

ALGEMENE VOORWAARDEN QUANTUM HEATING

1. **Partijen**
 Quantum Heating met ondernemingsnummer **BE0630.816.338** en maatschappelijke zetel te Kluizenmeersen 21c, 9170 Sint-Gillis-Waas, alsook de door haar uitgebatede Websites <https://www.quantumheating.be> en <https://evotube.eu>, filialen en de merknaam evotube®, hierna "**QH**".
en
 elke natuurlijke persoon of onderneming in wiens opdracht QH diensten of goederen levert en/of plaatst, al dan niet voor de daadwerkelijke begunstigde of bouwheer ervan, hierna "**Klant**".
2. **Beknopte voorstelling QH**
 QH is een gespecialiseerde groothandel in materialen voor vloerverwarming, wandverwarming en klimaatplafonds. QH levert materialen van verschillende merken, waaronder ook die van premium kwaliteitsmerk evotube® waarvoor QH de verdeling verzorgt. QH klanten hebben de keuze om enkel materialen aan te kopen of ook de installatiewerkzaamheden uit te besteden aan de montageteams van QH.
3. **Definities**
Voorwaarden
 Alle hieronder vermelde bepalingen, inclusief de bijzondere bepalingen en betalingsvoorwaarden die hier integraal deel van uitmaken. Hierna "**Voorwaarden**".
Diensten
 Elke vorm van dienstverlening die QH aan de Klant levert zoals, doch niet beperkt tot, adviesverlening, levering van Goederen met of zonder installatie in onderaanneming voor installateurs of in rechtstreekse opdracht van de bouwheer, al dan niet in eigen beheer of in samenwerking met derden, inclusief alle nodige administratieve, boekhoudkundige en promotionele processen daartoe. Hierna "**Diensten**".
Vestigingen
 Elke vestiging of filiaal, al dan niet met showroom, kantoor en/of magazijn, van waaruit QH Diensten aan de Klant aanbiedt. Hierna "**Vestigingen**".
Goederen
 Alle Goederen en materialen door QH gebruikt in het kader van installatie-, onderhouds- of herstellingswerken OF besteld werden door en/of geleverd aan de Klant OF die opgeslagen zijn in de QH magazijnen. Hierna "**Goederen**".
Verwarmingssysteem
 De onderdelen en/of geïntegreerde systeemoplossingen die QH levert of plaatst voor oppervlakteverwarming zoals, doch niet beperkt tot, vloerverwarming, plafondverwarming of wandverwarming. Hierna "**Verwarmingssysteem**".
Fabrikant
 Elke onderneming die Goederen ontwikkelt, aanbiedt of produceert, al dan niet in opdracht van QH en die QH verdeelt of gebruikt. Hierna "**Fabrikant**".
Website
 De informatieve en e-commerce Websites <https://www.quantumheating.be> en <https://evotube.eu> alsook elk alternatief domein daarvoor, uitgebaat door QH. Hierna "**Website**".
Email
 Elk E-mailadres waarmee QH communiceert gekoppeld aan de domeinnamen quantumheating.be of evotube.eu zoals, doch niet beperkt tot, de algemene e-mailadressen info@quantumheating.be en hello@evotube.eu waar de Klant vragen, bestellingen en klachten toe kan richten. Hierna "**E-mail**".
4. **Geldigheid, toepassing, kennisname en aanvaarding**
 §1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elke overeenkomst met QH in de ruimste zin van het woord. Een overeenkomst kan bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, omvatten: een vrijblijvende aanbieding of offerte, bestelbon, orderbevestiging en/of (voorschot)factuur. De Klant erkent dat mondelinge of telefonische toezeggingen, opdrachtbevestigingen of bestellingen dezelfde waarde hebben als schriftelijke en bijgevolg als een overeenkomst beschouwd worden.
 §2 De Klant heeft redelijkerwijs voldoende mogelijkheden om kennis te nemen van de Voorwaarden en deze zodoende te aanvaarden. QH stelt de Voorwaarden ter beschikking van de Klant via de Website en verwijst hiernaartoe bij bestelbevestigingen en/of facturen die via E-mail verzonden worden. De Voorwaarden zijn eveneens op verzoek verkrijgbaar op duurzame dragen (PDF) via E-mail en in de QH vestigingen.
 §3 QH behoudt zich het recht voor haar Voorwaarden en prijzen te allen tijde te wijzigen, doch nooit in het nadeel van de verbonden Klant. QH zal de Klant tijdig en schriftelijk verwittigen van elke wijziging die een invloed kan hebben op de huidige of een toekomstige overeenkomst.
 §4 De Voorwaarden van QH primeren op eventuele Voorwaarden van de Klant en bij vertalingen primeert steeds de Nederlandstalige versie.
 §5 Indien er bepalingen tegenstrijdig zouden zijn met eventuele Voorwaarden van de Klant, dan komen partijen overeen dat er over de tegenstrijdige bedingen onderhandeld wordt. De bijkomende, aangepaste of andersluidende afspraken die afwijken, hebben uitsluitend betrekking op de bepaling(en) waarvan zij afwijken. De overige bepalingen blijven onverkort van toepassing. Indien een of meerdere bepalingen in strijd zouden zijn met de geldende wetgeving of nietig, dan heeft dit geen invloed op de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen. De ongeldige of nietige bepalingen dienen in dat geval gelezen te worden als een geldige bepaling waarvan het resultaat zo dicht mogelijk aanleunt bij het bedoelde resultaat van de ongeldige/nietige bepaling in kwestie.
5. **Weergave en beschikbaarheid van het aanbod**
 §1 Het aanbod geldt zolang de voorraad strekt en kan steeds worden aangepast of ingetrokken door QH. Indien een artikel of promotie een beperkte geldigheidsduur heeft of onder Voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld op de Website, via E-mail of op de prijsofferte.
 §2 QH is in geen geval aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van een artikel. In geval Goederen onbeschikbaar zijn, verwittigt QH de Klant zo snel mogelijk. Indien een artikel niet beschikbaar is en er al een bevestigingsmail werd verstuurd, komen partijen overeen de transactie te annuleren en eventueel reeds betaalde bedragen voor niet-geleverde Goederen terug te betalen zonder enige vorm van schadevergoeding.
 §3 Weergegeven artikelfoto's zijn steeds indicatief en kunnen elementen bevatten die niet in de prijs zijn inbegrepen. Afbeeldingen en kleuren kunnen eveneens licht verschillen van de werkelijkheid. Zij geven slechts een indruk van de realiteit weer en zijn onder meer afhankelijk van de scherminstellingen van de gebruiker.
6. **Prijzen en offertes**
 §1 Alle prijzen weergegeven op de QH Website zijn indicatief, in EURO, exclusief BTW en inclusief wettelijke taksen, tenzij expliciet anders vermeld. Kortingen en promoties worden apart weergegeven.
 §2 Offertes worden steeds gebaseerd op door de Klant verstrekte informatie, afmetingen, aantallen of een indicatief lastenboek. Elke afwijking ten opzichte van de realiteit of een bijkomend verzoek kan een aanpassing aan de prijsofferte vereisen. Enkel prijzen vermeld op orderconfirmaties, bestelbonnen en facturen zijn definitief. QH is niet verantwoordelijk voor gevolgschade, prijsaanpassingen of meerkosten door onvolledige, onjuiste of misleidende informatie aangeleverd door de Klant.
 §3 Prijzen worden binnen de looptijd van de overeenkomst enkel verhoogd, indien wettelijke maatregelen dit noodzakelijk maken. Verhogingen van accijnzen, belastingen en andere heffingen van overheidswege worden integraal doorgerekend. QH kan haar prijzen eveneens jaarlijks aanpassen aan het wettelijke indexcijfer in januari.
 §4 Afspraken of toezeggingen gemaakt door derden, vertegenwoordigers of personeel van QH zijn enkel geldig na schriftelijke bevestiging door QH.
 §5 QH tracht de Klant duidelijk te informeren over eventuele fiscale plichten en voordelen, gerelateerd aan het aanbod, zoals doch niet beperkt het mogelijke recht op renovatiepremies. QH kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor informatie die foutief, onvolledig of niet up-to-date wordt weergegeven. De Klant is verantwoordelijk om zelf de nodige informatie-in te winnen bij de bevoegde instanties.
7. **Orderconfirmatie**
 §1 Bestellingen zijn slechts geldig als ze uitdrukkelijk aanvaard werd door QH. Telefonische bestellingen of bestellingen geplaatst via online kanalen beheerd door QH worden schriftelijk aan de Klant bevestigd.
 §2 De Klant erkent door QH duidelijk ingelicht te zijn omtrent diens rechten enerzijds en de aard en de prijs van Goederen of Diensten anderzijds. De Klant werd tevens gewezen op de inhoud van huidige Voorwaarden en het eventuele toepasbare herroepingsrecht.
 §3 Om de belangen van de Klant te beschermen, kan QH controles uitvoeren en bijkomende informatie of documenten opvragen om bijvoorbeeld een offerte aan te passen of een order te deblokken. Deze procedure kan leiden tot vertraging in de orderverwerking. Na verificatie behoudt QH zich het recht voor de bestelling te weigeren of te aanvaarden. Bestellingen afkomstig van een Klant met dewelke een geschil bestaat of van een frauduleus lijkend profiel of waaruit een ernstige tekortkoming van de Klant blijkt, mogen door QH geannuleerd of geweigerd worden.
8. **Voorschot**
 §1 QH vermeldt in de orderconformatie welke betaalmodaliteiten en -termijnen van toepassing zijn. Dit kan bijvoorbeeld een volledige betaling van het factuurbedrag na ontvangst van de factuur inhouden alsook voorschot en/of deelbetalingen voor of tijdens de dienstverlening.

