

# Algemene Voorwaarden – Certivent

*Versie 08/2026 – vervangt alle voorgaande versies*

## Algemene Voorwaarden (NL)

### 1. Toepassingsgebied en aanvaarding

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, facturen en interventies van Certivent BV (ondernemingsnummer BE1032856889, met maatschappelijke zetel te Oude Pastorijstraat 21, 8510 Kooigem, vertegenwoordigd door haar zaakvoerder Theo Matisse), hierna “Certivent BV”, zowel voor de levering van diensten (onder meer onderhoud, herstelling en installatie van ventilatie- en HVAC-systemen) als voor de verkoop van goederen (onder meer onderdelen en toestellen).

1.2 Deze algemene voorwaarden worden door de klant aanvaard door het ondertekenen van de offerte of bestelbon, of door het geven van een opdracht aan Certivent, en hebben voorrang op eventuele eigen voorwaarden van de klant, tenzij Certivent deze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.

1.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door Certivent zijn bevestigd.

### 2. Offerte en prijs

2.1 Offertes van Certivent zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 kalenderdagen na opmaak, tenzij anders vermeld.

2.2 De prijs vermeld in de offerte is gebaseerd op de gegevens en de toestand van de installatie zoals gekend op het moment van de offerte. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat bijkomende werken of onderdelen nodig zijn (bijvoorbeeld door moeilijk bereikbare toestellen of een verouderde installatie), wordt dit voorafgaand aan de klant gemeld en afzonderlijk aangerekend.

2.3 Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.4 De door Certivent vooropgestelde uitvoeringstermijnen zijn indicatief. Een overschrijding van deze termijnen geeft de klant geen recht op schadevergoeding, opschorting van de betalingsverplichting, of ontbinding van de overeenkomst.

2.5 Een onderhoud omvat uitsluitend de werkzaamheden die uitdrukkelijk op de offerte of werkbon zijn vermeld. Herstellingen aan of vervanging van onderdelen worden nooit uitgevoerd zonder voorafgaande en uitdrukkelijke goedkeuring van de klant.

### 3. Voorschot

3.1 Voor omvangrijkere werken, waaronder installaties en grotere herstellingen, vraagt Certivent een voorschot van 30% van de offerteprijs, te voldoen voor de aanvang van de werken.

3.2 Certivent is niet verplicht om de uitvoering van de werken aan te vatten voor ontvangst van dit voorschot. Het saldo van de prijs is betaalbaar bij oplevering van de werken, overeenkomstig artikel 9 (Betaling en wanbetaling).

### 4. Garantie

4.1 Op onderhoudswerkzaamheden verleent Certivent geen garantie. Onderhoud betreft een middelenverbintenis (preventieve controle, reiniging en afstelling volgens de regels van de kunst) en geen resultaatsverbintenis; Certivent kan bijgevolg niet garanderen dat zich nadien geen defecten voordoen.

4.2 Op vervangen onderdelen en geplaatste toestellen verleent Certivent de garantie die de fabrikant of leverancier ervan toekent. Certivent treedt hierbij enkel op als tussenpersoon en kan niet verder aansprakelijk worden gesteld dan de betrokken fabrikant of leverancier.

4.3 Deze garantie op vervangen onderdelen en geplaatste toestellen vervalt bij oneigenlijk gebruik, gebrekkig onderhoud door de klant, of interventies door derden op de betrokken installatie.

4.4 Deze bepalingen doen geen afbreuk aan de wettelijke garantie die aan consumenten toekomt krachtens het Belgisch recht.

## 5. Aansprakelijkheid

5.1 De aansprakelijkheid van Certivent voor een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is beperkt tot het factuurbedrag van de betrokken dienst of levering, behoudens in geval van opzet, fraude of zware fout.

5.2 Certivent is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, waaronder maar niet beperkt tot inkomstenverlies, exploitatieverlies of gevolgschade.

5.3 Certivent is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit voorafbestaande gebreken aan de installatie die bij aanvang van de werken niet gekend waren en redelijkerwijze niet gekend konden zijn.

## 6. Uitvoering door onderaannemers

6.1 Certivent kan voor de uitvoering van (een deel van) de overeenkomst een beroep doen op onderaannemers. Certivent blijft in dat geval verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tegenover de klant.

6.2 De bepalingen van deze algemene voorwaarden, waaronder de beperking van aansprakelijkheid in artikel 5, gelden ook ten voordele van de door Certivent ingeschakelde onderaannemers.

## 7. Levertermijn van onderdelen

7.1 Levertermijnen van onderdelen of toestellen bij fabrikanten of leveranciers zijn indicatief en bedragen maximaal twaalf (12) maanden, tenzij op de offerte een andere termijn is vermeld. Het overschrijden van deze termijn geeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding, behoudens andersluidend beding.

## 8. Overmacht

8.1 Certivent is niet gehouden tot nakoming van haar verbintenissen indien dit onmogelijk is ten gevolge van overmacht, waaronder onder meer ziekte van personeel, tekort aan materiaal of onderdelen, en extreme weersomstandigheden.

8.2 In geval van overmacht wordt de uitvoering opgeschort. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat hiervoor een schadevergoeding verschuldigd is.

## 9. Betaling en wanbetaling

9.1 Facturen zijn betaalbaar binnen de op de factuur vermelde termijn.

9.2 Bij gebrek aan volledige betaling binnen 14 kalenderdagen (verlengd met drie werkdagen indien de herinnering niet elektronisch wordt verzonden) na verzending van de eerste betalingsherinnering, is de klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een schadevergoeding verschuldigd van:

- €20 indien het verschuldigde bedrag lager dan of gelijk is aan €150;
- €30 vermeerderd met 10% van het bedrag boven €150;
- €65 vermeerderd met 5% van het bedrag boven €500, met een totaallimiet van €2.000.

9.3 Daarnaast is de klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd tegen de wettelijke interestvoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties (artikel 5, lid 2 van de wet van 2 augustus 2002), berekend op het nog verschuldigde bedrag.

9.4 Indien de klant zijn verplichtingen, waaronder de betalingsverplichting, niet tijdig nakomt, is Certivent gerechtigd verdere leveringen en diensten op te schorten en de overeenkomst van rechtswege en zonder ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen, onverminderd het recht van Certivent op schadevergoeding.

## 10. Klachten

10.1 Klachten met betrekking tot geleverde diensten of goederen dienen, op straffe van verval, schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld binnen 8 dagen na factuurdatum.

10.2 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

## 11. Eigendomsvoorbehoud en risico-overgang

11.1 Geleverde goederen blijven eigendom van Certivent zolang zij niet volledig zijn betaald.

11.2 Niettemin gaan alle risico's verbonden aan de geleverde goederen en diensten over op de klant vanaf het moment van levering.

## 12. Onderhoudscontracten en abonnementen

12.1 Onderhoudscontracten en abonnementen worden automatisch verlengd voor eenzelfde periode, tenzij zij tijdig en schriftelijk worden opgezegd, uiterlijk één (1) maand voor het einde van de lopende termijn.

## 13. Medewerkingsplicht van de klant

13.1 De klant zorgt ervoor dat de toestellen en installaties op het overeengekomen tijdstip vrij en veilig toegankelijk zijn, en voorziet voldoende werkruimte rond de installatie om de werken naar behoren te kunnen uitvoeren.

13.2 Bij omvangrijkere werken voorziet de klant, tenzij anders overeengekomen, in de afvoer van afval en oude materialen, of vergoedt hij de hiermee gepaard gaande kosten.

13.3 Voor installatiewerken waarvoor een vergunning of melding vereist is, is de klant verantwoordelijk voor het tijdig verkrijgen hiervan, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## 14. Niet-aanwezigheid en annulering door de klant

14.1 Indien de klant niet aanwezig is op het overeengekomen tijdstip van de interventie waardoor deze niet kan plaatsvinden, is een vergoeding van €50 verschuldigd.

14.2 Indien de klant een geplande interventie annuleert of verplaatst minder dan 48 uur voor het overeengekomen tijdstip, is eveneens een vergoeding van €50 verschuldigd. Annuleringen die meer dan 48 uur op voorhand worden gemeld, zijn kosteloos.

## 15. Verlengde interventietijd

15.1 Indien de interventie uitloopt door omstandigheden die niet vooraf gekend waren en de uitvoering van de werken belemmeren (bijvoorbeeld een moeilijk bereikbaar toestel), wordt €17,5 per bijkomende schijf van 15 minuten aangerekend.

## 16. Verwerking van persoonsgegevens

16.1 Certivent verwerkt persoonsgegevens van de klant uitsluitend met het oog op de uitvoering van de overeenkomst, klantenbeheer en facturatie, conform de toepasselijke regelgeving inzake gegevensbescherming (AVG/GDPR). Meer informatie hierover is beschikbaar in de privacyverklaring van Certivent op [Certivent.be/privacy](https://certivent.be/privacy).

## 17. Buitengerechtelijke geschillenbeslechting

17.1 Voor klachten van consumenten die niet in der minne met Certivent kunnen worden opgelost, kan de klant terecht bij de Consumentenombudsdienst, WTC III, Simon Bolivarlaan 30, 1000 Brussel ([www.consumentenombudsdienst.be](http://www.consumentenombudsdienst.be)), die de klacht zal behandelen of doorverwijzen naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Certivent is niet aangesloten bij een specifieke erkende entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting binnen haar sector.

17.2 Voor geschillen met consumenten uit een andere EU-lidstaat kan eveneens gebruik worden gemaakt van het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

## 18. Geschillen en toepasselijk recht

18.1 Op alle overeenkomsten met Certivent is het Belgisch recht van toepassing.

18.2 In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Kortrijk bevoegd, onverminderd het recht van een consument om zich te wenden tot de rechtbank van zijn woonplaats indien dwingend recht dit voorschrijft.

## 19. Taal en interpretatie

19.1 Deze algemene voorwaarden worden opgesteld in het Nederlands, het Frans en het Engels. In geval van tegenstrijdigheid of interpretatieverschil tussen de verschillende taalversies, is de Nederlandstalige versie doorslaggevend.

## Conditions Générales (FR)

## 1. Champ d'application et acceptation

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, conventions, factures et interventions de Certivent BV (numéro d'entreprise BE1032856889, dont le siège social est établi Oude Pastorijstraat 21, 8510 Kooigem, représentée par son gérant Theo Matisse), ci-après « Certivent », tant pour la prestation de services (notamment l'entretien, la réparation et l'installation de systèmes de ventilation et de HVAC) que pour la vente de biens (notamment pièces et appareils).

1.2 Ces conditions générales sont réputées acceptées par le client du fait de la signature de l'offre ou du bon de commande, ou du fait de passer commande auprès de Certivent, et priment sur les conditions propres éventuelles du client, sauf acceptation expresse et écrite de Certivent.

1.3 Toute dérogation aux présentes conditions générales n'est valable que si elle est confirmée par écrit par Certivent.

## 2. Offre et prix

2.1 Les offres de Certivent sont sans engagement et valables pendant 30 jours calendaires à compter de leur établissement, sauf mention contraire.

2.2 Le prix mentionné dans l'offre est basé sur les données et l'état de l'installation connus au moment de l'offre. Si, en cours d'exécution, des travaux ou pièces supplémentaires s'avèrent nécessaires (par exemple en raison d'un appareil difficilement accessible ou d'une installation vétuste), le client en est informé au préalable et ces prestations sont facturées séparément.

2.3 Tous les prix s'entendent hors TVA, sauf mention contraire expresse.

2.4 Les délais d'exécution indiqués par Certivent sont indicatifs. Un dépassement de ces délais ne donne au client aucun droit à des dommages et intérêts, à la suspension de son obligation de paiement, ni à la résolution de la convention.

2.5 Un entretien comprend exclusivement les travaux expressément mentionnés sur l'offre ou le bon de travail. Les réparations ou remplacements de pièces ne sont jamais effectués sans l'accord préalable et exprès du client.

## 3. Acompte

3.1 Pour les travaux d'envergure, notamment les installations et les réparations importantes, Certivent demande un acompte de 30 % du montant de l'offre, à verser avant le début des travaux.

3.2 Certivent n'est pas tenue de commencer l'exécution des travaux avant réception de cet acompte. Le solde du prix est payable à la réception des travaux, conformément à l'article 9 (Paiement et défaut de paiement).

## 4. Garantie

4.1 Certivent n'accorde aucune garantie sur les travaux d'entretien. L'entretien constitue une obligation de moyens (contrôle préventif, nettoyage et réglage selon les règles de l'art) et non une obligation de résultat ; Certivent ne peut dès lors garantir qu'aucune panne ne surviendra par la suite.

4.2 Pour les pièces remplacées et les appareils installés, la garantie accordée par le fabricant ou le fournisseur s'applique. Certivent agit uniquement en qualité d'intermédiaire et ne peut être tenue responsable au-delà de ce que prévoit ce fabricant ou fournisseur.

4.3 Cette garantie sur les pièces remplacées et les appareils installés s'éteint en cas d'usage impropre, de défaut d'entretien par le client, ou d'intervention par des tiers sur l'installation concernée.

4.4 Ces dispositions ne portent pas atteinte à la garantie légale dont bénéficient les consommateurs en vertu du droit belge.

## 5. Responsabilité

5.1 La responsabilité de Certivent pour un manquement dans l'exécution de la convention est limitée au montant de la facture relative au service ou à la livraison concernés, sauf en cas de dol, fraude ou faute lourde.

5.2 Certivent n'est pas responsable des dommages indirects, en ce compris, sans s'y limiter, la perte de revenus, la perte d'exploitation ou les dommages consécutifs.

5.3 Certivent n'est pas responsable des dommages résultant de vices préexistants de l'installation qui n'étaient pas connus au début des travaux et qui ne pouvaient raisonnablement pas l'être.

## 6. Exécution par des sous-traitants

6.1 Certivent peut faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de tout ou partie de la convention. Certivent reste dans ce cas responsable de la bonne exécution de la convention envers le client.

6.2 Les dispositions des présentes conditions générales, en ce compris la limitation de responsabilité visée à l'article 5, s'appliquent également au profit des sous-traitants auxquels Certivent fait appel.

## 7. Délai de livraison des pièces

7.1 Les délais de livraison des pièces ou appareils auprès des fabricants ou fournisseurs sont indicatifs et s'élèvent à douze (12) mois maximum, sauf mention contraire sur l'offre. Le dépassement de ce délai ne donne au client aucun droit à des dommages et intérêts ni à la résolution, sauf stipulation contraire.

## 8. Force majeure

8.1 Certivent n'est pas tenue d'exécuter ses obligations si cela s'avère impossible en raison d'un cas de force majeure, notamment la maladie du personnel, une pénurie de matériel ou de pièces, ou des conditions météorologiques extrêmes.

8.2 En cas de force majeure, l'exécution est suspendue. Si la force majeure perdure au-delà d'un mois, chaque partie a le droit de résilier la convention, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait.

## 9. Paiement et défaut de paiement

9.1 Les factures sont payables dans le délai mentionné sur celles-ci.

9.2 En l'absence de paiement intégral dans les 14 jours calendaires (prolongés de trois jours ouvrables si le rappel n'est pas envoyé par voie électronique) suivant l'envoi du premier rappel de paiement, le client est redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité de :

- 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 € ;
- 30 € majorés de 10 % du montant dû au-delà de 150 € ;
- 65 € majorés de 5 % du montant dû au-delà de 500 €, avec un plafond total de 2.000 €.

9.3 Le client est en outre redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt de retard au taux légal applicable en matière de retard de paiement dans les transactions commerciales (article 5, § 2 de la loi du 2 août 2002), calculé sur le solde restant dû.

9.4 Si le client ne respecte pas ses obligations, en ce compris son obligation de paiement, dans les délais impartis, Certivent est en droit de suspendre toute livraison ou prestation ultérieure et de considérer la convention comme résiliée de plein droit et sans mise en demeure, sans préjudice du droit de Certivent à des dommages et intérêts.

## 10. Réclamations

10.1 Toute réclamation relative aux services ou biens livrés doit, sous peine de déchéance, être notifiée par écrit et de manière motivée dans les 8 jours suivant la date de facturation.

10.2 L'introduction d'une réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement du client.

## 11. Réserve de propriété et transfert des risques

11.1 Les biens livrés restent la propriété de Certivent tant qu'ils n'ont pas été intégralement payés.

11.2 Néanmoins, tous les risques liés aux biens et services livrés sont transférés au client dès le moment de la livraison.

## 12. Contrats d'entretien et abonnements

12.1 Les contrats d'entretien et abonnements sont automatiquement reconduits pour une même durée, sauf résiliation écrite et en temps utile, au plus tard un (1) mois avant la fin de la période en cours.

## 13. Obligation de collaboration du client

13.1 Le client veille à ce que les appareils et installations soient librement et en toute sécurité accessibles au moment convenu, et prévoit un espace de travail suffisant autour de l'installation pour permettre la bonne exécution des travaux.

13.2 Pour les travaux d'envergure, le client assure, sauf convention contraire, l'évacuation des déchets et anciens matériaux, ou rembourse les frais y afférents.

13.3 Pour les travaux d'installation nécessitant un permis ou une déclaration, le client est responsable de l'obtention en temps utile de celui-ci, sauf convention contraire expresse.

## 14. Absence et annulation par le client

14.1 Si le client est absent au moment convenu pour l'intervention, empêchant celle-ci d'avoir lieu, une indemnité de 50 € est due.

14.2 Si le client annule ou reporte une intervention planifiée moins de 48 heures avant l'heure convenue, une indemnité de 50 € est également due. Les annulations notifiées plus de 48 heures à l'avance sont gratuites.

## 15. Prolongation de la durée d'intervention

15.1 Si l'intervention est prolongée en raison de circonstances non connues au préalable qui entravent l'exécution des travaux (par exemple un appareil difficilement accessible), un montant de 17,5 € par tranche supplémentaire de 15 minutes est facturé.

## 16. Traitement des données à caractère personnel

16.1 Certivent traite les données à caractère personnel du client exclusivement aux fins de l'exécution de la convention, de la gestion de la clientèle et de la facturation, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données (RGPD). Pour plus d'informations, consultez la déclaration de confidentialité de Certivent sur [site web]/privacy.

## 17. Règlement extrajudiciaire des litiges

17.1 Pour les réclamations de consommateurs qui ne peuvent être résolues à l'amiable avec Certivent, le client peut s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur, WTC III, Boulevard Simon Bolivar 30, 1000 Bruxelles ([www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)), qui traitera la réclamation ou la transmettra à l'entité qualifiée compétente. Certivent n'est affiliée à aucune entité agréée spécifique de règlement extrajudiciaire des litiges dans son secteur.

17.2 Pour les litiges avec des consommateurs d'un autre État membre de l'UE, la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges peut également être utilisée : [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

## 18. Litiges et droit applicable

18.1 Le droit belge est applicable à toutes les conventions conclues avec Certivent.

18.2 En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Courtrai (Kortrijk) sont compétents, sans préjudice du droit du consommateur de saisir le tribunal de son domicile lorsque le droit impératif l'exige.

## 19. Langue et interprétation

19.1 Les présentes conditions générales sont rédigées en néerlandais, en français et en anglais. En cas de contradiction ou de divergence d'interprétation entre les différentes versions linguistiques, la version néerlandaise prévaut.

## General Terms and Conditions (EN)

## 1. Scope and acceptance

1.1 These general terms and conditions apply to all quotations, agreements, invoices and interventions of Certivent BV (company number BE1032856889, with registered office at Oude Pastorijstraat 21, 8510 Kooigem, represented by its managing director Theo Matisse), hereinafter “Certivent”, both for the provision of services (including maintenance, repair and installation of ventilation and HVAC systems) and for the sale of goods (including parts and appliances).

1.2 These general terms and conditions are deemed accepted by the customer by signing the quotation or order form, or by placing an order with Certivent, and take precedence over any terms and conditions of the customer, unless expressly and in writing accepted by Certivent.

1.3 Any deviation from these general terms and conditions is only valid if confirmed in writing by Certivent.

## 2. Quotation and price

2.1 Quotations from Certivent are without obligation and valid for 30 calendar days from the date of issue, unless stated otherwise.

2.2 The price stated in the quotation is based on the information and condition of the installation known at the time of the quotation. If, during execution, additional work or parts prove necessary (for example due to a hard-to-reach appliance or an outdated installation), the customer is informed beforehand and this is invoiced separately.

2.3 All prices are exclusive of VAT, unless expressly stated otherwise.

2.4 The execution timelines indicated by Certivent are indicative. Exceeding these timelines does not entitle the customer to compensation, suspension of the payment obligation, or termination of the agreement.

2.5 Maintenance covers exclusively the work expressly stated on the quotation or work order. Repairs or replacement of parts are never carried out without the customer's prior and express approval.

## 3. Deposit

3.1 For larger works, including installations and major repairs, Certivent requires a deposit of 30% of the quoted price, payable before the start of the works.

3.2 Certivent is not obliged to start the execution of the works before receipt of this deposit. The balance of the price is payable upon completion of the works, in accordance with Article 9 (Payment and default of payment).

## 4. Warranty

4.1 Certivent does not provide any warranty on maintenance work. Maintenance is a best-efforts obligation (preventive inspection, cleaning and adjustment in accordance with good practice) rather than an obligation of result; Certivent therefore cannot guarantee that no faults will occur afterwards.

4.2 For replaced parts and installed appliances, the warranty granted by the manufacturer or supplier applies. Certivent acts solely as an intermediary and cannot be held liable beyond what is provided by that manufacturer or supplier.

4.3 This warranty on replaced parts and installed appliances lapses in case of improper use, insufficient maintenance by the customer, or intervention by third parties on the installation concerned.

4.4 These provisions do not affect the legal warranty to which consumers are entitled under Belgian law.

## 5. Liability

5.1 Certivent's liability for a failure in the performance of the agreement is limited to the invoice amount of the service or delivery concerned, except in case of intent, fraud or gross negligence.

5.2 Certivent is not liable for indirect damage, including but not limited to loss of income, loss of business or consequential damage.

5.3 Certivent is not liable for damage resulting from pre-existing defects in the installation that were not known at the start of the works and could not reasonably have been known.

## 6. Performance by subcontractors

6.1 Certivent may engage subcontractors for the performance of all or part of the agreement. In that case, Certivent remains responsible towards the customer for the proper performance of the agreement.

6.2 The provisions of these general terms and conditions, including the limitation of liability set out in Article 5, also apply for the benefit of the subcontractors engaged by Certivent.

## 7. Delivery time of parts

7.1 Delivery times for parts or appliances from manufacturers or suppliers are indicative and amount to a maximum of twelve (12) months, unless another period is stated on the quotation. Exceeding this period does not entitle the customer to compensation or termination, unless otherwise agreed.

## 8. Force majeure

8.1 Certivent is not obliged to fulfil its obligations if this is impossible due to force majeure, including illness of personnel, shortage of materials or parts, and extreme weather conditions.

