk dat wij wettelijk verplicht zijn om data met overheidsinstanties te delen, ook mogen wij geanonimiseerde data gebruiken voor onderzoek en deze met relevante partijen uitwisselen.
- De ontvangen data wordt gedurende de contractperiode bewaard. Data die nodig is voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden mogen wij langer bewaren.
- Wilt u meer weten over onze privacy policy? Kijk dan op onze website www.feenstra.com/privacy-policy

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 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.
- Dat u ons in de gelegenheid stelt het Toestel uit het perceel te verwijderen als wij dit noodzakelijk vinden.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaatsvinden, dan zullen wij u daarvoor kosten in rekening brengen
- Dat u het ons mogelijk maakt aan het einde van de huurovereenkomst of na opzegging van de huurovereenkomst (om welke reden dan ook) het Toestel op te halen. Kan het Toestel door beëindiging van de huurovereenkomst niet worden opgehaald? Of is er sprake van vermissing of verlies? Dan brengen wij u een redelijk bedrag in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten, plus € 75 administratiekosten.

5. Onderhoud en controle?

- Onderhoud en controle van de Installatie gebeurt zoveel mogelijk op afstand. Als wij dat nodig vinden komen wij bij u langs en maken daarvoor een afspraak met u.
- De kosten voor onderhoud en controle zijn onderdeel van de afgesproken huurprijs.
- 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?

a. Wat valt onder de dienstverlening?

- De dienstverlening bestaat uit:
 - a. Wij monitoren continu de goede werking van het Toestel
 - b. Wij onderhouden de Installatie
 - c. Wij verhelpen storingen aan de Installatie.
 Dit is inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en Arbeidskosten.

b. Wat valt niet onder de dienstverlening?

- 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 regels houdt en wij daarvan hinder ondervinden tijdens onze werkzaamheden.
 - b. Als de storing het gevolg is van:
 - dat wij door uw toedoen, 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, bevroering, bevuilding van de binnenleiding, leidinglekkage 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 door onjuiste instellingen;
 - verstopping door kalkafzetting en diffusie;
 - capaciteitsproblemen van installaties die niet door ons zijn aangesloten;
 - vervuilde rookgaskanalen en in 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 valt niet onder service;
 - Internetproblemen bij u thuis waardoor er geen beheer op afstand voor ons mogelijk is;
 - wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie onbereikbaar maken en die niet door Feenstra zijn aangebracht. Als u wilt, kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Oprachtnemer worden uitgevoerd.
- 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?

- De overeenkomst heeft een minimale looptijd van één jaar. Wilt u toch de overeenkomst binnen het eerste jaar opzeggen? Dan betaalt u de prijs voor de nog niet betaalde huurtermijnen van het eerste jaar plus € 75 administratiekosten.
- U kunt de overeenkomst 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. Blijft het Toestel in het perceel achter? Dan bent u verplicht bij verkoop de koper te vertellen dat het Toestel eigendom is van Feenstra en door u wordt gehuurd.
- Het is mogelijk om het huurcontract over te dragen aan de opvolgende eigenaar van het perceel. Maar dit moet wel in overleg met ons en de nieuwe eigenaar. Ook moet de nieuwe eigenaar verklaren dat hij de rechten en plichten van deze huurovereenkomst overneemt. Doet u dit allemaal niet, dan bent u aansprakelijk voor de schade die voor ons hieruit voortvloeit.
- Overlijdt de huurder en kunt u dit aantonen? Dan stopt de huurovereenkomst. Resterende huurtermijnen hoeven niet betaald te worden. Het Toestel wordt door ons verwijderd. Dit doen wij niet als er een nieuwe huurder komt en wij deze nieuwe huurder accepteren.

9. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- Wij mogen de huurovereenkomst 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 huurovereenkomst 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 de overeenkomst stopt?

- Het Toestel is eigendom van Feenstra en zal door ons worden opgehaald.
- Als wij het Toestel verwijderen, zullen wij de installatie op een veilige manier afsluiten.
- De verwijderingswerkzaamheden zijn op onze kosten. Maar deze kosten beperken zich tot het verwijderen van het Toestel. We zijn niet verantwoordelijk voor het in originele staat herstellen van muren, plafonds, leidingen en/of kranen etc.

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 die u moet betalen.
- Deze voorwaarden treden in werking per 1 oktober 2016.