

## Algemene voorwaarden Onderhoudscontracten FEIKEN BV (Januari 2024)

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Klant:** de natuurlijke of rechtspersoon, die een overeenkomst tot een Onderhoudscontract is aangegaan.

**Feiken:** Feiken B.V., zijnde een onderneming die bedrijfsmatig installaties verkoopt, aanlegt, installeert, onderhoudt en/of repareert, en de namens Feiken optredende installatiebedrijven.

**Installatie:**

- het toestel inclusief eventueel overige apparatuur, als omschreven in het Onderhoudscontract
- Indien het toestel een CV- ketel betreft dan behoort tot de installatie de complete CV- ketel zoals door de fabrikant geleverd, inclusief een ingebouwde boiler tot een inhoud van maximaal 45 liter en standaard kamerthermostaat/temperatuurregeling(niet zijnde een klokthermostaat), plus:
  - de gasleiding, inclusief de gaskraan\*.
  - de koud- en warmwateraansluiting, inclusief de inlaatcombinatie\*;
  - de CV-aansluitingen tot aan de eerste koppeling, afsluiter of verdeler en overige componenten die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de CV- ketel \* ;
  - de rookgasafvoer, van kunststof, aluminium of roestvrij staal tot maximaal 2 meter gemeten vanaf de mantel van de CV- ketel of tot aan de daktoevoer of het bouwkundig kanaal;
  - de drukmeter, de vulkraan, het overstortventiel en het expansievat, mits in dezelfde ruimte geïnstalleerd als de CV- ketel.

\*tot maximaal 2 meter vanaf de mantel van de CV- ketel gemeten

**Onderhoudscontracten:** een overeenkomst die recht geeft op periodiek onderhoud en storingshulp tijdens de contractperiode;

**Onderhoud:** het verrichten van werkzaamheden aan een woninginstallatie die nodig zijn voor de veiligheid en het ongestoord functioneren ervan volgens de bij dit onderhoudscontract behorende richtlijnen;

**Storing:** een gebrek aan (een onderdeel van) de installatie, als gevolg waarvan adequaat functioneren ervan onmogelijk is geworden.

### Artikel 2 – Werkingssfeer

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op het tussen klant en Feiken overeengekomen Onderhoudscontract. Het Onderhoudscontract komt tot stand gekomen na aanvraag door de klant en bevestiging door Feiken.

### Artikel 3 – Onderhoudscontract

Het Onderhoudscontract omvat periodiek onderhoud en het verhelpen van (eventuele) storingen aan de cv-ketel, waarbij, behoudens het bepaalde in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden, onderhouds- en voorrijkosten gedekt zijn en afhankelijk van het contract dat de klant kiest, eventueel ook gedekt zijn de arbeidskosten en materiaalkosten mits het toestel/ de installatie niet ouder is dan twee jaar bij aanvang van het Onderhoudscontract.

#### **Artikel 4 - Voorwaarden en ingangsdatum**

4.1. Het Onderhoudscontract is een dienst die kan worden afgesloten in combinatie met een nieuwe Feiken CV- ketel. Het Onderhoudscontract gaat direct na oplevering van de cv-ketel in en kent een minimale looptijd van twee jaar.

4.2. Onderhoudscontracten die niet in combinatie met de aanschaf van een nieuwe Feiken CV- ketel worden afgesloten, gaan in op het moment van bevestiging (schriftelijk of per e-mail) door Feiken.

4.3. Indien de CV-ketel niet voldoende onderhouden kan worden of technisch wordt afgekeurd, zal het onderhoudscontract zonder dat een ingebrekestelling nodig is, per direct worden ontbonden. De klant is in dat geval gehouden tot betaling een eenmalige controle. Zie de prijs op <https://www.feikencv.nl/onderhoud/cv-ketel-controle/>

4.4. Feiken behoudt zich het recht voor toestellen uit te sluiten en kan weigeren een Onderhoudscontract te sluiten, bijvoorbeeld wanneer daarvoor geen onderdelen voorradig zijn of deze niet onder normale condities of op redelijke termijn verkrijgbaar zijn.

4.5 Bij het aangaan van een contract bij CV-ketels die niet door Feiken geïnstalleerd zijn geldt dat voor het eerste onderhoudsbezoek maximaal 45 minuten arbeid is inbegrepen. Extra tijd wordt berekend als saneringskosten volgens de tarieven voor arbeidslonen: <https://www.feikencv.nl/tarieven>

#### **Artikel 5 - Onderhoudsbeurten en storingen**

5.1. Het Onderhoudscontract geeft recht op een onderhoudsbeurt van minstens één keer per twee jaar. De werkzaamheden houden in: controleren van gasdichtheid, waterzijdige lekkages, rookgasafvoer en luchttoevoer, CO2 meten, gas afpersen, controleren van regel- en beveiligingsapparatuur en controleren en reinigen van de onderdelen t.b.v. het condenswater. Indien nodig: het afstellen van de gasdruk en bijvullen en ontluichten van de CV- ketel.