§2 In geval van voorschot neemt QH contact op met de Klant om verdere afspraken over levering en/of plaatsing te maken van zodra het voorschotbedrag ontvangen werd. Betaalde voorschotbedragen worden in mindering gebracht op de totale koopprijs en afzonderlijk vermeld op de factuur.

9. Levering Goederen

§1 De levermethode wordt onderling afgesproken. Dit kan een afhaling in een van de QH vestigingen zijn, een levering bij de Klant of levering op een ander (werf)adres waarvoor mogelijks een meerkost wordt aangerekend.

§2 Afhaling

Goederen voor afhaling blijven 14 kalenderdagen ter beschikking van de Klant in de afgesproken QH vestiging, te rekenen vanaf de datum van verzending van de E-mail waarin de Klant verwittigd wordt dat de Goederen beschikbaar zijn. Als de Klant de Goederen niet binnen de voornoemde termijn afhaalt, stuurt QH eerst een herinnering via E-mail. Zonder tegenbericht binnen de 7 kalenderdagen kan QH een meerkost voor de opslag van de Goederen aanrekenen of onbetaalde Goederen terug in bezit nemen zonder de Klant hiertoe schadevergoeding verschuldigd te zijn.

§3 Levering en/of uitvoering door QH

QH levert Goederen in eigen beheer of via transport door een externe partnerfirma, die de verantwoordelijkheid over de Goederen overneemt van zodra deze de QH magazijnen verlaten tot ze bij de Klant geleverd worden.

De levering of uitvoering gebeurt op het door de Klant verstrekte adres en het onderling afgesproken tijdstip. De Klant verbindt zich ertoe QH alle nodige informatie, ondersteuning en vrije toegang te bezorgen om de levering of uitvoering correct te kunnen uitvoeren en QH te vergoeden voor alle kosten en schade indien de afgesproken levering of uitvoering niet kan doorgaan bij gebrek daaraan. Wachttijden die de strikt noodzakelijke tijd voor laden en lossen overschrijden, worden aan de Klant doorgerekend in regie.

De vermoedelijke leverings- of uitvoeringsdatum wordt afgesproken op het moment van de orderbevestiging. QH spant zich in om de bestelde Goederen of Diensten tijdig te leveren. De Klant erkent dat deze datum louter indicatief is. Het niet naleven van deze indicatieve termijn, om welke reden ook, door QH geeft in geen geval recht tot de ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.

