

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 of dienst dat u koopt hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld 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.

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. Waaruit bestaan de afgeleverde goederen of diensten?
6. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
7. 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 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.

Abonnementhouder: dat bent u, als u een abonnement bij ons heeft afgesloten.

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, leidinglekkage 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?

- U betaalt per automatische incasso aan Feenstra.

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 betaald 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.

C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?

- **Mechanische Ventilatie Unit:** De Mechanische Ventilatie Unit zoals door de fabrikant geleverd en geïnstalleerd. Op www.feenstra.com vindt u hierover meer informatie.
- **Warmte Terug Win Unit:** De Warmte Terug Win Unit zoals door de fabrikant geleverd en geïnstalleerd. Op www.feenstra.com vindt u hierover meer informatie.
- **Meer- en minderwerk:** Door u gewenste toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk, waardoor de overeengekomen prijs verandert.
- **Onderhoud:** Onderhoudswerkzaamheden aan het toestel met als doel reinigen, controleren, verbeteren en/of herstellen van een correcte en veilige werking ervan.
- **Systeem:** Het toestel of de installatie zoals omschreven in de opdrachtbevestiging.
 - Als het een Mechanische Ventilatie Unit is, dan is het inclusief de ventielen, de standenschakelaar en de luchtkanalen.
 - Als het een Warmte Terug Win Unit is, dan is het inclusief de ventielen, de standenschakelaar en de luchtkanalen.

2. Waar heeft u recht op?

Eenmalige ventilatie reiniging

- Afhankelijk van de afspraken die wij met u maken, verzorgen wij een Eenmalige reiniging van het systeem

In de opdrachtbevestiging staat wat wij met u afspreken. Zie 'Wat valt onder de Eenmalige ventilatie reiniging?'

Heeft u meerdere systemen in de woning? En wilt u voor meerdere systemen de Eenmalige ventilatie reiniging?

Dan raden wij u aan per systeem een Eenmalige reiniging aan te schaffen.

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

- De ventilatie unit en de ventielen moeten goed bereikbaar zijn. En dit moet arbotechnisch verantwoord zijn.
- Het systeem mag geen achterstallig onderhoud hebben en moet goed functioneren.
- De omgeving van het systeem mag niet asbesthoudend zijn.
- Het systeem moet vrij zijn van bekabeling, draden en of andere materialen die niet bij het oorspronkelijke systeem behoren.
- De luchtkanalen moeten vrij zijn van oneigenlijke apparaten en installaties.
- De luchtkanalen mogen niet afgesloten of dichtgemaakt zijn.
- Heeft u een systeem van een fabricaat waarvoor het onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of een afwijkende onderhoudscyclus vraagt? Of adviseert de fabrikant van het toestel dit? Geef dit dan van tevoren aan ons door. Het is mogelijk dat wij daarvoor extra kosten in rekening moeten brengen. Dit laten wij u weten voordat de werkzaamheden beginnen.
- Wij mogen systemen uitsluiten of weigeren de afgesproken service te verlenen. Dit doen wij bijvoorbeeld als de werkzaamheden te gevaarlijk zijn. Maar ook als er geen onderdelen in voorraad zijn of als deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u het ons mogelijk maakt de afgesproken werkzaamheden uit te voeren. Als u afspraken niet nakomt, mogen wij de door ons gemaakte kosten in rekening brengen.
- Dat u ervoor zorgt dat werkzaamheden die u door anderen laat uitvoeren, ons werk niet hinderen of vertragen.
- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.

5. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

Wat valt onder de Eenmalige ventilatie reiniging?

De Eenmalige reiniging geldt voor één Mechanische Ventilatie Unit met maximaal vier aansluitpunten of één Warmte Terug Win Unit met maximaal acht aansluitpunten.

1a. Is het systeem een Mechanische Ventilatie Unit? Dan valt onder de Eenmalige ventilatie reiniging:

- De reiniging van de Unit.
- De reiniging van de ventielen.
- De controle van de standenschakelaar.
- Het nakijken van het systeem op een juiste werking.
- Het meten van de afzuigcapaciteit.
- Het afstellen van het systeem en de ventielen.
- Het reinigen van de kanalen.

Eventuele materiaalkosten en arbeidsloon voor het opheffen van storingen betaalt u zelf.

1b. Is het systeem een Warmte Terug Win Unit? Dan valt onder de Eenmalige ventilatie reiniging ook:

- Het gelijktijdig vervangen van de filters.

Het bestellen en plaatsen van filters na de Eenmalige reiniging betaalt u zelf. Ons advies is de filters ieder half jaar te vervangen.

6. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?

U kunt de Eenmalige ventilatie reiniging annuleren binnen 7 dagen na ontvangst van de orderopdracht.

7. 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 gelden vanaf januari 2017.