

Uw contractpartij is Feenstra Verwarming B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 39022746.

Bedankt voor het kopen van een hybride warmtepomp met serviceabonnement van Feenstra. 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 en het maximale gebruikersplezier van onze producten.

## 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. Betaalregels

1. Welke regels zijn er voor betaling?
2. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?
3. Extra betaalregels voor het serviceabonnement 'Hybride warmtepomp Service en Onderhoud All-in'.

### C. Productregels

1. Wat bedoelen wij met...?
2. Waar heeft u recht op?
3. Wat verwachten wij van u?
4. Onderhoud en controle.
5. Wat te doen bij storing?
6. Hoe kunt u de overeenkomst stoppen?
7. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?
8. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?
9. Bijzonderheden.

Heeft uw toestel een storing of is er een noodsituatie? Aarzel dan niet om ons te bellen: +31 (0)88 8455 000. U kunt ons dag en nacht bellen, we komen dan zo snel mogelijk. Ook in het weekend.

## 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 en de dienstverlening. De overeenkomst bestaat uit de Offerte en de Contractvoorwaarden. De overeenkomst is voor de koop van een hybride warmtepomp, de installatie daarvan en betreft een serviceabonnement.

**Offerte:** dit is het document waarop staat wat wij met elkaar hebben afgesproken over het product en/of de dienst en dat door u is aanvaard. Ook staan hierop uw gegevens vermeld. Dit is ook de opdrachtbevestiging, als die door ons aan u is verzonden.

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

**We/Wij/Ons:** Feenstra Verwarming B.V.

### 2. Wie zijn Wij?

Wij zijn Feenstra. Feenstra voorziet u van techniek die bij u past.

### 3. Welke regels gelden er?

- De afspraken die in de Offerte staan.
- De afspraken die in deze Contractvoorwaarden staan. De Overeenkomst gaat in op de dag dat het toestel wordt geplaatst.

- 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. Wanneer Feenstra een beroep op dit artikel doet en u bent een consument of wordt daarmee gelijk gesteld, dan geeft Feenstra u of de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden of blijft Feenstra jegens u de eerste 3 jaar na de overdracht aansprakelijk voor de nakoming door dit bedrijf, tenzij de overdracht plaats vindt in verband met de overdracht van Feenstra als onderneming.

### 4. Kunnen wij de regels veranderen?

- Wij mogen de prijzen veranderen. Wij kunnen de prijzen veranderen op basis van de hierna genoemde prijsindex en/of we kunnen een verhoging doorvoeren die niet gerelateerd is aan een index. Reden voor deze (eventuele) verandering zijn overheidsbesluiten en de ontwikkelingen op de markt, bijvoorbeeld vanwege gestegen brandstofprijzen of materiaalkosten, wijzigingen met betrekking tot marge en prijs- en inkooprisico's, wijzigingen in de kostenstructuur voor het betreffende product en wijzigingen in onze algemene kostenstructuur. Ook andere, uitzonderlijke, omstandigheden kunnen een reden zijn om de prijzen te veranderen, in dat geval zal deze reden duidelijk aan u uitgelegd worden. 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.
- Wij zijn gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de Overeenkomst, bijvoorbeeld vanwege wijzigingen in de toepasselijke wet- en/of regelgeving, wijzigingen in het beleid of de werkwijze van Feenstra, om een verduidelijking aan te brengen of vanwege onvoorziene omstandigheden. Aanpassingen zullen tijdig kenbaar worden gemaakt per brief of per e-mail en eerst 30 kalenderdagen na datum van bekendmaking in werking treden, tenzij in de bekendmaking een andere datum wordt genoemd. Wanneer de wijziging van de Overeenkomst tot gevolg heeft dat u een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft u, wanneer u een consument bent of daarmee gelijk gesteld wordt, de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen per de datum dat de gewijzigde Contractvoorwaarden in werking treden. Na de wijziging komen de eventuele oude Contractvoorwaarden te vervallen.
- Bij gebeurtenissen die niet in deze Contractvoorwaarden 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 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, ook als de schade hoger is. Dit bedrag verdelen wij dan naar evenredigheid over iedereen die ook deze schade bij deze gebeurtenis heeft geleden. Als u het serviceabonnement niet (alleen) voor huishoudelijke doeleinden gebruikt, is de vergoeding voor schade, niet zijnde persoonsschade, beperkt tot ten hoogste € 1.400,-.
- 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 vandalisme,

bevriezing, blikseminslag, vervuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. Wij zijn ook niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht of bedieningsfouten.

- Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ook voor derden die wij voor de uitvoering van de Overeenkomst hebben ingeschakeld, en ook voor personen voor wie wij of die derden aansprakelijk zijn.

## 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. 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 uw persoonlijke gegevens?

Als u een Overeenkomst met ons aangaat of een offerte opvraagt, vragen wij u om persoonsgegevens. Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij u naar onze privacy statement, op [www.feenstra.com/privacy](http://www.feenstra.com/privacy).

## B. Betaalregels

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

- U moet de afgesproken prijs betalen zodra het werk is uitgevoerd en het toestel is geplaatst.
- Bij opdrachten boven € 2500,- mogen wij om vooruitbetaling vragen.
- U betaalt voor de installatie per automatische incasso aan Feenstra tenzij wij daarover andere afspraken met u maken.

### 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, zoals de installatie en het onderhoud, stoppen, totdat u alle achterstallige betalingen alsnog heeft voldaan. Ook zullen wij in dat geval geen storingen verhelpen. De nog niet verwerkte materialen blijven ons eigendom tot u betaalt.
- Voor het incasseren volgen wij de wettelijke regels zoals de wet op de incassokosten (WIK). Als u niet op tijd betaalt sturen wij u een 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.

### 3. Extra betaalregels voor het serviceabonnement 'Hybride warmtepomp Service en Onderhoud All-in'.

- U betaalt vooraf per maand per automatische incasso aan Feenstra. Deze wordt afgeschreven op of rond de 27ste van de maand.
- Als het abonnement halverwege de maand wordt beëindigd, betaalt u nog wel voor de hele maand.
- Als het toestel niet goed functioneert of niet goed wordt gebruikt (bijvoorbeeld doordat de energietoevoer is onderbroken), is dit geen reden tot vermindering van de betaling voor het abonnement. Tenzij wij beslissen dat dit wel zo is.

- Wij mogen de abonnementsprijs jaarlijks veranderen en gebruiken daarvoor het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) vastgestelde percentage 'cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, Bouwnijverheid'. De kosten voor extra werkzaamheden worden conform de in deze Contractvoorwaarden opgenomen werkwijze, achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso, als deze van toepassing zijn.

## C. Productregels

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

- **Afgiftesysteem:** systemen die reeds in het Perceel aanwezig zijn, warm water ontvangen uit de cv-ketel en/of de warmtepomp en het warm water verspreiden via leidingen naar de afgiftepunten, zoals – maar niet beperkt tot - de radiatoren, wandverwarming en Vloerwarming.
- **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/geïnstalleerd.
- **Toestel:** Een cv-ketel en een hybride warmtepomp die door Feenstra gelijktijdig zijn verkocht en geïnstalleerd. De hybride warmtepomp installatie bestaat uit:

#### De cv-ketel:

- a. De complete cv-ketel zoals door de fabrikant geleverd met boiler tot een inhoud tot 30 liter als deze is ingebouwd;
- b. De gasleiding met de gaskraan tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- c. De rookgasafvoer, met een maximale lengte van 1 meter tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal. Gemaakt van kunststof, aluminium of roestvrijstaal;
- d. De koud- en warmwateraansluiting, met inlaatcombinatie tot maximaal 1 meter vanaf de mantel van de cv-ketel;
- e. 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;
- f. 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.

#### De (hybride) warmtepomp:

- a. Een compleet warmtepomp-systeem zoals door de fabrikant geleverd bestaande uit een "buitendeel" en/of een "binnendeel", zoals toegelicht tijdens het offertetraject en omschreven op de Offerte.
  - b. Een bijbehorende standaard temperatuurregeling zoals door de fabrikant bedoeld en, indien van toepassing, een buitentemperatuursensor;
  - c. De (koudemiddel of water-) leidingen (gevuld met koudemiddel of water) tussen het warmtepomp buitendeel en het warmtepomp binnendeel;
  - d. De voedingskabel, werkschakelaar, en de besturingsbekabeling tussen het buitendeel en binnendeel van de warmtepomp;
  - e. De bevestiging/plaatsing van de warmtepomp buitendeel en de met u gemaakte afspraken. Lees hiervoor ook punt 3 hieronder goed door;
  - f. Voedingskabels en stuurkabels tussen het binnendeel en het buitendeel van de warmtepomp;
- **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?