Indien Fabrikanten de productie van bestelde Goederen wijzigen of stopzetten, behoudt QH zich het recht voor om de bestelde Goederen te vervangen door een alternatief product van gelijkwaardige kwaliteit. QH zal de Klant hiervan verwittigen, die het recht heeft om de overeenkomst te ontbinden, zonder enige vorm van schadevergoeding. Elke installatie van Goederen impliceert de onherroepelijke goedkeuring door de Klant.

10. Eigendomsvoorbehoud

§1 Conform artikel 3:92 van het Burgerlijk Wetboek blijft QH eigenaar van geleverde Goederen tot de Klant de overeengekomen koopsom volledig heeft betaald. Wanneer de Klant insolvent blijkt, in gebreke blijft of diens verplichtingen niet nakomt om welke reden dan ook, behoudt QH zich het recht voor om de voorziene levering op te schorten of de Goederen te revindiceren, al dan niet door deze zelf of via een aangestelde vervoerder op te halen en de overeenkomst met de Klant te ontbinden.

§2 Bij levering krijgt de Klant de Goederen ter beschikking en mag de Klant deze inzetten in het kader van het beoogde gebruik of de beoogde bedrijfsvoering. Het is de Klant niet toegestaan om de betrokken Goederen te verhandelen, te vervreemden of de aard ervan te wijzigen in welke vorm ook, zonder medeweten van QH tijdens de duurtijd van de overeenkomst en/of tot de volledige koopsom werd betaald, waarna de eigendomsverdracht van QH naar de Klant geschiedt.

§3 Indien Goederen voor betaling bij de Klant geleverd worden, verblijven de Goederen daar op het risico van de Klant die de nodige verzekeringen en veiligheidsmaatregelen voorziet. De Klant verlost QH van alle formaliteiten en draagt zelf eventuele bijkomende kosten. De Klant verleent QH toestemming om Goederen ter plaatse te inspecteren. In geval van inbeslagname, diefstal of andere situaties die invloed kunnen hebben op het eigendomsvoorbehoud, is de Klant verplicht QH onmiddellijk te informeren per aangetekend schrijven.

11. Zichttermijn & herroepingsrecht

§1 De Klant, indien die consument is volgens art. 1:1; 2° WER en geen onderneming of rechtspersoon, heeft het recht om zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, te tellen vanaf de dag waarop de Klant of een door de Klant aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de Goederen fysiek in bezit krijgt. De Klant dient de beslissing om te herroepen in elk geval te melden aan QH voordat de herroepingstermijn is verstreken en dit via een ondubbelzinnige verklaring (bv. per E-mail). De Klant kan hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar is hiertoe niet verplicht.

§2 Tijdens de wettelijke zichttermijn/bedenktijd zal de Klant zorgvuldig omgaan met de Goederen en de verpakking slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te beoordelen of hij/zij de Goederen al dan niet wenst te behouden. De Klant wordt aangeraden om waar mogelijk de oorspronkelijke verpakking van de Goederen te bewaren om retourzendingen of een verificatieproces te faciliteren.

§3 De directe kosten van het terugzenden van Goederen zijn ten laste van de Klant. De Klant draagt het risico van beschadiging en/of verlies bij retour ingevolge het door hem/haar uitgeoefende verzakingsrecht.

§4 De Klant moet de Goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop de Klant diens beslissing om de overeenkomst te herroepen aan QH heeft meegedeeld, terugzenden of overhandigen aan de QH vestiging waar de Klant de Goederen had afgehaald. Alleen artikelen die teruggezonden worden inclusief alle toebehoren en gebruiksaanwijzingen en voor zover mogelijk vergezeld van de originele verpakking, worden teruggenomen.

§5 De Klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor Goederen:

- die volgens de specificaties van de Klant gemaakt of aangepast werden of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- die aan bederf onderhevig zijn of snel hun vervaldatum zullen bereiken.
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt en waarop QH geen invloed heeft
- door hun aard niet teruggezonden kunnen worden
- die werden gebruikt, geïnstalleerd of gebruikssporen laten zien

§6 In geval van herroeping zal QH alle tot op dat moment ontvangen betalingen, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 30 dagen nadat QH op de hoogte is gesteld van de beslissing tot herroeping. Bij verkoopovereenkomsten kan QH wachten met de terugbetaling totdat alle Goederen werden teruggerekregen, of totdat de Klant heeft aangetoond dat de Goederen werden teruggezonden, naargelang welk tijdstip eerst valt. QH behoudt zich hierbij het recht voor om de staat en veiligheid van de geretourneerde artikelen eerst te controleren.

§7 QH betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk andere betaalinformatie doorgeeft. Voor dergelijke terugbetaling worden geen kosten in rekening gebracht.

12. Garantie

§1 Volgens de wet van 21.09.2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (art.1649bis e.v. Oud BW) heeft de Klant recht op garantie vanaf de datum van levering. Elke afwijkende commerciële garantie laat deze rechten onverminderd. De wettelijke garantietermijn start bij ingebruikname van de installatie of levering van de Goederen. Een ingebruikname wordt beschouwd als stilzwijgend akkoord voor voorlopige oplevering.

§2 De wettelijke garantietermijn is van toepassing, tenzij er expliciet een afwijkende of verlengde garantietermijn op verkoopdocumenten vermeld wordt. De waarborg en duur zijn in dit geval onderhevig aan deze die worden toegekend aan QH door de Fabrikant in kwestie.

§3 In geval van technische defecten die niet aan foutief gebruik door de Klant te wijten zijn, dient de Klant QH zo snel mogelijk en schriftelijk in te lichten. In ieder geval dient elk gebrek binnen een termijn van 14 dagen na vaststelling ervan door de Klant te worden gemeld. Nadien vervalt elk recht op herstelling, vervanging, ontbinding, schadeloosstelling, prijsvermindering of anderszins. Defecten die zich manifesteren na een periode van twee jaar volgend op datum van aankoop, desgevallend levering, worden geacht geen verborgen gebreken te zijn, behoudens tegenbewijs door de Klant.