5.2. Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld op het algemene telefoonnummer 088 033 28 88.

5.3. Storingen worden zo spoedig mogelijk opgevolgd door Feiken, uiterlijk binnen 24 uur na aanmelding, tenzij het spoedeisende karakter ontbreekt. Feiken verhelpt storingen met een niet spoedeisend karakter in overleg met de klant. In de periode 15 mei t/m 15 september kunnen storingen alleen op dezelfde dag verholpen worden indien de storing voor 10 uur 's morgens is gemeld.

5.4. Indien er gedurende een periode van 12 maanden meer dan vier keer storing is opgetreden, behoudt Feiken zich het recht voor het tarief van het onderhoudscontract te wijzigen.

#### **Artikel 6 - Verplichtingen van de klant**

6.1. De klant is verplicht om er voor zorg te dragen dat Feiken nadat er een afspraak is gemaakt, ook daadwerkelijk toegang krijgt tot de locatie waarin het toestel is geplaatst.

6.2. De klant verschaft Feiken aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie (elektriciteit, gas) en water, zonder recht op financiële vergoeding.

6.3. Indien de klant na een gemaakte afspraak niet thuis blijkt te zijn of niet voldoet aan artikel 6.1. of 6.2, zullen voorrijkosten in rekening worden gebracht.

6.4. De werkzaamheden worden geacht te zijn verricht indien Feiken meer dan eenmaal niet in staat is gesteld de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

6.5. Indien de installatie niet meer voldoet aan de van toepassing zijnde voorschriften voorziet de klant - voor zover niet anders is overeengekomen - in herstel van het gebrek.

6.6. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan: 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 Feiken; het toestel en de installatie, inclusief de radiatoren en leidingen van de klant mogen geen achterstallig onderhoud hebben en dienen ten tijde van het sluiten van het Onderhoudscontract in een goede staat van onderhoud te verkeren en goed te functioneren (ter beoordeling van Feiken) De klant informeert Feiken tijdig over wijzigingen van zijn contact- en/of bankgegevens.

6.7. Voor toestellen van een fabricaat waarvan onderhoud speciale aandacht, voorzieningen of onderhoudscyclus vraagt, dan wel indien een fabrikant daartoe adviseert, dient de klant Feiken hierop te wijzen. In overleg met de klant kan naar aanleiding hiervan een aanpassing op een Onderhoudscontract met een afwijkend tarief worden vastgesteld.

### **Artikel 7 - Storingen en werkzaamheden die niet onder het onderhoudscontract vallen**

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

- Storingen en werkzaamheden buiten de ommanteling van de cv ketel;
- Storingen als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van onderhoud door toedoen van klant;
- 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 fabrikant;
- Storingen aan de installatie die zijn veroorzaakt door regen- en blikseminslag, brandschade, bevriezing, bevuiling van de binnenleiding, leidinglekage of storingen in het gas- of elektriciteitsnet of andere oorzaken van buitenaf;
- Storingen door ondeskundig handelen door koper of derden aan het toestel/de installatie (o.a. cv- en gasleidingen, fittingen, radiatoren, expansievat, overstortventiel en kamer- of klokthermostaat)
- Storingen door onzorgvuldige bediening, het in de onjuiste stand staan van schakelaars of door onjuiste instellingen;
- Storingen door verstopping, door kalkafzetting en diffusie;
- Storingen in zuurstoftoevoerkanalen en rookgasafvoerkanalen;
- Arbeidslonen die verband houden met het eventueel vervangen van de warmtewisselaar/binnenketel;
- Pakkingen, ontstekings- en ionisatie elektroden vallen i.v.m. slijtage niet onder de dekking van onderdelengarantie of het contract met dekking van ketelonderdelen. Tenzij anders is overeengekomen in de contractbrief van het onderhoudscontract.
- Storingen door te veel/onvoldoende water of te veel lucht in de installatie;
- Storingen aan de programma's van de kamerthermostaat en/of temperatuurregeling (herprogrammering valt niet onder een Onderhoudscontract);
- 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 Feiken zijn aangebracht. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Feiken worden uitgevoerd.

7.2. Het tussentijds bijvullen / ontluchten valt niet onder het onderhoudscontract. Indien gewenst kunnen deze werkzaamheden tegen vooraf geoffreerde kosten door Feiken worden uitgevoerd.

