

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](mailto:info@feenstra.com) of ga naar [www.feenstra.com](http://www.feenstra.com). Uw contractpartij is Feenstra Verwarming B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 39022746.

Bedankt voor uw opdracht voor een ketelcheck. In deze voorwaarden staan de afspraken die we met elkaar maken. Lees ze goed door, want ze zijn belangrijk.

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?

## 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.

## 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.

**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. Wij 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](mailto:klachten@feenstra.com) of kijk op onze website [www.feenstra.com/klachten](http://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](http://ec.europa.eu/odr)

### 7. Hoe gaan wij 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](http://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.
- Als het toestel niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken), is dit geen reden tot vermindering van het bedrag. 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 administratie-, 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 uiteraard de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK).

## C. Productregels

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

- **Bouwbesluit:** Wettelijke voorschriften voor bouwen en verbouwen.
- **Meer- en 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?

#### De APK:

- Als u bij ons een APK heeft aangevraagd, zorgen wij voor controle van het afgesproken toestel. Zie '5.a. Wat valt onder de APK?'
- De APK geldt alleen voor cv-ketels en niet voor andere toestellen (zoals een geiser / moederhaard / gashaard / stadswarmte/ zonnegascombi's/ zonneboilers etc.).

#### Onderhoud:

- Als u bij ons onderhoud heeft aangevraagd, zorgen wij voor het onderhoud van het afgesproken toestel. Zie '5.b. Wat valt onder onderhoud?'
- Onderhoud is een extra dienst die tegen een meerprijs kan worden afgenomen.

- Onderhoud kan alleen in combinatie met APK worden afgenomen.
- Onderhoud geldt alleen voor cv-ketels en niet voor andere toestellen (zoals een geiser / moederhaard / gashaard / stadswarmte/ zonnegascombi's/ zonneboilers etc.).

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

- 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.
- De bereikbaarheid moet goed en arbotechnisch verantwoord zijn.
- Heeft u een toestel van een fabricaat waarvoor het onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of een afwijkende onderhoudscyclus vraagt? Of adviseert de fabrikant van het toestel dit? Dan moet u dat van tevoren aan ons doorgeven. Het is mogelijk dat wij daarvoor extra kosten in rekening moeten brengen. Dit laten wij u weten voordat de werkzaamheden beginnen.
- De gasleidingen en be- en ontluchtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757.
- Ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de Installatie moet aangesloten zijn volgens de NEN 1010 regels.
- Wij mogen werkzaamheden aan toestellen uitsluiten of weigeren. Dit doen wij bijvoorbeeld 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 deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u het ons mogelijk maakt de afgesproken werkzaamheden uit te voeren.
- Dat u ervoor zorgt dat werkzaamheden die u door anderen laat uitvoeren ons werk niet hinderen of vertragen.

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

#### I. Wat valt onder de APK?

- Controlewerkzaamheden tot een maximum van 30 minuten, dit bestaat uit:
  - a. Het controleren van de werking van het toestel.
  - b. Veiligheidsinspectie of het toestel goed is aangesloten.
  - c. Het uitvoeren van een rookgasanalyse.
  - d. Het uitvoeren van een rendementsmeting.
  - e. Controleren op lekkages.
  - f. Advies geven over de status van het toestel.
  - g. Het voor u maken van een APK-rapportage. Dit is inclusief voorrijkosten en arbeidskosten.

#### II. Wat valt onder onderhoud?

- Onderhoudswerkzaamheden, dit bestaat uit:
  - a. Het onderhouden en inspecteren van het toestel volgens de richtlijnen van de fabrikant.
  - b. Het inspecteren van de opstellingsruimte, de randapparatuur en de rookgasafvoer.
  - c. Het bijvullen van de cv-installatie (als dat nodig is).
  - d. Het maken van een rapportage over:
    - De werkzaamheden die we hebben uitgevoerd. Wij geven een advies over de levensduur van het toestel en de te verwachten onkosten.
    - De (brand)veiligheid, rookgasafvoer, luchttoevoer (ventilatie) en de condenswaterafvoer die te maken hebben met het toestel.
    - Eventuele andere zaken die de goede werking van het toestel ongunstig kunnen beïnvloeden.

### III. Wat valt niet onder de werkzaamheden?

- In de volgende gevallen brengen wij u extra kosten in rekening:
  - a. Als extra materiaal noodzakelijk is.
  - b. Als het ontkalken van boilers, warmtewisselaar, leidingen en condensafvoeren nodig zijn.
  - c. Als het reinigen/vegen van rookgasafvoerkanalen nodig is.
  - d. Als sanering (reparaties) en verder onderhoud van het toestel nodig zijn.

Als extra kosten nodig zijn, hoort u dit altijd vooraf. Pas nadat u hiermee akkoord gaat, zullen wij de werkzaamheden uitvoeren.

### 6. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?

#### Stoppen van de APK:

- U kunt de APK annuleren binnen zeven 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. Deze kosten moet u betalen.
- Deze voorwaarden gelden vanaf januari 2017.