

Artikel 1 - Begripsomschrijving

In deze Algemene Voorwaarden wordt onder de navolgende (met hoofdletter aangeduide) begrippen (in meervoud of enkelvoud) verstaan:

Aanvraag:

De aanvraag van een Oprachtgever tot het aangaan van een ServiceAbonnement.

Installatie:

• Het Toestel inclusief eventueel overige apparatuur.
• Indien het Toestel een CV ketel betreft dan behoort tot de Installatie; het complete Toestel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter en standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling (niet zijnde een klokthermostaat); de gasleiding, inclusief de gaskraan tot maximaal 1 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 1 meter vanaf de mantel van het Toestel gemeten; de cv aansluitingen aan het toestel tot aan de eerste koppeling, afsluiter, verdeler en overige componenten die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van het Toestel tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van het Toestel gemeten; de drukmeter, de vulkraan, het overstorventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als het Toestel.

Onderhoudsbeurt:

Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan een Toestel of Installatie overeenkomstig de onderhoudscyclus en volgens de bij het ServiceAbonnement behorende productschrijving of met de Oprachtgever in het ServiceAbonnement overeengekomen afspraken.

Oprachtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon, die met Oprachtnemer een ServiceAbonnement tot het leveren van diensten, werkzaamheden en leveringen afsluit

Oprachtnemer:

Feenstra Installatie Service B.V., KvK 11032326, onderdeel van de Feenstra groep, de contractpartij van wie de diensten, werkzaamheden en leveringen worden afgenomen. Diensten, werkzaamheden, leveringen, storingshulp en onderhoud worden uitgevoerd door Feenstra (eveneens onderdeel van de Feenstra groep), lid van de Uneto-VNI.

ServiceAbonnement:

De overeenkomst tussen de Oprachtgever en Oprachtnemer, die Oprachtnemer verplicht tot het verrichten van onderhoud en/of het oplossen van Storingen volgens de bij het ServiceAbonnement behorende productbeschrijving. ServiceAbonnementen zijn het WarmteGarantie Abonnement en het Service en Onderhoud Abonnement zoals beschreven in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden.

Tarieven:

De vastgestelde prijzen per ServiceAbonnement of overig geoffreerde diensten inclusief BTW.

Toestel:

Het Toestel is omschreven in de door Oprachtgever aangeboden Aanvraag. Tevens wordt dit omschreven in de bevestiging van Oprachtnemer van de Aanvraag.

Toestel en Installatiekeuring:

De keuring zoals in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden omschreven door de Oprachtnemer op basis waarvan beoordeling plaatsvindt van het Toestel en de Installatie.

Artikel 2 - Toestel en Installatie

1. Om voor een ServiceAbonnement in aanmerking te komen gelden de volgende vereisten;

- De gasleidingen en be- en ontluichtingsopeningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1078 en NEN 2757; ventilatievoorzieningen moeten voldoen aan de landelijke norm NEN 1087 en de Installatie dient aangesloten te zijn overeenkomstig de voorwaarden NEN 1010;
- een Toestel mag niet asbesthoudend zijn;
- bereikbaarheid van de gehele Installatie moet goed en Arbo technisch verantwoord zijn, ter beoordeling van de Oprachtnemer;
- het Toestel en de Installatie, inclusief radiatoren en leidingen van de Oprachtgever mogen geen achterstallig onderhoud hebben en dienen ten tijde van het sluiten van een ServiceAbonnement in een goede staat van onderhoud te verkeren, goed te functioneren ter beoordeling van de Oprachtgever en te voldoen aan de in deze Algemene Voorwaarden gestelde eisen;
- Om in aanmerking te komen voor een WarmteGarantie Abonnement dient het Toestel en/of de Installatie te voldoen aan de leeftijdseisen zoals omschreven in artikel 4.2. Bovendien geldt voor dit type abonnement dat het geen open Toestel en/of Installatie of zonneboiler dient te betreffen.

2. Oprachtgever garandeert dat de Installatie aan de in lid 1 genoemde vereisten voldoet.

3. Voor Toestellen van een fabrikaat waarvoor onderhoudd speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt, dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, dient de Oprachtgever de Oprachtnemer hierop te wijzen. In overleg met de Oprachtgever kan naar aanleiding hiervan

een aanpassing op een ServiceAbonnement met een afwijkend tarief worden vastgesteld.