§4 Na melding van een gebrek neemt QH binnen de 7 werkdagen contact op met de Klant om afspraken te maken over retourzendingen of een inspectiebezoek op de werf indien de Goederen reeds geïnstalleerd werden, zodat QH de staat van de Goederen kan inspecteren. Indien garantie van toepassing blijkt, zal QH een oplossing zoals herstelling, omruiling, tegemoetkoming, ... aan de Klant voorstellen. De Klant verbindt zich ertoe om tussentijds geen handelingen met de betrokken Goederen uit te voeren die invloed kunnen hebben op de functionaliteit van de Goederen of de normale slijtage kunnen versnellen.

§5 Blijkt het defect het gevolg van een constructiefout dan zal QH het nodige doen om de Goederen te laten herstellen of een omruiling door een nieuw exemplaar te voorzien. De Klant heeft geen recht op bijkomende schadevergoeding.

§6 Garantie is nooit van toepassing op defecten die ontstaan ten gevolge van ongelukken, verwaarlozing, valpartijen, gebruik van het artikel in strijd met doel waarvoor het ontworpen werd, het niet naleven van de gebruiksinstructies of handleiding, aanpassingen of wijzigingen aan het artikel, hardhandig gebruik, gebrekkig onderhoud, of elk ander abnormaal of incorrect gebruik. Indien de installatie bewust uitgeschakeld wordt door de Klant of bij herstelwerken spontaan uitvalt door storing of een gebrekkige stroomvoorziening of om elke andere reden een herstelling vereist die niet te wijten is aan een productiefout, is QH niet verplicht tot schadevergoeding of herstelling onder garantie.

§7 Tijdens en na de levering of installatie dient de Klant de Goederen of installaties te gebruiken en te onderhouden volgens de voorschriften van de Fabrikant en dit zowel voor de intervallen tussen de onderhoudsbeurten als voor de inhoud van elke

onderhoudsbeurt. Het staat de Klant vrij hiervoor een vakman naar keuze aan te stellen, die redelijkerwijs als bekwaam en bevoegd kan worden beschouwd.

13. Terugroepacties

§1 Indien een Fabrikant een terugroepactie zou aankondigen, verwittigt QH de Klant zo snel mogelijk per aangetekend schrijven met duidelijke toelichting van de door Klant te nemen acties zoals bijvoorbeeld een herstelling door een onderhoudstechniker aangesteld door de Fabrikant. De Klant betaalt in dergelijk geval geen kosten voor de retourzendingen of interventies. Terugroepacties hebben geen invloed op de wettelijke, commerciële of aanvullende garantietermijnen die QH de Klant aanbiedt en verplichten QH geenszins tot betaling van schadevergoeding aan de Klant.

14. Klachtenprocedure

§1 De Klant dient eventuele klachten, uit welke hoofde ook, hetzij in kader van een levering van Goederen, hetzij in kader van het uitvoeren van werken of leveren van Diensten binnen de 14 kalenderdagen te formuleren in schriftelijke vorm. Klant-consumenten kunnen klachten ook overmaken aan de consumentenombudsdienst van de F.O.D. Economie via <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.

§2 QH engageert zich om de ontvangst van de klacht binnen de 30 dagen formeel te bevestigen en de klacht naar best vermogen en zo snel mogelijk te behandelen. Indien de klacht gegrond blijkt, zal QH eventuele retourkosten op zich nemen en/of eventuele minderwaarde verrekenen ten belope van maximaal het bedrag van het waardeverlies. Klachten ontheffen de Klant niet van diens betalingsverplichting.

§3 De Klant verbindt zich ertoe geleverde Goederen steeds te inspecteren bij levering. Bij afhaling van Goederen door de Klant dient die zich ter plaatse te vergewissen van de staat en aantallen van de levering. Bij beschadiging, onvolledigheid of vergissing is de Klant, desgevallend de geadresseerde of aangestelde, ertoe gehouden de Goederen te weigeren of slechts onder voorbehoud aan te nemen.

15. Aansprakelijkheid, wanprestatie en restitutie

§1 Indien een der partijen de overeenkomst niet, slechts gedeeltelijk of incorrect uitvoert, verwittigt de partij die schade geleden heeft, de andere partij hiervan schriftelijk binnen de 14 kalenderdagen met opgave van reden en een inschatting van de geleden schade. Voor zover die aantoonbaar is, en in financiële waarde uit te drukken, wordt de schade tussen partijen gerestitueerd.

§2 De aansprakelijkheid van QH uit hoofde van de overeenkomst beperkt zich maximaal de hoofdsom van de (deel)factuur voor de geleverde Goederen en/of Diensten waarop de geleden schade betrekking heeft. In geen geval ontheft dergelijk voorval de Klant van de betalingsplicht voor facturen die niet rechtstreeks op de schade betrekking hebben.

§3 Conform Art. VI.83, 13° WER is QH aansprakelijk voor directe schade indien deze het gevolg is van het niet-naleven van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door een opzettelijke zware fout of bedrog door QH en/of haar aangestelde(n). QH is niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot: winstderving, eventuele schade, diefstal of verlies tijdens het transport of op de plaats van levering en gemiste besparingen, premies of subsidies.

§4 De Klant brengt QH zo snel en zo gedetailleerd mogelijk op de hoogte van elke gebeurtenis of situatie die aanleiding kan geven tot een eis of verzoek tegen QH, al dan niet door een derde, die de correcte uitvoering van de overeenkomst kan beïnvloeden.

§5 QH heeft de verplichte verzekeringen voor BA-uitbating afgesloten. De verzekerde risico's en limietbedragen worden op eenvoudig verzoek aan de Klant gemeld.

