

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP, LEVERING EN INSTALLATIE VAN VERWARMINGSKETELS (202401)

Artikel 1 : Toepasselijkheid en definities

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle Offertes van en Overeenkomsten met COZIE voor de levering en installatie van Verwarmingsketels.
- 1.2 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
Algemene Voorwaarden : Deze algemene voorwaarden inclusief bijlagen.
Klant : Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Verwarmingsketel aankoopt van COZIE.
Klant-consument : Iedere natuurlijke persoon die uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden een Verwarmingsketel aankoopt van COZIE.
Klant-onderneming : (i) Iedere rechtspersoon die een Verwarmingsketel aankoopt van COZIE of (ii) iedere natuurlijke persoon die voor beroepsmatige doeleinden een Verwarmingsketel aankoopt van COZIE.
Offerte : De offerte die COZIE aan de Klant uitbrengt voor de aankoop, de levering en/of de installatie van een Verwarmingsketel.
Ontvangstdag/Ontvangst : de derde werkdag na de verzending van het document. Een werkdag is elke dag van de week met uitzondering van zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.
Overeenkomst : De overeenkomst tussen COZIE en de Klant voor de aankoop, de levering en/of de installatie van een Verwarmingsketel. De Overeenkomst bestaat uit de aanvaarde Offerte, de daartoe behorende bijlagen en deze Algemene Voorwaarden.
Prijs : De prijs voor de aankoop, de levering en/of de installatie van de Verwarmingsketel die de Klant aan COZIE verschuldigd is, zoals gespecificeerd in de aanvaarde Offerte of overeengekomen in de Overeenkomst.
COZIE : COZIE NV, Simon Bolivarlaan 36, 1000 Brussel, België.
Verbrandingsattest : Het attest dat bevestigt dat de Verwarmingsketel veilig werkt en geen gezondheidsrisico's creëert.
Verwarmingsketel : een verwarmingsinstallatie op aardgas of stookolie (met alle nodige accessoires om deze aan te passen aan de noden en de woning van de Klant en deze te kunnen aansluiten) zoals gespecificeerd in de Offerte.
- 1.3 In geval van afwijkingen tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en het bepaalde in de Offerte, heeft het bepaalde in de Offerte voorrang.
- 1.4 Het door de Klant vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst opgegeven postadres en e-mailadres, mag COZIE gebruiken voor het doen van verklaringen en/of mededelingen aan de Klant en voor het overmaken van facturen, totdat de Klant COZIE schriftelijk zijn of haar nieuwe post- en/of e-mailadres meedeelt.
- 1.5 Indien één of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst (i) in strijd zouden zijn met geldende dwingende toepasselijke bepalingen, (ii) ongeldig zouden zijn of (iii) zouden worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.6 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, onder welke benaming dan ook, is uitgesloten.
- 1.7 COZIE is gerechtigd om, zonder toestemming van de Klant, de uitvoering van haar verplichtingen onder een Overeenkomst met de Klant geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan een onderaannemer.
- 1.8 COZIE heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden aan te passen en aan te vullen totdat een Contract is gesloten en kan bovendien op elk ogenblik wijzigingen van de voorwaarden die niet in het nadeel van de Klant zijn doorvoeren door de Klant op voorhand hiervan te informeren via documenten die de Klant op zijn of haar

adres of per e-mail ontvangt en/of via de website van COZIE: www.COZIE.be.

COZIE kan de voorwaarden van het Contract in het nadeel van de Klant wijzigen door de Klant minstens twee (2) maanden op voorhand hiervan te informeren per post of per e-mail. Bij kennisgeving per post wordt de kennisgeving geacht plaats te vinden op de Ontvangstdag; gebeurt de kennisgeving per e-mail, dan is dit de datum van verzending. Indien de Klant de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt, dan moet de Klant COZIE dat per post meedelen binnen de maand vanaf de Ontvangst van de kennisgeving van COZIE. Deelt de Klant aan COZIE zijn of haar weigering tijdig mee, dan houdt dit automatisch in dat de Klant het Contract zonder kosten of schadevergoeding opzegt, om te eindigen op de dag waarop anders de nieuwe voorwaarden van kracht zouden worden. Afwezigheid van tijdige kennisgeving van de Klant weigering zal daarentegen betekenen dat de Klant de nieuwe voorwaarden aanvaardt.

Artikel 2 : Offerte en Overeenkomst

- 2.1 De Offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Verwarmingsketel en, desgevallend, bijhorende diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod in de Offerte door de Klant mogelijk te maken. Elke Offerte bevat zodanige informatie, dat het voor de Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van de Offerte zijn verbonden.