4. Oprachtnemer behoudt zich het recht voor Toestellen uit te sluiten en kan weigeren met een Oprachtgever een ServiceAbonnement te sluiten, bijvoorbeeld wanneer daarvoor geen onderdelen voorradig zijn of deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

Artikel 3 - Ingangsdatum ServiceAbonnement en Toestel- en Installatiekeuring

1. Na bevestiging (schriftelijk of per e-mail) door Oprachtnemer van de ontvangst van de Aanvraag gaat het ServiceAbonnement in en kan Oprachtgever storingen melden. Zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen twee maanden na de ingangsdatum van het ServiceAbonnement vindt een Toestel- en Installatiekeuring plaats om te beoordelen of de Installatie voldoet aan het gestelde in deze Algemene Voorwaarden, met name het gestelde in artikel 2. De kosten voor de Toestel- en Installatiekeuring zullen bij Oprachtgever in rekening worden gebracht. Totdat het Toestel/ de Installatie is goedgekeurd zullen er voor het afhandelen van storingen en eventuele reparaties materiaalkosten en arbeidsloon in rekening worden gebracht.

2. Wanneer er niet binnen twee maanden na de bevestiging van de Aanvraag een Toestel- en Installatiekeuring heeft plaatsgevonden, dan heeft dat tot gevolg dat Oprachtnemer het Toestel zonder voorbehoud accepteert. Indien de afspraak voor een Toestel- en Installatiekeuring niet kan plaatsvinden door toedoen van Oprachtgever wordt het ServiceAbonnement zonder dat een ingebrekestelling nodig is, na het verstrijken van deze twee maanden ontbonden. De Oprachtgever is in dat geval gehouden eventueel reeds gemaakte kosten aan de Oprachtnemer te vergoeden.

3. Tijdens de Toestel- en Installatiekeuring wordt bekeken of het Toestel en/of de Installatie aan de in artikel 2 gestelde eisen voldoet. Er wordt standaard één vast bedrag voor de eerste 60 minuten (arbeidstijd en reistijd) voor de Toestel- en Installatiekeuring berekend aan de Oprachtgever. Indien tijdens de diagnose blijkt, ter beoordeling van de Oprachtnemer, dat de Toestel- en Installatiekeuring langer duurt dan 60 minuten (bijvoorbeeld bij een keuring van meerdere Toestellen en/of Installaties of indien er sprake is van achterstallig onderhoud), dan zal tegen vooraf geoffreerde kosten (voor uitvoering van de sanering) het meerdere arbeidsloon in rekening worden gebracht. Eventuele materiaalkosten noodzakelijk voor de Toestel- en Installatiekeuring worden altijd tegen vooraf geoffreerde kosten in rekening gebracht.

4. Bij goedkeuring van het Toestel en/of de Installatie conform artikel 2, wordt de Toestel- en Installatiekeuring zoals omschreven in artikel 3.3 tevens geacht de eerste onderhoudsbeurt te zijn.

5. Indien het Toestel en/of de Installatie tijdens de Toestel- en Installatiekeuring niet voldoende hersteld (kunnen) worden conform artikel 2, een en ander ter beoordeling van de Oprachtnemer, wordt het ServiceAbonnement zonder dat een ingebrekestelling nodig is, per direct ontbonden. De Oprachtgever is in dat geval gehouden reeds gemaakte kosten voor verrichte werkzaamheden of geleverde onderdelen aan de Oprachtnemer te vergoeden.

Artikel 4 - ServiceAbonnementen

1. Alle typen ServiceAbonnementen- (WarmteGarantie Abonnement, Service en Onderhoud Abonnement en Aanvullende ServiceAbonnementen), zijn te vinden op www.feenstra.com. Voorafgaand aan de inwerkingtreding van een ServiceAbonnement wordt aan de Oprachtgever kenbaar gemaakt indien van deze Algemene Voorwaarden afgeweken wordt.

2. Voor het WarmteGarantie Abonnement en het Service en Onderhoud Abonnement gelden de volgende voorwaarden; 2.1 *WarmteGarantie Abonnement*

Periodiek onderhoud (afhankelijk van het Toestel elk jaar of elke twee jaar een Onderhoudsbeurt zonder verdere kosten), verhelpen van storingen, behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten, aan de volgende Toestellen, waarbij de leeftijd bepaald wordt vanaf het moment van installeren van een nieuw Toestel:

- de cv-ketel, zijnde het complete Toestel zoals door de fabrikant geleverd, niet ouder dan 13 jaar, met een maximale capaciteit van 40 kW, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 30 liter en de standaard kamerthermostaat / temperatuurregeling, niet zijnde een klokthermostaat. Voor cv-toestellen boven de 40 kW tot een maximum van 70 kW geldt een toeslag.
- boiler niet ouder dan 5 jaar
- gesloten geiser niet ouder dan 9 jaar
- Luchtverwarmer niet ouder dan 13 jaar
- Stadsverwarmingunit niet ouder dan 13 jaar

2.2 Service en Onderhoud Abonnement

Het verhelpen van storingen, behoudens het bepaalde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, volgens vaste prijsafspraken (materiaalkosten en arbeidsloon) en afhankelijk van de Installatie elke twee jaar een

onderhoudsbeurt (=exclusief materiaal), aan de volgende

Toestellen:

- cv ketel, warmtepomp, (warmtepomp-, gas-)boiler, geiser, luchtverwarmers, zonneboilers (exclusief de collectoren) en elk jaar een onderhoudsbeurt aan de volgende Toestellen, waarbij een toeslag wordt berekend:
- open cv-ketels, open gasboiler, open luchtverwarmer, moederhaard, gashaard (niet zijnde een designgashaard), open geiser
- Stadsverwarmingunit
- Zonnegascombi

Artikel 5 - Onderhoudsbeurten en storingen

1. Onderhoudsbeurten

Voor de ServiceAbonnementen geldt dat, tenzij anders overeengekomen, Onderhoudsbeurten in de volgende cyclus worden verricht:

- cv installaties: eens per 24 maanden met een uitloop van maximaal 3 maanden. Tussen 2 opeenvolgende onderhoudsbeurten zal een periode liggen van 21 doch ten hoogste 27 maanden;
- open gastoeestellen: jaarlijks;
- stadsverwarmingunit: eens per 30 maanden;
- alle andere Toestellen: waar mogelijk gelijktijdig met het onderhoud aan de cv installatie of de moederhaard.

2. Storingen

Voor de ServiceAbonnementen geldt dat storingen dag en nacht kunnen worden gemeld op het algemene storingsnummer 088 8455 000 (lokaal tarief). Wanneer de Oprachtgever een Storing meldt vóór 10.00 uur, wordt deze dezelfde dag nog geholpen. Meldingen na 10.00 uur worden zo snel mogelijk, uiterlijk de volgende dag, opgevolgd.

Artikel 6 - Storingen en werkzaamheden die niet onder een ServiceAbonnement vallen

1. De volgende storingen vallen niet onder de reikwijdte van een Service- Abonnement en worden volledig, d.w.z. inclusief arbeidsloon, materiaal en voorrijkosten, in rekening gebracht:

- storingen als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van onderhoud door toedoen van Oprachtgever;
- storingen die zijn ontstaan doordat er geen of een onjuiste elektrische spanning, of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel overeenkomstig de voorwaarden van de leverancier;
- storingen aan de Installatie die zijn veroorzaakt door blikseminslag, bevrozing, bevulling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
- storingen door onzorgvuldige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;
- storingen door verstopping, door kalkafzetting en diffusie;
- storingen door capaciteitsproblemen aan een Installatie die niet is geïnstalleerd door Oprachtnemer;
- storingen in vervuilde rookgaskanalen en in rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
- storingen door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de Installatie;
- aan de programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling, herprogrammering valt niet onder een ServiceAbonnement;
- storingen als gevolg van wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de Installatie onbereikbaar maken en niet door Oprachtnemer zijn aangebracht.

Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Oprachtgever worden uitgevoerd.

2. Het tussentijds bijvullen / ontluichten valt niet onder het ServiceAbonnement. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Oprachtnemer worden uitgevoerd.

