

Prettig wonen en werken. Daarvoor zorgt Feenstra al sinds 1947. Met onze techniek en kennis maken we uw directe omgeving comfortabel, gezond, veilig en energiezuinig. Met meer dan 1.400 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 6660 666 (lokaal tarief), mail ons op [info@feenstra.com](mailto:info@feenstra.com) of ga naar [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com). Uw contractpartij is Feenstra Veiligheid B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 09119907.

Bedankt voor het huren van een Feenstra Systeem. 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 Systeem 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. Privacy regels voor beheer op afstand en meldkamer
5. Extra werkzaamheden
6. Wat verwachten wij van u?
7. Onderhoud en service
8. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
  - a. Wat valt onder de garantie en dienstverlening?
  - b. Wat valt niet onder de dienstverlening?
9. Wat te doen bij storing?
10. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
11. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
12. Wat gebeurt er als de overeenkomst stopt?
13. Bijzonderheden

## 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 Odrachtbevestiging 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.
- **Odrachtbevestiging:** 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 Odrachtbevestiging 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

Odrachtbevestiging 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 Veiligheid 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 Odrachtbevestiging 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, krijgt u daarover bericht. 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 of storingen in het 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, afdeling installerende bedrijven](mailto:klachten@feenstra.com). Mail ons op [klachten@feenstra.com](mailto:klachten@feenstra.com) of kijk op onze website [www.feenstra.com/klantenservice/klacht](http://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](http://ec.europa.eu/odr)

### 7. Hoe gaan we om Uw 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 (AVG). Als u geen prijs stelt op informatie over onze producten en diensten, kunt u dit aan ons laten weten via [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com) of telefonisch +31 (0)88 6660 666.

## B: Regels voor Betaling

### 1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- De huur gaat in op de dag dat het Systeem wordt geplaatst.
- De maandelijkse huurprijs staat in de Overeenkomst/ Opdrachtbevestiging.
- U betaalt de huur vooraf per maand door middel van automatische incasso aan Feenstra.
- Als het Systeem niet goed functioneert door een oorzaak waar wij niets aan kunnen doen (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken of als gevolg van onjuist 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). Indien de automatische incasso niet in één keer lukt, dan probeert Feenstra het bedrag nogmaals te incasseren, alvorens een betalingsherinnering te sturen. Die moet u 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.
- Wij mogen de tarieven 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' heeft vastgesteld.

## C. Productregels

### 1. Wat bedoelen wij met..?

- **Alarmsysteem:** Een (draadloos) Systeem voor een inbraak- en/of brandalarm met bijbehorende accessoires.
- **App:** een softwareprogramma voor extra functies en bediening van ons Systeem.
- **Camerabeveiliging:** Een bedraad of draadloos observeringssysteem (ook wel CCTV Systeem genoemd) voor gebruik op uw terrein.
- **Diensten:** Het installeren van het Systeem, het controleren van de juiste werking van het Systeem met de sensoren, service & onderhoud en/of aansluiting op de (Virtuele of Bemande) meldkamer.
- **Bemande meldkamer:** Particuliere Alarmcentrale. Dit is een bemande meldkamer die beschikt over een vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.
- **Virtuele meldkamer:** Dit is een functionaliteit die alarmmeldingen verwerkt en vervolgens u elektronisch (o.a. e-mail/SMS/App) informeert.
- **Huurder:** Dat bent u, de Huurder van het Systeem.
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door de Huurder gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.
- **Data:** De instellingen, (alarm)meldingen en status informatie van het Systeem. Deze data bevat geen persoonlijke gegevens.
- **Systeem:** Het (Alarm- en/of Camera-) Systeem met bijbehorende componenten, bedieningselementen en software (App) programma, al dan niet voorzien van aansluiting op de Bemande of Virtuele meldkamer.