16. Overmacht & ontbinding

§1 QH houdt zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden, indien zij haar verplichtingen niet kan nakomen door tijdelijke of blijvende overmacht. Onder overmacht worden alle omstandigheden verstaan die redelijkerwijs niet door QH beïnvloed kunnen worden zoals en niet beperkt tot: brand, noodgedwongen inkrimping van productie bij de Fabrikant, uitzonderlijke weersomstandigheden, verkeersbelemmeringen, sociale conflicten of stakingen, vertraagde of foutieve levering door derden, ... In dat geval heeft de Klant recht op teruggave van reeds aan QH betaalde bedragen, zonder bijkomende schadevergoeding, voor bestelde Goederen of Diensten voor zover deze nog niet geleverd of uitgevoerd werden. Dergelijke terugbetalingen gebeuren per overschrijving binnen de 30 dagen na ontbinding van de overeenkomst.

§2 Als de Klant de betaalplicht niet respecteert, is QH gerechtigd om verderzetting of hernieuwing van huidige of toekomstige overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden of op te schorten. De Klant kan de overeenkomst eenzijdig stopzetten of opschorten indien QH haar contractuele verplichtingen niet nakomt. Partijen zullen elkaar verwittigen van dergelijke intenties en blijven gehouden tot betaling van voorgaande facturen en/of restituties voor geleverde Goederen en/of uitgevoerde Diensten.

17. Annulatie en verbrekingsvergoeding

§1 De Klant kan de overeenkomst kosteloos annuleren mits de annulatie minimaal 48 uur voor de voorziene leveringsdatum van Goederen of de voorziene startdatum voor uitvoeringswerken aan QH wordt gemeld in schriftelijke vorm.

§2 Bij laattijdige annulatie rekent QH de Klant een bedrag van 250 € per voorziene werkdag per personeelslid of uitvoerende persoon aan, vermeerderd met de eventuele kosten die reeds werden gemaakt voor bijvoorbeeld, doch niet beperkt tot, het doorbestellen van Goederen bij de Fabrikant en/of het transport ervan of kosten voor voorbereidende werken en studies voorafgaand aan de voorziene uitvoering.

§3 Bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst, die niet beschouwd kan worden als een tijdige annulatie, terechte ontbinding of die kadert binnen het wettelijke herroepingsrecht, is de verbrekende partij de andere partij een schadevergoeding verschuldigd ten belope van 10% van de verkoopprijs met een minimum van 40 €.

18. Overdracht van rechten en aansprakelijkheden

§1 Indien de Klant Goederen heeft besteld via QH voor een derde eindgebruiker of deze doorverkocht, blijft QH slechts gehouden tot haar verplichtingen jegens de Klant. De Klant neemt in dergelijk geval de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen jegens de eindgebruiker over.

§2 QH heeft het recht bepaalde Diensten, zoals, doch niet beperkt tot, specifiek advies, uittekenen van legplannen, fotografie en visualisaties, freeswerken, ... , aan derde partijen uit te besteden waarbij QH haar rechten en plichten voortvloeiende uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdraagt. QH zal de Klant over dergelijke uitbesteding verwittigen.

§3 Indien er tussen Klant en uitvoerende derde(n) een aparte of aanvullende overeenkomst wordt gesloten zijn de rechten, plichten en aansprakelijkheid van QH beperkt tot de prestaties uitgevoerd door QH en dit enkel in de mate waar ze de overeenkomst tussen Klant en de uitvoerende derde partij overschrijden.

19. Klantendienst

§1 De Klantendienst van QH is bereikbaar via een online contactformulier op de Website, via E-mail, via telefoon of per post. Hier kan de Klant alle vragen en/of klachten toe richten, waarna QH deze binnen de kortst mogelijke termijn en binnen maximaal 14 kalenderdagen bevestigt en in behandeling neemt.

20. Functionaliteit Website

§1 QH zet zich maximaal in om een storingsvrije werking van haar Website te realiseren, met voorbehoud om de omvang, inhoud en functionaliteit ervan te wijzigen en/of te onderhouden naar eigen goeddunken. QH kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onderbrekingen en/of storingen van de aangeboden online Diensten, voor verlies van gegevens, voor het verspreiden van virussen of malware of voor fouten in het aanbod of weergegeven prijzen door bijvoorbeeld onvolledige informatie, drukfouten, afwijkende kleurweergave of informatie die niet up-to-date is.

21. Intellectuele eigendomsrechten

§1 Alle door QH gemaakte documenten, beelden, teksten, ontwerpen, technische tekeningen, visualisaties en alle andere intellectuele werken ongeacht de vorm, blijven eigendom van QH. Het is de Klant niet toegestaan om deze zelf of met behulp van derden te verspreiden, te kopiëren, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken zonder expliciete voorafgaande toestemming van QH. Indien QH informatie van partners, overheden of derde partijen aan de Klant overmaakt, is dat louter ter indicatieve titel zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

§2 QH kan stalen en/of documentatie van Fabrikanten aan de Klant overhandigen ter indicatieve titel zonder garantie op inhoudelijke correctheid of volstrekte gelijkheid van de weergave in deze documentatie en/of monsters met de uiteindelijk geleverde Goederen.

22. Privacy

§1 De verantwoordelijke voor de verwerking, QH, respecteert de Belgische wet dd. 08.12.1992 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van persoonlijke gegevens. De door de Klant meegeede persoonlijke gegevens worden behandeld als vertrouwelijke informatie die niet doorgegeven, verhuurd of verkocht wordt aan derden, tenzij met expliciete voorgaande toestemming van de Klant.

§2 De Klant identificeert zich bij bepaalde online processen zoals, doch niet beperkt tot, het invullen van een contactformulier. Bepaalde persoonlijke gegevens waaronder ook het E-mailadres van de Klant zijn nodig voor de validatie en controle van digitale communicaties. Deze gegevens kunnen, in overeenstemming met de wettelijke regels met betrekking tot de bescherming van persoonlijke gegevens, ook worden gebruikt om de Klant te informeren over de status van diens opdracht of bestelling of voor op maat gemaakte commerciële aanbiedingen van QH.

