

## 1. DEFINITIES

- 1.1.** Met hoofdletter geschreven woorden en begrippen in deze Algemene Voorwaarden hebben de betekenis zoals omschreven in dit artikel.
- 1.2.** Deze Algemene Voorwaarden vormen samen met het overnamedocument (**Overnamedocument**) het contract tussen partijen (het **Contract**).
- 1.3.** De installatie(s) (inclusief leidingen) in een privative kavel, met inbegrip van de warmtepomp (**Binneninstallatie**).
- 1.4.** De geothermische installatie (een zogenaamd BEO-veld) die via diepteboringen wordt geplaatst onder de parking/in de omgevingsaanleg, de collectoren en alle noodzakelijke accessoria en voorzieningen (**Geothermie**).
- 1.5.** Het geheel aan leidingen vanaf de Geothermie tot iedere Binneninstallatie (**Bronnet**).
- 1.6.** Het geheel van installaties eigendom van NOVEN (**Installatie**).
- 1.7.** Iedere persoon die aansluit op de Installatie (**Eigenaar**).
- 1.8.** Iedere Eigenaar die een natuurlijke persoon is en die uitsluitend voor niet-professionele doeleinden aansluit op de Installatie (**Consument**).
- 1.9.** Iedere Eigenaar die gedeeltelijk voor professionele doeleinden aansluit op de Installatie (**Professionele Eigenaar**).
- 1.10.** Het laten overnemen door een derde op initiatief van de Eigenaar van de aansluiting op de Installatie omwille van verkoop, overlijden enz. (**Overname**).
- 1.11.** Bij overname eindigt, respectievelijk begint het Contract vanaf de datum van overname zoals bepaald in het Overnamedocument (**Overnamedatum**).
- 1.12.** De vereniging van mede-eigenaars zoals gedefinieerd in het Overnamedocument (**Vereniging**).
- 1.13.** NOVEN sloot met de Vereniging een overeenkomst in verband met de Installatie, aangezien deze collectief is (**Aansluitingsovereenkomst**).

## 2. PRIJS

- 2.1.** Het Overnamedocument bevat de tarieven die van toepassing zijn, zoals vastgelegd in de Aansluitingsovereenkomst.
- 2.2.** NOVEN past de tarieven jaarlijks (op 1 januari) aan op basis van de gezondheidsindex ([https://statbel.fgov.be/nl/themas/consumptieprijsindex/g\\_ozondheidsindex](https://statbel.fgov.be/nl/themas/consumptieprijsindex/g_ozondheidsindex)), d.i. de index voor huurindexering.
- 2.3.** Naast het tarief voor de aansluiting op de Installatie rekent NOVEN alle kosten door (i) voor diensten uitgevoerd op vraag van de Eigenaar of de Vereniging (ii) voor diensten uitgevoerd als gevolg van een fout van de Eigenaar of (iii) specifieke heffingen en toeslagen waaraan de Installatie onderworpen is of wordt.

## 3. VERPLICHTINGEN VAN NOVEN

- 3.1.** NOVEN waarborgt de continuïteit van de Installatie. NOVEN onderschrijft hiervoor een overeenkomst over het niveau van dienstverlening (**SLA**) ten aanzien van de Vereniging, die zal toezien op de correcte uitvoering hiervan.
- 3.2.** NOVEN is niet verantwoordelijk voor:
  - 3.2.1.** de (beschikbaarheid van) de Binneninstallatie gezien deze onder de verantwoordelijkheid valt van de Eigenaar;
  - 3.2.2.** (de beschikbaarheid van) het Bronnet (tenzij dit deel uitmaakt van de Installatie);
  - 3.2.3.** enige tekortkoming van de Vereniging; en;
  - 3.2.4.** de gevolgen van (het niet-nakomen van) overeenkomsten of reglementaire verhoudingen tussen de Eigenaar en de Vereniging.
- 3.3.** NOVEN kan als het noodzakelijk of gewenst is de werking van de Installatie voor een zo kort mogelijke periode, en voor zover mogelijk na voorafgaande waarschuwing, beperken of onderbreken
- 3.3.1.** in het kader van de uitvoering van werkzaamheden, of
- 3.3.2.** in het belang van de goede werking ervan.

## 4. VERPLICHTINGEN VAN DE EIGENAAR

- 4.1.** De Eigenaar verleent volledige medewerking aan het uitvoeren van het Contract. Zo informeert de Eigenaar NOVEN o.a. zo snel mogelijk van alle gegevens, voorvallen en wijzigingen in de omstandigheden die voor de goede uitvoering van het Contract noodzakelijk of belangrijk zijn.
- 4.2.** Wanneer de Eigenaar werken of vervangingen wilt laten uitvoeren aan de warmtepomp of het gedeelte van de Binneninstallatie tussen de warmtepomp en het Bronnet informeert hij NOVEN daarvan 7 dagen voorafgaand aan de werkzaamheden. Als er ten gevolge van deze werkzaamheden schade aan de Installatie voortvloeit of een interventie door NOVEN nodig is, wordt dit in regie aan de Eigenaar aangerekend. Bij werkzaamheden aan de Binneninstallatie moeten de kranen die uit het Bronnet binnenkomen bij de Eigenaar steeds worden afgesloten. De Eigenaar mag in geen geval het Bronnet bijvullen (met water of andere stoffen) aangezien dit is opgevuld met een mengsel water-glycol en een collectieve installatie betreft, die schade kan oplopen indien de samenstelling en druk niet tussen bepaalde waarden ligt.

- 4.3.** De Eigenaar is verantwoordelijk voor het naleven van het reglement van mede-eigendom en het correct functioneren van de Binneninstallatie.
- 4.4.** De Eigenaar betaalt de prijs zoals bepaald in artikel 2.

## 5. FACTUUR

- 5.1.** De Eigenaar betaalt in principe via domiciliëring zoals bepaald in het Overnamedocument en zorgt er hiervoor voor dat er steeds voldoende geld op de te debiteren rekening staat.
- 5.2.** De Eigenaar ontvangt maandelijks een factuur per e-mail. De Eigenaar is verder akkoord dat NOVEN ook de eventuele herinneringen per e-mail verstuurt.
- 5.3.** Indien de Eigenaar in afwijking van bovenstaande bepalingen de facturen per post wenst te ontvangen en/of per overschrijving wenst te betalen, kan de Eigenaar NOVEN hier schriftelijk om verzoeken.
- 5.4.** NOVEN kan de facturatie uitbesteden aan een derde voor zover NOVEN de Eigenaar hierover voorafgaand schriftelijk informeert.

## 6. BETALINGSVOORWAARDEN

- 6.1.** Een factuur dient te worden betaald binnen 15 dagen na de factuurdatum, op het bankrekeningnummer dat op de factuur vermeld staat.
- 6.2.** Indien de Eigenaar een factuur betwist, dient hij dit onmiddellijk schriftelijk aan NOVEN te melden, met inbegrip van de motivatie van de betwisting. Dergelijke betwisting schort zijn betalingsverplichting niet op, tenzij NOVEN zelf duidelijk zijn verplichtingen niet nakomt of wanneer NOVEN de motivatie van de betwisting schriftelijk aanvaardt.
- 6.3.** Ingeval van laattijdige betaling kan NOVEN de wettelijke interestvoet aanrekenen, alsook een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van maximum: 20 euro als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150 euro is; 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; of 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.
- 6.4.** Indien een factuur van NOVEN door een Eigenaar langer dan 60 dagen na de factuurdatum onbetaald blijft, kan NOVEN in overeenstemming met de Aansluitingsovereenkomst de Vereniging aanspreken voor de betaling van deze factuur. Dit geldt onverminderd het recht van de VME (of de gebouweigenaar) om ten aanzien van de Eigenaar die in wanbetaling is de terugbetaling te vorderen, alsook desgevallend interesten, schadevergoeding of bijkomende kosten aan te rekenen.
- 6.5.** De Eigenaar heeft waar relevant gelijke rechten als NOVEN zoals bepaald in dit artikel in geval van een foutieve facturatie of een laattijdige terugbetaling.
- 6.6.** Elke laattijdige betaling van een factuur heeft tot gevolg dat alle andere facturen onmiddellijk opeisbaar worden, ook al was daarvoor schriftelijk een afwijkende betalingstermijn overeengekomen.

## 7. AANSPRAKELIJKHEID

- 7.1.** Onverminderd dwingende regelgeving, is NOVEN enkel aansprakelijk in geval van:
  - 7.1.1.** Een tekortkoming aan een contractuele verbintenis, behalve in geval van Overmacht; of
  - 7.1.2.** Opzettelijke fout, fraude of bedrog, grove fout of ernstige nalatigheid.
- 7.2.** NOVEN is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse immateriële schade zoals productieverlies, winstderving, inkomensverlies, verlies van gegevens, verlies van een kans of goodwill, reputatieschade of morele schade of schade door vorderingen van derden.
- 7.3.** De Eigenaar vrijwaart NOVEN voor eventuele vorderingen van derden.
- 7.4.** Behalve in geval van lichamelijk letsel of overlijden van een Eigenaar, is de schadevergoeding verschuldigd door NOVEN per schadegeval en per jaar beperkt tot 12 maal de laatste aan de Eigenaar gefactureerde maandvergoeding.
- 7.5.** De Eigenaar dient elke vraag tot schadevergoeding schriftelijk te richten aan NOVEN binnen een maand volgend op de datum van het schadegeval of nadat de Eigenaar het schadegeval redelijkerwijze kon vaststellen.

## 8. DUUR

- 8.1.** Het Contract begint op de Overnamedatum zoals bepaald in het Overnamedocument en is van onbepaalde duur.
- 8.2.** Het akkoord van NOVEN met het Contract blijkt uit het versturen door NOVEN van een bevestigingsmail aan de Eigenaar.

## 9. EINDE EN SCHORSING

- 9.1.** Het Contract eindigt van rechtswege in geval van beëindiging van de Aansluitingsovereenkomst.
- 9.2.** Voor zover mogelijk overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, kan NOVEN de aansluiting van de Eigenaar op de Installatie schorsen of het Contract beëindigen onmiddellijk, zonder voorafgaandelijke tussenkomst van een rechter, en voor zover mogelijk gelet op de ernst of de hoogdringendheid van de omstandigheden, na

voorafgaandelijke schriftelijke kennisgeving, indien de Eigenaar:

- 9.2.1.** zijn contractuele verplichtingen duidelijk niet nakomt (nadat de Eigenaar hiervoor schriftelijk in gebreke is gesteld door NOVEN en de tekortkoming binnen een termijn van 20 dagen niet heeft opgelost);
- 9.2.2.** meermaals een factuur niet tijdig betaalt waardoor deze wordt overgedragen aan de Vereniging overeenkomstig artikel 6.3;
- 9.2.3.** fraude of bedrog pleegt;
- 9.2.4.** in geval van een Professionele Eigenaar, failliet wordt verklaard;
- 9.2.5.** meer vermogen afneemt dan het maximum bepaald in de Aansluitingsovereenkomst met de Vereniging.
- 9.3.** De Consument kan het Contract steeds per aangetekend schrijven opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen. Deze opzegging is kosteloos, op voorwaarde dat de Consument de opzegtermijn respecteert.
- 9.4.** In afwijking van artikel 9.3 kan de Eigenaar het Contract onmiddellijk, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en per aangetekend schrijven beëindigen indien NOVEN zijn contractuele verplichtingen duidelijk niet nakomt en dit geen gevolg is van Overmacht, nadat NOVEN hiervoor schriftelijk in gebreke is gesteld door de Eigenaar en de tekortkoming binnen een termijn van 20 dagen niet heeft opgelost.
- 9.5.** Het einde van het Contract heeft de stopzetting van de aansluiting op de Installatie door NOVEN tot gevolg, onverminderd het recht van NOVEN om desgevallend een schadevergoeding te eisen voor de door NOVEN werkelijk geleden en bewezen schade.
  - 9.5.1.** Alle door de Eigenaar verschuldigde bedragen worden bij beëindiging onmiddellijk opeisbaar.
  - 9.5.2.** Indien de Eigenaar na de beëindiging van het Contract gebruikmaakt van de aansluiting op de Installatie, betekent dit in geen geval de voortzetting van het Contract.
  - 9.5.3.** Na beëindiging van het Contract heeft NOVEN het recht om de aansluiting op de Installatie van de Eigenaar buiten dienst te stellen, onverminderd het recht van NOVEN op betaling voor de aansluiting op de Installatie tot aan de buitendienststelling.

## 10. VERHUIS - OVERNAME - OVERDRACHT

- 10.1.** De Eigenaar informeert NOVEN schriftelijk ten laatste 5 dagen na de Overnamedatum van de Overname door het Overnamedocument, volledig ingevuld en ondertekend samen met de overnemer, aan NOVEN te bezorgen.
- 10.2.** Indien de Eigenaar een Overname doorvoert zonder NOVEN (tijdig) te informeren van de Overname via het Overnamedocument, dient de Eigenaar de verplichtingen in het Contract verder uit te voeren. De betalingsverplichting geldt in dat geval tot de dag volgend op de melding van de Overname van de Eigenaar door het Overnamedocument, volledig ingevuld en ondertekend samen met de overnemer.
- 10.3.** Het akkoord van NOVEN met de Overname blijkt uit het versturen door NOVEN van een bevestigingsmail aan de overnemer.
- 10.4.** NOVEN heeft het recht om het Contract over te dragen aan een andere uitbater. NOVEN informeert de Eigenaar schriftelijk van de identiteit van de nieuwe uitbater, die verplicht is om het Contract onder dezelfde voorwaarden verder te zetten.

## 11. WIJZIGINGEN AAN HET CONTRACT

- 11.1.** Ingeval van wijzigingen in (de interpretatie van) het regelgevend kader, onafhankelijk van de wil van de partijen, kan NOVEN de vergoeding in lijn met deze wijzigingen aanpassen. NOVEN kan de wijzigingen aan de eventuele toeslagen - desgevallend retroactief voor zover in overeenstemming met de regelgeving - doorrekenen. Een doorrekening van deze wijzigingen in de vergoeding moet NOVEN steeds voorafgaand aan de Eigenaar meedelen.
- 11.2.** NOVEN kan de Algemene Voorwaarden steeds wijzigen indien deze wijziging niet nadelig is voor de Eigenaar en mits voorafgaande schriftelijke kennisgeving, via post, e-mail en/of via onze website [www.noven.be](http://www.noven.be). Een wijziging van de Algemene Voorwaarden in het nadeel van de Eigenaar kan pas plaatsvinden mits voorafgaande schriftelijke kennisgeving twee maanden voor de inwerkingtreding en geeft de Eigenaar het recht om het Contract kosteloos op te zeggen.

## 12. OVERMACHT

- 12.1.** Elke situatie of gebeurtenis die zich buiten de wil van een partij voordoet, en die een partij zelfs met gepaste zorgvuldigheid en vooruitziendheid niet kon voorzien en die de naleving van één of meer van de contractuele verplichtingen (andere dan de verplichting tot betaling) door een partij tijdelijk of definitief onmogelijk maakt, zoals o.a. staking, lock-out, oorlogsdaden, aardbeving, brand, of uitzonderlijke klimatologische omstandigheden, wordt aanzien als Overmacht.

**12.2.** Indien een partij door **Overmacht** één of meer van zijn verplichtingen niet kan voldoen, worden die verplichtingen gedurende de periode van Overmacht opgeschort.

**12.3.** Indien de situatie van Overmacht langer dan 3 maanden duurt, hebben beide partijen het recht om het Contract te beëindigen, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder dat er een schadevergoeding verschuldigd is.

### 13. PERSOONSgegevens VAN CONSUMENTEN - PRIVACY

**13.1.** De Consument is akkoord dat NOVEN zijn persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving voor de doeleinden vermeld in de privacyverklaring beschikbaar op de website [www.noven.be](http://www.noven.be) (de **Privacyverklaring**).

**13.2.** De Consument kan zich verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in de Privacyverklaring door contact op te nemen met NOVEN, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart.

**13.3.** De Consument kan inzage, mededeling, verbetering, wissen (vergetelheid) en gegevensoverdraagbaarheid en beperking van de verwerking verkrijgen in bepaalde

gevallen beschreven in de Privacyverklaring. Het volstaat contact op te nemen met NOVEN, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart.

### 14. HERROEPINGSRECHT VOOR DE CONSUMENT

**14.1.** De Consument heeft het recht om het Contract zonder motivatie te herroepen gedurende 14 dagen na totstandkoming van het Contract. Bij Overname geldt de datum van ondertekening door de overnemer en niet de Overnamedatum als de datum van totstandkoming van het Contract.

**14.2.** De Consument die het Contract binnen de herroepingstermijn wenst te herroepen, informeert NOVEN via een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring. De Consument kan de herroeping doen met het modelformulier gevoegd onderaan deze Algemene Voorwaarden of een andere duidelijk geformuleerde verklaring.

### 15. ALGEMENE BEPALINGEN

**15.1.** Alle schriftelijke mededelingen van partijen i.v.m. dit Contract worden overhandigd of verzonden per koerier, per aangetekende brief of per e-mail.

**15.1.1.** Partijen gebruiken het adres of het e-mailadres van een partij vermeld in het Overnamedocument of een

ander adres nadat die partij dat schriftelijk meedeelde aan de andere partij.

**15.1.2.** Een kennisgeving per e-mail wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van de e-mail.

**15.1.3.** Een kennisgeving per aangetekende brief of per post wordt geacht te zijn ontvangen op de derde dag na de verzending.

**15.2.** Een eventuele ongeldig geachte bepaling uit het Contract blijft bindend voor het deel dat wettelijk toegelaten is. Zo nodig zullen partijen onderhandelen en overeenkomen, of bij gebrek aan overeenkomst zal de rechtbank op verzoek van een van de partijen, die bepaling vervangen door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij de bedoeling van partijen.

**15.3.** Het niet aandringen door NOVEN op de strikte naleving van een van de bepalingen, kan niet beschouwd worden als een afstand van dit recht of van enig ander recht dat NOVEN uit het Contract kan putten, noch als een beperking van deze rechten.

**15.4.** Dit Contract heeft voorrang op alle eerdere andersluidende mondelinge, schriftelijke of stilzwijgende overeenkomsten en berichten tussen partijen.

**15.5.** Enkel het Belgisch recht is toepasselijk en enkel de rechtbanken met bevoegdheid voor de woonplaats van de Eigenaar zijn bevoegd.

### Modelformulier voor herroeping voor de Consument (dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Noven Home BV, Coupure 64D, 9000 Gent, [warmte@noven.be](mailto:warmte@noven.be)  
Ik wens het Contract te herroepen:

Klantnummer:

--	--	--	--	--	--	--	--

Contractnummer:

--	--	--	--	--	--	--	--

Besteld op (DD-MM-YYYY): ...../...../.....

Handtekening van de Consument: (alleen wanneer op papier wordt ingediend)

Informatie Consument (zoals vermeld op het Overnamedocument):

Naam: .....

Straat: ..... Nr: ..... Bus: .....

Postcode: ..... Plaats: .....

Ondertekend op (DD-MM-YYYY): ...../...../.....