Artikel 7 - Betalingen

1. De aan Oprachtnemer, op grond van een ServiceAbonnement, verschuldigde bedragen worden, tenzij anders overeengekomen, per kwartaal vooraf automatisch geïncasseerd van rekening van Oprachtgever. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) kunnen na voorafgaande goedkeuring door de Oprachtgever automatisch worden afgeschreven van giro-/ bankrekeningnummer van de Oprachtgever

2. De Tarieven die gelden voor de verschillende typen ServiceAbonnementen worden vóór of uiterlijk bij het aangaan van het ServiceAbonnement verstrekt door Oprachtnemer. De tarieven voor de ServiceAbonnementen en overige diensten zijn te vinden op www.feenstra.com.

3. De overeengekomen Tarieven kunnen per 1-januari van het kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal het ServiceAbonnement Tarief worden aangepast op basis van de reeks "CAO-lonen per uur Bouwnijverheid" van het CBS van het voorafgaande jaar.

4. Kosten welke worden gemaakt door Oprachtnemer om nog opstaande facturen te incasseren zijn te allen tijde voor rekening van de Oprachtgever. Bij niet tijdige betaling is de Oprachtgever in verzuim en is de wettelijke rente

verschuldigd.

5. Het niet gebruiken van het Toestel alsmede het niet goed functioneren van het Toestel, levert geen reden voor opheffing dan wel opschorting van de betalingsverplichting. Onder "niet gebruiken" wordt mede verstaan het niet kunnen gebruiken van het Toestel indien de elektriciteit-, water-, en/ of gaslevering, om wat voor reden dan ook is onderbroken.

Artikel 8 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever is verplicht om ervoor zorg te dragen dat de Opdrachtnemer, nadat er een afspraak is gemaakt, ook daadwerkelijk toegang verkrijgt tot het pand waarin het Toestel is geplaatst.
2. De Opdrachtgever verschafft aansluitmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water en gebruik daarvan zonder vergoeding.
3. Indien de Opdrachtnemer bij de gecontracteerde Onderhoudsbeurtafspraak de Opdrachtgever niet aanwezig treft, wordt bericht achtergelaten waarin de Opdrachtgever wordt verzocht contact met de Opdrachtnemer op te nemen. Wanneer de Opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft zal de Opdrachtnemer dit nogmaals schriftelijk verzoeken.
4. Wanneer de Opdrachtgever zonder geldige reden geen gehoor geeft aan dit tweede verzoek geldt dat Opdrachtnemer aan haar verplichtingen voor het verrichten van een onderhoudsbeurt heeft voldaan.
5. Indien de Opdrachtgever na een gemaakte afspraak niet thuis blijkt te zijn of niet voldoet aan artikel 8.1 of 8.2, zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.

Artikel 9 - Schade

1. In geval van een tekortkoming door de Opdrachtnemer in de nakoming van haar verplichtingen onder het ServiceAbonnement welke te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van de Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer aansprakelijk voor directe personen- of zaakschade die hiervan het onmiddellijk gevolg is tot een bedrag van maximaal € 450.000,- per gebeurtenis. Opdrachtnemer is evenwel nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst of inkomensderving daaronder begrepen.
2. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of indien er sprake is van overmacht en bedieningsfouten.
3. Indien aan het Toestel/ de Installatie of de daaraan verbonden installaties, rookgasafvoeren, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen na de Toestel- en Installatiekeuring werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de Opdrachtgever of door derden al dan niet in opdracht van de Opdrachtgever, is Opdrachtnemer niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

Artikel 10 - wijziging Algemene Voorwaarden en ServiceAbonnementen

1. Opdrachtnemer kan de Algemene Voorwaarden, de ServiceAbonnementen en de (hoogte van) Tarieven wijzigen. Opdrachtnemer maakt zulke wijzigingen minimaal 4 weken voor invoering daarvan op genoegzame wijze bekend.
2. Als een wijziging objectief in het nadeel van de Opdrachtgever is, dan heeft de Opdrachtgever het recht om het ServiceAbonnement kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.
3. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel
 - verhoging van de Tarieven zoals beschreven in Artikel 7 lid 3;
 - technische wijzigingen in het ServiceAbonnement die door Opdrachtnemer op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
 - wijzigingen in een ServiceAbonnement op verzoek van de Opdrachtgever.

