ARKIS.

SANITAIR · HVAC · WARMTEPOMPEN · ZONNE-ENERGIE

Algemene voorwaarden

ARKIS BV · Versie van 25 november 2026

ONDERNEMING
ARKIS BV
Asschout 34, 9940 Evergem

ONDERNEMINGSNUMMER
BE 0781.625.505
RPR Gent, afdeling Gent

CONTACT
info@arkisprojects.be
arkisprojects.be

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten, leveringen en werken van ARKIS BV. Bepalingen die alleen voor consumenten gelden, zijn aangeduid met **Consument**. Bepalingen die alleen voor professionele klanten gelden, zijn aangeduid met **Professionele klant**. Dwingende wettelijke bepalingen ter bescherming van de consument gaan altijd voor.

Artikel 1. Identificatie en definities

1.1. Deze voorwaarden zijn van ARKIS BV, Asschout 34, 9940 Evergem, België, ondernemingsnummer 0781.625.505, btw BE 0781.625.505, RPR Gent, afdeling Gent, e-mail info@arkisprojects.be, telefoon +32 478 04 04 78, website arkisprojects.be, rekeningnummer (IBAN) BE49 7310 5273 8871, hierna "ARKIS".

1.2. Verzekering: ARKIS is voor zijn beroepsaansprakelijkheid verzekerd bij KBC, polis nr. 37940832.

1.3. ARKIS voert werken waarvoor een wettelijke erkenning of certificaat vereist is alleen uit met technici die daarover beschikken, of laat ze uitvoeren door een erkende onderaannemer (artikel 14).

1.4. In deze voorwaarden betekent:

- "Klant": elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een offerte vraagt of een overeenkomst sluit met ARKIS.
- "Consument": een klant die een natuurlijke persoon is en handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- "Professionele klant": elke klant die geen consument is.
- "Werken": alle leveringen, plaatsingen, installaties, herstellingen, onderhoud en studies door ARKIS, onder meer in sanitair, verwarming, ventilatie, airco, warmtepompen, zonnepanelen en batterijen, elektriciteit en renovatie.
- "Overeenkomst": de door de klant aanvaarde offerte of bestelbon, met haar bijlagen en deze voorwaarden.
- "Schriftelijk": op papier of per e-mail.

Artikel 2. Toepassing en voorrang

2.1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten, leveringen en werken van ARKIS, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2. De algemene voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij ARKIS ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.

2.3. Bij tegenstrijdigheid gelden in deze volgorde: (1) bijzondere afspraken in de ondertekende of schriftelijk aanvaarde offerte, (2) de offerte en haar bijlagen, (3) deze voorwaarden.

2.4. Is een bepaling nietig of niet tegenwerpelijk, dan blijven de overige bepalingen gelden. Tegenover een consument worden bedingen duidelijk en begrijpelijk uitgelegd; bij twijfel geldt de voor de consument gunstigste uitlegging.

2.5. Valt een overeenkomst onder de wet van 9 juli 1971 (wet Breyne), dan gelden de dwingende regels van die wet, onder meer het voorschot van ten hoogste 5% van de prijs. Bepalingen van deze voorwaarden die daarmee strijdig zijn, gelden dan niet.

Artikel 3. Offertes en plaatsbezoek

3.1. Een offerte is gebaseerd op de gegevens, plannen en metingen die de klant bezorgde en op de toestand die bij het plaatsbezoek zichtbaar was.

3.2. Een offerte is 30 kalenderdagen geldig vanaf haar datum, tenzij de offerte anders vermeldt.

3.3. De offerte vermeldt wat inbegrepen is. Wat niet uitdrukkelijk vermeld is, is niet inbegrepen, zoals breek-, schilder- en pleisterwerk, elektriciteitswerk buiten de installatie zelf, het verwijderen van asbest of het aanvragen van vergunningen.

3.4. Het eerste standaardbezoek en een gewone offerte zijn gratis. Een uitgebreide studie, een berekening (zoals een warmteverliesberekening of een ventilatieontwerp), een plan of een bijkomend bezoek is alleen betalend als de klant daar vooraf schriftelijk mee instemt, tegen de prijs die vooraf is meegedeeld. Bestelt de klant daarna de werken bij ARKIS, dan wordt dat bedrag verrekend als de offerte dat vermeldt.

3.5. Kennelijke materiële vergissingen in een offerte binden ARKIS niet, op voorwaarde dat de klant de vergissing redelijkerwijze kon opmerken.

Artikel 4. Prijzen, btw en regie

4.1. **Consument:** prijzen worden vermeld inclusief btw en alle verplichte kosten. **Professionele klant:** prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

4.2. ARKIS past het btw-tarief toe dat wettelijk van toepassing is op het ogenblik dat de btw opeisbaar wordt. Een verlaagd tarief wordt alleen toegepast als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. De klant bezorgt vóór de facturatie de nodige gegevens en verklaringen, onder meer over de ouderdom en het gebruik van de woning. Zijn die gegevens onjuist, dan draagt de klant de bijkomende btw, interesten en boetes, binnen de grenzen van de wet.

4.3. Een wijziging van het btw-tarief of van andere wettelijke heffingen na de offerte wordt doorgerekend.

4.4. Werken in regie, zoals onvoorziene werken waarmee de klant heeft ingestemd (artikel 9), worden aangerekend aan 58 euro per uur per technicus exclusief btw, tenzij de offerte een ander tarief vermeldt, vermeerderd met het gebruikte materiaal. **Consument:** de offerte of het akkoord voor de regiewerken vermeldt het uurtarief inclusief de toepasselijke btw.

Artikel 5. Prijsherziening

5.1. De prijs is vast, behalve in deze gevallen: (a) de werken starten op verzoek of door toedoen van de klant meer dan 3 maanden na de aanvaarding van de offerte, of (b) de uitvoering duurt langer dan 3 maanden. In geval (b) wordt alleen het deel herzien dat na die 3 maanden wordt uitgevoerd.

5.2. In die gevallen wordt de prijs herzien volgens de formule:

$$p = P \times (0{,}20 + 0{,}40 \times s/S + 0{,}40 \times i/I)$$

waarbij P de prijs uit de offerte is en p de herziene prijs; S en s het referentieloon in de bouwsector (lonen, sociale lasten en verzekeringen) en I en i de index van de bouwmaterialen (I-2021), beide gepubliceerd door de FOD Economie. S en I zijn de waarden van de maand vóór de datum van de offerte; s en i zijn de waarden van de maand waarin het herziene deel wordt uitgevoerd of gefactureerd. 20% van de prijs blijft vast.

5.3. De herziening werkt in beide richtingen: dalen de indexen, dan daalt ook de prijs.

5.4. Een vertraging die aan ARKIS te wijten is, geeft nooit aanleiding tot een prijsverhoging. Voor die periode gelden de indexen van de oorspronkelijk geplande uitvoeringsmaand.

5.5. **Consument:** stijgt de prijs door de herziening met meer dan 10%, dan kan de consument de overeenkomst voor de nog niet uitgevoerde werken kosteloos beëindigen binnen 14 dagen na de schriftelijke mededeling van de herziene prijs. Hij betaalt dan alleen de al uitgevoerde werken en het speciaal voor hem bestelde materiaal dat hem wordt overhandigd.

Artikel 6. Totstandkoming, voorschot en betalingsschijven

6.1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant de offerte schriftelijk aanvaardt (handtekening of e-mail) of wanneer ARKIS een bestelling van de klant schriftelijk bevestigt. Wijzigingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen.

6.2. Bij de bestelling is een voorschot van 30% van de totale prijs verschuldigd, tenzij de offerte anders bepaalt. ARKIS bestelt het materiaal en plant de werken na ontvangst van het voorschot.

6.3. Voor werken vanaf 5.000 euro inclusief btw kan de offerte deze betalingsschijven bepalen: 30% bij de bestelling, 30% bij de levering van het hoofdmateriaal of de aanvang van de werken, 30% bij de afgesproken voortgang, en 10% bij de oplevering.

6.4. **Consument:** sluit de consument de overeenkomst buiten de verkoopruimte of op afstand (artikel 7), dan vraagt ARKIS het voorschot pas na het verstrijken van 14 kalenderdagen na de sluiting van de overeenkomst, tenzij de consument uitdrukkelijk vraagt om de werken binnen die termijn te starten (bijlage 2). Bij een overeenkomst met levering van goederen loopt de herroepingstermijn ook daarna door tot 14 dagen na de fysieke inbezitneming van de goederen (artikel 7.2 b). Herroept de consument, dan betaalt ARKIS een betaald voorschot terug volgens artikel 7.4.

6.5. Wordt het voorschot niet betaald op de vervaldag, dan stuurt ARKIS een herinnering. Voor een consument is die eerste herinnering kosteloos en krijgt hij minstens 14 kalenderdagen om te betalen (artikel 21). Zolang het voorschot niet betaald is, is ARKIS niet verplicht met de werken te starten en worden de uitvoeringstermijnen verlengd. Blijft de betaling uit na die termijn en na een schriftelijke ingebrekestelling, dan kan ARKIS de overeenkomst ontbinden met toepassing van artikel 22.

Artikel 7. Herroepingsrecht van de consument

7.1. Sluit een consument de overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld uitsluitend per e-mail, telefoon of website) of buiten de verkoopruimte van ARKIS (bijvoorbeeld bij hem thuis), dan kan hij de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen herroepen, zonder opgave van redenen en zonder andere kosten dan die van dit artikel (artikelen VI.47 tot VI.53 en VI.67 tot VI.73 WER).

7.2. De herroepingstermijn verstrijkt:

- a) voor een overeenkomst die alleen diensten of werken omvat, zoals onderhoud, herstelling of plaatsing zonder levering van goederen door ARKIS: 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst gesloten is;
- b) voor een overeenkomst waarbij ARKIS goederen levert, ook als ARKIS ze plaatst (bijvoorbeeld de levering en plaatsing van een airco, warmtepomp, ketel, boiler of batterij): 14 dagen na de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit neemt. Worden meerdere goederen van dezelfde bestelling afzonderlijk geleverd, of bestaat de levering uit verschillende zendingen of onderdelen, dan verstrijkt de termijn 14 dagen na de fysieke inbezitneming van het laatste goed, de laatste zending of het laatste onderdeel.

7.3. De consument meldt zijn beslissing ondubbelzinnig aan ARKIS, per e-mail aan info@arkisprojects.be of per brief aan Asschout 34, 9940 Evergem. Hij kan het modelformulier in bijlage 1 gebruiken, maar dat is niet verplicht. Een tijdige verzending volstaat.

7.4. ARKIS betaalt alle ontvangen bedragen, met inbegrip van de leveringskosten, terug binnen 14 dagen na de ontvangst van de herroeping, met hetzelfde betaalmiddel, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel instemt. Bij een overeenkomst met levering van goederen mag ARKIS wachten met de terugbetaling tot het de goederen heeft teruggekregen of tot de consument heeft aangetoond dat hij ze heeft teruggezonden, naargelang wat eerst gebeurt.

7.5. Bij een overeenkomst met levering van goederen zendt de consument de goederen terug of overhandigt hij ze aan ARKIS, Asschout 34, 9940 Evergem, of aan een persoon die ARKIS daartoe aanwijst, onverwijld en uiterlijk 14 dagen na de mededeling van de herroeping. Is een goed al geplaatst, dan geeft de consument ARKIS toegang om het los te koppelen en terug te nemen. De consument draagt de rechtstreekse kosten van de terugzending. Voor toestellen die door hun aard niet per post kunnen worden teruggezonden, zoals een warmtepomp, airco-unit, ketel, boiler of batterij, worden die kosten geraamd op de kostprijs van een ophaling met een bestelwagen of transporteur; ARKIS vermeldt een raming van het maximumbedrag op de offerte.

7.6. De consument is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van een behandeling die verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen. Een plaatsing door ARKIS zelf geldt niet als zo'n behandeling.

7.7. Vraagt de consument uitdrukkelijk om de werken of diensten binnen de herroepingstermijn te starten (bijlage 2) en herroept hij daarna, dan betaalt hij een bedrag dat in verhouding staat tot de diensten die al zijn uitgevoerd op het ogenblik van de herroeping. Voor een overeenkomst met levering van goederen doet een

plaatsing vóór het einde van de herroepingstermijn het herroepingsrecht voor de goederen op zich niet vervallen, behalve in de gevallen van artikel 7.8.

7.8. Er is geen herroepingsrecht, voor zover de wet dat bepaalt (artikelen VI.53 en VI.73 WER):

- a) voor diensten die volledig zijn uitgevoerd, als de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en zijn erkenning dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd;
- b) voor goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor hem persoonlijk bestemd zijn (echt maatwerk, niet standaardtoestellen uit catalogus);
- c) voor goederen die na de levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- d) wanneer de consument ARKIS uitdrukkelijk heeft gevraagd hem te bezoeken voor dringende herstellings- of onderhoudswerken, voor die dringende werken. Levert ARKIS bij zo'n bezoek bijkomende diensten of goederen waar de consument niet uitdrukkelijk om heeft gevraagd, dan geldt voor die bijkomende diensten of goederen wel het herroepingsrecht;
- e) voor andere gevallen die de wet uitdrukkelijk uitsluit.

7.9. Professionele klanten hebben geen herroepingsrecht.

Artikel 8. Uitvoering en termijnen

8.1. ARKIS voert de werken uit volgens de regels van goed vakmanschap en de geldende reglementering.

8.2. De uitvoeringstermijn staat in de offerte of wordt bij de bestelling afgesproken. Zonder afspraak levert ARKIS goederen aan een consument binnen 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst.

8.3. **Consument:** de afgesproken termijn is bindend. Wordt de termijn overschreden door een oorzaak die aan ARKIS te wijten is, dan kan de consument ARKIS een redelijke bijkomende termijn geven en, als ook die verstrijkt, de overeenkomst ontbinden en schadevergoeding vragen volgens het gemene recht.

8.4. **Professionele klant:** termijnen zijn indicatief, tenzij ze uitdrukkelijk als bindend zijn aangeduid. Een vertraging geeft alleen recht op ontbinding of schadevergoeding als ARKIS na schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn uitvoert.

8.5. De termijn wordt verlengd met de duur van een aantoonbare vertraging door overmacht (artikel 23), door weer dat veilig of vakkundig werken onmogelijk maakt (zoals vorst, hevige regen of wind bij dak- en buitenwerk), door aantoonbare leveringsproblemen van fabrikanten of leveranciers buiten de schuld van ARKIS, door meerwerk, of door een tekortkoming van de klant. ARKIS meldt zo'n vertraging zo snel mogelijk schriftelijk, met de oorzaak.

Artikel 9. Meerwerk, onvoorziene werken en bestaande toestand

9.1. Meerwerk, minwerk en wijzigingen worden vooraf schriftelijk afgesproken (ook per e-mail of via een getekend werfverslag), met de prijs of de berekeningswijze. Zonder akkoord voert ARKIS geen meerwerk uit, behalve dringende werken die nodig zijn om schade of gevaar te voorkomen. ARKIS verwittigt de klant dan onmiddellijk.

9.2. Ontdekt ARKIS tijdens de werken een toestand die bij het plaatsbezoek redelijkerwijze niet zichtbaar was, zoals verborgen of afwijkende leidingen, rotte of zwakke draagstructuur, asbest of een niet-conforme elektrische installatie, dan meldt ARKIS dit aan de klant en stelt een oplossing voor, met prijs of in regie volgens artikel 4.4. De klant beslist of hij die aanvaardt. Weigert hij, dan kan elke partij het betrokken deel van de overeenkomst beëindigen; de klant betaalt dan alleen de al uitgevoerde werken en het specifiek voor hem bestelde materiaal dat hem wordt overhandigd.

9.3. Minwerk wordt verrekend tegen de prijs uit de offerte, verminderd met de kosten die ARKIS al heeft gemaakt.

Artikel 10. Verplichtingen van de klant en veiligheid op de werf

10.1. De klant zorgt dat de werf op de afgesproken datum vrij, veilig en voldoende bereikbaar is. Tenzij anders overeengekomen stelt hij kosteloos water en elektriciteit ter beschikking en, waar nodig, een plaats om materiaal op te slaan.

10.2. De klant bezorgt correcte informatie over de ligging van leidingen, kabels en de draagstructuur, en over bestaande technieken die hij kent. Hij zorgt zelf voor de toelating van mede-eigenaars, de syndicus of de huurder, tenzij de offerte anders bepaalt.

10.3. Stelt ARKIS onveilige omstandigheden vast, zoals (vermoedelijk) asbest, instortingsgevaar of een gevaarlijke elektrische installatie, dan mag ARKIS de werken opschorten tot het gevaar is weggenomen. ARKIS meldt dit onmiddellijk aan de klant. De termijnen worden met die periode verlengd.

10.4. Moet een technicus van ARKIS aantoonbaar wachten door toedoen van de klant (bijvoorbeeld omdat de werf niet vrij is of een andere aannemer nog niet klaar is), dan kan ARKIS die wachttijd in regie aanrekenen volgens artikel 4.4, op voorwaarde dat de offerte dit vermeldt of de klant vooraf werd verwittigd.

10.5. Als de klant goederen zelf aankoopt of door derden laat plaatsen, is ARKIS niet aansprakelijk voor gebreken van die goederen of van het werk van die derden, tenzij ARKIS bij zijn eigen werk een fout maakte of een gebrek had moeten opmerken en melden.

Artikel 11. Afspraken en nutteloze verplaatsing

11.1. De klant kan een afgesproken bezoek of interventie kosteloos annuleren of verplaatsen tot 48 uur vooraf.

11.2. Annuleert de klant later dan 48 uur vooraf, of is de werf bij een afgesproken bezoek door toedoen van de klant niet toegankelijk of niet klaar, dan kan ARKIS een forfaitaire vergoeding voor de nutteloze verplaatsing aanrekenen van 150 euro inclusief btw voor een consument en 123,97 euro exclusief btw voor een professionele klant. Die vergoeding is niet verschuldigd bij overmacht aan de kant van de klant.

11.3. **Consument:** komt ARKIS een afgesproken bezoek niet na zonder de consument minstens 48 uur vooraf te verwittigen, behalve bij overmacht, dan heeft de consument recht op een vergoeding van hetzelfde bedrag, te verrekenen met de factuur of terug te betalen.

Artikel 12. Vergunningen, keuring, netbeheerder, premies en energieprestaties

12.1. Tenzij de offerte anders bepaalt, zorgt de klant voor de nodige vergunningen en meldingen, bijvoorbeeld voor een buitenunit van een warmtepomp of airco. ARKIS geeft op verzoek de technische informatie die daarvoor nodig is.

12.2. De keuring van de elektrische installatie, de melding of aanvraag bij de netbeheerder (zoals Fluvius, Sibelga, ORES of RESA) en de registratie van een installatie zijn niet inbegrepen,

tenzij de offerte ze uitdrukkelijk en met prijs vermeldt. De offerte bepaalt dan ook wie keurt of aanmeldt.

12.3. ARKIS kan de klant informeren over premies, subsidies en fiscale voordelen, maar garandeert niet dat de klant ze ontvangt. De aanvraag blijft de verantwoordelijkheid van de klant, tenzij ARKIS die uitdrukkelijk op zich neemt. Het niet verkrijgen van een premie is geen reden om de overeenkomst te ontbinden of de betaling te weigeren, tenzij ARKIS een fout maakte in de documenten die ARKIS moest bezorgen.

12.4. ARKIS garandeert geen bepaald EPC-label, EPB-resultaat of energieprestatie, tenzij dat uitdrukkelijk in de offerte staat. De wettelijke verplichtingen inzake energieprestatie blijven gelden.

12.5. Opbrengstberekeningen van zonnepanelen en batterijen en verwachte besparingen zijn ramingen. ARKIS garandeert geen bepaalde opbrengst of besparing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders bepaald.

12.6. ARKIS dimensioneert warmtepompen en andere installaties op basis van de gegevens die de klant bezorgt en van erkende technische uitgangspunten. Zijn die gegevens onjuist of onvolledig, dan is ARKIS niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan, tenzij ARKIS met de normale zorg van een vakman redelijkerwijze had moeten opmerken dat de gegevens onjuist of onvolledig waren en de klant daarvoor had moeten waarschuwen.

Artikel 13. Werken in Brussel en Wallonië en taal

13.1. Voor werken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Waals Gewest gelden de regels van het gewest waar de werf ligt, onder meer voor vergunningen, energieprestatie, premies, erkenningen van technici en de aansluiting op het net.

13.2. Offertes, overeenkomsten en facturen van ARKIS zijn in het Nederlands. Op verzoek bezorgt ARKIS een Franse vertaling ter informatie. Bij verschil geldt de Nederlandse tekst, behalve als dat tegenover een consument een onduidelijkheid oplevert; die wordt dan in zijn voordeel uitgelegd.

Artikel 14. Onderaanneming

14.1. ARKIS mag de werken geheel of gedeeltelijk door onderaannemers laten uitvoeren. ARKIS blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

14.2. **Consument:** op verzoek licht ARKIS de consument vooraf in over welke werken een onderaannemer uitvoert.

14.3. De klant geeft geen rechtstreekse opdrachten aan en doet geen betalingen aan onderaannemers van ARKIS, tenzij ARKIS daar schriftelijk mee instemt. Dit doet geen afbreuk aan de wettelijke rechtstreekse vordering van de onderaannemer.

Artikel 15. Oplevering

15.1. Na de voltooiing nodigt ARKIS de klant schriftelijk uit voor de oplevering. Partijen stellen samen een opleveringsdocument op met eventuele opmerkingen. Kleine opmerkingen die het normale gebruik niet verhinderen, beletten de oplevering niet; ARKIS herstelt ze binnen een redelijke termijn.

15.2. Voor kleinere werken (herstelling, onderhoud, vervanging van een toestel) geldt de ondertekening van de werkbon zonder voorbehoud als oplevering, onverminderd artikel 16.1.

15.3. **Consument:** reageert de consument niet op een eerste uitnodiging, dan stuurt ARKIS een tweede schriftelijke uitnodiging die uitdrukkelijk vermeldt wat de gevolgen zijn als hij niet reageert. Reageert de consument daarop niet binnen 15 dagen en zonder gegronde reden, dan wordt vermoed dat hij de werken heeft aanvaard. De consument kan dat vermoeden weerleggen. Het loutere in gebruik nemen van een installatie geldt tegenover een consument niet als oplevering.

15.4. **Professionele klant:** reageert de klant niet binnen 15 dagen na de eerste schriftelijke uitnodiging, of neemt hij de werken in gebruik zonder schriftelijk voorbehoud, dan gelden de werken als opgeleverd.

15.5. De oplevering houdt de aanvaarding in van zichtbare gebreken die niet binnen de termijn van artikel 16.1 werden gemeld. De aansprakelijkheid voor verborgen gebreken, de tienjarige aansprakelijkheid en de wettelijke garanties van de consument blijven bestaan.

Artikel 16. Gebreken

16.1. Zichtbare gebreken meldt de klant schriftelijk bij de oplevering, of uiterlijk 15 dagen na de oplevering voor een consument en 8 dagen na de oplevering voor een professionele klant. Voor een consument doet deze termijn geen afbreuk aan zijn wettelijke rechten, waaronder de wettelijke garantie bij de verkoop van goederen.

16.2. **Consument:** voor goederen gelden de wettelijke garantie van 2 jaar voor gebreken aan de overeenstemming en de wettelijke garantie voor verborgen gebreken. De consument meldt een gebrek aan de overeenstemming binnen 2 maanden nadat hij het heeft vastgesteld. Voor de werken zelf is ARKIS aansprakelijk voor verborgen gebreken volgens het gemene recht, als de consument ze binnen een redelijke termijn na de ontdekking meldt.

16.3. **Professionele klant:** lichte verborgen gebreken, dat zijn verborgen gebreken die niet onder artikel 17 vallen, meldt de klant schriftelijk binnen 2 maanden na de ontdekking en uiterlijk 2 jaar na de oplevering. Daarna is ARKIS daarvoor niet meer aansprakelijk. De tienjarige aansprakelijkheid blijft onverkort gelden.

16.4. ARKIS krijgt eerst de kans om een gemeld gebrek vast te stellen en binnen een redelijke termijn te herstellen of het product te vervangen. Laat de klant het gebrek door een derde herstellen zonder ARKIS die kans te geven, dan draagt ARKIS die kosten niet, behalve bij dringende noodzaak (bijvoorbeeld een lek of het uitvallen van de verwarming dat ARKIS niet binnen een redelijke tijd kan verhelpen).

16.5. Geen gebrek zijn: normale slijtage, schade door verkeerd gebruik of gebrek aan onderhoud, aanpassingen door derden, en kleine afwijkingen in kleur of structuur die eigen zijn aan het materiaal en binnen de toleranties van de fabrikant vallen.

16.6. ARKIS is niet aansprakelijk voor gebreken van bestaande installaties, leidingen of constructies die niet tot de opdracht behoren en die ARKIS niet heeft veroorzaakt, tenzij ARKIS bij goed vakmanschap het probleem had moeten opmerken en melden. Sluit ARKIS aan op bestaande leidingen, dan test ARKIS die waar dat technisch nodig is en meldt ARKIS vastgestelde problemen.

Artikel 17. Tienjarige aansprakelijkheid

17.1. Voor zover de wettelijke tienjarige aansprakelijkheid dwingend van toepassing is, is ARKIS gedurende tien jaar na de oplevering aansprakelijk voor ernstige gebreken die de stevigheid of de stabiliteit van het gebouw of een belangrijk deel ervan in gevaar brengen (artikelen 1792 en 2270 oud Burgerlijk Wetboek). Deze aansprakelijkheid is van openbare orde en kan niet worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 18. Garanties

18.1. Op toestellen en materialen geldt de garantie van de fabrikant volgens diens voorwaarden. Die kan voorwaarden hebben, zoals

registratie of jaarlijks onderhoud volgens de voorschriften van de fabrikant en de wet. ARKIS helpt de klant bij een garantieaanvraag. De fabrieksgarantie doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument tegenover ARKIS.

18.2. **Consument:** de wettelijke rechten van de consument blijven volledig van toepassing, onder meer de wettelijke garantie van 2 jaar voor gebreken aan de overeenstemming van goederen, de wettelijke garantie voor verborgen gebreken en de rechten die in artikel 16 zijn beschreven. Deze voorwaarden beperken die rechten niet.

18.3. **Consument:** maakt de plaatsing van een goed deel uit van de koopovereenkomst en voert ARKIS die plaatsing zelf of onder zijn verantwoordelijkheid uit, dan valt een gebrek dat het gevolg is van een verkeerde installatie onder de wettelijke garantie voor gebreken aan de overeenstemming (artikel 1649ter, § 8, oud Burgerlijk Wetboek).

Artikel 19. Eigendomsvoorbehoud en risico

19.1. Geleverde goederen blijven eigendom van ARKIS tot de volledige betaling van de prijs van die goederen, voor zover ze niet onroerend door incorporatie zijn geworden.

19.2. **Consument:** het risico gaat over op de consument wanneer hij of een door hem aangewezen derde de goederen fysiek in bezit neemt. Voor goederen die ARKIS zelf plaatst, blijft het risico bij ARKIS tot de plaatsing, behalve voor goederen die op verzoek van de klant worden opgeslagen in een ruimte die hij afsluit of beheert.

19.3. **Professionele klant:** het risico gaat over bij de levering op de werf.

Artikel 20. Facturatie en betaling

20.1. ARKIS factureert volgens de afgesproken schijven en, voor het saldo, na de oplevering. Aan professionele klanten factureert ARKIS elektronisch zoals wettelijk verplicht; aan consumenten per e-mail of op papier.

20.2. Facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen na de factuurdatum voor een consument en binnen 30 dagen na de factuurdatum voor een professionele klant, op rekening BE49 7310 5273 8871 van ARKIS BV, met vermelding van het factuurnummer.

20.3. **Professionele klant:** een factuur moet schriftelijk en gemotiveerd worden betwist binnen 15 dagen na ontvangst. Daarna wordt vermoed dat de factuur aanvaard is. Dat vermoeden geldt niet voor fouten of gebreken die de klant binnen die termijn redelijkerwijze niet kon opmerken, en het tegenbewijs blijft mogelijk.

20.4. De betwisting van een deel van een factuur schort alleen de betaling van dat deel op.

20.5. **Consument:** de consument behoudt het recht om zijn betaling op te schorten als ARKIS zijn verplichtingen niet nakomt, en om schuldvergelijking toe te passen.

Artikel 21. Betalingsachterstand

21.1. **Consument:** betaalt de consument niet op de vervaldag, dan stuurt ARKIS eerst een kosteloze herinnering op een duurzame drager (brief of e-mail). Die herinnering vermeldt minstens het verschuldigde saldo, het bedrag van de interest en de forfaitaire vergoeding die bij niet-betaling binnen de termijn zullen worden gevorderd, de naam en het ondernemingsnummer van ARKIS BV, de omschrijving van de werken of goederen en de vervaldatum, en de betalingstermijn. De consument krijgt minstens 14 kalenderdagen om te betalen. Die termijn begint op de derde werkdag na de verzending van een brief, of op de kalenderdag na de verzending van een e-mail.

21.2. **Consument:** betaalt de consument niet binnen die termijn, dan zijn op het openstaande bedrag verschuldigd:

- a) verwijlinterest tegen ten hoogste de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten, zoals bepaald in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Zolang ARKIS een kmo is in de zin van artikel 1:24, § 1, van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen, loopt die interest vanaf de kalenderdag na de verzending van de eerste herinnering (artikel XIX.2, § 4, WER). Is ARKIS op het ogenblik van de toepassing geen kmo, dan loopt de interest pas vanaf de dag na het verstrijken van de termijn van artikel 21.1. Betaalt de consument binnen die termijn, dan is geen interest verschuldigd; en
- b) een forfaitaire vergoeding van:
  - 20 euro als het openstaande saldo 150 euro of minder bedraagt;
  - 30 euro vermeerderd met 10% van het bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro, als het saldo tussen 150,01 en 500 euro ligt;
  - 65 euro vermeerderd met 5% van het bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2.000 euro, als het saldo hoger is dan 500 euro.

Andere kosten of vergoedingen dan die in dit artikel worden aan de consument niet aangerekend, ook niet voor bijkomende herinneringen of ingebrekestellingen.

21.3. **Consument:** betaalt ARKIS een bedrag dat het aan de consument verschuldigd is niet tijdig terug, dan heeft de consument, na een herinnering met een termijn van 14 kalenderdagen, onder dezelfde voorwaarden recht op dezelfde interest en forfaitaire vergoeding als in artikel 21.2. De interest loopt dan vanaf de kalenderdag na de verzending van die herinnering.

21.4. **Professionele klant:** bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd:

- a) interest volgens de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, vanaf de vervaldag; en
- b) een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande bedrag, met een minimum van 40 euro. Dit bedrag omvat de wettelijke vergoeding van 40 euro voor invorderingskosten; die wordt dus niet afzonderlijk aangerekend. Het bewijs van hogere redelijke invorderingskosten blijft mogelijk.

21.5. **Professionele klant:** betaalt ARKIS een bedrag dat het aan de professionele klant verschuldigd is niet tijdig, dan is ARKIS onder dezelfde voorwaarden dezelfde interest en forfaitaire schadevergoeding verschuldigd als in artikel 21.4.

21.6. Bij niet-betaling kan ARKIS, na een schriftelijke ingebrekestelling en voor een consument na het verstrijken van de termijn van artikel 21.1, de verdere uitvoering van de werken opschorten tot de betaling. Blijft de betaling uit binnen 14 dagen na de ingebrekestelling, dan kan ARKIS de overeenkomst ontbinden met toepassing van artikel 22.

Artikel 22. Annulering en beëindiging

22.1. De klant kan de overeenkomst op elk ogenblik schriftelijk beëindigen, ook als de werken al begonnen zijn (artikel 1794 oud Burgerlijk Wetboek). Hij betaalt dan de vergoeding van dit artikel. Voor het annuleren of verplaatsen van een losse afspraak, zoals

een plaatsbezoek, een herstelling of een onderhoud, geldt alleen artikel 11.

22.2. Er is geen vergoeding volgens dit artikel verschuldigd:

- a) als de consument de overeenkomst herroept binnen de wettelijke herroepingstermijn van 14 kalenderdagen (artikel 7). Heeft hij gevraagd om de werken binnen die termijn te starten (bijlage 2), dan betaalt hij alleen het bedrag van artikel 7.7;
- b) als de klant de overeenkomst beëindigt of ontbindt wegens een tekortkoming van ARKIS, of wegens een vertraging die aan ARKIS te wijten is;
- c) bij beëindiging wegens overmacht (artikel 23) of na een prijsherziening (artikel 5.5). Dan gelden alleen die artikelen.

22.3. **Vóór de aanvang van de werken** betaalt de klant een forfaitaire vergoeding, berekend op de prijs exclusief btw van de overeenkomst:

- a) na de aanvaarding van de offerte, zolang ARKIS nog geen materiaal voor de werken heeft besteld: 10% voor een consument en 10% voor een professionele klant;
- b) zodra ARKIS materiaal voor de werken heeft besteld: 15% voor een consument en 20% voor een professionele klant;
- c) bij beëindiging binnen 7 kalenderdagen vóór de afgesproken startdatum: 20% voor een consument en 25% voor een professionele klant. Deze schijf geldt alleen als de startdatum minstens 7 kalenderdagen vooraf schriftelijk (ook per e-mail) werd afgesproken.

Alleen de hoogste schijf die van toepassing is, wordt aangerekend; de percentages worden niet samengeteld. ARKIS toont op verzoek de datum van de materiaalbestelling aan.

22.4. **Na de aanvang van de werken** betaalt de klant:

- a) de al uitgevoerde werken;
- b) de gemaakte kosten die ARKIS niet meer kan terugdraaien, waaronder het materiaal van artikel 22.5;
- c) een forfaitaire vergoeding van 20% voor een consument en 25% voor een professionele klant, berekend op de prijs exclusief btw van de nog niet uitgevoerde werken.

22.5. **Maatwerk en niet-retourneerbaar materiaal:** materiaal dat ARKIS specifiek voor de klant heeft besteld en dat op maat is gemaakt of niet meer kan worden geannuleerd of teruggestuurd, betaalt de klant bovendien aan de werkelijke aankoopprijs, aangetoond met de factuur van de leverancier. Dat materiaal wordt aan de klant overhandigd. Om dubbele vergoeding te vermijden, wordt de offerteprijs van dat materiaal afgetrokken van de prijs waarop het forfait van artikel 22.3 of 22.4 c) wordt berekend. Kan materiaal tegen betaling van een annulerings- of terugnamekost toch worden teruggestuurd, dan is die kost in het forfait begrepen.

22.6. Het forfait van artikel 22.3 en 22.4 c) vergoedt alle andere schade van ARKIS door de beëindiging, zoals winstderving, planning, administratie en annulerings- of terugnamekosten van leveranciers. Dezelfde schade wordt nooit tweemaal vergoed.

22.7. **Consument:** de consument mag aantonen dat de werkelijke schade van ARKIS lager is dan het forfait. Hij betaalt dan alleen die lagere schade, naast de bedragen van artikel 22.4 a) en b) en 22.5. ARKIS bezorgt daartoe op verzoek de gegevens over de bestellingen en de gemaakte kosten.

22.8. **Wederkerigheid:** beëindigt ARKIS de overeenkomst zonder geldige reden, of ontbindt de klant de overeenkomst wegens een ernstige tekortkoming van ARKIS, dan betaalt ARKIS aan de klant een vergoeding van hetzelfde percentage, volgens dezelfde schijf en op dezelfde basis als in artikel 22.3 of 22.4 c). ARKIS betaalt bovendien binnen 14 dagen alle voorschotten terug voor zover ze niet overeenstemmen met al uitgevoerde werken. Een consument mag een hogere schade aantonen. Een geldige reden is alleen overmacht (artikel 23) of een ernstige tekortkoming van de klant. Deze vergoeding doet geen afbreuk aan de andere wettelijke rechten van de klant op schadevergoeding voor andere tekortkomingen van ARKIS; voor een consument blijven al zijn wettelijke rechten uitdrukkelijk behouden.

22.9. Ontbindt ARKIS de overeenkomst wegens een ernstige tekortkoming van de klant, na een schriftelijke ingebrekestelling die zonder gevolg bleef (artikelen 6.5 en 21.6), dan gelden de artikelen 22.3 tot 22.7 alsof de klant de overeenkomst had beëindigd.

22.10. Betaalde voorschotten worden verrekend met de verschuldigde bedragen. ARKIS betaalt een eventueel saldo terug binnen 14 dagen na de beëindiging.

Artikel 23. Overmacht

23.1. Geen enkele partij is aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht: een gebeurtenis buiten haar wil die zij redelijkerwijze niet kon voorzien of vermijden, zoals extreme weersomstandigheden, brand, natuurrampen, pandemie, oorlog, staking bij leveranciers of vervoerders, of een algemene materiaalschaarste.

23.2. Bij overmacht wordt de uitvoering opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 3 maanden, dan kan elke partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding. De klant betaalt dan alleen de al uitgevoerde werken en het specifiek voor hem bestelde materiaal dat hem wordt overhandigd. De wettelijke rechten van partijen blijven behouden.

23.3. **Professionele klant:** wordt de uitvoering na de sluiting door onvoorzienbare omstandigheden buitensporig bezwarend, dan heronderhandelen partijen te goeder trouw (artikel 5.74 Burgerlijk Wetboek).

Artikel 24. Aansprakelijkheid

24.1. ARKIS is aansprakelijk voor schade door zijn fout of tekortkoming, volgens het gemene recht en binnen de grenzen van dit artikel.

24.2. ARKIS sluit in geen geval zijn aansprakelijkheid uit of beperkt die niet voor schade door opzet of grove fout van ARKIS, zijn aangestelden of onderaannemers, voor overlijden of lichamelijk letsel, of voor de niet-uitvoering van een hoofdverbintenis van de overeenkomst.

24.3. ARKIS is niet aansprakelijk voor schade door (1) onjuiste of onvolledige informatie of plannen van de klant, (2) materiaal dat de klant zelf aankocht, (3) werken van derden, of (4) bestaande installaties of constructies die niet tot de opdracht behoorden, tenzij ARKIS bij goed vakmanschap het probleem had moeten opmerken en melden.

24.4. **Professionele klant:** onverminderd artikel 17 en alle dwingende wettelijke bepalingen, en buiten de gevallen van artikel 24.2, is de aansprakelijkheid van ARKIS per schadegeval beperkt tot 100% van de prijs exclusief btw van de betrokken overeenkomst. ARKIS is tegenover een professionele klant niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, zoals productieverlies, winstderving of gemiste besparingen.

24.5. **Consument:** ARKIS is aansprakelijk volgens het gemene recht. Artikel 24.4 geldt niet voor consumenten.

24.6. **Professionele klant:** de hulppersonen van ARKIS, zoals zijn werknemers, bestuurders, onderaannemers en zelfstandige technici, kunnen tegenover de professionele klant dezelfde verweermiddelen en aansprakelijkheidsbeperkingen inroepen als ARKIS op grond van deze voorwaarden (artikel 6.3, § 2, Burgerlijk Wetboek). Voor zover de wet dat toelaat, ziet de professionele

klant af van elke buitencontractuele vordering tegen die hulppersonen voor schade die voortvloeit uit de niet-nakoming van de overeenkomst. Dit geldt niet voor schade door een aantasting van de fysieke of psychische integriteit, voor schade veroorzaakt door een fout begaan met het opzet schade te veroorzaken, en niet in de andere gevallen waarin de wet een beperking verbiedt. Dit artikel geldt niet tegenover consumenten.

Artikel 25. Plannen en intellectuele eigendom

25.1. Plannen, ontwerpen, berekeningen en technische documenten van ARKIS blijven zijn eigendom. Ze mogen zonder toestemming niet aan derden worden bezorgd of gebruikt voor de uitvoering door derden.

25.2. Gebruikt de klant ze toch voor de uitvoering door een derde zonder bestelling bij ARKIS, dan kan ARKIS een redelijke vergoeding vragen voor het ontwerp, op basis van de werkelijk bestede tijd.

Artikel 26. Privacy en beeldmateriaal

26.1. ARKIS verwerkt persoonsgegevens van de klant volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR), voor de uitvoering van de overeenkomst, de facturatie, de naleving van wettelijke verplichtingen en, op basis van gerechtvaardigd belang, het klantenbeheer. ARKIS bewaart de gegevens niet langer dan nodig voor die doeleinden of wettelijk verplicht. De klant kan zijn gegevens inkijken, laten verbeteren of laten wissen en kan zich verzetten tegen de verwerking, binnen de grenzen van de wet. Vragen en verzoeken stuurt hij naar info@arkisprojects.be. De klant kan ook een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

26.2. ARKIS maakt foto's van de werf voor de opvolging en documentatie van de werken. Voor gebruik op de website of sociale media vraagt ARKIS vooraf de toestemming van de klant, zonder herkenbare personen of adressen.

Artikel 27. Klachten, bemiddeling en expertise

27.1. Klachten worden schriftelijk gemeld aan de klantendienst van ARKIS via info@arkisprojects.be of Asschout 34, 9940 Evergem. ARKIS bevestigt de ontvangst in de regel binnen 5 werkdagen en antwoordt inhoudelijk binnen 15 werkdagen.

27.2. ARKIS is bereid mee te werken aan een minnelijke oplossing en aan bemiddeling.

27.3. **Consument:** komt er geen oplossing, dan kan de consument een beroep doen op:

- de Consumentenombudsdienst, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, www.consumentenombudsdienst.be, die de klacht kan doorsturen naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit;
- de Verzoeningscommissie Bouw, North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel, www.bouwverzoening.be, voor geschillen over bouwwerken, als beide partijen ermee instemmen.

27.4. Partijen kunnen in onderling akkoord een technisch deskundige aanstellen. Alleen als partijen de deskundige samen hebben aangesteld en vooraf over de kosten akkoord gingen, dragen zij elk de helft van zijn kosten, tenzij anders afgesproken. Bemiddeling of expertise belet een consument nooit om naar de rechter te stappen.

Artikel 28. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

28.1. Het Belgische recht is van toepassing.

28.2. **Consument:** bevoegd is de rechter die de wet aanwijst (artikel 624, 1°, 2° en 4° Gerechtelijk Wetboek), onder meer de rechter van de woonplaats van de consument.

28.3. **Professionele klant:** voor geschillen tussen ARKIS en een professionele klant zijn, voor beide partijen, alleen de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, bevoegd.

Artikel 29. Slotbepalingen

29.1. Mededelingen per e-mail aan de adressen die partijen opgaven, gelden als schriftelijk.

29.2. ARKIS kan deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging geldt alleen voor overeenkomsten die gesloten zijn na de bekendmaking ervan.

29.3. Het niet inroepen van een recht door ARKIS betekent geen afstand van dat recht.

29.4. Versie van 25 november 2026.

Bijlage 1. Modelformulier voor herroeping

Alleen invullen en terugsturen als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan: ARKIS BV, Asschout 34, 9940 Evergem, info@arkisprojects.be

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Besteld op (*) / Ontvangen op (*):

Naam/Namen consument(en):

Adres consument(en):

Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Bijlage 2. Verzoek tot uitvoering tijdens de herroepingstermijn

Alleen gebruiken als u wilt dat ARKIS de werken start vóór het einde van de herroepingstermijn (artikel 7 van de algemene voorwaarden).

Ondergetekende,

Naam consument: _____

Adres: _____

Offerte nr. en datum: _____

klant van ARKIS BV, verklaart:

1. uitdrukkelijk te vragen dat ARKIS de werken of diensten start vóór het einde van de herroepingstermijn;
2. te erkennen dat hij, als hij de overeenkomst daarna toch herroept, een bedrag betaalt dat in verhouding staat tot de diensten die ARKIS al heeft uitgevoerd op het ogenblik van de herroeping;
3. te erkennen dat hij, voor een overeenkomst die alleen diensten of werken omvat, zijn herroepingsrecht verliest zodra ARKIS de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. ervan kennis te hebben genomen dat, voor een overeenkomst met levering van goederen (zoals een airco, warmtepomp, ketel, boiler of batterij), de plaatsing vóór het einde van de herroepingstermijn het herroepingsrecht voor die goederen op zich niet doet vervallen, behalve voor maatwerk of in de andere gevallen van artikel 7.8 van de algemene voorwaarden.

Datum: _____

Handtekening: _____

Bijlage 3. Standaardtekst voor op de offerte

Op elke offerte vermelden, boven de handtekening voor akkoord. Bezorg de algemene voorwaarden aan de klant vóór de aanvaarding.

> **Door ondertekening of schriftelijke aanvaarding van deze offerte bevestigt de opdrachtgever de bijgevoegde algemene voorwaarden van ARKIS BV (versie van 25 november 2026) te hebben ontvangen, gelezen en aanvaard.**