8.2 In case of force majeure, performance is suspended. If the force majeure continues for longer than one month, either party has the right to terminate the agreement, without any compensation being due as a result.

## 9. Payment and default of payment

9.1 Invoices are payable within the period stated on the invoice.

9.2 In the absence of full payment within 14 calendar days (extended by three working days if the reminder is not sent electronically) following the sending of the first payment reminder, the customer is automatically and without notice of default liable for compensation of:

- €20 if the amount due is less than or equal to €150;
- €30 plus 10% of the amount due above €150;
- €65 plus 5% of the amount due above €500, with a total cap of €2,000.

9.3 The customer is furthermore automatically and without notice of default liable for late payment interest at the statutory rate applicable to late payment in commercial transactions (Article 5(2) of the Act of 2 August 2002), calculated on the outstanding amount.

9.4 If the customer fails to fulfil its obligations, including the payment obligation, in a timely manner, Certivent is entitled to suspend further deliveries and services and to consider the agreement terminated by operation of law and without notice of default, without prejudice to Certivent's right to compensation.

## 10. Complaints

10.1 Complaints regarding services or goods delivered must, on penalty of forfeiture, be notified in writing and with reasons within 8 days of the invoice date.

10.2 Filing a complaint does not suspend the customer's payment obligation.

## 11. Retention of title and transfer of risk

11.1 Delivered goods remain the property of Certivent until fully paid for.

11.2 Nevertheless, all risks associated with the goods and services delivered pass to the customer from the moment of delivery.

## 12. Maintenance contracts and subscriptions

12.1 Maintenance contracts and subscriptions are automatically renewed for the same period, unless terminated in writing in good time, at the latest one (1) month before the end of the current term.

## 13. Customer's duty to cooperate

13.1 The customer ensures that appliances and installations are freely and safely accessible at the agreed time, and provides sufficient working space around the installation to allow the work to be carried out properly.

13.2 For larger works, the customer arranges, unless otherwise agreed, for the removal of waste and old materials, or reimburses the associated costs.

13.3 For installation work requiring a permit or notification, the customer is responsible for obtaining it in good time, unless expressly agreed otherwise.

## 14. Absence and cancellation by the customer

14.1 If the customer is not present at the agreed time of the intervention, preventing it from taking place, a fee of €50 is due.

14.2 If the customer cancels or reschedules a planned intervention less than 48 hours before the agreed time, a fee of €50 is likewise due. Cancellations notified more than 48 hours in advance are free of charge.

## 15. Extended intervention time

15.1 If the intervention is extended due to circumstances not previously known that hamper the execution of the work (for example a hard-to-reach appliance), an amount of €17.5 per additional 15-minute period is charged.

## 16. Processing of personal data

16.1 Certivent processes the customer's personal data solely for the purpose of performing the agreement, customer management and invoicing, in accordance with applicable data protection

regulations (GDPR). For more information, please consult Certivent's privacy statement at [website]/privacy.

## 17. Out-of-court dispute resolution

17.1 For consumer complaints that cannot be resolved amicably with Certivent, the customer may contact the Consumer Mediation Service, WTC III, Simon Bolivarlaan 30, 1000 Brussels ([www.consumerombudsman.be](http://www.consumerombudsman.be)), which will handle the complaint or refer it to the competent qualified entity. Certivent is not affiliated with a specific recognised entity for alternative dispute resolution within its sector.

17.2 For disputes with consumers from another EU Member State, the European Online Dispute Resolution platform may also be used: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

## 18. Disputes and applicable law

18.1 Belgian law applies to all agreements with Certivent.

18.2 In case of dispute, only the courts of the judicial district of Kortrijk have jurisdiction, without prejudice to the right of a consumer to bring proceedings before the court of their place of residence where mandatory law so requires.

## 19. Language and interpretation

19.1 These general terms and conditions are drawn up in Dutch, French and English. In the event of any contradiction or difference in interpretation between the various language versions, the Dutch version shall prevail.