Artikel 11 - Privacy en gegevensbescherming

1. Opdrachtnemer verzoekt bij de aanvraag van een dienst of product om persoonsgegevens. Deze gegevens worden gebruikt voor het accepteren van de Aanvraag, het uitvoeren van de Overeenkomst, risicobeheer en voor marketingdoeleinden. Als Opdrachtgever geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kan dit kenbaar gemaakt worden aan Opdrachtnemer via internet (www.feenstra.com of telefonisch 088 8455 000).

Artikel 12 - Looptijd en beëindiging

1. Alle ServiceAbonnementen hebben een minimale looptijd van 1 jaar. Het ServiceAbonnement wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. De Opdrachtgever heeft na de minimale looptijd van 1 jaar het recht het Service Abonnement per maand op te zeggen. Indien het ServiceAbonnement voor de minimale looptijd wordt opgezegd, zullen de resterende termijnen van de initiële periode in rekening worden gebracht. Ook is de Opdrachtgever dan gehouden administratiekosten aan Opdrachtnemer te vergoeden.
2. Indien de overeenkomst voor een ServiceAbonnement schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft u 14 dagen na ontvangst van de bevestiging de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste Toestel- en Installatiekeuring of storingsopvolging reeds heeft plaatsgevonden.
3. Beide partijen kunnen het ServiceAbonnement, na het verstrijken van de initiële duur zoals is bepaald in lid 1, schriftelijk en/of telefonisch opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient doorgegeven te worden bij Feenstra (zie www.feenstra.com). Indien de Opdrachtgever het ServiceAbonnement wenst te beëindigen voor het verstrijken van de initiële duur, dan is de Opdrachtgever gehouden administratiekosten aan Opdrachtnemer te vergoeden.
4. Indien de Opdrachtgever besluit het Toestel/ de Installatie te vervangen of te verwijderen, zelf of door een opdrachtnemer, niet zijnde deze Opdrachtnemer, dan dient de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen. Er zal dan opnieuw een Toestel- en Installatiekeuring plaatsvinden, waarbij de Opdrachtnemer het recht heeft het ServiceAbonnement te beëindigen
5. Bereikt een
 - CV ketel, een luchtverwarmer, een stadswarmteunit de leeftijd van 15 jaar,
 - een (close-in, elektrische of gas)boiler de leeftijd van 7 jaar of
 - een geiser de leeftijd van 11 jaar, dan wordt het Warmte Garantie Abonnement vanaf het eerstvolgende kalenderjaar automatisch omgezet in een Service en Onderhoud Abonnement. In dit geval geldt een opzegtermijn van 1 maand.
6. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben te allen tijde de bevoegdheid met een opzegtermijn van een maand het ServiceAbonnement tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van de Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever.

Artikel 13 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen voor ServiceAbonnementen van Opdrachtnemer en een door de Opdrachtgever ingediende Aanvraag vanaf 1 november 2014. Daarnaast zijn, voor zover mogelijk en voor zover niet strijdig met deze Algemene Voorwaarden, op dit abonnement van toepassing de Algemene Voorwaarden voor Onderhouds- en Service-Abonnementen voor Woninginstallaties (zie www.unetovni.nl of bel gratis 088 8455 000). Bij strijdigheid zullen deze Algemene Voorwaarden voor gaan.
2. In geval de Opdrachtnemer zijn rechten en verplichtingen uit het ServiceAbonnement overdraagt aan een derde, doet de Opdrachtnemer hiervan tijdig mededeling aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de Opdrachtnemer jegens de Opdrachtgever aansprakelijk is voor de nakoming door de derde of de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer.
3. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en gelden als een uitnodiging tot het indienen van een Aanvraag.
4. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de door Opdrachtnemer gehanteerde Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.
5. Op alle rechtsbetrekkingen verband houdende met of voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
6. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement, waarin het hoofdkantoor van Feenstra Installatie Service B.V. is gevestigd.

Amsterdam, November 2014