### 2. Waar heeft u recht op?

#### Het Systeem, contract en meldkamer

- U huurt van ons een Systeem zoals is afgesproken en beschreven in de Opdrachtbevestiging.
- Let op: het Systeem blijft eigendom van Feenstra. Alleen wij mogen aan het Systeem veranderingen aanbrengen.
- Wij zorgen voor het aanleggen en plaatsen van het Systeem. De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u doorgeven en u voor akkoord heeft getekend.
- Wij verzorgen het onderhoud en de controle van het Systeem. Zie '7. Onderhoud en Service?'.  
• Wij verhelpen storingen en zorgen voor reparaties. Zie '9. Wat te doen bij een storing?'.  
• U mag geen wijzigingen aanbrengen aan het Systeem. Wilt u iets wijzigen? Vraag ons dan eerst om schriftelijke toestemming.

### 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 Systeem wordt gedaan door (of in opdracht van) Feenstra.
- De plaats van het Systeem wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Systeem. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering. Deze moet wel volgens de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften en instructie 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 zelfverantwoordelijk voor het verwijderen en afvoeren van eventueel aanwezig asbest en het (asbest- en) stofvrij maken van de ruimte.
- Er is een werkende internetverbinding aanwezig voor de werking van ons Systeem om het op afstand te beheren, voor updates of om aanpassingen in overleg met u door te voeren.

### 4. Privacyregels voor beheer op afstand en meldkamer

- Wij verwerken uw gegevens in een beveiligde omgeving van Feenstra en voldoen daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De data wordt uitsluitend gebruikt voor het monitoren, beheren, oplossen en opvolgen van storingen van het Systeem.
- 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.
- Bij (alarm)meldingen zullen wij indien noodzakelijk uw gegevens aan hulpdiensten doorgeven.
- De ontvangen geanonimiseerde 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-cookies/privacy-policy/](http://www.feenstra.com/privacy-cookies/privacy-policy/)

### 5. 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 de bestaande installaties (voor bijvoorbeeld elektriciteit en internet) betaalt u zelf.
- De kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso. Ook hiervoor gelden de Regels voor Betaling uit onderdeel B.

### 6. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het Systeem gebruikt waarvoor het bedoeld is en er voorzichtig mee omgaat.
- Dat u onze aanwijzingen voor gebruik opvolgt en u uw best doet om beschadigingen, schade en storingen te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- Dat u ons toegang verleent tot het pand waarin het Systeem is geïnstalleerd voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen aan het Systeem.

- Dat u beschikt over een werkende internetverbinding waarop het Systeem kan worden aangesloten.

## 7. Onderhoud en service

- Onderhoud en controle van het Systeem gebeurt zoveel mogelijk op afstand. Als wij dat nodig vinden, maken wij een afspraak met u om bij u langs te komen hiervoor.
- De kosten voor onderhoud en controle zijn onderdeel van de afgesproken huurprijs.
- Als we een gebrek constateren, verhelpen we dit zo snel mogelijk. Dit kan ook betekenen dat wij het Systeem verwijderen of vervangen.
- Als wij defecten moeten herstellen of onderdelen vervangen in verband met onzorgvuldig gebruik van het Systeem, kunnen wij de kosten daarvoor bij u in rekening brengen. Ook hiervoor gelden de betaalregels uit onderdeel B.

## 8. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

### a. Wat valt onder de garantie en dienstverlening?

- De dienstverlening bestaat uit:
  - a. Continue monitoring van het Alarmsysteem via aansluiting op de Bemande of Virtuele meldkamer:
    - Bij de bemande meldkamer maakt u gebruik van de Particuliere Alarmcentrale. Meldkamerdiensten worden uitgevoerd volgens de geldende wet- en regelgeving. Verandert de wet- en regelgeving voor de meldkamerdiensten? Dan veranderen de diensten dienovereenkomstig. In dat geval zullen wij u hiervan op de hoogte stellen.
    - Bij de virtuele meldkamer kunt u ter plaatse of op afstand via e-mail, telefoon of per SMS alarmberichten ontvangen. De alarmmeldingen van het alarmsysteem aangesloten op de Virtuele meldkamer worden verwerkt via een GSM-netwerk en een beveiligde omgeving van Feenstra. In deze beveiligde omgeving worden alle alarmmeldingen verwerkt en opgeslagen. Hierin kunt u ook de alarmmeldingen terugvinden en de status van het systeem inzien.
  - b. Periodiek onderhoud van het Systeem (controle en/of vervangen van de batterijen, controle of systemen/componenten goed functioneren en het testen van het Systeem).
  - c. Het verhelpen van storingen.
- Batterijen worden op verzoek opgestuurd en dient u zelf te vervangen indien dit eerder is dan gepland onderhoudsbezoek.
- Heeft u in aanvulling op het gehuurde Systeem een product bij ons gekocht? Dan heeft u twee jaar garantie op het product vanaf het moment van aankoop van het product. Tijdens de fabrieksgarantie worden defecten verholpen zonder dat u daarvoor hoeft te betalen.

### b. Wat valt niet onder de dienstverlening?

- In de volgende gevallen brengen wij u de extra kosten voor onderhoud en controle in rekening:
  - Als wij door uw toedoen het onderhoud niet kunnen uitvoeren.
  - Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels/bedieningsvoorschriften heeft gehouden.
  - Als de storing het gevolg is van kortsluiting, waterschade, blikseminslag, brand/rookschade, storingen in het elektriciteitsnet en/of andere indirecte oorzaken.
  - Internetproblemen bij u thuis waardoor er geen verbinding met het Systeem meer mogelijk is.
  - Wijzigingen aan het Systeem door u of een ander dan Feenstra die de goede werking nadelig kunnen beïnvloeden en/of het Systeem onbereikbaar maken.
- Moeten wij wijzigingen die uzelf heeft gedaan aan het Systeem herstellen? Dan betaalt u daarvoor de kosten.
- Feenstra kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor achtergebleven boorgaatjes (<6mm) en/of kleurverschil ontstaan na het verwijderen, verplaatsen of vervangen van Systeemproducten.

## 9. Wat te doen bij een storing?

- Bij storingen of het melden van calamiteiten kunt u ons 24 uur per dag bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 6660 666.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moet de plek waar het Systeem staat vrij zijn van opslag. Wij moeten overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval, dan brengen wij de extra tijd in rekening.

## 10. 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 Systeem in het perceel achter? Dan bent u verplicht bij verkoop de koper te vertellen dat het Systeem 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 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 Systeem kunt u in een speciale doos naar ons retour sturen. Dit doen wij niet als er een nieuwe huurder komt die het systeem wil overnemen en wij deze nieuwe huurder accepteren.

## 11. 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.

## 12. Wat gebeurt er als de overeenkomst stopt?

- Het Systeem is eigendom van Feenstra.
- Als de huurovereenkomst is beëindigd, om welke reden dan ook, dient u zelf zorg te dragen voor demontage en het Systeem conform onze retourinstructie terug te sturen. Indien het Systeem niet (compleet) wordt teruggezonden aan ons en/of indien er sprake is van vermissing of verlies, dan brengen wij u afhankelijk van de ouderdom en staat van de producten een redelijk bedrag van de marktwaarde in rekening voor het door ons geleden verlies en de door ons gemiste inkomsten, plus € 75 administratiekosten
- De huurtermijnen zullen stoppen na ontvangst van het volledige Systeem, en nadat deze middels een interne test in orde bevonden is.
- Tegen een redelijk tarief, voorrijkosten en arbeidsloon kunnen wij het Systeem ook voor u demonteren en meenemen.

## 13. Bijzonderheden

- Maakt het Systeem gebruik van een softwareapplicatie of een App en is deze geleverd door de fabrikant van de apparatuur? Dan is die fabrikant ook verantwoordelijk voor nieuwe updates, het functioneren, de veiligheid en beschikbaarheid van de Cloud, software en de App. Tevens is de fabrikant verantwoordelijk voor de bescherming van uw privé gegevens conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- Deze voorwaarden gelden vanaf Juni 2018.