

# Algemene Voorwaarden Service- en Onderhoudscontracten

## Contractvarianten

### Onderhoudscontract

#### Hieronder valt:

- Periodieke inspecties\*

### Servicecontract

#### Hieronder valt:

- Periodieke inspecties\*
- Loonkosten bij storingen\*\*

### Full-Servicecontract

#### Hieronder valt:

- Periodieke inspecties\*
- Materiaalkosten bij storingen\*\*
- Loonkosten bij storingen\*\*

\*Afhankelijk van het toestel en de gekozen contractvorm. Zie A1.

\*\* Voor de exacte dekking van de contracten zie de onderstaande voorwaarden.

Bij alle abonnementen worden voorrijkosten berekend in geval van een storing. Voorrijkosten worden niet berekend bij periodieke inspecties.

## A. Voordelen zwart op wit

### 1. Inspectiebeurten van gesloten toestellen:

- Eens per 24 maanden, met een uitloop van maximaal 3 maanden.
- Tussen 2 opeenvolgende inspectiebeurten zal een periode liggen van 21 doch ten hoogste 27 maanden.

### Inspectiebeurten van open toestellen:

- Eens per 18 maanden, met een uitloop van maximaal 3 maanden.
- Tussen 2 opeenvolgende inspectiebeurten zal een periode liggen van 15 doch ten hoogste 21 maanden.

2. Laat u bij een storing een monteur van Feenstra langskomen, dan betaalt u daar voorrijkosten voor. Indien er binnen 2 weken na de eerste (of vorige) oproep zich opnieuw een storing voordoet, dan worden deze kosten niet nogmaals berekend. Storingen aan uw toestel worden volgens vaste prijsafspraken verholpen: afhankelijk van uw contractvorm betaalt u wel of geen materiaalkosten en/of arbeidsloon. Voorrijkosten worden niet berekend bij inspectiebeurten en toestelkeuringen.

3. Storingen kunnen worden gemeld op het algemene storingsnummer. Tussen 22.00 en 08.00 uur komen monteurs in principe alleen in noodgevallen.

## B. Het toestel ten behoeve waarvan een van de drie varianten van het Onderhouds-, Service- of Full-Servicecontract wordt gesloten dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

1. Toestellen met een maximale capaciteit van 40 kW. Bij toestellen ouder dan 10 jaar geldt een toeslag van 10% op het basistarief. Bereik een ketel de leeftijd van 15 jaar, dan worden Full-Service- en Servicecontracten vanaf de eerste maand van het eerstvolgende kalenderjaar automatisch omgezet in een Onderhoudscontract (zie F2). Op dit Onderhoudscontract zijn de op dat moment geldende algemene voorwaarden voor Onderhoud van toepassing. Indien een van de partijen geen omzetting van Full-Service- of Servicecontract naar een Onderhoudscontract wenst, kunnen beide partijen het lopende contract schriftelijk opzeggen. Hierbij neemt de klant een opzegtermijn van 30 dagen en Feenstra een opzegtermijn van 60 dagen in acht.

### 2. De installatie bestaat uit:

- het complete toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter;
- de gasleiding, inclusief de gaskraan tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten;
- de rookgasafvoer, met een maximale lengte van 3 meter, van kunststof, aluminium of roestvrij staal tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal;

- de koud- en warmwateraansluiting, inclusief inlaatcombinatie tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten;

- de cv-aansluitingen aan het toestel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige appendages tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van het toestel gemeten;

- de drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat.

### 3. Feenstra behoudt zich het recht voor toestellen uit te sluiten:

- waarvoor geen onderdelen voorradig zijn of niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn;

- toestellen met een extreem hoog storingsbeeld;

- toestellen waarvoor monteurs niet zijn opgeleid.

Feenstra zal u hiervan zo snel mogelijk na ontvangst van het aanmeldingsformulier mededeling doen.

### 4. Om een Onderhouds-, Service- of Full-Servicecontract te kunnen afsluiten moet een installatie aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. De installatie dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving betreffende ventilatie, toevoer van verbrandingslucht, afvoer van rook van verbrandingsgassen en eisen en bepalingmethoden voor huishoudelijke gasinstallaties.

2. De installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving betreffende laagspannings- en drinkwaterinstallaties.

3. Een toestel mag niet asbesthoudend zijn.

Aanvullend op voorgaande leden geldt voor het toestel waarvoor een Service- of Full-Servicecontract wordt gesloten:

4. Er mag geen achterstallig onderhoud zijn.

5. Met inachtneming van het bepaalde in artikel D dient het toestel door Feenstra geïnspecteerd, indien nodig gesaneerd en goedgekeurd te zijn.

## C. Storingen die niet onder het Full-Service- en Servicecontract vallen en derhalve volledig, d.w.z. inclusief voorrijkosten, arbeidsloon en materiaal, in rekening gebracht worden, zijn storingen:

1. Die zijn ontstaan doordat er geen of geen juiste elektrische spanning aanwezig is op het toestel.

2. Die zijn ontstaan doordat er geen gas of gasvoordruk op het toestel aanwezig is overeenkomstig de voorwaarden van de leverancier.

3. Aan de installatiedelen die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevroering of andere oorzaken van buitenaf.