Als COZIE gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden Verwarmingsketel.

Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod/de Offerte binden COZIE niet.

Bij de Offerte ontvangt de Klant voorliggende Algemene Voorwaarden op papier of via e-mail.

- 2.2 De geldigheidsduur van de Offerte wordt vermeld op de Offerte zelf; bij gebreke hieraan is elke Offerte slechts geldig tot uiterlijk één (1) maand na de Offertedatum.
- 2.3 De Overeenkomst komt tot stand door (i) de aanvaarding van de Klant van de Offerte inclusief alle bijlagen en deze Algemene Voorwaarden en (ii), voor zover uitdrukkelijk voorzien in de Offerte, de betaling van de toepasselijke voorschotfactuur. De Klant kan de Offerte, bijlagen en Algemene Voorwaarden aanvaarden door de documenten te ondertekenen en de ondertekende documenten te bezorgen aan COZIE.

Artikel 3 : Herroepingsrecht van de Klant-consument - Beëindiging en ontbinding

- 3.1 De Klant-consument heeft gedurende 14 dagen na ontvangst van de Verwarmingsketel het recht om de Overeenkomst kosteloos en zonder opgave van redenen te herroepen. Dit recht geldt niet voor de koop en levering van een Verwarmingsketel die (i) tot stand is gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant-consument en die persoonlijk van aard zijn of (ii) na levering door zijn aard onherroepelijk vermengd is met andere goederen. Gedurende de herroepingstermijn van 14 dagen dient de Klant-consument de grootst mogelijk zorg te dragen voor de Verwarmingsketel.
- 3.2 Om van dit herroepingsrecht gebruik te maken, kan de Klant-consument contact opnemen met COZIE via de contactgegevens vermeld op de Overeenkomst of gebruik maken van het herroepingsformulier zoals gepubliceerd op de website van COZIE.
- 3.3 Indien Klant-consument de Overeenkomst herroept, zal de Klant-consument op zijn of haar kosten en op zijn of haar risico de Verwarmingsketel aan COZIE terugsturen.

3.4 Als de Verwarmingsketel moet worden gedemonteerd na herroeping door de Klant-consument, dan dient de Klant-consument aan COZIE de opdracht te verstrekken om, op kosten van de Klant-consument, de Verwarmingsketel te demonteren en aan COZIE te retourneren. Bij verwijdering van de geïnstalleerde Verwarmingsketel is COZIE niet gehouden de leidingen, appendages en overige aanpassingen die tijdens de installatie werden aangebracht, te verwijderen en/of enige getroffen bouwkundige voorzieningen ongedaan te maken. COZIE is niet verplicht om muren, plafonds of andere zaken die door de montage en/of verwijdering van de Verwarmingsketel zijn aangetast in de oorspronkelijke staat te herstellen. COZIE heeft het recht om de kosten van de demontering en eventuele schade aan de Verwarmingsketel, ontstaan tussen het moment van installatie en het demonteren van de Verwarmingsketel, te verrekenen met haar betalingsverplichting aan de Klant-consument.

3.5 COZIE zal, na ontvangst van de Verwarmingsketel en uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, het eventueel door de Klant-consument al betaalde bedragen terugbetalen. COZIE heeft het recht om schade aan de retour ontvangen Verwarmingsketel en/of kosten die wettelijk en/of contractueel ten laste van de Klant vallen, te verrekenen met haar betalingsverplichting aan de Klant uit de vorige zin.

3.6 Indien:

- a) de Klant na een wettelijke ingebrekestelling door COZIE, tekort blijft schieten in de nakoming van enige verplichting onder de Overeenkomst ; of
- b) de Klant-consument zich in een situatie van collectieve schuldenregeling bevindt of een verzoek daartoe is ingediend ; of
- c) beslag op het vermogen of eigendommen van de Klant wordt gelegd ;
- d) na het sluiten van de Overeenkomst blijkt dat de informatie die de Klant aan COZIE heeft verstrekt onjuist of onvolledig is ; of
- e) de Klant zich schuldig maakt aan grof taalgebruik, beledigingen, laster, verbaal en/of non-verbaal agressief gedrag, bedreigingen of geweld, pesten op sociale media, seksisme, discriminatie, racisme e.d.m. jegens COZIE, haar onderaannemers of hun werknemers en dit gedrag, ondanks eerste waarschuwing door COZIE, niet wil bijstellen,

heeft COZIE het recht om de Overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden en/of om bijkomende garanties van de Klant te vorderen. De eventuele kosten hiervan kan COZIE bij de Klant in rekening brengen. Alle openstaande bedragen die de Klant verschuldigd is, zijn onmiddellijk opeisbaar.