§3 Verzamelde klantgegevens worden gebruikt voor volgende doeleinden: de uitvoering van de overeenkomst, verwerking van bestellingen en verzending van nieuwsbrieven of andere reclame- en/of marketingdoeleinden. QH houdt online (anonieme) bezoekersstatistieken bij om na te gaan welke pagina's van de Website in welke mate bezocht worden.

§4 De Klant heeft wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van persoonsgegevens. Na voorlegging van een bewijs van identiteit (kopie identiteitskaart) kan de Klant via een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan QH, gratis de schriftelijke mededeling bekomen van diens persoonsgegevens.

§5 De Klant kan zich kosteloos verzetten tegen het gebruik van diens gegevens voor direct marketing doeleinden. Hiertoe kan de Klant zich richten tot de QH Klantendienst. De Klant kan hier ook eventuele vragen over het QH privacy beleid toe richten.

23. Gebruik van cookies

§1 Tijdens een bezoek aan de QH Website kunnen "cookies" op de harde schijf van de computers en mobiele apparaten van de Klant geplaatst worden. Een cookie is een tekstbestand dat door de server van een Website in de browser van het toestel geplaatst wordt wanneer men een Website raadpleegt.

§2 QH gebruikt volgende cookies:

- *Functionele cookies*: zoals het bijhouden van login gegevens, ingevoerde data in een contactformulier of de inhoud van een online winkelmandje.
- *Social Media cookies*: voor pagina's die men op de Website bekijkt met buttons voor "delen via social media". Voor het functioneren worden social media cookies van de social media partijen gebruikt, zodat deze de account herkennen wanneer bezoekers een artikel willen delen.
- *Advertentie cookies* die relevante advertenties tonen in functie van persoonlijke interesses.

§3 De Klant kan diens internetbrowser zodanig instellen dat cookies niet worden geaccepteerd, dat er een waarschuwing verschijnt wanneer een cookie geïnstalleerd wordt of dat de cookies van de harde schijf worden verwijderd. Dit kan via de instellingen van de browser. Door deze actie is het echter mogelijk dat bepaalde grafische elementen niet correct verschijnen, of dat bepaalde applicaties niet bruikbaar zijn. Door gebruik te maken van de QH Website, gaat de Klant akkoord met het gebruik van cookies.

24. Bewijs

§1 De Klant aanvaardt dat zowel analoge als elektronische communicaties, back-ups en camerabeelden als bewijsvoering kunnen dienen.

25. Afwervingsverbod

§1 De aangestelde(n) van QH zijn uitsluitend in haar dienst. Bijgevolg verbindt de Klant zich ertoe geen rechtstreekse overeenkomsten aan te gaan met QH aangestelde(n) zonder medeweten en uitdrukkelijke toestemming van QH. De Klant verbindt zich er eveneens toe geen aangestelde(n) van QH af te werven of in dienst te nemen binnen de twaalf maanden na uitdiensttreding bij QH, noch hen ertoe aan te zetten hun overeenkomst en/of engagement met QH te verbreken met het oog op indiensttreding bij de Klant of verbonden vennootschappen van de Klant en dit onder verbeurte van een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan het bedrag van het laatste bruto jaarloon van de afgeworven aangestelde(n).

26. Geschillen en toepasselijk recht

§1 Het Belgisch recht is van toepassing, met uitzondering wanneer de dwingende bepalingen van internationaal privaatrecht inzake toepasselijk recht voor consumenten spelen en een andere recht aanwijzen. Bij gerechtelijke geschillen zijn de (Belgische) rechtbanken van de zetel van QH bevoegd behalve wanneer de dwingende bepalingen inzake rechtsmacht voor consumentenovereenkomsten van toepassing zijn. Dan zijn de rechtbanken bevoegd zoals aangewezen door het internationale privaatrecht. De Klant kan zich ook wenden tot het ODR-platform voor online geschillenbeslechting: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=NL>

Betalingsvoorwaarden en factuurinvordering

27. Raadplegen van bestellingen, facturen en betalingen

§1 De Klant kan op elk moment een overzicht van bestellingen, betalingen en (on)betalde facturen opvragen bij de QH Klantendienst

28. Betaaltermijn

§1 In principe dienen facturen van QH contant betaald te worden door de Klant, zonder enige korting, tenzij expliciet anders overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst bevestigt QH aan de Klant welke betaaltermijnen en -voorwaarden gelden. Deze kunnen onder meer contante betaling, voorschotbetaling, deelbetalingen of betaling na ontvangst factuur omvatten. Indien uitgestelde betaling wordt toegestaan, wordt de uiterste betaaldatum uitdrukkelijk op de verkoopdocumenten vermeld.

§2 Een factuur wordt pas als voldaan beschouwd indien het volledige factuurbedrag op de bankrekening van QH werd ontvangen.

§3 Indien er twijfel ontstaat over de solvabiliteit van de Klant of voorgaande betalingen laattijdig werden uitgevoerd, behoudt QH zich het recht voor om een (hoger) voorschotbedrag of contante betaling te eisen.

29. Insolventierisico

§1 De Klant verbindt zich ertoe QH onmiddellijk te verwittigen in geval van insolventierisico's zoals, doch niet beperkt tot, schuldbemiddeling, Wet Continuïteit Ondernemingen, vrijwillige vereffening, curatele, beslaglegging, faillissement, overlijden, en andere scenario's die betalingen aan QH in welke mate ook kunnen beïnvloeden, opschorten of verhinderen. Daarbij bezorgt de Klant eveneens de nodige contactgegevens van eventueel betrokken derden.

30. Betaalwijze

§1 Betalingen aan QH gebeuren:

- per overschrijving op rekeningnummer **BE42 0689 0184 0854 (BIC: GKCC BE BB)**
- via automatische bankdomiciliëring waartoe de Klant een mandaat ondertekent
- cash, waarbij QH een schriftelijke ontvangstbevestiging met datum en vermelding van het betaalde bedrag, overhandigt

31. Factuurinvordering bij laattijdige betalingen

§1 QH mag bij gebreke aan betaling, alle lopende bestellingen voor levering uitstellen of annuleren zonder deze handeling mag gezien worden als een weigering tot verkoop.