4. Door ondeskundige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen.

5. Door verstopping, door kalkafzetting en diffusie.

6. Door capaciteitsproblemen aan een installatie die niet is geïnstalleerd door Feenstra.

7. In vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt.
8. Door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de cv-installatie (het bijvullen en ontlichten van de installatie valt niet onder het contract).
9. Die dusdanig van aard zijn dat de ketel redelijkerwijs als niet te repareren beschouwd moet worden.
10. Aan de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling.
11. Als gevolg van wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het toestel nadelig kunnen beïnvloeden en niet door Feenstra zijn aangebracht.

#### **D. Ingangsdatum en toestelkeuring**

1. Na verwerking van uw aanmelding in ons systeem gaat het contract in op de eerste dag van de daaropvolgende maand. Feenstra zal u de ontvangst van de aanmelding schriftelijk bevestigen.
2. De toestelkeuring van het betreffende toestel vindt plaats binnen 3 maanden nadat het betreffende contract is ingegaan. Blijkt het toestel bij de toestelkeuring niet aan de in de bovenstaande voorwaarden gestelde eisen te voldoen (zie B. 1, 3 en 4), dan kunt u het toestel tegen vooraf geoffreerde kosten door Feenstra laten saneren of wordt het betreffende contract door een van de partijen beëindigd.
3. Mocht binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst geen toestelkeuring hebben plaatsgevonden, dan heeft dat tot gevolg dat Feenstra het toestel zonder voorbehoud accepteert.
4. Indien zich na het sluiten van de overeenkomst, voorafgaand aan de toestelkeuring een storing voordoet, dan vindt de toestelkeuring direct plaats tijdens het verhelpen van de storing. De storing wordt verholpen, waarbij Feenstra het eerste uur arbeidsloon voor haar rekening neemt. De overige uren worden aan de klant in rekening gebracht.
5. Indien het contract schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft u tot 7 werkdagen na het sluiten van het contract de mogelijkheid deze zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste toestelkeuring reeds heeft plaatsgevonden.
6. De toestelkeuring is niet van toepassing op het Onderhoudscontract.
7. Feenstra verplicht zich binnen 12 maanden na ingangsdatum van een Onderhoudscontract de eerste onderhoudsinspectie te hebben verricht.

#### **E. Looptijd**

Alle contracten lopen steeds tot en met 31 december van het kalenderjaar. De minimale looptijd van het contract is 2 jaar.

#### **F. Beëindiging**

1. Bij verkoop van de woning waarin het betreffende toestel is geïnstalleerd dient het contract, met inachtneming van de opzegtermijn zoals bepaald in lid 4 van dit artikel, schriftelijk door u te worden opgezegd.

2. Wanneer het toestel 15 jaar of ouder is. Dit geldt alleen voor Full-Service- en Servicecontracten (zie B1).
3. Tariefsverhoging boven de indexering genoemd, op grond van het bepaalde in artikel G lid 4, geeft u het recht het contract binnen 30 dagen nadat de tariefsverhoging aan u is meegedeeld schriftelijk op te zeggen, met ingang van de ingangsdatum van deze tariefsverhoging.
4. Beide partijen kunnen het contract na het verstrijken van de initiële duur zoals is bepaald in artikel E schriftelijk opzeggen. Deze opzegging dient minimaal 30 dagen voor het verstrijken van de betreffende termijn schriftelijk te geschieden. Zonder schriftelijke opzegging wordt het contract steeds stilzwijgend verlengd met een jaar.

#### **G. Betalingen**

1. Het verschuldigde bedrag wordt per kwartaal vooraf betaald. Het bedrag wordt automatisch van uw rekeningnummer afgeschreven. Voorrijkosten worden achteraf automatisch van uw rekening afgeschreven.
2. Indien er binnen 2 weken na de eerste (of vorige) inspectie/onderhoudsbeurt/repairatie zich opnieuw een storing voordoet, dan worden de voorrijkosten niet nogmaals berekend. Voorrijkosten gelden niet voor de periodieke inspectiebeurten.
3. Voor dit contract gelden de tarieven zoals die door Feenstra vóór of uiterlijk bij het aangaan van het contract zijn verstrekt.
4. De overeengekomen tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast. In beginsel zal de contractprijs worden aangepast aan de indexering op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en Installatiebedrijven van het CBS.
5. Betalingen van, op grond van door Feenstra verrichte werkzaamheden, door klant verschuldigde bedragen worden per éénmalige machtiging automatisch afgeschreven van uw giro-/bankrekeningnummer.

#### **Toepasselijkheid voorwaarden**

Algemene voorwaarden Service- & Onderhoudscontracten zijn van toepassing op alle door Feenstra verrichte service- en onderhoudswerkzaamheden en alle Service- en Onderhoudscontracten die per 1 juli 2006 worden gesloten. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van het cv-servicecontract tussen u en Feenstra. Daarnaast zijn, voor zover mogelijk en voor zover niet strijdig met de Algemene voorwaarden Service- en Onderhoudscontracten van Feenstra, op dit contract aanvullend van toepassing de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Service-abonnementen voor Woninginstallaties (zie [www.uneto-vni.nl](http://www.uneto-vni.nl) of bel 0900 84 39 (€ 0,10 p/m)).

Uitgave juli 2006

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder Feenstra: Feenstra Warmte Totaal Zorg en de daaraan verbonden bedrijven.