

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 of ga naar www.feenstra.com. Uw contractpartij is Feenstra Verwarming B.V., gevestigd te Amsterdam, KvK 39022746.

Bedankt voor het vertrouwen in ons. Zoals bij elk product dat u koopt hebt u recht op service en zijn er rechten en plichten. Bijvoorbeeld over wat er gebeurt als het toestel stuk gaat, of als u de overeenkomst wilt stoppen. 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?
8. Herroepingsrecht

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. 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.

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, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet. We 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 of kijk op onze website 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

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. 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 of telefonisch +31 (0) 88 8455 000.

8. Herroepingsrecht

- Bent U een Consument en heeft U een overeenkomst voor de koop van een Zon Zeker gesloten? En heeft u deze overeenkomst 'op afstand' gesloten, bijvoorbeeld via internet? Dan heeft u tot een termijn van 14 dagen de tijd om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn gaat in na de dag waarop de overeenkomst gesloten wordt. U kunt gebruikmaken van uw herroepingsrecht door het herroepingsformulier (zie laatste pagina) in te vullen en binnen de termijn van 14 dagen aan Ons te verzenden. In plaats van het herroepingsformulier kunt u ook een andere verklaring gebruiken, waarin U duidelijk vermeldt dat U gebruik maakt van uw bedenktijd en de overeenkomst ontbindt.
- Herroept u de overeenkomst? Dan ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat Wij op de hoogte zijn gesteld van Uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van Ons terug. Wij betalen U terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee U de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij U uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen U voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.
- U kunt de overeenkomst niet ontbinden indien Zon Zeker al is uitgevoerd.
- Hebben Wij met U afgesproken dat Wij Zon Zeker binnen de bedenktijd uitvoeren dan kunt geen gebruik maken van uw herroepingsrecht.

B: Regels voor Betaling

1. Welke regels zijn er voor de betaling?

- Wij spreken met u af dat u betaalt zodra wij Zon Zeker hebben uitgevoerd.
- U betaalt per automatische incasso. De betaling wordt afgeschreven op of rond de 27ste van de maand.

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 stoppen.
- 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 termijnfactuur 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...?

- **Installatie:** Dit is een geïnstalleerd zonne-energiesysteem en bestaat uit meerdere fotovoltaïsche (PV) zonnepanelen en toebehoren (bijvoorbeeld omvormers, bekabeling, bevestigingssysteem).
- **Meer- en minderwerk:** Toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door u gewenst en veranderen de overeengekomen prijs.

- **Onderhoud:** Onderhoudswerkzaamheden aan de installatie met als doel het verbeteren en/of herstellen van een juiste en veilige werking ervan.
- **Perceel:** Het gebouw waar de zonnepanelen zijn geplaatst.
- **Verklaring 'geen asbest':** Dit is een rapport waarin staat dat er geen asbest aanwezig is. Dit rapport moet zijn gemaakt door een gecertificeerd bedrijf.
- **Zon Zeker:** Dit is de naam voor de dienstverlening waarin wij particulieren zonnepaneleninstallatie controleren van maximaal 36 panelen.

2. Waar heeft u recht op?

- Wij zorgen voor een controle van de werking van de installatie.
- Wij geven u vrijblijvend adviezen en suggesties over de werking en of het gebruik van de Installatie.
- Leidt Zon Zeker tot een advies om extra werkzaamheden uit te voeren? Zoals kleine reparaties of verandering van instellingen. Dan zijn dit extra werkzaamheden.
- Als er extra werkzaamheden nodig 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.

3. Waar moet u aan voldoen zodat wij het product of de 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 kosten voor extra werkzaamheden worden achteraf van uw bankrekening geïncasseerd via automatische incasso.

4. Wat verwachten wij van u?

- Dat u deze voorwaarden goed doorleest en zich hieraan houdt.
- Dat u ons toegang geeft tot de installatie.
- Mochten onze werkzaamheden door een externe factor (dus niet te wijten aan ons) later plaatsvinden, dan zullen wij daar kosten voor in rekening brengen.
- Dat u vooraf het merk en type van de omvormer en de zonnepanelen aan ons doorgeeft. Deze gegevens hebben wij nodig voor een juiste controle van de installatie. Wij mogen werkzaamheden aan toestellen uitsluiten of weigeren als wij van u geen gegevens krijgen over de installatie.
- Dat u begrip toont voor het moment waarop wij de werkzaamheden uitvoeren. Voor een goede meting is voldoende zoninstraling op uw panelen nodig. Dit betekent dat wij de werkzaamheden alleen goed kunnen uitvoeren op onbewolkte of lichtbewolkte dagen.
- Dat u ervoor zorgt dat wij onze werkzaamheden veilig kunnen uitvoeren. Soms zijn hiervoor extra veiligheidsmaatregelen nodig. Als dat zo is, laten wij u dat weten. Onze beoordeling is daarin leidend. U krijgt vooraf een offerte voor extra veiligheidsmaatregelen. Pas als u hierop akkoord geeft, voeren wij de werkzaamheden uit.

5. Waaruit bestaan de goederen en/of diensten?

1a. Wat valt onder de dienstverlening?

- Zon Zeker bestaat uit:
 - Het controleren van de werking van de Installatie.
 - Een veiligheidsinspectie of de installatie conform de huidige normen is aangesloten en functioneert.
 - Een schriftelijke rapportage met advies over de status van de werking van de installatie.
- Dit is inclusief voorrijkosten en arbeidskosten en geldt voor particulieren en installaties van maximaal 36 panelen.

Ib. Wat valt niet onder de dienstverlening?

- In de volgende gevallen brengen wij u de extra kosten in rekening:
 - Als wij een reparatie moeten uitvoeren of onderhoud moeten verrichten.
 - Als Zon Zeker niet binnen 90 minuten is uit te voeren.
 - Dit krijgt u altijd van tevoren te horen. In dat geval krijgt u altijd vooraf een prijsopgave. Pas nadat u hiermee akkoord gaat, zullen wij de werkzaamheden uitvoeren.

6. 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.
- De voorwaarden gelden per April 2024.

Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.



Aan:

Feenstra ZON

Postbus 10481

7301 GL Apeldoorn

Emailadres: service-zon@feenstra.com

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep:

Besteld op (*)/ Ontvangen op (*):

.....
.....
.....

Naam consument(en):

.....
.....
.....

Adres consument(en)

.....
.....
.....

Datum:

.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.