

Bedankt voor uw bestelling. In deze voorwaarden leest u de afspraken die we met elkaar maken over bestellingen via onze webshop. 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.

CVketelvoordeel.nl is een activiteit van de Feenstra groep. Feenstra zorgt al sinds 1947 voor prettig wonen en werken. 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.

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?
8. Welke regels zijn er voor het bestellen en annuleren via de Webshop?

## 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. Garantie.
6. 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 en/of de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door u getekende of aanvaarde offerte, deze Algemene Voorwaarden en/of de door u getekende werkbond bij oplevering.

**Opdrachtbevestiging:** dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en de dienst. Ook staan hierop uw gegevens vermeld.

**U:** de persoon of organisatie waarmee CVketelvoordeel.nl de overeenkomst is aangegaan.

**We/Wij/Ons:** CVketelvoordeel.nl.

### 2. Wie zijn wij?

Wij zijn CVketelvoordeel.nl. CVketelvoordeel.nl is een activiteit van Feenstra Verwarming B.V. die is gevestigd in Lelystad en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 39022746, Steenstraat 1, 8211AG Lelystad.

### 3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de Opdrachtbevestiging 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?

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 Algemene 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 of door het onjuist gebruiken van de door u bestelde producten.

### 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@cvketelvoordeel.nl](mailto:klachten@cvketelvoordeel.nl) of kijk op onze website [www.cvetelvoordeel.nl/klachten](http://www.cvetelvoordeel.nl/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 we om met persoonlijke gegevens?

Als u een overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Deze gegevens worden binnen de Feenstra-groep 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.cvetelvoordeel.nl](http://www.cvetelvoordeel.nl) of (088) 84 55 088.

Wilt u weten hoe CVketelvoordeel met uw persoonsgegevens omgaat, lees dan ons privacy statement op <https://cvketelvoordeel.nl/privacy>

### 8. Welke regels zijn er voor het bestellen en annuleren via de Webshop?

Voor producten en bijbehorende installatie die u via onze webshop bestelt, gelden de volgende regels.

- Zodra u een product met installatie heeft besteld, sturen wij een Opdrachtbevestiging naar het door u opgegeven e-mailadres.
- Vervolgens zullen wij telefonisch contact met u opnemen om een afspraak voor de installatie van het door u bij ons bestelde product in te plannen. Op de dag van de geplande

installatie zal de installateur het door u bestelde product (en aanverwante producten) meenemen.

- U mag de bestelling binnen 14 dagen nadat u de bestelling heeft gedaan annuleren. Hierbij gelden de volgende regels:
  - U geeft via de website CVketelvoordeel.nl/product retourneren door dat u de bestelling annuleert;
  - Indien wij met u hebben afgesproken dat de installatie werkzaamheden plaatsvinden binnen 14 dagen nadat u uw bestelling heeft gedaan (dus binnen uw bedenktijd), kunt u alleen annuleren als wij nog niet zijn begonnen met de werkzaamheden. Als de monteur eenmaal is begonnen met het installeren van de cv-ketel op uw huisinstallatie, is er sprake van maatwerk dat niet (kosteloos) kan worden geannuleerd.

## B: Regels voor betaling

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

- Nadat de cv-ketel bij u is geïnstalleerd en door u is geaccepteerd door het tekenen van een werkbond, stuurt CVketelvoordeel.nl u de factuur aan het door u opgegeven e-mail adres. CVketelvoordeel.nl kan ook direct nadat de werkbond door u is getekend de factuur overhandigen.
- De factuur geeft een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel in overleg met u uitgevoerde Meer- en minderwerk.
- Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen dient u binnen 14 dagen na factuurdatum de factuur te betalen.

### 2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

- CVketelvoordeel.nl blijft de eigenaar van de bij u geïnstalleerde cv-ketel, totdat u aan uw betalingsverplichting heeft voldaan.
- Als u niet op tijd betaalt sturen wij u een kosteloze betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Voor elke factuur 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..?

- **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.
- **Perceel:** Het gebouw waarin het Toestel wordt geplaatst.
- **Een cv-ketel inclusief installatie 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 dak toevoer 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 (standaard 1 meter van de 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?

U heeft recht op levering van de door bestelde cv-ketel met installatie zoals dat staat omschreven op de opdrachtbevestiging.

De afgesproken installatie werkzaamheden:

- De werkzaamheden worden door ons of door ons ingehuurd derden uitgevoerd en staan vermeld in de Opdrachtbevestiging.
- De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u hebben doorgegeven en u dit aanvaardt door middel van ondertekening van een werkbond.

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

- Het aanleggen van de leidingen (max. 1 meter) en het (ver)plaatsen en/of aansluiten van het Product wordt gedaan door (of in opdracht van) ons.
- De plaats van het Product wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Product. 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. Daarin 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. Indien wij vermoeden dat er asbest op de werkplek aanwezig is en/of u geen verklaring 'geen asbest' kunt tonen, kunnen wij de cv-ketel niet installeren.

#### Extra werkzaamheden:

- Als er extra werkzaamheden nodig zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. De monteur zal in overleg met U deze werkzaamheden en kosten vaststellen en na afloop van de installatie tekent U voor de installatie inclusief meerwerk.
- 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 samen met de kosten zoals opgegeven in de Opdrachtbevestiging.

### 4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze Algemene Voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u de aanwijzingen voor gebruik van ons en de fabrikant opvolgt.
- Dat u het product gebruikt waarvoor het is bedoeld.
- Dat u uw best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
- Dat u fouten of gebreken onder garantie zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.

### 5. Garantie

- Storingen tijdens de garantieperiode kunt u bij ons melden. Bel daarvoor: +31 (0)88 84 55 088.