### **Artikel 8 – Schade**

8.1. In geval van een tekortkoming door Feiken in de nakoming van haar verplichtingen onder het Onderhoudscontract die te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Feiken is Feiken aansprakelijk voor schade, tenzij deze haar of hen die door Feiken te werk zijn gesteld niet kan worden toegerekend, voor zover haar verzekering dit dekt dan wel tot maximaal de factuurwaarde. De klant dient schade binnen 48 uur na het ontstaan hiervan schriftelijk aan Feiken te melden. Bij

overschrijding van deze termijn wordt door Feiken geen aansprakelijkheid meer aanvaard. Feiken is nimmer gehouden tot vergoeding van gevolgschade, bedrijfsschade, winst-of inkomensderving daaronder begrepen.

8.2. Feiken 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.

8.3. In geval van een productiefout is de producent aansprakelijk en dient de klant zich tot deze te wenden. Feiken aanvaardt ten aanzien van productiefouten geen aansprakelijkheid.

8.4. Indien aan het toestel/de installatie of de daaraan verbonden, rookgasafvoeren, muurdoorvoeren of ventilatievoorzieningen na plaatsing van het toestel/de installatie, dan wel na de toestel- en/of installatiekeuring werkzaamheden zijn uitgevoerd of voorzieningen zijn getroffen door de klant of door derden al dan niet in opdracht van de klant, is Feiken niet gehouden tot vergoeding van schade die hiervan een gevolg is.

### **Artikel 9 – Overmacht**

9.1. Indien Feiken door overmacht, zijnde een oorzaak die haar niet kan worden toegerekend, niet aan haar verplichting(en) jegens de klant kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichting(en) opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.

9.2. Naast hetgeen de wet als overmacht beschouwt, gelden als zodanig ziekte van werknemers of hulppersonen van Feiken, indien er voor zover het gaat om werknemers of hulppersonen die bij de verkoop en aflevering van de betrokken zaak of het uitvoeren van de opdracht zijn betrokken, staking en/of wanprestatie en/of overmacht aan de zijde van haar leveranciers, vervoerders; stagnatie in het verkeer, natuurgeweld, oorlog of mobilisatie, belemmerende maatregelen van enige overheid, brand en andere ongevallen in haar bedrijf evenals overige omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst belemmeren, een en ander voor zover als gevolg daarvan de (verdere) uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijze niet van Feiken kan worden verlangd.

9.3. Indien de overmacht één maand duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtssituatie dit rechtvaardigt.

9.4. In geval van overmacht heeft de klant geen recht op schadevergoeding.

9.5. Feiken zal de klant zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmacht op de hoogte stellen.

### **Artikel 10 - Looptijd en beëindiging**

10.1. Het Onderhoudscontract heeft een looptijd van twee jaar. Het abonnement wordt vervolgens met onbepaalde tijd verlengd. Beide partijen hebben na de looptijd van twee jaar het recht het Onderhoudscontract met inachtneming van een opzegtermijn van een maand op te zeggen. Indien na de verlenging de volgende onderhoudsbeurt al is uitgevoerd zal deze onderhoudsbeurt berekend worden tegen de vaste prijs voor eenmalig onderhoud minus de reeds betaalde maandelijkse termijnen van die periode.

10.2. Indien het Onderhoudscontract voor de minimale looptijd wordt opgezegd, zullen de resterende termijnen van de initiële periode in rekening worden gebracht. Ook is de klant dan gehouden administratiekosten aan Feiken te vergoeden.

10.3. Indien de overeenkomst voor een Onderhoudscontract schriftelijk, telefonisch en/of via internet tot stand is gekomen, heeft de klant tot 7 werkdagen na ontvangst van de bevestiging de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, tenzij de eerste toestel- en/of installatiekeuring/sanering of storingsopvolging reeds heeft plaatsgevonden.

10.4. De opzegging dient schriftelijk doorgegeven te worden bij Feiken.

10.5. Feiken en klant hebben met een opzegtermijn van een maand het Onderhoudscontract tussentijds te ontbinden indien er sprake is van wanprestatie van Feiken dan wel van de klant.

10.6. Indien de klant besluit het toestel/de installatie te vervangen of te verwijderen –zelf of door een opdrachtnemer, niet zijnde Feiken- binnen de eerste 24 maanden van het contract dan blijft de klant het resterende abonnementsgeld verschuldigd

10.7 Feiken behoudt zich het recht voor om het contract met onmiddellijke ingang eenzijdig op te zeggen indien na het eerste bezoek blijkt dat de cv-ketel niet volgens de geldende voorschriften is aangesloten. Of dat de opgegeven ketelgegevens (merk, type of bouwjaar) niet overeenkomen met de aanwezige ketel. Het bezoek zal dan aan de klant berekend worden voor de prijs van een eenmalige controle beurt (zie: <https://www.feikencv.nl/onderhoud/cv-ketel-controle/>) - de eventueel reeds betaalde abonnementsgelden.

