

## 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 energie gebruikt voor het verwarmen of afkoelen van water voor klimatisatie en de bereiding van sanitair warm water (**Energie**).
- 1.4.** Het geheel van installaties eigendom van NOVEN voor de productie van Energie, inclusief de Uitkoppelpunten en de leidingen hiertussen (**Energie-installatie**).
- 1.5.** De technische inrichting waarmee de uitwisseling van Energie van de Energie-installatie naar het Verdeelnets plaatsvindt (**Uitkoppelpunt**).
- 1.6.** Het geheel aan leidingen eigendom van de Vereniging vanaf de Uitkoppelpunt(en) tot aan de verschillende Afgiftestations (**Verdeelnets**).
- 1.7.** De technische inrichting (inclusief Meter) waarmee de uitwisseling plaatsvindt van Energie naar een Binneninstallatie (**Afgiftestation**).
- 1.8.** De installatie(s) (inclusief leidingen) in een privative kavel voor de afgifte van Energie, vanaf het Afgiftestation (**Binneninstallatie**).
- 1.9.** Het geheel aan leidingen vanaf de Energie-installatie tot iedere Binneninstallatie (**Verdeelnets**).
- 1.10.** Het geheel van toestellen bestemd voor de meting van Energie. Ze omvat de tellers, meetapparaten, en telecomcommunicatietoestellen (**Meter**).
- 1.11.** Iedere persoon die Energie gebruikt (**Gebruiker**).
- 1.12.** Iedere Gebruiker die een natuurlijke persoon is en die uitsluitend voor niet-professionele doeleinden Energie gebruikt (**Consument**).
- 1.13.** Iedere Gebruiker die gedeeltelijk voor professionele doeleinden Energie gebruikt (**Professionele Gebruiker**).
- 1.14.** Het laten overnemen door een derde op initiatief van de Gebruiker van de afname van Energie via het Afgiftestation omwille van verkoop, overlijden enz. (**Overname**).
- 1.15.** Bij overname eindigt, respectievelijk begint het Contract vanaf de datum van overname zoals bepaald in het Overnamedocument (**Overnamedatum**).
- 1.16.** De vereniging van mede-eigenaars zoals gedefinieerd in het Overnamedocument (**Vereniging**).
- 1.17.** NOVEN sloot met de Vereniging een overeenkomst in verband met de Energie-installatie, aangezien deze collectief is (**Aansluitingsovereenkomst**).

## 2. PRIJS

- 2.1.** De prijs voor de Energie bestaat uit een vast onderdeel, een variabel onderdeel voor het individueel gemeten verbruik van Energie, en waar relevant een aandeel in het verbruik binnen de Vereniging gebaseerd op de quotiteiten van de Gebruiker.
- 2.2.** Het Overnamedocument bevat de tarieven die van toepassing zijn, zoals vastgelegd in de Aansluitingsovereenkomst. Waar relevant past NOVEN op het aandeel van de Gebruiker in het verbruik binnen de Vereniging dezelfde tarieven toe als voor het individueel gebruik.
- 2.3.** Het vast onderdeel past NOVEN jaarlijks (op 1 januari) aan als volgt aan de reële stijging van de kosten van NOVEN:
- 2.3.1.** 30% volgens de gemiddelde uurloon index (index S van Confederatie Bouw);
- 2.3.2.** 25% volgens de gemiddelde materiaal index voor centrale verwarming (index MM van Confederatie Bouw); en
- 2.3.3.** 25% volgens de gemiddelde algemene materiaal index (index I2021 van Confederatie Bouw).
- 2.4.** Het variabel onderdeel wordt maandelijks bijgewerkt volgens het principe in het Overnamedocument.
- 2.5.** Naast de prijs voor Energie rekent NOVEN alle kosten door (i) voor diensten uitgevoerd op vraag van de Gebruiker of de Vereniging, (ii) als gevolg van een fout van de Gebruiker of (iii) specifieke heffingen en toeslagen waaraan de Energie-installatie onderworpen is of wordt.
- 2.6.** In geval van een wijziging aan het Afgiftestation van de Gebruiker past NOVEN de vóór en na die wijziging toepasselijke vergoeding toe in verhouding tot het verbruik vóór en na die wijziging (of, voor zover dat verbruik niet bekend is, in verhouding tot de tijd vóór en na die wijziging).
- 2.7.** Als één van de elementen van prijs of de aanpassing van de prijs niet langer beschikbaar is, kiest NOVEN een gelijkwaardig alternatief.

## 3. VERPLICHTINGEN VAN NOVEN

- 3.1.** NOVEN waarborgt steeds over voldoende Energie te beschikken om de vraag van alle Gebruikers te dekken, rekening houdend met een maximum verbruik van 500 liter sanitair warm water per Gebruiker en per dag. NOVEN onderschrijft hiervoor in de Aansluitingsovereenkomst een verbintenis 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 Gebruiker. Bvb. NOVEN kan niet assisteren bij het instellen van de kathermostaat;
- 3.2.2.** (de beschikbaarheid van) het Verdeelnets gezien deze onder de verantwoordelijkheid valt van de Vereniging;
- 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 Gebruiker en de Vereniging.
- 3.3.** NOVEN kan als het noodzakelijk of gewenst is de werking van de Energie-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 GEBRUIKER

- 4.1.** De Gebruiker verleent volledige medewerking aan het uitvoeren van het Contract. Zo informeert de Gebruiker 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.** De Gebruiker mag de Meter, het Afgiftestation of andere installaties niet wijzigen, ontzeggen of openen, stickers of andere boodschappen erop bevestigen of de normale werking hiervan op enige manier verhinderen. Bij werkzaamheden aan de Binneninstallatie moeten de kranen die uit het Verdeelnets binnenkomen bij de Gebruiker steeds worden afgesloten. De Gebruiker mag in geen geval het Verdeelnets zelf bijvullen (met water of andere stoffen).
- 4.3.** De Gebruiker is verantwoordelijk voor het naleven van het reglement van mede-eigendom en het correct functioneren van de Binneninstallatie.
- 4.4.** De Gebruiker betaalt de prijs zoals bepaald in artikel 2.

## 5. BEPALEN VERBRUIK

- 5.1.** NOVEN stelt het verbruik vast op basis van de gegevens verkregen van de Meter.
- 5.1.1.** De Meter in het Afgiftestation meet de Energie in kWh en in geval van artikel 5.1.2 ook in m<sup>3</sup>.
- 5.1.2.** In geval van collectieve productie van sanitair warm water zet NOVEN het verbruik in m<sup>3</sup> om naar een verbruik in kWh op basis van de gemeten energie-inhoud in kWh/m<sup>3</sup>. Deze wordt bepaald als het quotiënt van het gemeten verbruik aan het Uitkoppelpunt (kWh) en het gemeten verbruik aan de Afgiftestations aangesloten op het betreffende Uitkoppelpunt (m<sup>3</sup>).
- 5.2.** NOVEN leest de Meter op regelmatige basis in. Als er een defect aan de Meter is of de meetgegevens om een andere reden onbetrouwbaar zijn, raamt NOVEN het verbruik van Energie op basis van objectieve elementen.
- 5.3.** Plaatsing, vervanging, herstelling, verplaatsing of wegneming van de Meter gebeurt enkel door of in opdracht van NOVEN.
- 5.4.** De Gebruiker draagt er zorg voor dat de Meter steeds bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. De Gebruiker beschermt de Meter tegen beschadiging.

## 6. FACTUUR

- 6.1.** De Gebruiker 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.
- 6.2.** De Gebruiker ontvangt maandelijks een factuur per e-mail. De Gebruiker is verder akkoord dat NOVEN ook de eventuele herinneringen per e-mail verstuurt.
- 6.3.** Indien de Gebruiker in afwijking van bovenstaande bepalingen de facturen per post wenst te ontvangen en/of per overschrijving wenst te betalen, kan de Gebruiker NOVEN hier schriftelijk om verzoeken.
- 6.4.** NOVEN kan de factuur uitbesteden aan een derde voor zover NOVEN de Gebruiker hierover voorafgaand schriftelijk informeert.

## 7. BETALINGSVOORWAARDEN

- 7.1.** Een factuur dient te worden betaald binnen 15 dagen na de factuurdatum, op het bankrekeningnummer dat op de factuur vermeld staat.
- 7.2.** Indien de Gebruiker 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.
- 7.3.** 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.

- 7.4.** Indien een factuur van NOVEN door een Gebruiker 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 gebouwdegenaar) om ten aanzien van de Gebruiker die in wanbetaling is de terugbetaling te vorderen, alsook desgevallend interesten, schadevergoeding of bijkomende kosten aan te rekenen. Overeenkomstig de energieregelgeving treedt de VME (of de gebouwdegenaar) op als tussenpersoon bij de levering van thermische energie.
- 7.5.** De Gebruiker heeft waar relevant gelijke rechten als NOVEN zoals bepaald in dit artikel in geval van een foutieve facturatie of een laattijdige terugbetaling.
- 7.6.** 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.

## 8. EIGENDOM EN RISICO

- 8.1.** De eigendom van de Energie gaat over van NOVEN op de Gebruiker vanaf het Afgiftestation.
- 8.2.** De Gebruiker draagt vanaf de eigendomsoverdracht het risico (onder meer op verliezen). Onderhoud of defecten in de Binneninstallatie zijn ten laste van de Gebruiker.

## 9. AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1.** Onverminderd dwingende regelgeving, is NOVEN enkel aansprakelijk in geval van:
- 9.1.1.** Een tekortkoming aan een contractuele verbintenis, behalve in geval van Overmacht; of
- 9.1.2.** Opzettelijke fout, fraude of bedrog, grove fout of ernstige nalatigheid.
- 9.2.** NOVEN is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse of 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.
- 9.3.** De Gebruiker vrijwaart NOVEN voor eventuele vorderingen van derden.
- 9.4.** Behalve in geval van lichamelijk letsel of overlijden van een Gebruiker, is de schadevergoeding verschuldigd door NOVEN per schadegeval en per jaar beperkt tot 12 maal de laatste aan de Gebruiker gefactureerde maandvergoeding.
- 9.5.** De Gebruiker dient elke vraag tot schadevergoeding schriftelijk te richten aan NOVEN binnen een maand volgend op de datum van het schadegeval of nadat de Gebruiker het schadegeval redelijkerwijze kon vaststellen.

## 10. DUUR

- 10.1.** Het Contract begint op de Overnamedatum zoals bepaald in het Overnamedocument en is van onbepaalde duur.
- 10.2.** Het akkoord van NOVEN met het Contract blijkt uit het verstuurd door NOVEN van een bevestigingsmail aan de Gebruiker.

## 11. EINDE EN SCHORSING

- 11.1.** Het Contract eindigt van rechtswege in geval van beëindiging van de Aansluitingsovereenkomst.
- 11.2.** Voor zover mogelijk overeenkomstig de toepasselijke regelgeving, kan NOVEN de levering 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 Gebruiker:
- 11.2.1.** zijn contractuele verplichtingen duidelijk niet nakomt, nadat de Gebruiker hiervoor schriftelijk in gebreke is gesteld door NOVEN en de tekortkoming binnen een termijn van 20 dagen niet heeft opgelost;
- 11.2.2.** meermaals een factuur niet tijdig betaalt waardoor deze wordt overgedragen aan de Vereniging overeenkomstig artikel 7.4;
- 11.2.3.** fraude of bedrog pleegt;
- 11.2.4.** in geval van een Professionele Gebruiker, failliet wordt verklaard;
- 11.2.5.** meer vermogen afneemt dan het maximum bepaald in de Aansluitingsovereenkomst met de Vereniging.
- 11.3.** 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.
- 11.4.** In afwijking van artikel 11.3 kan de Gebruiker het Contract onmiddellijk, zonder voorafgaandelijke 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 Gebruiker en de tekortkoming binnen een termijn van 20 dagen niet heeft opgelost.
- 11.5.** Het einde van het Contract heeft de stopzetting van de levering tot gevolg, onverminderd het recht van NOVEN om desgevallend een schadevergoeding te eisen

voor de door NOVEN werkelijk geleden en bewezen schade.

**11.5.1.** Alle door de Gebruiker verschuldigde bedragen worden bij beëindiging onmiddellijk opeisbaar.

**11.5.2.** Indien de Gebruiker na de beëindiging van het Contract nog Energie ontvangt, betekent dit in geen geval de voortzetting van het Contract.

**11.5.3.** Na beëindiging van het Contract heeft NOVEN het recht om het Afgiftetestament van de Gebruiker buiten dienst te stellen, onverminderd het recht van NOVEN op betaling voor de door hem, na de beëindiging van het Contract maar voor de afsluiting, geleverde Energie.

## 12. VERHUIJS - OVERNAME - OVERDRACHT

**12.1.** De Gebruiker 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.

**12.2.** Indien de Gebruiker een Overname doorvoert zonder NOVEN (tijdig) te informeren van de Overname via het Overnamedocument, dient de Gebruiker 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 Gebruiker door het Overnamedocument, volledig ingevuld en ondertekend samen met de overnemer.

**12.3.** De eindstand voor de Gebruiker is de stand van de Meter op de Overnamedatum. NOVEN maakt een eindafrekening aan de Gebruiker op basis van deze stand. Voor de overnemer, zijnde de Gebruiker vanaf de Overnamedatum, is dit de beginstand.

**12.4.** Het akkoord van NOVEN met de Overname blijkt uit het versturen door NOVEN van een bevestigingsmail aan de overnemer.

**12.5.** NOVEN heeft het recht om het Contract over te dragen aan een andere uitbater. NOVEN informeert de Gebruiker schriftelijk van de identiteit van de nieuwe uitbater, die verplicht is om het Contract onder dezelfde voorwaarden verder te zetten.

## 13. WIJZIGINGEN AAN HET CONTRACT

**13.1.** 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 Gebruiker meedelen.

**13.2.** NOVEN kan de Algemene Voorwaarden steeds wijzigen indien deze wijziging niet nadelig is voor de Gebruiker 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 Gebruiker kan pas plaatsvinden mits voorafgaande schriftelijke kennisgeving twee maanden voor de inwerkingtreding en geeft de Gebruiker het recht om het Contract kosteloos op te zeggen.

## 14. OVERMACHT

**14.1.** 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**.

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

**14.3.** 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.

## 15. PERSOONSgegevens VAN CONSUMENTEN - PRIVACY

**15.1.** 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**).

**15.2.** 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.

**15.3.** 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.

## 16. HERROEPINGSRECHT VOOR DE CONSUMENT

**16.1.** 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.

**16.2.** 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.

## 17. ALGEMENE BEPALINGEN

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

**17.1.1.** 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.

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

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

**17.2.** 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.

**17.3.** 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.

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

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

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

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

Informatie Consument (zoals vermeld op het Overnamedocument):

Klantnummer:

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

Contractnummer:

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

Naam: .....

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

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

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

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

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