De Overeenkomst wordt van rechtswege en automatisch, zonder ingebrekestelling, ontbonden indien de Klant-onderneming in staat van faillissement wordt verklaard of een verzoek daartoe is ingediend.

3.7 De Klant heeft het recht om de Overeenkomst zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, indien er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen of de eigendommen van COZIE.

Artikel 4 : Prijs en betaling

4.1 De Klant is aan COZIE de Prijs verschuldigd zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. Kennelijke fouten in de prijsopgave en Offerte, zoals evidente onjuistheden, binden COZIE niet en kunnen ook na de totstandkoming van de Overeenkomst door COZIE worden gecorrigeerd, in welk geval de Klant de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst binnen 5 werkdagen op te zeggen.

4.2 Klachten (bijvoorbeeld over vermeende schade ontstaan tijdens de installatie), garantie-, en eventuele andere aanspraken vanwege de Klant op COZIE, schorten de betalingsverplichtingen van de Klant niet op.

4.3 Tenzij anders overeengekomen, is de Prijs opeisbaar vanaf de vervaldatum van de factuur.

4.4 De Klant-onderneming heeft nimmer het recht van verrekening (door middel van compensatie) op enige betalingsverplichting jegens COZIE.

4.5. U dient onze facturen binnen de zeven (7) kalenderdagen na Ontvangst te betalen. U kan enkel betalen via overschrijving. In geval u niet betaalt op vervaldag, zal u een eerste herinnering ontvangen. Deze eerste herinnering is gratis. Indien u 14 dagen na deze eerste herinnering nog steeds niet betaald heeft, zullen we u een tweede herinnering sturen met herinneringskost van 7,5 EUR.

Indien betaling van de Klant-consument alsnog uitblijft, is COZIE, na verloop van voormelde termijn van 1 maand gerechtigd om, onverminderd de overige haar toekomstige rechten, zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het gehele openstaande deel van de Prijs, en om over dit openstaande bedrag t.a.v. de Klant-consument de wettelijke rente in rekening te brengen over de periode van de vervaldatum van voormelde termijn tot de dag van ontvangst van de betaling. De Klant-consument is ook een forfaitaire vergoeding verschuldigd, waarvan het bedrag gelijk aan :

- a) 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is;
- b) 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 euro is;
- c) 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2000 euro als het verschuldigde saldo hoger dan 500 euro is.

Indien betaling van de Klant-onderneming alsnog uitblijft, is COZIE, na verloop van voormelde termijn van 1 maand gerechtigd om, onverminderd de overige haar toekomstige rechten, zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het gehele openstaande deel van de Prijs, en om over dit openstaande bedrag t.a.v. de Klant-onderneming een rente van 12% in rekening te brengen, over de periode van de vervaldatum van de factuur tot de dag van ontvangst van de betaling, evenals een forfaitaire vergoeding van 15% in te vorderen van het gehele openstaande deel van de Prijs met een minimum van 62 EUR.

Na verloop van voormelde termijn van 1 maand kan COZIE er ook voor opteren om, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande toestemming van de Klant, de Verwarmingsketel waarop het in artikel "Specificaties Verwarmingsketel, overgang van risico en eigendomsvoorbehoud" bedoelde eigendomsvoorbehoud rust, te verwijderen en zich het bezit hiervan toe te eigenen, onverminderd de overige aan COZIE toekomstige rechten. De Klant zal COZIE daartoe alle medewerking verlenen op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete voor belemmering van 10% per dag van het gehele nog openstaande deel van de Prijs. Verwijdering van de Verwarmingsketel geschiedt door of namens COZIE en voor rekening van de Klant. Bij verwijdering van de geïnstalleerde Verwarmingsketel is COZIE niet gehouden de leidingen, appendages en overige aanpassingen die tijdens de installatie werden aangebracht te verwijderen en/of enige getroffen bouwkundige voorzieningen ongedaan te maken. COZIE is niet verplicht om muren, plafonds of andere zaken die door de montage en/of verwijdering van de Verwarmingsketel zijn aangetast in de oorspronkelijke staat te herstellen.

COZIE kan desgevallend haar verplichtingen jegens de Klant opschorten tot na betaling van het gehele openstaande bedrag.

4.5 Indien COZIE haar verplichtingen opzichthens de Klant-consument niet tijdig nakomt, is de Klant-consument gerechtigd COZIE in gebreke te stellen en haar te verzoeken haar verplichtingen binnen de 1 maand na te komen. Bij gebreke aan tijdige reactie op de ingebrekestelling ontvangt de Klant-consument een eenmalige compensatie van 150 EUR.