10.8. Het onderhoudscontract wordt gesloten met betrekking tot de cv-ketel. Op het moment van het aangaan van het contract mag er geen (hybride)warmtepomp aanwezig zijn. Indien later tijdens de looptijd van het contract een warmtepomp wordt geïnstalleerd, zal het contract direct worden ontbonden en indien nodig zal een verrekening van kosten worden uitgevoerd.

### **Artikel 11 - Het tarief**

11.1. De overeengekomen tarieven kunnen per 1 januari van het kalenderjaar worden aangepast. In beginsel zal deze indexering plaatsvinden op basis van de Tabel Regelingslonen Bouwnijverheid en installatiebedrijven van het CBS van het voorafgaande jaar.

11.2. Indien er sprake is van parkeerkosten zullen wij deze achteraf bij u in rekening brengen.

### **Artikel 12 – Betaling**

12.1. De aan Feiken op basis van het Onderhoudscontract verschuldigde bedragen worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, per maand vooraf automatisch geïncasseerd van de rekening van de klant. Betalingen van loon- en materiaalkosten (daar waar van toepassing) worden door Feiken aan de klant gefactureerd. De betalingstermijn bedraagt 8 dagen.

12.2. Indien de klant niet tijdig betaalt, wordt de klant - zonder verdere ingebrekestelling - geacht in verzuim te verkeren. Niettemin zendt Feiken eenmalig een betalingsherinnering waarin zij de klant op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen tot betaling over te gaan. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan Feiken rente in rekening brengen vanaf de in de betalingsherinnering genoemde uiterste betalingsdatum tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.

12.3. Feiken is na verloop van de in lid 2 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd, zonder nadere ingebrekestelling, tot invordering over te gaan van het aan haar verschuldigde bedrag. Indien Feiken hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtigde kosten als bedoelt in artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek en de Wet Normering Buitengerechtigde Incassokosten voor rekening van de klant.

12.4. 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 op. 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 13 - Privacy en gegevensbescherming**

13.1 Feiken 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 de klant geen prijs stelt op informatie over producten en diensten, kan dit kenbaar gemaakt worden aan Feiken telefonisch (033-4621162) of via internet ([www.feikencv.nl](http://www.feikencv.nl)).

13.2. Middels specifieke software en hardware is Feiken in staat om de werking van individuele CV-ketels op afstand (via een digitale verbinding tussen de CV- ketel en de server van Feiken) te controleren door het digitaal uitlezen van gegevens. Dit systeem biedt vele voordelen. Zo kan op basis van deze gegevens worden vastgesteld of een ketel onderhoud dan wel aanpassing c.q. reparatie behoeft.

13.3. In het kader van het bovenstaande doel zal Feiken gegevens, betreffende de werking, van individuele CV- ketels registreren, bewerken en zo nodig (tijdelijk) opslaan voor zover deze digitaal verbonden zijn met Feiken

13.4. De informatie die Feiken verzamelt, wordt uitsluitend gebruikt om haar eigen dienstverlening te kunnen verrichten en te verbeteren en persoonlijke gegevens zullen nimmer worden doorverkocht of verhuurd aan derden.

13.5. Indien een klant bezwaar heeft tegen de bovenbeschreven wijze van dienstverlening, dan is het aan deze klant om Feiken hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen, zodat de digitale verbinding niet tot stand wordt gebracht.

### **Artikel 14 - Wijzigingen algemene voorwaarden en onderhoudscontract**

14.1. Feiken kan de Algemene Voorwaarden, het Onderhoudscontract en (de hoogte van) de tarieven wijzigen.

14.2. Als een wijziging objectief in het nadeel van de klant is, dan heeft de klant het recht om het Onderhoudscontract kosteloos op te zeggen met ingang van de wijzigingsdatum. Deze opzegging vindt schriftelijk plaats en kan uiterlijk tot de wijzigingsdatum worden gedaan.

14.3. De volgende wijzigingen gelden niet als een wijziging zoals bedoeld in dit artikel

- verhoging van een tarief conform artikel 11;
- technische wijzigingen in het Onderhoudscontract die door Feiken op aanwijzing van de overheid zijn aangebracht;
- wijzigingen in een Onderhoudscontract op verzoek van de klant.

### **Artikel 15 - Toepasselijk recht**

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze Algemene Voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of worden aangevuld.

### **Artikel 16 – Slotbepalingen**

16.1. Het contract blijft van kracht indien de rechtsvorm van Feiken wordt omgezet in een andere of indien Feiken haar onderneming of een deel daarvan overdraagt.

16.2. In geval van tegenstrijdigheid tussen het in het aanbod dan wel overeenkomst bepaalde en het in de Algemene Voorwaarden bepaalde, prevaleert het in het aanbod dan wel overeenkomst bepaalde.

16.3. Eventuele ongeldigheid van een of meer bepalingen uit de door Feiken gehanteerde Algemene Voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.