

Algemene Voorwaarden “Luminus Ketelonderhoud” (V 01 01 2026)

1. **Algemeen**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken deel uit van, de overeenkomst “Luminus Ketelonderhoud” (hierna: de “Overeenkomst”) tussen u en Luminus nv, met zetel te Koning Albert II-laan 7, 1210 Brussel – RPR Brussel – BE 0471.811.661 (hierna: “Luminus”, “ons”, “onze” of “wij”)

Bij vragen of opmerkingen over deze Overeenkomst kan U ons bereiken op **0800 80 808** of homesolutions@luminus.be.

2. **Voorwerp Overeenkomst**

De Overeenkomst is een abonnement in het kader waarvan Luminus u de volgende diensten levert met betrekking tot uw centrale verwarmingsketel op gas of op stookolie (“CV ketel”) en aanhorigheden:

- 2.1 Het periodiek onderhoud van uw CV ketel, waarbij Luminus u contacteert voor een afspraak binnen de termijn van uw periodiek onderhoud;
- 2.2 De terbeschikkingstelling van een kosteloos telefoonnummer waarop u 24u/24 en 7 dagen/7 recht kan voor dringende herstellingen aan uw CV ketel, sanitair of zonnepanelen en waarbij Luminus u een technicus uit haar netwerk ter beschikking stelt om u verder te helpen met herstellingen aan uw CV ketel en aanhorende vaste binneninstallatie, volgens de modaliteiten verder bepaald in deze Overeenkomst;
- 2.3 Het op regelmatige tijdstippen geven van exclusieve informatie, tips en advies via e-mail en nieuwsbrieven over het gebruik van uw centrale verwarming en manieren om te besparen op uw verwarmingskosten.

3. **Onderhoud**

Luminus voert het onderhoud van uw CV ketel uit onder de hierna vermelde voorwaarden:

3.1. **Voorwaarden CV ketel:** Het onderhoud wordt enkel uitgevoerd voor zover de CV ketel voldoet aan en geplaatst werd conform de toepasselijke technische en/of reglementaire normen, en geen gevaar vormt voor de veiligheid van de technicus.

- Volgende CV ketels worden expliciet uitgesloten:
- CV ketels die een vermogen hebben van meer dan 70 kW;
 - CV ketels waarvoor geen onderdelen voorradig zijn en deze niet onder normale voorwaarden en binnen een redelijke termijn kunnen worden verkregen;
 - (nieuwe) CV ketels waarvoor er geen indienststellingsrapport kan worden voorgelegd;
 - CV ketels die niet regelmatig onderhouden zijn en/of in slechte staat zijn;
 - CV ketels die niet bereikbaar zijn voor onze technicus.

Voorafgaand aan ieder onderhoud zal er een inspectie plaatsvinden van uw CV ketel om te bepalen of deze voldoet aan de voorwaarden van deze Overeenkomst. Indien uw CV ketel niet voldoet, kan de technicus, voor zover als mogelijk, een offerte opmaken voor het herstel ervan. Het staat u vrij om al dan niet in te gaan op dit aanbod. Indien uw CV ketel valt onder een van voornoemde uitsluitingsgronden en u, in voorkomend geval, de CV ketel niet wenst te laten herstellen, maakt dit een ontbindend beding uit en behoudt Luminus zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk te beëindigen zonder opzegtermijn.

3.2. **Inhoud onderhoud:** Het onderhoud dekt minimaal wat op datum van deze Overeenkomst is voorzien als periodiek onderhoud in de regionale wetgeving, met uitsluiting van het vegen van de schoorsteen en eventuele bijkomende audits die worden opgelegd door die wetgeving.

U kunt de uitvoering van deze bijkomende prestaties afzonderlijk aanvragen bij de technicus. Deze bijkomende diensten vallen niet onder deze Overeenkomst en dienen afzonderlijk te worden betaald aan de technicus op basis van de door de technicus gemaakte offerte.

Alle andere bijkomende diensten of producten (zoals vervangingsonderdelen) die tijdens of naar aanleiding van het onderhoud worden geleverd, zijn niet begrepen in de Overeenkomst, en dienen afzonderlijk te worden betaald aan de technicus, aan de dan geldende tarieven van de technicus.