Artikel 5 : Levering en installatie – Verplichtingen van COZIE

- 5.1** De Verwarmingsketel wordt door COZIE, bij de Klant geleverd, geïnstalleerd en aangesloten binnen de termijn(en) die met de Klant wordt/worden afgesproken. COZIE zal zich inspannen de overeengekomen termijn(en) na te komen, maar is niet aansprakelijk voor eventueel door de Klant geleden schade als gevolg van het niet leveren en/of installeren binnen een afgegeven termijn.
- 5.2** Indien een wijziging in de omstandigheden, ongeacht de voorzienbaarheid daarvan en onafhankelijk van de wil van COZIE, vertraging tot gevolg heeft, wordt de leverings- en/of installatietermijn dienovereenkomstig aangepast. In zo'n geval neemt COZIE contact op met de Klant om een nieuwe afspraak in te plannen en nadere afspraken te maken.

De leverings- en/of installatietermijn wordt steeds verlengd met de tijd dat vertraging optreedt doordat de levering of installatie bij de Klant niet kan plaatsvinden door omstandigheden die aan Klant toegerekend kunnen worden, daaronder begrepen het niet aanwezig zijn tijdens een afspraak. Eventuele kosten die COZIE hierdoor moet maken, kan COZIE aanrekenen aan de Klant.

- 5.3** De Klant kan tot 5 werkdagen voor de afgesproken datum voor levering of installatie de afspraak kosteloos verzetten; hierna kan COZIE aan de Klant een vergoeding aanrekenen voor kosten die door COZIE reeds gemaakt werden.
- 5.4** COZIE vergoedt geen kosten die de Klant moet maken om aanwezig te kunnen zijn tijdens de installatie.
- 5.5** COZIE is gerechtigd de levering en/of installatie van de Verwarmingsketel in gedeelten te laten plaatsvinden, binnen de overeengekomen leverings- of installatietermijn.
- 5.6** Bij de uitvoering van de installatie worden de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht genomen. De plaats van de installatie en de wijze van uitvoering van de leidingaanleg wordt in overleg met de Klant door COZIE vastgesteld, met inachtneming van de wettelijke voorschriften. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van COZIE (zijnde tussen 8h en 16h30), tenzij anders met de Klant overeengekomen.
- 5.7** Na afronding van de installatie, zal COZIE samen met de Klant een acceptatietest uitvoeren om te controleren of de Verwarmingsketel goed is geïnstalleerd en goed en veilig werkt en of er geen gezondheidsrisico's zijn. Er wordt ook een keuring van de Verwarmingsketel uitgevoerd. Aan de Klant wordt een Verbrandingsattest afgeleverd, waarna de Klant de Verwarmingsketel in gebruik mag worden genomen. De afgifte van Verbrandingsattest wordt aanzien als aanvaarding van de (installatie van de) Verwarmingsketel door de Klant.

Artikel 6 : Levering en installatie – Verplichtingen van de Klant

- 6.1** De Klant zorgt voor eigen rekening en risico dat:
- a) het personeel van COZIE, zodra ter plaatse, toegang krijgt en de werkzaamheden kan uitvoeren en beschikt over de voor de installatie relevante gegevens, onder andere de ligging van leidingen e.d.m. ;
 - b) de plaats van de installatie bereikbaar is en, desgevallend, alle toegangswegen hier naartoe bestand zijn tegen dan wel afdoende beschermd worden tegen zwaar vervoer ;
 - c) er geen huisdieren aanwezig zijn op de plaats van de installatie ;
 - d) de aangewezen plaats van installatie geschikt is voor opslag van de Verwarmingsketel en (installatie)materiaal en voor montage en bovendien, in het algemeen, proper en veilig is ;
 - e) er geen asbest of andere schadelijke of ongezonde stoffen (waaronder ook ongedierte) aanwezig zijn op de plaats van de installatie ;
 - f) tijdig de nodige bouwkundige, mechanische en elektrische voorzieningen worden getroffen, dat

aansluitpunten alsmede elektrische stroom ter beschikking van COZIE gesteld worden en alle veiligheids- en andere voorzorgsmaatregelen worden genomen die nodig zijn in verband met de installatie van de Verwarmingsketel ;