### Het Toestel en de afgesproken installatie-werkzaamheden:

- U koopt van ons een Toestel zoals is afgesproken en beschreven in de Offerte. Wij zorgen ervoor dat het Toestel op een juiste manier is aangesloten en functioneert conform de afspraken.
- De afgesproken werkzaamheden zijn klaar als wij dit aan u hebben doorgegeven en u dit aanvaardt.
- Voordat een Toestel geïnstalleerd kan worden op het Perceel, doen wij een opname of technische schouw. Mocht tijdens de schouw blijken dat de Offerte niet klopt, zal deze in samenspraak met u worden aangepast.
- De door u ingevulde vragenlijst en door u aan Feenstra verstrekte foto's van de bestaande cv-ketel, het Afgiftesysteem en de plaats van installatie op het Perceel zijn bepalend voor het opmaken van een nauwkeurige en realistische offerte door Feenstra. Feenstra zal beoordelen of de installatie van het Toestel en aansluiting op het Afgiftesysteem mogelijk is. Ook zal Feenstra ter plaatse een visuele inspectie doen van de cv-ketel, Afgiftesysteem en de plaats waar het Toestel moet worden geïnstalleerd. U bent ervoor verantwoordelijk dat de vragenlijst volledig en correct wordt ingevuld, dat duidelijke foto's beschikbaar worden gesteld en om Feenstra op de hoogte te stellen van voor de installatie relevante zaken die niet op de vragenlijst en/ of foto's naar voren komen, zoals problemen met de cv-ketel of het Afgiftesysteem of warmte- of comfortklachten.

### Voldoen aan wettelijke eisen met betrekking tot F-Gassen

- Als er een jaarlijkse F-gassen lekcontrole vereist is voor het Toestel, zal dit onderdeel zijn van het abonnement. Wij zullen tevens een logboek bij het Toestel beschikbaar stellen. Als dit van toepassing is dan zullen er met u aparte afspraken worden gemaakt over de inhoud van het abonnement en de prijs daarvoor, omdat dit ook gevolgen heeft voor de frequentie van het onderhoud, dit zal dan in de Offerte zijn opgenomen.

### Het abonnement 'Hybride Warmtepomp Service en Onderhoud All-in':

- Het abonnement 'Service en Onderhoud All-In' bestaat uit:
  - g. Elke twee jaar een onderhoudsbeurt (of zoveel eerder als dat volgens uw toestel nodig is).
  - h. Het verhelpen van storingen.Dit is inclusief voorrijkosten, materiaalkosten en arbeidskosten.
- LET OP: Het abonnement is inclusief bovenstaande kosten, maar zonder eventuele kosten voor een hoogwerker of ander materiaal dat nodig is om werkzaamheden aan een buitenunit te kunnen verrichten, mocht dit van toepassing zijn.
- Het abonnement gaat in op de dag dat het Toestel wordt geplaatst en geldt tot het Toestel 12 jaar oud is, tenzij het eerder wordt opgezegd conform deze Contractvoorwaarden.

## 3. 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.
- Dat u het Toestel en het Afgiftesysteem gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn en er voorzichtig mee om gaat.
- Dat u onze aanwijzingen en die van de fabrikant voor gebruik opvolgt.
- Dat u uw best doet om beschadigingen en schade te voorkomen.
- Dat u storingen of gebreken zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Dit is ook voor uw eigen veiligheid.
- Dat u ons toegang geeft voor onderhoud en/of het verhelpen van storingen en daarvoor met ons een afspraak inplant.
- Wij adviseren dat u bij uw verzekeraar informeert of het Toestel verzekerd is tegen schade.
- 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.

- De plaats van het Toestel wordt door ons bepaald. Dit doen we in overleg met u of de gebruiker van het Toestel. Samen bepalen we ook de manier van uitvoering van de werkzaamheden. U moet ervoor zorgen dat de plaats van installatie voldoet aan de geldende wettelijke plaatsingsvoorschriften (zoals het Bouwbesluit en de ARBO-wetgeving) en de plaatsingsinstructie van de fabrikant.
- Het door u ter beschikking gestelde Afgiftesysteem moet in een deugdelijke staat zijn (bijvoorbeeld geen roest in de leidingen en radiatoren), zodat het aangesloten Toestel niet defect raakt als gevolg van het Afgiftesysteem.
- Moeten er (bouw)vergunningen of ontheffingen worden aangevraagd? Dan moet u daarvoor zorgen. De kosten hiervan zijn voor uw rekening. U dient ervoor te zorgen dat eventueel benodigde vergunningen of ontheffingen tijdig zijn verleend. Feenstra is geenszins aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of niet tijdig aanvragen van de benodigde vergunningen of ontheffingen. We raden u aan om zich bij uw gemeente te laten informeren over de plaatselijke vereisten en eventueel benodigde vergunningen of ontheffingen.

### Extra werkzaamheden:

- Wanneer het noodzakelijk is om het Toestel te kunnen installeren, zal Feenstra met u in de Offerte aanvullende afspraken maken over het aanleggen van bepaalde leidingen, kabels, schakelaars, benodigde randapparatuur, welke niet tot de standaard installatie behoren, tegen aanvullende kosten. Deze werkzaamheden worden gedaan door (of in opdracht van) Feenstra na uw akkoord daarop.
- Als tijdens de installatie blijkt dat er extra werkzaamheden nodig zijn, bijvoorbeeld als gevolg van asbest of wanneer de huidige leidingen niet voldoende zijn, zijn de eventuele extra kosten daarvan voor uw rekening. U krijgt hiervoor een Offerte. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de extra werkzaamheden uit.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons, bijvoorbeeld wanneer u niet beschikbaar bent op de afgesproken tijd voor het onderhoud, of wanneer u geen onderhoudsafspraak met ons maakt) later plaatsvinden, dan zullen wij u daarvoor de gemaakte kosten in rekening brengen.

## 4. Onderhoud en controle

- Wij zorgen voor onderhoud en controle. Hiervoor zullen wij periodiek een afspraak met u maken.
- Als we een gebrek constateren, verhelpen we dit zo snel mogelijk. Is de situatie acuut onveilig? Dan zullen we passende maatregelen nemen. Dit kan ook betekenen dat wij het Toestel kunnen verwijderen of vervangen.

### Wat valt niet onder het 'Hybride Warmtepomp Service en Onderhoud All-In'?

- In de volgende gevallen brengen wij u de door ons gemaakte kosten in rekening:
  - a. Als u en/of de gebruiker zich niet aan de afgesproken regels heeft gehouden. En wij daar hinder van ondervinden bij de uitvoering van onze werkzaamheden.
  - b. Als een storing het gevolg is van:
    - Uw toedoen, zodat wij het onderhoud niet kunnen uitvoeren;
    - Verkeerde toepassing, ontwerp of instellingen van het Toestel, en mogelijke comfortklachten die dit tot gevolg heeft;
    - Overige warmteopwekkers, hydraulische-regelingen of schakelingen in het Afgiftesysteem of het warm water distributiesysteem;
    - Problemen veroorzaakt door de luchtkanalen indien het

Toestel daar op is aangesloten;

- Geen of een onjuiste elektrische spanning. Of doordat er geen gas of gasvoordruk aanwezig is op het Toestel zoals aangegeven in de voorwaarden van de fabrikant;
  - Blikseminslag, bevriezing, bevuilding van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
  - Onzorgvuldige bediening door u, zoals het in de onjuiste stand staan van schakelaars of onjuiste instellingen;
  - Verstopping door kalkafzetting en diffusie;
  - Capaciteitsproblemen en/of te veel/onvoldoende water, of te veel lucht in de afgiftesystemen;
  - Vervuilde rookgaskanalen of rookgaskanalen die in bouwkundige constructies zijn weggewerkt;
  - Te veel/onvoldoende water of te veel lucht in het Toestel;
  - De programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling. Herprogrammering en vervangen van batterijen valt niet onder onze service. Wanneer u hierom verzoekt zal Feenstra deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten uitvoeren;
  - Wijzigingen aan de installatie die de goede werking van het Toestel nadelig kunnen beïnvloeden en/of de installatie onbereikbaar maken. Deze wijzigingen zijn uiteraard niet door Feenstra aangebracht. Wilt u Feenstra iets aan het Toestel laten wijzigen? Dan kan dat tegen vooraf geoffreerde kosten.
- c. Wanneer een thermostaat defect is en vervangen moet worden, bepaalt Feenstra de thermostaat. Indien u daar vanaf wilt wijken kan het zijn dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.
- d. Het tussentijds bijvullen en ontluchten van het Afgiftesysteem en/of reiniging van de luchtkanalen valt niet onder de service. Als u wilt kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door ons worden uitgevoerd.
- e. Het uitvoeren van werkzaamheden buiten het Toestel, zoals aan een boiler, systeembuffer, ontluchter, vuilfilter en buffervat.
- f. Moeten wij wijzigingen die u hebt gedaan aan het Toestel herstellen? Dan betaalt u de kosten voor reparatie of herstel daarvan.

## 5. Wat te doen bij een storing?

- Storingen kunt u dag en nacht melden. Bel daarvoor: +31 (0)88 8455 000.
- Ook voor het melden van calamiteiten kunt u ons 24 uur per dag bellen op telefoonnummer: +31 (0)88 8455 000.
- U kunt ons ook vragen om veranderingen aan het Toestel uit te voeren. De kosten hiervan zijn voor u.
- Als wij langskomen voor reparaties of wijzigingen, moet de plek waar het Toestel staat of hangt vrij zijn van opslag. Wij moeten overal goed bij kunnen. Is dit niet het geval? Dan brengen wij de extra tijd die daardoor nodig is in rekening.
- Let op: Indien de storing zich voordoet aan de buitenunit, kunnen weersomstandigheden en/of het tijdstip op de dag een beperkende factor zijn op de snelheid van het verhelpen van de storing.

## 6. Hoe kunt u de Overeenkomst stoppen?

### Stoppen van de Overeenkomst:

- De Overeenkomst heeft een minimale looptijd van twee jaar. Wilt u de Overeenkomst binnen deze periode opzeggen? Dat kan. Maar u betaalt dan de prijs voor de nog niet betaalde termijnen van de twee jaar plus € 35,- administratiekosten.
- U kunt de Overeenkomst schriftelijk of via e-mail opzeggen. U heeft hiervoor een opzegtermijn van een maand. Wanneer de opzegging plaatsvindt binnen de eerste twee jaar na installatie dan worden daarvoor kosten in rekening gebracht zoals hiervoor is opgenomen.

- Gaat u verhuizen of verkoopt u het perceel? Dan moet u de Overeenkomst opzeggen conform de voornoemde regels.
- Overlijdt u? Dan mogen uw erfgenamen de Overeenkomst opzeggen. Wij rekenen hiervoor geen administratiekosten.

## 7. Wanneer kunnen wij de overeenkomst stoppen?

- Het abonnement 'Hybride Warmtepomp Service en Onderhoud All-in' geldt alleen voor toestellen die niet ouder zijn dan 12 jaar. Bereikt het Toestel de leeftijd van 12 jaar? Dan wordt de Overeenkomst met het 'Service en Onderhoud All-in' vanaf het eerstvolgende kalenderjaar automatisch omgezet naar het abonnement 'Hybride Warmtepomp Service en Onderhoud Basis'. Op dit abonnement zijn andere voorwaarden van toepassing. U krijgt hierover te zijner tijd bericht en u kunt er dan voor kiezen om de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- Wij mogen de Overeenkomst tussentijds beëindigen als u zich niet aan de regels houdt. We laten u dit dan schriftelijk weten. U heeft dan nog vijf werkdagen om alsnog aan uw verplichtingen te voldoen. Doet u dit niet, dan is de beëindiging definitief vanaf de datum die in de brief of e-mail staat die wij u toesturen.
- Ook mogen wij de Overeenkomst tussentijds beëindigen als u in staat van faillissement of surséance van betaling bent of als er beslag op uw eigendommen wordt gelegd. De datum van de beëindiging ontvangt u dan schriftelijk van ons.
- Hoewel we het niet graag doen, zijn er redenen waarom wij de Overeenkomst direct en zonder opzegtermijn mogen stoppen. Dit mogen wij doen als u gedrag vertoont dat in strijd is met de algemeen geldende gedragsregels en de regels die in deze voorwaarden staan. Zoals: agressief gedrag, niet meewerken aan controles en gevaarlijke situaties.
- Wanneer de opzegging om een van de hiervoor genoemde redenen plaatsvindt binnen de eerste twee jaar na installatie dan worden daarvoor kosten in rekening gebracht. U betaalt dan de prijs voor de nog niet betaalde termijnen van de twee jaar plus € 35,-.
- De Overeenkomst mag tevens worden beëindigd indien blijkt dat onderdelen niet meer/slecht verkrijgbaar zijn en/ of het Toestel niet meer wordt ondersteund door de fabrikant. In dit geval worden hiervoor aan u geen kosten in rekening gebracht.

## 8. Wat gebeurt er als wij de overeenkomst stoppen?

- De afgesproken serviceverlening stopt bij beëindiging van de Overeenkomst.

## 9. 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, dat hangt af van de oorzaak van de (gevaarlijke) situatie.
- In aanvulling op deze voorwaarden gelden voor de installatiewerkzaamheden ook de Algemene Voorwaarden voor Installatiewerk voor Consumenten (AVIC). (zie <https://www.technieknederland.nl/stream/avic-2016-specimen> of bel gratis 088 8455 000). Bij tegenstrijdigheden gelden eerst onze voorwaarden en daarna de AVIC voorwaarden.
- Deze voorwaarden gelden vanaf juli 2024.