Als na het onderhoud uit het onderhouds- en/of verbrandingsattest blijkt dat de CV ketel niet in goede en veilige staat van werking verkeert, of dat herstellingen aan de CV ketel noodzakelijk zijn, dan heeft u als gebruiker en/of eigenaar de plicht om de CV ketel binnen de wettelijke termijn in orde te brengen en om hiervoor een nieuw attest te bekomen. Het opmaken van dit nieuwe attest maakt geen onderdeel uit van deze Overeenkomst en dient afzonderlijk te worden betaald aan de technicus aan de dan geldende tarieven van de technicus.

3.3. **Frequentie onderhoud:** Het onderhoud zal om het jaar worden uitgevoerd indien u een CV ketel op stookolie heeft of om de twee jaar indien u een CV ketel op aardgas heeft.

3.4. **Tijdstip uitvoering onderhoud:** Het onderhoud wordt enkel uitgevoerd op werkdagen tijdens de normale kantooruren. Het onderhoud wordt in samenspraak met u ingepland.

Het 1ste onderhoud zal ten vroegste 14 dagen na het sluiten van de Overeenkomst worden uitgevoerd.

Voor de volgende onderhouden zal Luminus voorafgaandelijk contact met u opnemen voor het maken van een nieuwe onderhoudsafspraak.

Behoudens annulatie uiterlijk 48u voor het afgesproken tijdstip wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip. Indien u afwezig bent, zal Luminus een nieuwe afspraak met u inplannen, maar houdt Luminus zich het recht voor om een forfaitaire schadevergoeding van €60 (zonder BTW) aan te rekenen. Indien Luminus reeds sommen heeft ontvangen voor het betrokken onderhoud, dan heeft zij het recht om dit bedrag af te houden van deze reeds ontvangen sommen. Indien Luminus zelf afwezig is op een afspraak, heeft u, behoudens overmacht in hoofde van Luminus, of tenzij Luminus u 48u voor het afgesproken tijdstip op de hoogte heeft gebracht van een onvoorziene vertraging, eveneens recht op een forfaitaire schadevergoeding van €60 (zonder BTW).

3.5. **Niet-uitvoering onderhoud:** In alle gevallen waarin een onderhoud niet kan worden uitgevoerd omwille van het niet voldoen aan de voorwaarden in art. 3.1 of het niet naleven van de verplichtingen in art. 7 of omdat wij u niet kunnen bereiken omdat u heeft nagelaten een wijziging van contactgegevens te melden, of omdat u afwezig bent op geplande afspraak overeenkomstig artikel 3.4, heeft Luminus het recht om een bedrag van €60 (zonder btw) aan te rekenen en om de Overeenkomst te beëindigen conform artikel 8. Indien Luminus zelf afwezig is op een afspraak, heeft u, behoudens overmacht in hoofde van Luminus, of tenzij Luminus u 48u voor het afgesproken tijdstip op de hoogte heeft gebracht van een onvoorziene vertraging, eveneens recht op een forfaitaire schadevergoeding van €60 (zonder BTW).

4. **Kosteloos telefoonnummer 24/7 voor dringende herstelling**

In geval van probleem met uw CV ketel kunt u ons gratis contacteren op het telefoonnummer 0800 80 808 en stellen wij u een technicus uit ons netwerk ter beschikking om de nodige dringende herstellingen te laten uitvoeren onder de hierna vermelde voorwaarden:

4.1. **Voorwaarden dringende herstelling:** De dringende herstelling wordt enkel uitgevoerd voor zover de defecte installatie (verwarming) voldoet aan en geplaatst werd conform de toepasselijke technische en/of reglementaire normen, en geen gevaar vormt voor de veiligheid van de technicus.

4.2. **Inhoud dringende herstelling:** u kunt beroep doen op onze dringende herstellingsdienst voor een probleem met uw CV ketel. Wanneer u ons belt op ons gratis en 24u/24, 7d/7 bereikbaar telefoonnummer zullen we u vragen om de aard van uw probleem te beschrijven. Een geschikt technicus uit ons netwerk wordt u dan toegewezen. Deze zal dan contact met u opnemen om een afspraak te maken (alleen op werkdagen en binnen kantooruren). Indien mogelijk zal de technicus alvast een eerste tele diagnose uitvoeren, welke is inbegrepen in de prijs van deze Overeenkomst. De technicus komt dan bij u op het afgesproken tijdstip om het defect, tegen betaling van de vooraf meegedeelde prijs, te laten herstellen.

4.3. **Tijdstip uitvoering herstelling:** De dringende herstelling wordt in samenspraak met u ingepland. Indien u vóór 10u belt, kan de technicus die dag nog bij u langskomen (behalve tijdens het weekend en op feestdagen), tenzij u een later tijdstip verkiest. De herstelling wordt enkel uitgevoerd op werkdagen tijdens de normale kantooruren.

4.4. **Annulatie afspraak Dringende Herstelling:** Om een annulatie uit te voeren, of indien u niet tijdig ter plaatste kan zijn voor de ingeplande interventie, moet u ons of de technicus (indien die reeds werd toegewezen) zo spoedig mogelijk telefonisch op de hoogte brengen. De annulatie is pas effectief als Luminus of de technicus de annulatie ontvangen heeft en deze ook bevestigd heeft. Wanneer u niet tijdig ter plaatste kan zijn, kan een tijdig contact ervoor zorgen dat de uitvoering van de interventie kan worden verplaatst of dat de technicus rekening kan houden met een eventuele vertraging. Behoudens annulatie uiterlijk 4u voor het afgesproken tijdstip wordt u verwacht aanwezig te zijn op het afgesproken tijdstip.

4.5. Herstellingen worden aangerekend aan de op dat ogenblik geldende verplaatsingskosten, tarieven en uurlozen van de betrokken technicus, welke vooraf door de technicus aan u zullen worden meegedeeld. De herstellingen dienen contant of met bancontact te worden betaald aan de technicus, voor de uitvoering. Wij informeren u dat u niet beschikt over een herroepingsrecht voor dringende herstellingen waarvoor u de interventie van een technicus heeft gevraagd.

5. **Advies m.b.t. energie-efficiëntie**

5.1. **Voorwaarden:**

Gedurende de duur van de Overeenkomst ontvangt u van Luminus op periodieke basis exclusief advies m.b.t. het gebruik van uw verwarmingsystemen en hoe u deze veilig en zo energiezuinig mogelijk kunt gebruiken. Het al dan niet opvolgen van dit advies valt geheel onder uw verantwoordelijkheid. Luminus kan niet aansprakelijk worden gesteld voor mogelijke gevolgen van dit advies. Het advies dat wij u via elektronische weg leveren (bijv. via nieuwsbrief of e-mail) kunnen wij enkel verstrekken indien u ons uw emailadres ter beschikking stelt.

5.2. **Inhoud:**

Wij verstrekken u 3-maandelijkse advies over onder meer:

- Het veilige gebruik van uw verwarmingsinstallatie.
- Tips en advies over hoe u kunt besparen op uw verwarmingskosten
- Tips en advies over het onderhoud van uw verwarmingsinstallatie

6. **Tarieven en betalingen**

6.1. **Tarieven incl. BTW:**

In het kader van deze Overeenkomst, rekent Luminus u de volgende maandelijkse vergoeding aan:

CV ketel op aardgas	6% BTW	21% BTW	BTW VERLEGD (btw-plichtigen)
	€7,95/maand	€9,08/maand	€7,50/maand

CV ketel op stookolie	6% BTW	21% BTW	BTW VERLEGD (btw-plichtigen)
	€18,95/maand	€21,63/maand	€17,88/maand

Dit bedrag dekt, gedurende de duur van de Overeenkomst, volgende diensten:

- Periodiek onderhoud van de verwarmingsketel zoals bepaald in art. 3.2
- 24/7 toegang tot het servicenummer
- Aanwijzing van een technicus uit het Luminus netwerk in geval van dringende herstellingen
- Het periodiek verschaffen van exclusieve informatie m.b.t. uw verwarmingsinstallatie en energie-efficiëntie

Volgende kosten zijn niet gedekt door de maandelijkse vergoeding en zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht:

- Herstelkosten n.a.v. een offerte opgemaakt door de technicus overeenkomstig art. 3.1, laatsteld;
- Vervangingsonderdelen nodig tijdens het periodiek onderhoud;
- Bijkomende werkzaamheden gevraagd aan de technicus die niet worden gedekt onder art. 3.2:
- De kosten m.b.t. de dringende herstelling van onze technicus overeenkomstig art. 4. Deze worden u vooraf meegedeeld en worden aan het volgende tarief aangerekend:
 - Transportkosten: tarief te bepalen door de techniekier
 - Werkuren: tarief te bepalen door de techniekier per gestart uur
 - Wisselstukken aan catalogusprijs. De technicus maakt u een offerte die u vrijblijvend kan accepteren of weigeren.