- g) passende maatregelen worden genomen ter voorkoming van (i) schade aan andere goederen en (ii) letsel aan personen die zou kunnen ontstaan ten gevolge van de uit te voeren werkzaamheden ;
 - h) tijdens de installatie de nodige parkeerplaatsen, desgevallend parkeervergunning(en) en/of verkeersborden nodig voor het goede verloop van de werkzaamheden beschikbaar zijn ; en
 - i) voor zover van toepassing, COZIE tijdig kan beschikken over de voor de levering en installatie benodigde toestemmingen, goedkeuringen en vergunningen, alsmede over alle door de Klant in het kader van de uitvoering van de installatie te verschaffen gegevens.
- 6.2** De Klant is verantwoordelijk voor het deugdelijk functioneren en de conformiteit van zijn of haar elektrische installatie, voor de deugdelijkheid en de waterdichtheid van de aanwezige muren en vloeren of ondergrond van zowel de plaats van de installatie als elke toegangsweg hier naartoe, voor de deugdelijkheid van de (dak)constructie van het onroerend goed waar de installatie wordt uitgevoerd en de draagkracht daarvan enz. De Klant is aansprakelijk voor alle schade en kosten die worden veroorzaakt door gebreken in of onvoldoende werking, conformiteit en geschiktheid van die elektrische installatie, de vloeren of ondergrond, de muren en het dak, evenals voor schade en kosten die COZIE hierdoor lijdt.
- 6.3** Indien COZIE op de dag van installatie constateert, dat de installatie niet door kan gaan wegens oorzaken die voor risico van de Klant komen (zoals een ondeugdelijke dakconstructie of het ontbreken van een noodzakelijke vergunning), dan kan COZIE de Overeenkomst eenzijdig verbreken zonder dat COZIE aan de Klant enige schadevergoeding verschuldigd is. COZIE zal de verbreking zo spoedig mogelijk per e-mail bevestigen.
- 6.4** De Klant draagt ook het risico voor schade en kosten veroorzaakt door:
- a) onjuistheden in de opgegeven informatie en/of opgedragen werkzaamheden ;
 - b) onjuistheden in de door de Klant gewenste constructies en werkwijzen ;
 - c) gebreken aan materialen of hulpmiddelen die door de Klant ter beschikking worden gesteld ; en
 - d) gebreken aan de onroerende zaak waarin de Installatiewerkzaamheden worden verricht.

Artikel 7 : Specificaties Verwarmingsketel - Overgang van risico en eigendomsvoorbehoud

- 7.1** COZIE streeft ernaar de Verwarmingsketel te leveren en/of te (laten) installeren die met de Klant is overeengekomen. Echter kan het, omwille van technologische ontwikkelingen op het gebied van verwarmingsketels, voorkomen dat COZIE een andere, ten minste technisch gelijkwaardige versie van de Verwarmingsketel levert, zonder dat dit leidt tot een prijsverhoging voor de Klant. Afwijkingen in de (specificaties van de) geleverde of geïnstalleerde Verwarmingsketel ten opzichte van hetgeen in de Overeenkomst is opgenomen, zijn in beginsel geen grond tot schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst.
- 7.2** Het risico van verlies of beschadiging van de Verwarmingsketel gaat op de Klant over op het moment van afgifte van het Verbrandingsattest aan de Klant.
- 7.3** De eigendom van de door COZIE bij de Klant geleverde of geïnstalleerde Verwarmingsketel blijft bij COZIE, zolang de Klant nog niet al zijn of haar betalingsverplichtingen is nagekomen. De Klant zal in dat geval zorgen dat voor derden (waaronder begrepen potentiële kopers van de onroerende zaak waarin de Verwarmingsketel geïnstalleerd is, curatoren, beslagleggers en deurwaarders) duidelijk is dat COZIE eigenaar is van de Verwarmingsketel. Zolang de eigendom van de Verwarmingsketel niet op de

Klant is overgegaan mag deze de Verwarmingsketel (i) niet verpanden, (ii) niet tot zekerheid overdragen of (iii) niet aan derden enig ander recht verlenen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is in verband met het verkrijgen van financiering voor de Verwarmingsketel.

Indien:

- a) de Klant in staat van faillissement wordt verklaard of een verzoek daartoe is ingediend ; of
- b) de Klant opschorting van betaling overeenkomstig de Wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen is verleend of een verzoek daartoe is ingediend ; of
- c) de Klant tot het systeem zoals bepaald in de Wet betreffende de collectieve schuldenregeling werd toegelaten ; of
- d) enig beslag op de goederen van de Klant wordt gelegd ;

is de Klant verplicht om zolang de eigendom van de aan de Klant geleverde en/of bij de Klant geïnstalleerde Verwarmingsketel aan COZIE toekomt, (i) COZIE hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen en (ii) voorts aan de curator of beslagleggende deurwaarder mee te delen, dat de Verwarmingsketel eigendom is van COZIE.

Indien derden enig recht op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde en/of geïnstalleerde Verwarmingsketel willen vestigen of doen gelden, is de Klant verplicht COZIE hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

De Klant is verplicht om (i) de onder eigendomsvoorbehoud geleverde en/of geïnstalleerde Verwarmingsketel te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand-, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal, en (ii) alle aanspraken en vorderingen van de Klant op verzekeraars met betrekking tot de onder eigendomsvoorbehoud geleverde en/of geïnstalleerde Verwarmingsketel op eerste verzoek van COZIE aan COZIE te verpanden en/of COZIE als begunstigde onder de relevante verzekeringspolissen te laten opnemen, overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen.

Artikel 8 : Garanties

- 8.1** Voor de Klant-consument doen de bepalingen van dit artikel of om het even welke andere contractuele voorwaarde uiteraard geen afbreuk aan diens wettelijke rechten volgens de wetgeving op de verkoop van gebruiksgoederen in de artikelen 1649bis tot 1649octies van het oud Burgerlijk Wetboek. Conform deze wettelijke bepalingen beschikt de Klant-consument over een garantie voor het gebrek aan conformiteit van de Verwarmingsketel gedurende een periode van twee (2) jaar vanaf de datum van levering van de Verwarmingsketel.
- 8.2** COZIE verstrekt in elk geval aan de Klant op de Verwarmingsketel niet meer dan de fabrieksgarantie die die zij zelf verkrijgt van de fabrikant / toeleverancier van de Verwarmingsketel; deze fabrieksgarantie betreft enkel de Verwarmingsketel en wisselstukken.
- 8.3** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is COZIE alleen gehouden tot nakoming van de in dit artikel omschreven (contractuele) garantieverplichtingen binnen België.
- 8.4** Gebreken aan de Verwarmingsketel, ter zake waarvan een beroep op de (contractuele) garantie wordt gedaan, dienen zo spoedig mogelijk, maar binnen een redelijke termijn van uiterlijk veertien dagen na (voor de Klant-onderneming) en uiterlijk twee maanden (voor de Klant-consument) na het ontdekken van het gebrek, gebreken en/of schade per e-mail of aangetekend schrijven aan COZIE te worden gemeld.

Na verloop van deze redelijke termijn vervalt de aansprakelijkheid van COZIE voor deze gebreken op basis van de (contractuele) garantie.

- 8.5** COZIE verbindt zich tot het herstellen of vervangen van Verwarmingsketel, kosteloos en binnen een redelijke termijn, met dien verstande dat evenwel rekening moet

worden gehouden met een eventuele verergering van de schade ten gevolge van het gebruik van de Verwarmingsketel door de Klant na het tijdstip waarop hij het gebrek aan overeenstemming heeft vastgesteld of had moeten vaststellen.

- 8.6** De (contractuele) garantie is niet van toepassing indien het gebrek aan de Verwarmingsketel het gevolg is van een van buiten komende oorzaak en/of de oorzaak die niet aan COZIE is toe te rekenen, waaronder ongelukken, beschadiging, kortsluiting, misbruik, verkeerd of onveilig gebruik, gebruik in voor de Verwarmingsketel schadelijke omstandigheden (bijvoorbeeld door de aanwezigheid van schadelijke (omgevings)gassen), verkeerde toepassing, het aangebracht hebben van veranderingen aan de Verwarmingsketel (waaronder begrepen reparaties die niet met toestemming van COZIE zijn verricht) en service of aanpassing door een voor het betreffende Verwarmingsketel niet-geautoriseerde reparateur, enz. De (contractuele) garantie is niet van toepassing bij overmacht.

Artikel 9 : Aansprakelijkheid

- 9.1** De aansprakelijkheid van COZIE voor directe schade, ongeacht of deze is gebaseerd op een wettelijke aansprakelijkheid (doch met uitzondering van de aansprakelijkheid bij overlijden of lichamelijk letsel van de Klant-consument) en/of uit hoofde van de Overeenkomst, behalve wanneer er sprake is van opzet of grove schuld, is per gebeurtenis of samenhangende serie van gebeurtenissen, beperkt tot het bedrag van de Prijs van de betrokken Verwarmingsketel.
- 9.2** Indien tijdens het uitvoeren van de (Installatie)werkzaamheden door of namens COZIE schade wordt toegebracht aan derden of aan zaken, anders dan onvermijdelijke kleine schade die samenhangt met de installatie (zoals bijvoorbeeld krasjes op muren en vloeren waaraan de Verwarmingsketel bevestigd wordt), dient de Klant COZIE direct en in ieder geval, op straffe van verval, binnen 5 dagen nadat de Klant de schade heeft geconstateerd, te informeren indien COZIE de Klant niet al zelf hierover heeft geïnformeerd.
- 9.3** COZIE is, behoudens in geval van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder o.a. gederfde omzet en winst, gemiste commerciële kansen, vertragingsschade, en schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, diefstal, reputatieschade begrepen worden. COZIE dient, eveneens behoudens fout of grove schuld, nooit in te staan voor kosten die de Klant beweerdelijk moet maken om tegemoet te komen aan enig vermeend gebrek aan comfort.
- 9.4** COZIE is niet aansprakelijk voor schade die bij de uitvoering van de Overeenkomst is ontstaan ten gevolge van door de Klant aangewezen, ter beschikking gestelde of voorgeschreven (i) hulppersonen, (ii) gebruikte zaken, (iii) materialen of (iv) instructies.
- 9.5** COZIE is niet aansprakelijk voor:
 - a) schade als gevolg van het handelen van de Klant in strijd met de door COZIE gegeven instructies ;
 - b) schade die veroorzaakt is aan gras(perken) van de Klant door door COZIE ingezette hoogtewerkers ; en
 - c) schade veroorzaakt door storm, hagel, blikseminslag of ander van buiten komend onheil.

Artikel 10 : Overmacht

Wanneer COZIE in de onmogelijkheid verkeert haar verplichtingen onder de Overeenkomst jegens de Klant geheel of gedeeltelijk na te komen vanwege een reden die niet aan COZIE kan worden toegerekend, onvoorzien of in redelijkheid niet te vermijden was, waaronder begrepen maar niet beperkt tot : natuurrampen, oorlog, sabotage, onlusten, opstand, militaire of guerrilla-actie, terrorisme, economische sancties of embargo, stakingen, explosies, brand, extreme weersomstandigheden die tot gevolg hebben dat door

COZIE niet veilig kan gewerkt worden (zoals vrieskoude en hagel- of blikseminslag), bindende verplichtingen van overheidswege, de onbeschikbaarheid van elektriciteit van het elektriciteitsnetwerk of ongebruikelijke voltages op het elektriciteitsnetwerk buiten de controle van COZIE, en al het falen van uitrustingen niet gebruikt door COZIE en buiten haar controle en/of schuld, worden de verplichtingen van COZIE opgeschort totdat COZIE in staat is haar verplichtingen op de overeengekomen wijze na te komen, waarbij COZIE op geen enkele wijze in gebreke wordt geacht te zijn en waarbij COZIE geen schadevergoeding aan de Klant verschuldigd zal zijn.

Artikel 11 : Bescherming van persoonsgegevens

11.1 COZIE is verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van de Klant. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, geeft de Klant aan kennis te hebben genomen van het Privacybeleid van COZIE, dat de Klant kan terugvinden via de link www.COZIE.be/nl/privacybeleid en dat samengevat is in dit artikel, en dit Privacybeleid te hebben aanvaard. In geval van tegenstrijdigheid tussen dit artikel en het Privacybeleid, heeft dit laatste voorrang. Voor elke vraag aangaande de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens kan de Klant COZIE contacteren via data.protection.bn@engie.com of via Simón Bolívarlaan 36, 1000 Brussel.

11.2 COZIE kan de persoonsgegevens van de Klant verwerken om redenen van beheer van haar voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen o.a. omvat het beheren en het uitvoeren van de contracten van de Klant met COZIE, het aanbieden en de promotie van producten en diensten, de bescherming van de rechten, eigendom of veiligheid van COZIE, van haar klanten of derden (met inbegrip van de strijd tegen fraude, het beheer van geschillen of juridische procedures, het beheer van de wettelijke of reglementaire verplichtingen van COZIE), de boekhouding van COZIE en het beheer van de schuldvorderingen van COZIE (met inbegrip van de inning en/of de overdracht van schuldvorderingen aan incassobureaus). Voor het beheer van haar schuldvorderingen kan COZIE de door de Klant overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die COZIE van derden en/of uit publieke bronnen verkregen heeft om de inning te optimaliseren en de meest geschikte inningsmethode te bepalen (bijvoorbeeld minnelijke of gerechtelijke inning). De verwerking is gebaseerd op de contracten tussen COZIE en de Klant, op het gerechtvaardigde belang van COZIE (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van COZIE, of op de toestemming van de Klant. In dit laatste geval kan de Klant zijn of haar toestemming steeds intrekken.

11.3 De persoonsgegevens van de Klant worden verwerkt door COZIE en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: de callcenters, de netbeheerders, de commerciële partners (bijvoorbeeld technici van producten verbonden aan de producten van COZIE, zoals onder andere inzake energielevering, opslag van energie, zonnepanelen, isolatie, smart home en groene mobiliteit), incassobureaus en tussenpersonen op wie COZIE een beroep doet voor het beheer van haar schuldvorderingen, haar verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENGIE sa, Sungevity en Cozie) en de bevoegde autoriteiten. Deze derden zijn gevestigd in de Europese Economische Ruimte ("EER") en eventueel in andere landen. Indien COZIE samenwerkt met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor de persoonsgegevens van de Klant voorzien, legt COZIE hen contractuele verplichtingen op, goedgekeurd door een bevoegde autoriteit, die een adequaat beschermingsniveau van de persoonsgegevens van de Klant garanderen. Indien de Klant een kopie wenst te ontvangen van deze contractuele verplichtingen, kan de Klant een e-mail sturen aan data.protection.bn@engie.com.

COZIE behoudt zich het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor de Klant niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie. De persoonsgegevens van de Klant worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor voormelde doelen.

11.4. De Klant kan toegang verkrijgen tot zijn of haar persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen via <https://www.engie-benelux-privacy.com/nl> of door een brief, vergezeld van een document waaruit de identiteit van de Klant blijkt, te sturen aan ENGIE Electrabel CMT (COZIE), Simón Bolívarlaan 36, 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan de Klant zich verzetten tegen de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens of COZIE vragen om de verwerking ervan te beperken. De Klant kan COZIE eveneens vragen zijn of haar persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere leverancier over te maken. Via dezelfde weg kan de Klant zijn of haar toestemming intrekken of COZIE verwittigen indien de Klant geen direct marketing meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met aanduiding van het(de) bedoelde communicatiemiddel(en). Indien de Klant een klacht heeft aangaande de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens, kan de Klant COZIE contacteren zoals hiervoor vermeld of kan de Klant terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.privacycommission.be).

Artikel 12 : Intellectuele eigendomsrechten

12.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op alle door haar geleverde Verwarmingsketels berusten bij COZIE, haar toeleveranciers en/of andere rechthebbenden.

12.2 Het is de Klant niet toegestaan de Verwarmingsketel (i) na te maken, (ii) te veranderen, (iii) door te verkopen, anders dan aan een koper van de onroerende zaak waarin de Verwarmingsketel is geïnstalleerd en met inachtneming van artikel "Specificaties Verwarmingsketel, overgang van risico en eigendomsvoorbehoud" of (iv) op andere wijze in het verkeer te brengen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

12.3 COZIE verklaart naar beste weten dat de Verwarmingsketel, mits gebruikt in overeenstemming met de bestemming die in de Overeenkomst is opgenomen, geen inbreuk maakt op intellectuele of industriële eigendoms- of andere rechten.

Artikel 13 : Toepasselijk recht en bevoegde rechter

13.1 Op de Offerte en Overeenkomst en alle rechtsbetrekkingen die daaruit voortkomen is Belgisch recht van toepassing.

13.2 Ten aanzien van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomsten tussen COZIE en de Klant-onderneming is de bevoegde rechter in Brussel bij uitsluiting bevoegd.

Artikel 14 : Klachtenregeling

14.1 De Klant kan zijn of haar klacht indienen per brief gericht aan COZIE, Simon Bolivarlaan 36 te 1000 Brussel.

14.2 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten, op straffe van verval, binnen redelijke tijd en uiterlijk binnen 10 dagen na constatering van problemen door de Klant, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij COZIE.

Klachten over een van COZIE ontvangen factuur moeten, op straffe van verval, binnen redelijke termijn en uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van de factuur worden gemeld aan COZIE.

14.3 Bij COZIE ingediende klachten worden binnen een termijn van 1 maand gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbare langere verwerkingstijd vraagt, wordt door COZIE binnen de termijn van 1 maand geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

14.4 Indien de klacht met een Klant-consument niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor onderstaande regeling.

De Consumentenombudsdienst van de FOD Economie is bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. Deze zal op haar beurt de aanvraag ofwel zelf behandelen ofwel doorsturen naar een gekwalificeerde entiteit. De Consumentenombudsdienst is te bereiken via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan de Klant-consument bovendien beroep doen op het ODR-platform voor onlinebeslechting van geschillen via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>.

Bijlage: Het modelformulier voor herroeping vindt u hier: <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf>