

Algemene verkoopsvoorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP, LEVERING EN INSTALLATIE VAN VERWARMINGSKETELS

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:

- **Acceptatietest:** De handeling waarmee het Verwarmingsketel wordt getest door Cozie.
- **Algemene Voorwaarden:** Deze algemene voorwaarden inclusief bijlagen, zoals geldend van tijd tot tijd.
- **Cozie:** Cozie.be BV, Simon Bolivarlaan 36 te 1000 Brussel, België.
- **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.
- **Opleverformulier:** Het formulier waarop staat dat de Acceptatietest succesvol is afgerond, hetgeen door de Klant voor akkoord wordt ondertekend.
- **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 overeengekomen 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 een Offerte of overeengekomen in de Overeenkomst.
- **Verbrandingsattest:** Het attest dat bevestigt dat de Verwarmingsketel veilig werkt en geen gezondheidsrisico's creëert.

- **Verwarmingsketel:** een verwarmingsinstallatie op aardgas of stookolie (met alle accessoires die nodig zijn om installatie aan te passen aan de noden en de woning van de Klant en om deze te kunnen aansluiten).

1.3 In geval van afwijkingen tussen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en het bepaalde in een Offerte, heeft het bepaalde in de Offerte voorrang.

1.4 Cozie heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden aan te passen en aan te vullen totdat een Overeenkomst is gesloten. De Klant zal van een dergelijke wijziging op de hoogte worden gesteld, waarna de gewijzigde Algemene Voorwaarden deel uitmaken van de Offerte. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden van na het ondertekenen van een Offerte, maken geen onderdeel uit van de gesloten Overeenkomst.

1.5 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.

1.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze Overeenkomst (i) in strijd mochten blijken te zijn met geldende dwingende toepasselijke bepalingen, (ii) ongeldig mochten blijken te zijn of (iii) mochten worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Overeenkomst onverkort van kracht blijven.

1.7 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, onder welke benaming dan ook, is uitgesloten.

1.8 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.

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. 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.

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.

Bij de Offerte ontvangt de Klant voorliggende Algemene Voorwaarden langs elektronische weg en dit op zodanige wijze dat deze door de Klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

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) de betaling van de toepasselijke voorschotfactuur.

De Klant kan de Offerte, bijlagen en Algemene Voorwaarden op twee manieren aanvaarden: (i) schriftelijk: door de documenten te ondertekenen en de ondertekende documenten te bezorgen aan Cozie; (ii) online: door via de website van Cozie de Offerte, de bijlagen en de Algemene Voorwaarden te aanvaarden.

2.4 Na ontvangst van de door de Klant aanvaarde Offerte kan Cozie een technische controle uitvoeren of een onderzoek doen naar de geldende stedenbouwkundige reglementering o.m. om te zien of er op de voorziene plaats voor de installatie effectief geschikt is om Verwarmingsketels(s) te installeren en aan te sluiten. Dergelijke inspectie kan Cozie, na akkoord van de Klant, ter plaatse doen. Cozie behoudt zich het recht voor om de inspectie door een derde partij te laten uitvoeren. Wordt uit deze inspectie duidelijk dat de Verwarmingsketel(s) niet kunnen of mogen worden gemonteerd of als daarover in het algemeen twijfel bestaat bij Cozie, dan kan Cozie, na overleg met de Klant, de Overeenkomst verbreken. Cozie zal dan het voorschot aan de Klant terugstorten. Ten aanzien van de Klant-consument zal deze betaling uiterlijk binnen 14 dagen na de verbreking van de Overeenkomst gebeuren. Wordt uit de inspectie duidelijk dat de installatie wel kan worden uitgevoerd, maar dat hiervoor meerwerk vereist is t.o.v. de aanvaarde Offerte en de Prijs, dan zal Cozie hierover met de Klant in overleg treden. Indien de Klant akkoord is om de Offerte aan te passen, dan zal Cozie aan de Klant een aangepaste Offerte bezorgen; de Klant dient deze Offerte te aanvaarden zoals hoger beschreven in artikel 2.3.

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 hun aard onherroepelijk vermengd zijn 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 zoals vermeld op de Overeenkomst of gebruik maken van het herroepingsformulier zoals vermeld op de website van Cozie.

3.3 Indien de Overeenkomst met de Klant-consument herroepen wordt zoals bedoeld in artikel 3.2 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 zoals bedoeld in artikel 3.2, dan verstrekt de Klant-consument aan Cozie de opdracht 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 enige 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 Indien de Klant-consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij of zij Cozie verzocht om te starten met de uitvoering van diensten ter voorbereiding van de aankoop en de installatie van de Verwarmingsketel voorafgaand aan de start van of tijdens voormelde herroepingstermijn, zal Cozie aan de Klant-consument een bedrag aanrekenen dat evenredig is aan de diensten die reeds geleverd zijn op het moment dat de Klant-consument Cozie informeert over de uitroeping van het herroepingsrecht.

3.6 Cozie zal, na ontvangst van de Verwarmingsketel, en uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, het eventueel door de Klant-consument al betaalde bedrag terugbetalen. Cozie heeft het recht om enige 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.

3.7 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; of
- d) na het sluiten van de Overeenkomst blijkt dat de informatie die de Klant aan Cozie heeft verstrekt onjuist of onvolledig is;

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.

3.8 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 Indien de factuur op de vervaldag niet is betaald, dan verzenden we u een herinnering.

Indien u 21 kalenderdagen na deze herinnering nog steeds niet heeft betaald, rekenen we een forfaitaire schadevergoeding aan van 10% van de openstaande factuurbedragen met een minimum van 20 EUR per factuur.

Bovendien rekenen we u een conventionele nalatigheidsintrest aan aan de intrestvoet bepaald in artikel 5 van de Wet van 02/08/2002 ter Bestrijding van de Betalingsachterstand bij Handelstransacties vanaf de 22e kalenderdag na de herinnering.

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 7 bedoelde eigendomsvoorbehoud rust, te verwijderen en zich het bezit hiervan toe te eigenen, onverminderd de overige aan Cozie toekomende rechten. De Klant zal Cozie daartoe alle medewerking verlenen op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete 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.

4.6 Indien Cozie haar verplichtingen opzichtens de Klantconsument niet tijdig nakomt, is de Klantconsument 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 Klantconsument 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 dienen te 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 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 installatie goed en veilig werkt en of er geen gezondheidsrisico's zijn. De Verwarmingsketel wordt goed afgesteld en Cozie gaat na of de verbranding milieuvriendelijk en energiezuinig gebeurt. Eventuele restpunten, onvolkomenheden of schadeposten worden op het Opleveringsformulier, dat door Cozie wordt verstrekt, vastgelegd. Bij correcte installatie en Acceptatietest dient de Klant het Opleveringsformulier te ondertekenen. De ondertekening van het

Opleverformulier geldt als aanvaarding van de (installatie van de) Verwarmingsketel.

Er wordt ook een keuring van de Verwarmingsketel uitgevoerd. Aan de Klant wordt een Verbrandingsattest afgeleverd, waarna de Verwarmingsketel in gebruik mag worden genomen.

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 het ter plaatse is, toegang krijgt, 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 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 verlangde constructies en werkwijzen;
- c) gebreken aan materialen of hulpmiddelen die door de Klant ter beschikking worden gesteld; en

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 zijn overeengekomen. Echter kan het, omwille van technologische ontwikkelingen op het gebied van de 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 levering bij 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 toegelaten werd tot de collectieve schuldenregeling zoals geregeld in Boek XX WER; 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 Burgerlijk Wetboek.

8.2 Cozie verstrekt in elk geval aan de Klant op de Verwarmingsketel niet meer dan de fabrieksgarantie 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.

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.

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 de Verwarmingsketel niet-geautoriseerde reparateur, enz. De contractuele garantie is niet van toepassing bij overmacht.

8.4 Ingeval de Klant bij Cozie een Verwarmingsketel aankoopt ter vervanging van een bestaande verwarmingsketel dient de Klant Cozie te informeren over alle mogelijke problemen die bestonden met de bestaande ketel (zoals bijvoorbeeld het bestaan van omgevingsfactoren die leiden tot een voortijdige slijtage van (bepaalde onderdelen van) de bestaande ketel). Indien de Klant tekortschiet aan zijn informatieplicht en eerder bestaande problemen de Verwarmingsketel evenzeer aantastten, dient de Klant zelf in te staan voor alle hierdoor veroorzaakte schade.

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 alle 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 en die 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: Persoonsgegevens

11.1 Cozie is verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden, geeft u aan kennis te hebben genomen van het Privacybeleid van Cozie, dat u kan terugvinden via de link www.cozie.be/nl/privacy 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 uw persoonsgegevens kan u ons contacteren via data.protection.bnl@engie.com.

11.2 Cozie kan uw persoonsgegevens verwerken om redenen van beheer van onze voormalige, toekomstige en huidige klanten, hetgeen o.a. omvat het beheren en het uitvoeren van uw contracten met Cozie, het aanbieden en de promotie van producten en diensten, de goede werking van de functionaliteiten die de producten en diensten u bieden, 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 onze schuldvorderingen kunnen we de door u overgemaakte persoonsgegevens combineren met informatie (inclusief persoonsgegevens) die we van derden en/of uit publieke bronnen verkregen hebben om de inning te optimaliseren en de meest geschikte inningsmethode te bepalen (bijvoorbeeld minnelijke of gerechtelijke inning). De verwerking is gebaseerd op uw contract met Cozie, op het gerechtvaardigde belang van Cozie (vnl. direct marketing), op de wettelijke verplichtingen van Cozie, of op uw toestemming. In dit laatste geval kan u uw toestemming steeds intrekken.

11.3 Uw persoonsgegevens worden verwerkt door ons en door de volgende derden om voormelde doelen te verwezenlijken: onze callcenters, onze commerciële partners (bijvoorbeeld installateurs van producten verbonden aan onze producten, zoals onder andere verwarming, zonnepanelen, isolatie, smart home en groene mobiliteit), incassobureaus en tussenpersonen op wie wij een beroep doen voor het beheer van onze schuldvorderingen, onze verbonden vennootschappen (bijvoorbeeld ENGIE sa, Sungevity) en de bevoegde autoriteiten. Deze derden zijn gevestigd in de landen van de EER en eventueel in andere landen. Indien wij samenwerken met derden die in landen buiten de EER gevestigd zijn, die niet in een adequaat beschermingsniveau voor uw persoonsgegevens voorzien, leggen wij hen contractuele verplichtingen op, goedgekeurd door een bevoegde autoriteit, die een adequaat beschermingsniveau van uw persoonsgegevens garanderen. Indien u een kopie wenst te ontvangen van deze contractuele verplichtingen, gelieve een e-mail te sturen aan data.protection.bnl@engie.com. Wij behouden ons het recht voor om enige vertrouwelijke informatie en voor u niet relevante informatie weg te laten uit dergelijke kopie. Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor voormelde doelen.

11.4 U kunt toegang verkrijgen tot uw persoonsgegevens of de rechtzetting of schrapping ervan vragen een brief, vergezeld met een kopie van uw identiteitskaart, te sturen aan Cozie, Simon Bilivarlaan 36 te 1000 Brussel. Op dezelfde wijze kan u zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens of ons vragen om de verwerking ervan te beperken. Via dezelfde weg kunt u uw toestemming intrekken of ons verwittigen indien u geen direct marketing meer wenst te ontvangen via telefoon, e-mail of post, met aanduiding van het(de) bedoelde communicatiemiddel(en). Indien u een klacht hebt aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u ons contacteren zoals hiervoor vermeld of kunt u 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 waaraan of waarop de Verwarmingsketel is geïnstalleerd en met inachtneming van artikel 7 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 maken 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 via een brief aan Cozie, Simon Bilivarlaan 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.

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

14.4 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>.

14.5 Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan de Klant-consument bovendien beroep doen op het ODR-platform voor

onlinebeslechting van Uw geschillen

via <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>.

Bijlage: Modelformulier voor herroeping vindt u

op <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf>