

Bij het plaatsen van een bestelling gaat u akkoord met onze algemene voorwaarden.

## Artikel 1. Definities en toepassingsgebied

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, diensten (installatie, onderhoud, herstelling, (RESCERT-)keuringen) en verkopen (zowel fysiek als via alle huidige en toekomstige webshops/online platformen) van Eco-star BV, gevestigd te Boomsesteenweg 12/2, 2630 Aartselaar, KBO BE0502.407.936 (hierna: "Eco-star").

1.2. Onder "Klant" wordt verstaan: iedere natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Eco-star. Er wordt nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen een "Consument" (B2C: natuurlijke persoon, handelend buiten zijn beroep of bedrijf) en een "Zakelijke Klant" (B2B).

1.3. Door het plaatsen van een bestelling, het aanvaarden van een offerte of het inplannen van een interventie, gaat de Klant onvoorwaardelijk akkoord met deze voorwaarden. Afwijkingen zijn enkel geldig indien schriftelijk door Eco-star bevestigd. Algemene voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk afgewezen.

## Artikel 2. Offertes en prijszetting

2.1. Alle offertes zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders vermeld.

2.2. Eco-star behoudt zich het recht voor om prijzen aan te passen bij prijsschommelingen van materialen, wijzigingen in leverancierstarieven, btw-wijzigingen of andere onvoorziene kosten die zich voordoen na het opmaken van de offerte.

2.3. Fouten in prijszettingen, productinformatie of voorraadstatusen die ontstaan door technische storingen, feeds, API-koppelingen of typfouten (kennelijke materiële vergissingen) binden Eco-star niet. Eco-star heeft te allen tijde het recht om bestellingen te annuleren en terug te betalen indien een product per vergissing onder de reële aankoop prijs of met verlies werd aangeboden.

2.4. Meerwerken die niet in de oorspronkelijke offerte zijn opgenomen (zoals het aanpassen van onvoorziene slechte leidingen of extra breekwerk), worden afzonderlijk in regie gefactureerd.

## Artikel 3. Betaling, laattijdige betaling en invordering

3.1. Facturen zijn betaalbaar binnen 8 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Eco-star behoudt zich het recht voor om, ongeacht de aard van de bestelling of dienst, (volledige) vooruitbetaling of voorschotten te eisen alvorens over te gaan tot levering of uitvoering. Goederen bij afhaling worden enkel meegegeven na volledige betaling.

3.2. Facturen die niet binnen de 8 dagen na factuurdatum schriftelijk (en gemotiveerd) worden betwist, worden als definitief en onherroepelijk aanvaard beschouwd.

3.3. Bij niet-tijdige betaling door een Consument, wordt eerst een kosteloze betalingsherinnering verstuurd met een wettelijke wachtermijn van 14 dagen. Bij blijvende wanbetaling zijn van rechtswege verwijlrenten (volgens de referentie-indexvoet, vermeerderd met 8%) en een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, conform Boek XIX WER:

- € 20 als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan € 150;
- € 30 vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen € 150,01 en € 500;
- € 65 vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven € 500 (met een absoluut maximum van € 2.000).

3.4. Bij niet-tijdige betaling door een Zakelijke Klant is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlrent verschuldigd van 12% per jaar, evenals een forfaitaire schadevergoeding van 10% op het factuurbedrag (met een minimum van € 65), onverminderd het recht van Eco-star om hogere werkelijke schade (inclusief alle advocaat- en invorderingskosten) te vorderen conform de Wet van 2 augustus 2002.

3.5. Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag worden alle andere, nog niet vervallen facturen onmiddellijk opeisbaar. Eco-star heeft tevens het recht om zonder voorafgaande ingebrekestelling alle verdere werken, interventies of leveringen op te schorten of te annuleren tot volledige betaling is ontvangen, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.

## Artikel 4. Eigendomsvoorbehoud

4.1. Alle geleverde goederen en geïnstalleerde materialen blijven exclusief eigendom van Eco-star tot op het moment van de volledige betaling van de hoofdsom, intresten en kosten.

4.2. Het risico op beschadiging of verlies gaat echter reeds over op de Klant op het moment van de levering op de werf of het leveringsadres.

## Artikel 5. Annulering door de Klant

5.1. Indien de Klant een bevestigde opdracht of bestelling (niet vallend onder het herroepingsrecht) annuleert, is de Klant een forfaitaire annuleringsvergoeding verschuldigd van 30% van de overeengekomen prijs (met een absoluut minimum van 15% ter dekking van administratieve kosten), vermeerderd met de reeds gemaakte kosten en aangekochte materialen voor de specifieke werf.

## Artikel 6. Uitvoering van de werken en verplichtingen Klant

6.1. De Klant dient ervoor te zorgen dat de werf/installatieruimte vlot, veilig en normaal toegankelijk is.

6.2. Water en elektriciteit dienen kosteloos door de Klant ter beschikking te worden gesteld. De Klant is verantwoordelijk voor het bekomen van alle noodzakelijke vergunningen.

6.3. Nutteloze verplaatsingen, te lange wachttijden (meer dan 15 minuten), of extra werken omwille van een slechte voorbereiding van de werf, worden in regie aangerekend.

## Artikel 7. Interventiekosten

7.1. Voor elke aangevraagde interventie ter plaatse (herstelling, nazicht, storing) rekent Eco-star een vaste, forfaitaire interventiekost aan van € 175,- (incl. 6% btw), ongeacht de afloop van het bezoek.

7.2. Deze kost is steeds en onverwijld verschuldigd, ook in de volgende gevallen:

- De Klant is niet aanwezig op het afgesproken tijdstip.
- Het gemelde probleem is niet reproduceerbaar bij aankomst.
- Een herstelling blijkt technisch niet meer mogelijk of het toestel is te oud.
- De Klant weigert de voorgestelde herstelling of bijkomende kosten na diagnose.

7.3 Indien een ingepland onderhoud of herstelling niet kan doorgaan omdat de Klant niet aanwezig is op het

afgesproken tijdstip, of omdat de werken niet kunnen worden uitgevoerd wegens overmacht aan de zijde van de Klant, wordt een forfaitaire verplaatsingskost van € 45,- cumulatief met de kost in 7.1 aangerekend.

#### Artikel 8. Beperking van aansprakelijkheid bij diensten (HVAC Specifiek)

8.1. Eco-star is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor defecten, slijtage, slechte prestaties of verborgen gebreken in bestaande installaties die pas aan het licht komen tijdens of na een onderhoud of herstelling. (Bv. een oude ketel die na het openen voor onderhoud niet meer functioneert of defecten vertoont).

8.2. Eco-star kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waterlekken, CO-vergiftiging, gaslekken, elektriciteitsproblemen of schade aan vloeren/muren die voortvloeit uit:

- Slechte, foutieve of illegale installaties uitgevoerd door vorige installateurs of de Klant zelf.
- Slijtage, slecht onderhoud in het verleden of ongeschikte leidingen (b.v. wanneer nieuwe leidingen aangesloten worden op een bestaand, verouderd leidingnetwerk en dat bestaande netwerk gaat lekken).

8.3. De aansprakelijkheid van Eco-star is te allen tijde strikt beperkt tot het herstellen van de door haar gemaakte bewezen directe fout, met een absolute limiet gelijk aan het factuurbedrag van de specifieke interventie/installatie. Eco-star is nimmer aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade of gevolgschade (zoals derving van genot, vorstschade, meubelschade, inkomstenderving).

#### Artikel 9. Oplevering en garantie op werken

9.1. Werken worden geacht definitief te zijn aanvaard indien er niet binnen de 8 dagen na uitvoering aangetekend bezwaar wordt ingediend.

9.2. Eco-star verleent enkel garantie op de door haar nieuw geplaatste materialen en de specifieke door haar uitgevoerde werken. Er wordt nadrukkelijk geen garantie gegeven op herstellingen van bestaande onderdelen of het (tijdelijk) oplossen van storingen in oude installaties.

9.3. Op producten en toestellen geldt uitsluitend de fabrieksgarantie voorzien door de fabrikant. Eco-star treedt hierin louter op als facilitator.

#### Artikel 10. Levering en risico-overdracht

10.1. Alle vermelde levertermijnen op de webshops (waaronder Eco-star.be, Sanitair-shop, Va-shop, Airco-shop, Installateur-shop.be, etc.) zijn louter indicatief. Vertraging door de leverancier, de fabrikant of de externe transporteur geeft onder geen enkel beding recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst ten laste van Eco-star.

10.2. Zware of grote toestellen worden geleverd tot aan de voordeur op de begane grond. De Klant dient fysiek te helpen bij het lossen indien de transporteur dit vraagt. Het exacte levermoment wordt bepaald door de externe transporteur.

10.3. De Klant dient de verpakking en de goederen onmiddellijk bij ontvangst te controleren. Zichtbare schade moet binnen de 24 uur (B2B) of 48 uur (B2C) schriftelijk en met fotobewijs aan Eco-star gemeld worden. Bij gebreke hieraan wordt de levering geacht onherroepelijk te zijn aanvaard in goede staat.

10.4 De Klant dient bij ontvangst van de goederen eveneens de volledigheid van de levering te controleren. Eventuele ontbrekende artikelen dienen binnen de 24 uur (B2B) of 48 uur (B2C) na levering schriftelijk en met vermelding van het ordernummer aan Eco-star gemeld te worden. Bij gebreke aan tijdige melding wordt de levering geacht volledig en conform te zijn uitgevoerd, behoudens tegenbewijs door de Klant.

#### Artikel 11. Herroepingsrecht (Enkel voor B2C Consumenten)

11.1. Enkel een Consument heeft het recht om een online aankoop binnen de 14 dagen na levering zonder opgave van redenen te herroepen. De retourkosten zijn volledig voor rekening van de Consument.

11.2. Het herroepingsrecht vervalt of is niet van toepassing op:

- Maatwerk en producten besteld op specificatie van de Klant.
- Goederen die sporen van gebruik, installatie of schade vertonen.
- Toestellen (zoals ketels, airco's) waarvan de originele verpakking of verzegeling is verbroken.
- Specifieke installatiematerialen, fittingen of onderdelen (zoals koperen leidingen, gasaansluitingen) die omwille van veiligheidsredenen en traceerbaarheid niet geretourneerd kunnen worden.

11.3. Voor Zakelijke Klanten (o.a. via Installateur-shop.be of indien besteld met een BTW-nummer) is het herroepingsrecht volledig uitgesloten. B2B-bestellingen en installatiematerialen worden niet retour genomen.

#### Artikel 12. Zelf-installatie door de Klant

12.1. Online verkochte HVAC-toestellen vereisen in voorkomend geval een gespecialiseerde en/of wettelijk gecertificeerde installatie (b.v. F-gassen certificaat voor airco's, GI/GII voor gasketels).

12.2. Indien de Klant of een door de Klant aangestelde derde het toestel zelf installeert, is Eco-star nimmer aansprakelijk voor foutieve installatie, schade, storingen, lekken of wettelijke inbreuken.

12.3. Schade, defecten of veiligheidsrisico's veroorzaakt door een foutieve installatie door de Klant of het niet opvolgen van de montagevoorschriften van de fabrikant, doen alle rechten op (fabrieks)garantie direct en onherroepelijk vervallen.

#### Artikel 13. Overmacht

In geval van overmacht (waaronder, maar niet beperkt tot: weersomstandigheden, pandemieën, stakingen, onbeschikbaarheid van materialen bij leveranciers, transportproblemen) worden de verplichtingen van Eco-star opgeschort. Indien de overmacht langer dan 90 dagen duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden zonder recht op schadevergoeding.

#### Artikel 14. Asbest en invoorziene gevaarlijke werfomstandigheden

14.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, gaan de offertes van Eco-star er steeds van uit dat de werf asbestvrij is en vrij van andere gevaarlijke stoffen.

14.2. Indien tijdens de uitvoering van de werken asbest of andere gevaarlijke materialen (zoals verontreinigde bodem bij grondwerken voor warmtepompen) worden aangetroffen, heeft Eco-star het recht de werken onmiddellijk op te schorten.

14.3. De verwijdering en verwerking van deze materialen vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid en op kosten van de Klant, die hiervoor een erkende firma dient in te schakelen. Eco-star kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor enige vertraging in de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge van dergelijke vondsten. Extra kosten voor Eco-star door wachttijden of herinplanning worden aan de Klant doorgerekend.

#### Artikel 15. Intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid

15.1. Alle door Eco-star verstrekte offertes, technische berekeningen, ontwerpen, plannen en adviezen (bijvoorbeeld voor warmtepomp- of aircosystemen) blijven de exclusieve intellectuele eigendom van Eco-star.

15.2. Deze documenten mogen door de Klant niet worden gekopieerd, vermenigvuldigd of aan derden (zoals concurrerende installateurs) worden doorgegeven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eco-star. Bij inbreuk hierop is de Klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van € 1.000,-, onverminderd het recht van Eco-star om grotere werkelijke schade te vorderen.

15.3. Alle teksten, foto's, databanken en productinformatie op de webshops van Eco-star zijn auteursrechtelijk beschermd. Reproductie of datascraping hiervan door derden is strikt verboden.

#### Artikel 16. Onderaanneming en overdracht van rechten

16.1. Eco-star behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van bepaalde diensten, installaties of leveringen geheel of gedeeltelijk beroep te doen op door haar geselecteerde onderaannemers of externe partners, zonder dat hiervoor de voorafgaande toestemming van de Klant vereist is.

16.2. De Klant mag zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst met Eco-star niet overdragen aan een derde (bijvoorbeeld bij de verkoop van de woning voordat de werken zijn afgerond) zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van Eco-star.

#### Artikel 17. Connectiviteit, smart devices en software (IoT)

17.1. Bij de installatie van zogenaamde "slimme" toestellen (zoals slimme thermostaten, wifi-modules voor airco's of warmtepompen) beperkt de verantwoordelijkheid van Eco-star zich uitsluitend tot de fysieke installatie en de initiële opstart van de hardware.

17.2. De Klant is zelf en exclusief verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een stabiel en compatibel internet-/wifi-netwerk. Eco-star kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verbindingproblemen veroorzaakt door wijzigingen in het netwerk van de Klant (bv. verandering van provider of wachtwoord), firewalls, of een zwak wifisignaal.

17.3. Eco-star biedt geen garantie en is niet aansprakelijk voor de werking van applicaties (apps) of software van derden (de fabrikanten). Indien een fabrikant beslist om een app niet langer te ondersteunen, te updaten, of indien er zich softwarebugs of serverpannes bij de fabrikant voordoen, geeft dit de Klant geen enkel recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst met Eco-star.

17.4. Interventies die louter te maken hebben met het opnieuw instellen van netwerkverbindingen of software-instellingen op verzoek van de Klant, vallen niet onder garantie en worden gefactureerd aan de geldende interventietarieven (conform Artikel 7).

#### Artikel 18. Bevoegdheid en toepasselijk recht

18.1. Alle overeenkomsten met Eco-star worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

18.2. Ingeval van betwistingen zijn uitsluitend de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen bevoegd. Voor procedures tegen Consumenten hanteert Eco-star de regels van het Gerechtelijk Wetboek inzake territoriale bevoegdheid.