De BTW bedraagt 6% indien u eigenaar, vruchtgebruiker of huurder bent van het gebouw

waar de CV ketel staat, en dat gebouwd reeds meer dan 10 jaar in gebruik genomen is en hoofdzakelijk gebruikt wordt als privéwoning. In alle andere gevallen bedraagt de BTW 21%. Het regime btw-verlegd is van toepassing indien u een btw-belastingplichtige bent die gehouden is tot het indienen van periodieke btw-aangiften of indien u een niet in België gevestigde btw-belastingplichtige bent die een individueel aansprakelijke vertegenwoordiger heeft laten erkennen.

6.2. **Betalen:**

U betaalt het abonnementsgeld maandelijks via domiciliëring.

Indien u een professionele klant bent, ontvangt u maandelijks een factuur.

U dient voor de uitvoering van het onderhoud aan de technicus het eventuele nog verschuldigde bedrag (bijv. wegens intrekking van uw betaalmiddel) te betalen, zijnde het verschil tussen de reeds betaalde bedragen sinds het begin van de Overeenkomst of sinds het laatste onderhoud uitgevoerd krachtens deze Overeenkomst en het totale verschuldigde bedrag (*aantal maanden onderhoudscyclus x de maandelijkse vergoeding*).

Indien u voor de uitvoering van een onderhoud nog een betaling moet verrichten aan de technicus, en u niet contant of elektronisch kan betalen, zal de technicus u verzoeken om een éénmalig domiciliëringmandaat te ondertekenen. Wij houden ons in dat geval het recht voor om de attesten met betrekking tot het onderhoud bij te houden totdat wij betaling hebben ontvangen.

Bij dringende herstellingen dient de herstelling contant of met bancontact te worden betaald aan de technicus na de uitvoering van de dringende herstelling.

Luminus mag redelijke administratieve kosten aanrekenen voor het toezenden van extra facturen, duplicaten, brieven ingevolge u laattijdige betaling of indien een opdracht tot domiciliëring door de financiële instellingen wordt geweigerd. De kostprijs voor een ingebrekestelling bedraagt €15.

Bij niet-betaling of indien een opdracht tot domiciliëring door de financiële instellingen wordt geweigerd, zal Luminus u een gratis herinnering uitsluiten. Indien u alsnog niet betaalt binnen de termijn voorzien in voormelde herinnering, zal u gehouden zijn tot betaling van verwijlinteressen aan de wettelijke interestvoet, zijnde de interestvoet zoals vastgelegd op basis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, op elk onbetaald gelaten bedrag tot de datum van volledige betaling. U zult desgevallend ook gehouden zijn tot betaling van een forfaitaire vergoeding aan € 20 als de te betalen som lager of gelijk is aan € 150, aan € 30 vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen €150,01 en € 500, of aan € 65 vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven € 500 met een maximum van € 2.000 als de te betalen som hoger is dan € 500. De kostprijs voor herinneringen na de gratis herinnering bedraagt € 7,50 vermeerderd met de portokosten. In geval van niet betaling, heeft Luminus eveneens het recht om het contract te beëindigen. Indien u geen consument bent, bent u bij niet-betaling op de vervaldag bovendien van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van 10 % verschuldigd op elk onbetaald gelaten bedrag, met een minimum van €40 (zonder btw).

U heeft recht op verwijlinteressen aan de wettelijke interestvoet indien wij een betaling aan u verschuldigd zijn. Deze interesten beginnen te lopen de dag na de dag waarop wij de betaling hadden moeten uitvoeren. Tevens zijn dan de kosten van uw ingebrekestellingen (€15) voor onze rekening.

6.3. **Indexatie**

Luminus kan de tarieven indexeren. In voorkomend geval zal de indexatie worden toegepast op 1 januari van het nieuwe kalenderjaar, volgens de volgende formule:

Nieuwe vergoeding = oude vergoeding x (0.30 + 0.70 Sn/So), waarbij:

Sn = loonbarema (gemiddeld loon voor werkgevers die minder dan 10 werkdagen werken in de bouwsector zoals gepubliceerd door de FOD Economie voor de maand januari van het kalenderjaar waarin de prijszering plaatsvindt;

So = loonbarema (gemiddeld loon v oor werkgevers die minder dan 10 werkdagen werken in de bouwsector zoals gepubliceerd door de FOD Economie voor de maand januari van het Jaar Y.

Jaar Y = het kalenderjaar zoals meegedeeld op het ogenblik dat de Overeenkomst werd gesloten en in elk geval niet vroeger dan kalenderjaar 2023. Indien Luminus op een later ogenblik evenwel, in een ander kalenderjaar, overgaat tot indexering overeenkomstig dit artikel 6.3, dan zal bij de eerstvolgende indexering door Luminus “Jaar Y” verwijzen naar dat ander kalenderjaar.

Luminus behoudt zich het recht voor om de bedragen van de tarieven, na indexering overeenkomstig dit artikel 6.3, naar beneden af te ronden.

6.4. **Wijziging van de Overeenkomst:**

Luminus behoudt zich het recht voor om (anders dan een louter indexering) de voorwaarden en tarieven aan te passen.

Wij zullen u desgevallend de gewijzigde voorwaarden minstens 2 maanden voor de inwerkingtreding mededelen zodat u de Overeenkomst kosteloos kan opzeggen indien u niet akkoord gaat met de wijzigingen. Als mededeling geldt onder meer de melding per brief, op de factuur, per e-mail, in onze publicaties. Indien u de Overeenkomst niet opzegt, wordt u geacht te hebben ingestemd met de nieuwe tarieven.

7. **Uw verplichtingen**

U dient:

7.1. Luminus te informeren over de belangrijkste kenmerken van uw CV ketel, alsook van elke latere wijziging, waar onder een verhuus of vervanging van uw CV ketel. Dergelijke verhuus of vervanging kan een invloed hebben op de frequentie van het onderhoud en de door u te betalen tarieven die voor uw nieuwe CV ketel gelden;

7.2. de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor de normale werking van de CV ketel, zoals schoorsteenreiniging en het verwijderen van verbrande gassen en voor te zorgen dat de CV ketel ten allen tijde voldoet aan de voorwaarden van artikel 3.1;

7.3. het interventierapport te ondertekenen dat door de technicus wordt opgesteld na interventie, ook indien daarin wordt vastgesteld dat uw CV ketel niet voldoet aan de voorwaarden van deze Overeenkomst;

7.4. Voor Dringende Herstellingen: het interventiemandaat te tekenen dat voor de interventie wordt opgesteld

7.5. gevolg te geven aan onze uitnodigingen om een afspraak te maken voor het

- onderhoud van uw CV ketel;
- 7.6. aanwezig te zijn op de gemaakte afspraak en onze technicus daarbij toegang te verschaffen tot de CV ketel om het onderhoud en/of de herstellingen te kunnen uitvoeren;
- 7.7. enig verschuldigd bedrag tijdig te betalen.
- De niet-naleving door u van deze verplichtingen kan tot gevolg hebben dat een onderhoud of herstel niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd. U erkent en aanvaardt dat Luminus in dat geval niet aansprakelijk is voor de eventuele gevolgen daarvan, en meer in het bijzonder voor het eventuele niet respecteren van de wettelijk onderhoudscyclus van uw CV ketel. U zal Luminus in dit opzicht vrijwaren van eventuele aanspraken van derden.
8. **Duur en beëindiging van Overeenkomst**
- De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur, en treedt in werking op de dag van afsluiting ervan. Indien u consument bent, heeft u het recht om de Overeenkomst gedurende een termijn van 14 kalenderdagen na de dag van afsluiting van de overeenkomst te herroepen.
- Zowel u als wij mogen deze Overeenkomst beëindigen met een schriftelijke opzegtermijn van 1 maand. Indien, volgens de frequentie van het onderhoud van uw CV ketel, een onderhoud is voorzien tijdens de opzegtermijn, zal deze nog worden uitgevoerd.
- Indien de Overeenkomst een einde neemt door uw toedoen of nalaten, behoudt Luminus zich het recht voor om een bedrag van €60 (inclusief btw) te factureren ter vergoeding van de administratiekosten van Luminus.
9. **Bescherming persoonlijke levenssfeer**
- 9.1. Als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens, verwerken wij uw persoonsgegevens steeds in overeenstemming met de toepasselijke privacyregulering. Wij verwerken uw persoonsgegevens voor doeleinden en rechtsgronden beschreven in ons privacybeleid zoals vermeld op onze website www.luminus.be onder de rubriek "Disclaimer en Privacy Policy" (het **Privacybeleid**).
- 9.2. Voor meer informatie omtrent onze dataretentietermijn, profilering, en gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens aan onze filialen en derden verwijzen wij u naar ons Privacybeleid.
- 9.3. U heeft het recht zich te verzetten tegen bepaalde verwerkingen vermeld in ons

Privacybeleid (zoals bijvoorbeeld het verschaffen van informatie aan u voor promotiedoeleinden) door een e-mail te sturen naar onze commerciële dienst (homesolutions@luminus.be) waarin u aangeeft tegen welke verwerking u zich wenst te verzetten.

- 9.4. U heeft een recht van inzage, mededeling, verbetering, wissing (vergetelheid) en gegevens overdraagbaarheid alsook het recht beperking van de verwerking te verkrijgen in bepaalde gevallen beschreven in ons Privacybeleid. Daartoe volstaat het onze commerciële dienst aan te schrijven per email naar homesolutions@luminus.be, vergezeld van een kopie van uw identiteitskaart.

10. **Aansprakelijkheid Luminus – wettelijke waarborg m.b.t. vervangingsonderdelen**

Luminus is slechts aansprakelijk in geval van niet-uitvoering van de voornaamste verbintenissen van deze Overeenkomst (behoudens overmacht) of in geval van grove of opzettelijke fout. Behoudens in geval van overlijden of lichamelijk letsel is Luminus in geval van aansprakelijkheid enkel gehouden tot de gratis vervanging van het geleverde onderhoud of Dringende Herstelling.

Luminus is in geen geval aansprakelijk indien het onderhoud of Dringende Herstelling niet kan worden uitgevoerd omdat u afwezig bent bij een geplande afspraak, u de Overeenkomst stopzet zonder tekortkoming van Luminus en/of uw CV ketel niet voldoet aan de voorwaarden bepaald onder art. 3.1.

Indien zich na de uitvoering van het onderhoud waarbij uw CV ketel volledig conform werd verklaard een defect zou voordoen dat veroorzaakt werd door het uitgevoerde onderhoud, zal dit defect kosteloos worden hersteld op voorwaarde dat dit defect ons binnen de 30 dagen na het onderhoud wordt meegedeeld en enkel indien de techniek vaststelt dat het probleem te wijten is aan de uitvoering van het onderhoud. In alle andere gevallen zal de herstelling betalend zijn conform artikel 4.5.

Indien u vervangingsonderdelen of andere goederen werden geleverd, zijn deze gewaarborgd volgens de wettelijke waarborg van conformiteit.

Luminus kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de eventuele gevolgen van het verstrekte advies op het gebied van energie-efficiëntie.

Alle claims onder deze Overeenkomst kunnen uitsluitend tegen Luminus worden gericht. U doet afstand van elke buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen Luminus en haar verbonden en geassocieerde vennootschappen, evenals tegen hun respectievelijke bestuurders, leidinggevende personen en personeel (hetzij via een arbeidsovereenkomst, hetzij als zelfstandige) die betrokken zijn bij de uitvoering van deze Overeenkomst, ongeacht de specifieke schadeoorzaak.

11. **Klantentevredenheid**

Ingeval van klachten met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, kan u zich richten tot onze klantendienst via het contactformulier op www.luminus.be/nl/privel/ik-wil/een-klacht-melden/

12. **Overmacht**

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld door u indien wij onze verplichtingen onder deze Overeenkomst niet of slechts laattijdig kunnen nakomen wegens overmacht.

Onder overmacht dient te worden verstaan: elke gebeurtenis onafhankelijk van onze wil waarover wij redelijkerwijze geen controle hebben, waaronder, maar niet beperkt tot, natuurrampen of klimatologische omstandigheden waardoor een groot aantal klanten behoefte heeft aan herstellingen, en Luminus mogelijk niet of slechts met vertraging een technicus kan sturen voor herstellingen aan uw CV ketel of Vaste Binneninstallatie voor verwarming.

13. **Deelbaarheid**

Indien een clause van deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar wordt verklaard krachtens een bepaling van het toepasselijk recht, zal enkel de betreffende clause of het betreffende deel ervan geacht worden niet langer deel uit te maken van de Overeenkomst, en blijft de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige clauses van de Overeenkomst behouden. In voorkomend geval zal Luminus de betrokken clause te goeder trouw te vervangen door een nieuwe geldige clause die de oorspronkelijke bedoeling van de Partijen zo dicht mogelijk benadert en die hetzelfde of een zo gelijkaardig mogelijk economisch effect heeft.

14. **Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

De Overeenkomst tussen u en Luminus (inclusief deze Algemene Voorwaarden) worden beheerst door en geïnterpreteerd naar Belgisch recht. Alle geschillen die niet in der minne kunnen worden geregeld, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbanken van Brussel of de rechtbanken van uw woonplaats indien u een natuurlijke persoon bent.

15. **Overdracht**

Luminus kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder uw toestemming mits hierdoor de garanties voor u niet geringer worden.