§2 Wanneer de Klant de gemaakte betaalaafspraken niet respecteert, om welke reden dan ook, start QH ook een invorderingsproces. De factuurinvordering wordt al dan niet uitgevoerd door een aangestelde partij zoals een professionele schuldinverdoraar waartoe QH de nodige persoonsgegevens overmaakt. De Klant blijft in elk geval gehouden tot een volledige vergoeding van buitengerechtelijke en eventuele gerechtelijke incassokosten.

§3 *Factuurinvordering bij consumenten cfr. Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.* QH verzendt een betaalherinnering naar de Klant met verzoek het openstaande bedrag binnen de 14 kalenderdagen te voldoen. Deze eerste aanmaning is gratis. Bij overschrijving van de termijn worden volgende bedragen opeisbaar:

- **Verwijlinteressen** volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties: https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_Diensten/algemene_administraties/thesaurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties

- **Eenmalig forfaitair schadebeding**

- 20,00 € voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00 €
- 30,00 € + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€
- 65,00 € + 5% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 500,01€ met een maximum van 2.000,00€

- **Forfaitaire aanmaankost** van 7,50 € per brief plus portkosten, voor elke brief vanaf de vierde aanmaning per jaar, in geval van recurrente Diensten of leveringen

De Klant heeft het recht om bijkomende informatie over facturen of een afbetalingsplan te vragen alsook om ontvangen facturen te betwisten. Hiertoe dient de Klant binnen de 14 kalenderdagen een schriftelijke motivatie aan QH te bezorgen. In elk geval dient de Klant eventuele schuldbemiddeling te melden. QH en of de door haar aangestelde schuldinverdoraars schorten de invorderingsprocedure in dergelijk geval tijdelijk op conform de termijnen in Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.

§4 Factuurinvordering bij ondernemingen

Voor facturen aan ondernemingen gelden de wettelijke bepalingen inzake factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten volgens art. 5. Wet betalingsachterstand dd. 02/08/2002. Bij laattijdige of onvolledige betaling geldt dat er vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding geldt over het verschuldigde bedrag. Dit schadebeding bedraagt 10% van de hoofdsom met een minimum aan 40,00€, verhoogd met forfaitaire administratiekosten ten bedrage van 12,50 € en nogmaals verhoogd met eventuele bank-, port- en/of transactiekosten (voor zover die van toepassing zijn) en desgevallende rechtsplegingvergoeding.

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping

(Enkel te gebruiken als de Klant een overeenkomst wil herroepen volgens de Voorwaarden beschreven in de Algemene Voorwaarden door dit formulier in te vullen en binnen de voornoemde termijn terug te zenden via info@quantumheating.be of per post aan Quantum Heating BV, Kluizenmeersens 21c, 9170 Sint-Gillis-Waas.

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop en/of levering van volgende Goederen wens te herroepen:

Beschrijving artikel:

Besteld op datum:

Ontvangen op datum:

via QH vestiging:

Naam consument:

Adres consument:

Rekeningnummer voor eventuele terugbetaling:.....

Datum & Handtekening

(enkel indien dit formulier via post wordt verzonden)

Verplichtingen en aandachtspunten voor de Klant

Voor leveringen op locatie en uitvoeringswerken voor installatie van verwarmingssystemen zijn onderstaande aandachtspunten en verplichtingen van toepassing:

32. Informatieplicht

§1 Voor en tijdens de werken dient de Klant aan QH de nodige informatie te verschaffen over eventuele aandachtspunten die een correcte prijsopdracht, plaatsing en de veiligheid op de werf kunnen beïnvloeden. De Klant bezorgt QH onder meer volgend informatie

- gedetailleerde beschrijving van het project inclusief oppervlaktes, afmetingen en aantallen
- grondplannen, bij voorkeur in .dwg formaat, voor opmaak van offertes of verglegschemata's
- aanwezigheid of voorziene locatie van wanden, deuren, leidingen, snijgevoelige technieken, trappen, vast meubilair zoals keukens en badkamertoestellen, ... De Klant dient expliciet te vermelden waar, na installatiewerken door QH, nog doorboringen van vloeren of wanden voorzien zijn (bijvoorbeeld voor de plaatsing van (pivot)deuren of douchewanden.
- Aanwezigheid, locatie en hoogte(s) van eventuele schuine wanden
- Het voorziene type vloerafwerking per ruimte. Dit kan bepalend zijn voor de te gebruiken/vermijden bevestigingsmaterialen voor het (vloer)verwarmingssysteem.
- Gedetailleerde beschrijving van de materialen waaruit vloeren en wanden zijn samengesteld. Bijvoorbeeld bij zandcement, vloechape, beton en anhydrietchape kunnen extra handelingen nodig zijn waarvoor extra tijd en eventuele meerkosten voorzien dienen te worden.
- contactgegevens van betrokken derden zoals bouwheer, architect, contactpersoon op de werf
- eventuele aandachtspunten met betrekking tot de levering van Goederen zoals smalle doorgangen, aanwezigheid van trappen/stellingen, specifieke verkeers- of parkeerinstructies, ...
- eventueel verplichte aanwezigheidsregistratie via Checkinatwork voor QH werknemers of aangestelde(n) vóór aanvang van de werken volgens https://www.socialsecurity.be/site_nl/employer/applics/checkinatwork/index.htm#
- elk ander aandachtspunt waar QH redelijkerwijs geen kennis van kon nemen

§2 De Klant of diens architect dient eveneens te bezorgen: instructies én grondplan dat de exacte locatie voor uitzetvoegen weergeeft.

§3 De Klant verbindt zich ertoe om elk voorstel, legplan of visualisatie aangeleverd door QH te verifiëren en eventuele aandachtspunten zo snel mogelijk schriftelijk te melden, minstens voor de werken aangevat worden.

§4 Elke afwijking van de realiteit ten opzichte van de aangeleverde informatie door de Klant kan aanleiding geven tot het aanpassen van offertes en desgevallende meerkosten.

§5 In prijsopdrachten van QH is niet standaard inbegrepen:

- verticaal transport voor levering en/of installatiewerken op niet-gelijkvloerse verdiepingen vanaf de 2e verdieping
- ABR verzekering voor bouwplaatsrisico's
- bouwkundige werkzaamheden zoals afbraak, doorboringen of voorbereidende werken aan ondergrond (bv. isolatie, chapewerken, uitvulling en/of egalisatie)
- regeling / naregeling van systemen
- prestaties / aanwezigheid buiten de normale werktijden
- plaatsing van leidingen onder, tegen of in vaste inrichtingen zoals kasten of badkamertoestellen zoals bad en douche
- het dichten, opvullen of bijwerken van barsten, scheuren en putten in vloeren of wanden
- uitzettingvoegen of uitzetprofielen (uitzethulzen over leidingen zijn wél voorzien)
- gedetailleerde warmteverliesberekeningen en berekeningen per ruimte Eventuele vermeldingen over warmteverliezen zijn louter indicatief en gebaseerd op door de Klant verstrekte informatie. QH biedt hiervoor geen resultaatgarantie.
- QH levert de werf bezemschoon af, bijkomende opruim- en kuiswerken zijn niet voorzien.

In bepaalde gevallen kan QH bovenvermelde zaken afzonderlijk aanbieden als optionele dienst, al dan niet tegen meerkosten.

33. Op de werf te voorzien

§1 Toegang tot de werf

- parkeerruimte zo dicht mogelijk bij het betrokken pand en het desgevallend verplichte parkeerverbod met bijhorende signalisatie voor minstens 2 bestelwagens
- voldoende werk- en manoeuvreerruimte om de prestaties veilig en comfortabel uit te voeren. Daarin is uitdrukkelijk inbegrepen stellingen of vaste trappen (geen ladders) om (tussen)verdiepingen vlot en veilig te bereiken en te betreden.
- Vlotte doorgang van parkeerplek naar pand, vrij van overmatige vegetatie, obstructies, gevaarlijke dieren, putten, ...
- De Klant dient omwonenden te verwittigen van geplande werken met eventuele geluidshinder.

§2 Op de werf

- de volledige verdieping op dewelke QH werken uitvoert dient vrij te zijn van andere personen of derde partijen tijdens de werkzaamheden van QH
- alle vloer- en wandoppervlaktes dienen droog (geen natte verf of pleisterwerk), vrij (i.e. leeg), vrij van tapijt-, mortel- of lijmresten, vlak (geen putten of barsten), waterpas en bezemschoon te zijn
- waterleiding met voldoende debiet en eventueel opvangpunt voor vloeibaar residu (mag niet in de riolering)
- veilige en goed functionerende stroomvoorziening op de werf (16A/220V) met aansluitpunt binnen de 20 meter van de voorziene locatie voor de collector(en)
- Alle oppervlaktes waarop of waartegen QH montagewerken voorziet (bv. voor plaatsing van collectoren) dienen aanwezig te zijn (zowel wanden als vloeren). De ondergronden daarvan dienen vlak, recht en stofvrij te zijn. Indien de wand(en) waartegen collector(en) geplaatst dienen te worden nog niet aanwezig zijn, kan de plaatsing ervan niet doorgaan!
- Duidelijke markeringen voor de (voorziene) locatie van wanden, deuren, leidingen, snijgevoelige technieken, trappen, vast meubilair zoals keukens en badkamertoestellen, ... alsook markeringen waar collectoren en uitzetvoegen geplaatst dienen te worden.
- Correct geplaatste boorgaten op de vooraf afgesproken posities. Indien de ondergrond is samengesteld uit snelbouwsteen of Ytong kan QH deze boringen eventueel uitvoeren, mits de Klant dit voor aanvang van de werken aanvraagt en de locaties van de boorgaten duidelijk markeert.
- Randsolatie en uitzetvoegen dienen reeds voorzien te zijn voor QH verdere installatiewerken kan starten.

34. Technische instructies

§1 Algemene instructies

- De Klant neemt de nodige maatregelen om de werf en aldaar aanwezige Goederen en machines te beschermen tegen diefstal, vandalisme of vorstschade.

§2 in geval van freeswerken

- De vloer dient te zijn: droog en vetvrij (geen natte verf of chape), vrij (i.e. leeg), vrij van tapijt- chape-, mortel- of lijmresten, vlak (geen putten of barsten), waterpas en bezemschoon
- De chapelaag dient minimaal 40 mm dik te zijn.
- Er wordt uitgegaan van een vloerafwerking met standaard chape (of gelijkwaardig alternatief) zonder wapening, kiezels of ijzers. Bij zandcement, vloechape, beton en anhydrietchape en tegelvloeren kunnen extra handelingen nodig zijn waarvoor extra tijd en eventuele meerkosten voorzien dienen te worden.
- Bij eventuele tegelvloeren dienen de tegels voldoende hard te zijn om te vermijden dat deze zouden barsten of springen tijdens de freeswerken.
- Opgelet: een minimale afstand van ±20 cm tussen de freesmachine en obstakels (bijvoorbeeld sanitaire toestellen) is noodzakelijk alsook voldoende hoogte voor de bediener ervan (bijvoorbeeld voor freeswerk onder schuine wanden).
- Eventueel zelf uitgevoerde voorbereidingswerken dient de Klant conform de best practices en Buildwise normen uit te voeren, in het bijzonder met betrekking tot chapedekking rond buizen, uitzetvoegen en Legionella beheersing.

§1 Na de werken

- Bij freeswerk laat QH het afgefreesde stof (verpakt) ter plaatse achter. De Klant is verantwoordelijk voor de afvoer naar een recyclingpark.
- De Klant dient derde partijen (bijvoorbeeld vloerders) te informeren over de geplaatste (vloer)verwarmingssystemen zodat deze hier rekening kunnen houden bij de door hen geplande werken.
- Zolang de vloer niet afgewerkt is, dient de Klant de nodige bescherming/platen te voorzien. Het is het niet toegestaan om het geplaatste verwarmingssysteem te belopen teneinde schade te vermijden.