



CUSTOMER SERVICE CHARTER 2026

DIY assortment



Comfi® Alu



Comfi® Alu is een glaswoldeken, aan één zijde bekleed met een kraft-aluminium damp-scherm en voorzien van versterkte spijkerflenzen. Comfi® Alu onderscheidt zich van traditionele spijkerflensdekens door samendrukbare zones aan beide zijanten.

$\lambda_d = 0,040 \text{ W/m.K}$

Artikelcode	RD (m²K/W)	Dikte (mm)	Breedte (mm)	Lengte (mm)	m² / collo	Collo / pallet	m² / pallet	€ / collo	Levertermijn
1100003856	3,75	150	450	5000	4,50	30	135,00	57,11	M
1100003857	3,75	150	600	5000	6,00	30	180,00	76,14	M
1100003859	4,50	180	450	3900	3,51	18	63,18	47,77	M
1100003860	4,50	180	600	3900	4,68	18	84,24	63,69	M

Comfi® Uni



Comfi® Uni is een glaswoldeken, bekleed met een comfortvlies. Om de 10 cm werden er merkstrepen aangebracht, zodat de rollen gemakkelijk op maat versneden kunnen worden. Dit laat een vlotte plaatsing toe bij onregelmatige keperafstanden.

$\lambda_d = 0,035 \text{ W/m.K}$

Artikelcode	RD (m²K/W)	Dikte (mm)	Breedte (mm)	Lengte (mm)	m² / collo	Collo / pallet	m² / pallet	€ / collo	Levertermijn
1100003866	1,85	60	1200	6800	8,16	30	244,80	64,38	L
1100003867	3,75	120	1200	3400	4,08	30	122,40	51,08	M
1100003868	6,25	200	1200	2200	2,64	30	79,20	52,62	L

Comfi® Stixx®



Comfi® Stixx is een ophangstelsysteem uit gewapend composiet, voor het fixeren van Comfi® Uni-dakisolatie en het lucht-/dampscherm Comfi® Screen onder een hellend dak. Maakt deel uit van het Comfi® systeem.

Artikelcode	Omschrijving	Max. isolatiedikte (mm)	Verpakking	# / verp.	€ / verpak.	Levertermijn
1200004951	Isolatiedikte 120 - 160 mm	160	Doos	30	110,58	L
1200001959	Isolatiedikte 160 - 200 mm	200	Doos	30	123,30	L

Hellend dak

Comfi® Tape



Comfi® Tape is een eenzijdige kleeftape. Comfi® Tape verzekert een optimale luchtdichtheid van de naad tussen de verschillende lucht/dampschermбанen van het type Comfi® Screen. De kleeftape kan ook worden gebruikt om de overlappingen van de flenzen van Comfi® Alu luchtdicht af te kleven.

Artikelcode	Lengte (mm)	Breedte (mm)	Verpakking	# / verp.	Omverpakking	# verp. / omverpakking	€ / verpak.	Levertermijn
1200004899	25000	50	Stuk	1	Doos	12	32,14	L

Comfi® Kit



Comfi® Kit is een dichtingskit met meerdere componenten voor de luchtdichte en betrouwbare hechting van het vochtregulerend dampscherm Comfi® Screen aan de andere bouwdeelen, zoals muren, schouwen, vloeren en plafonds. Comfi® Kit kan binnen en buiten gebruikt worden en maakt deel uit van het Comfi® luchtdichtingsgamma.

Artikelcode	Inhoud	Verpakking	# / verp.	Omverpakking	# verp. / omverpakking	€ / verpak.	Levertermijn
1200001953	310 ml	Tube	1	Doos	20	11,07	L

Comfi® Screen



Comfi® Screen is een hygro-regulerend dampscherm uit polyamide met een drogende functie.

Artikelcode	Lengte (mm)	Breedte (mm)	Verpakking	m² / verpak.	# verpak. / pallet	€ / verpak.	Levertermijn
1200004898	20000	1200	Rol	24	63	150,73	L

Comfi® Panel



Glaswolplaat met uitstekende akoestische en thermische prestaties.

$\lambda_d = 0,036 \text{ W/m.K}$

Artikelcode	RD (m ² K/W)	Dikte (mm)	Breedte (mm)	Lengte (mm)	m ² / collo	Collo / pallet	m ² / pallet	€ / collo	Levertermijn
1100003861	1,25	45	600	1200	7,20	24	172,80	37,08	M

Comfi® Tape



Comfi® Tape is een eenzijdige kleeftape. Comfi® Tape verzekert een optimale luchtdichtheid van de naad tussen de verschillende lucht/dampschermpanelen van het type Comfi® Screen. De kleeftape kan ook worden gebruikt om de overlappenden van de panelen van Comfi® Alu luchtdicht af te kleven.

Artikelcode	Lengte (mm)	Breedte (mm)	Verpakking	# / verp.	Omverpakking	# verp. / omverpakking	€ / verpak.	Levertermijn
1200004899	25000	50	Stuk	1	Doos	12	32,14	L

Comfi® Kit



Comfi® Kit is een dichtingskit met meerdere componenten voor de luchtdichte en betrouwbare hechting van het vochtregulerend dampscherm Comfi® Screen aan de andere bouwdeelen, zoals muren, schouwen, vloeren en plafonds. Comfi® Kit kan binnen en buiten gebruikt worden en maakt deel uit van het Comfi® luchtdichtingsgamma.

Artikelcode	Inhoud	Verpakking	# / verp.	Omverpakking	# verp. / omverpakking	€ / verpak.	Levertermijn
1200001953	310 ml	Tube	1	Doos	20	11,07	L

Comfi® Screen



Comfi® Screen is een hygro-regulerend dampscherm uit polyamide met een drogende functie.

Artikelcode	Lengte (mm)	Breedte (mm)	Verpakking	m ² / verpak.	# verpak. / pallet	€ / verpak.	Levertermijn
1200004898	20000	1200	Roel	24	63	150,73	L

Customer Service Charter Isover®

Leveringsvoorwaarden

Transportkosten en minimale levering

Isover® producten worden franco geleverd vanaf een waarde van 500 euro. Kleine levering zijn ook mogelijk, mits extra transportkost. Informeer u hiervoor bij onze commerciële binnendienst of uw Isover® vertegenwoordiger.



Los- en levertijden

Bij leveringen door Isover® dient het lossen van de goederen zo te worden georganiseerd dat onderstaande maximale lostijden kunnen worden gerespecteerd. Voor langere lostijden zullen supplementen worden gevraagd. Lostijden worden gerekend vanaf de aankomst op het werk, doch slechts ingaand vanaf de afgesproken tijd (die trouwens is vermeld op de leveringsbon).

Ondanks de steeds moeilijker wordende verkeerssituatie trachten wij elke bestelling op het afgesproken uur te leveren. Leveringen zijn mogelijk in magazijn of op de werf vanaf 6.00 uur 's morgens.

Leveringen

	16/18 pallets (volle vracht)	< 16 palles	Accessoires > € 500
Bestelling voor 12u00	Levertermijn 2 werkdagen	Levertermijn 2 werkdagen	Levertermijn 2 werkdagen
Bestelling na 12u00	Levertermijn 3 werkdagen	Levertermijn 3 werkdagen	Levertermijn 3 werkdagen
Tijdstip Levering	Keuze exact uur	Keuze voor- of namiddag	Volgens transportplanning
Kostprijs	Gratis	€ 125	€ 125
Extra los- en wachttijden	+ € 65/u	+ € 65/u	+ € 65/u
Moffet	+ € 115	+ € 115	+ € 115
Tijdslevering	Gratis indien volle vracht	Gratis indien volle vracht	Gratis indien volle vracht

Customer Service Charter Isover®

Recyclage

Recyclagezakken

Glaswol is 100% recycleerbaar. Glaswolresten van Isover® Benelux kunnen opgehaald worden in recyclagezakken, op voorwaarde dat ze beantwoorden aan bepaalde zuiverheidscriteria (geen zichtbare verontreiniging, niet vermengd met ander bouwafval, bekleding verwijderd, droog, geen chemische verontreiniging). Ophaling vanaf 50 stuks. Contacteer onze commerciële dienst of uw rayonvertegenwoordiger voor meer info of voor hoeveelheden vanaf 1 ton.



Pallet Retourservice

Lege pallets kunt u gratis laten ophalen door Isover®. Dit is mogelijk vanaf een hoeveelheid van 18 lege Isover® pallets. Neem hiervoor vooraf contact op met onze afdeling verkoop binnendienst.



Bel ons

Heb je een vraag in verband met een levering?
+32 3 360 23 69

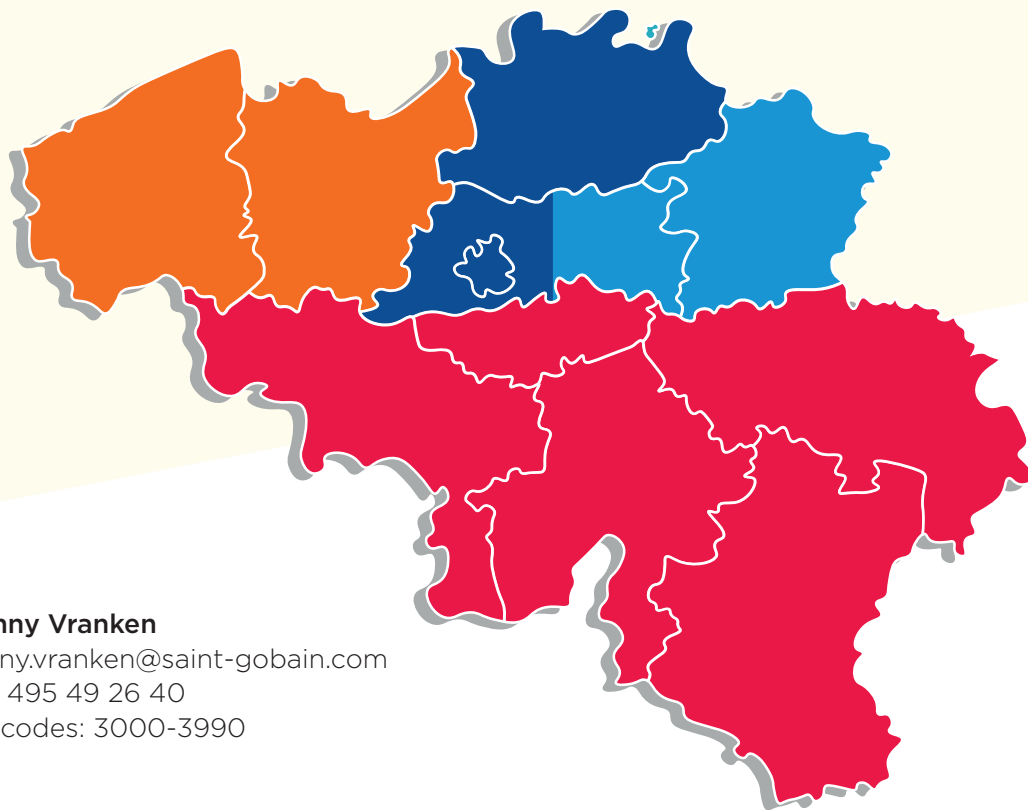


Mail ons

Heb je een technische vraag?
info@isover.be

Customer Service Charter Isover®

**Jouw vertegenwoordiger staat
altijd voor jou klaar!**



Johnny Vranken

johnny.vranken@saint-gobain.com

+32 495 49 26 40

Postcodes: 3000-3990



Evelyne Amores Collado

evelyne.amorescollado@saint-gobain.com

+32 474 82 08 73

Postcodes: 8000-9990



Daan Van Elsen

daan.vanelsen@saint-gobain.com

+32 470 77 20 95

Postcodes: 1000-1290, 1500-2990



Hans Chiggiato

hans.chiggiato@saint-gobain.com

+32 492 91 98 06

Postcodes: 1300-1490, 4040-7900

Customer Service Charter Isover®

Algemene verkoopvoorwaarden

Artikel 1. Definities

"Verkoper": Saint-Gobain Construction Products Belgium N.V., gevestigd te Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo, België, hierna de Verkoper. Verkoper opereert onder diverse handelsnamen: Isover®. "Klant": de natuurlijke of rechtspersoon met wie Verkoper een overeenkomst sluit, dan wel onderhandelt over de totstandkoming daarvan, of aan wie Verkoper een aanbieding doet of jegens wie Verkoper enige rechtshandeling verricht.

Artikel 2. Algemeen; aanbiedingen en bevestigingen

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten (de "Overeenkomsten"), waarbij de Verkoper als aanbieder, verkoper en/of leverancier van zaken optreedt of diensten verricht ten aanzien van de be- en/of verwerking en/of plaatsing van isolatie, gipsproducten/materialen of andere door Verkoper geleverde producten, materialen of systemen en aanverwante artikelen ("de Materialen"). Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten. Alle monsters en overige bij de aanbieding verstrekte gegevens worden slechts bij wijze van aanduiding verstrekt.

2.2 Alle orders, door vertegenwoordigers van de Verkoper of door tussenpersonen opgenomen, binden de Verkoper eerst, indien deze door de Verkoper schriftelijk zijn bevestigd in een opdrachtbevestiging, orderbevestiging of anderszins.

2.3 Enkel de Algemene Voorwaarden zijn toepasselijk op de Overeenkomsten tussen de Verkoper en de Klant, met uitsluiting van de eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van de Klant.

2.4 Als op een Overeenkomst ook andere voorwaarden van Verkoper van toepassing zijn, dan zal in geval van tegenstrijdigheid de voor de Verkoper meest gunstige bepaling van toepassing zijn, zulks ter beoordeling van de Verkoper.

2.5 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen de Verkoper en de Klant zijn overeengekomen.

Artikel 3. Prijzen

3.1 De Verkoper is bevoegd om belastingen, invoerrechten, heffingen of andere lasten, van overheidswege na de aanbidding of de totstandkoming van de overeenkomst ingevoerd of verhoogd, aan de Klant door te berekenen. De prijzen zijn EX WORKS [Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo] Incoterms® 2020.

3.2. De prijzen van Verkoper zijn afhankelijk van fluctuaties in de materiaalprijzen en/of andere kostprijsbepalende factoren. Bij stijgingen van de materiaalprijzen en/of andere kostprijsbepalende factoren die meer dan 5% bedragen, behoudt Verkoper zich het recht voor om, ten belopen van maximum 80% van de totale prijs, het deel van de prijs dat deze materialen en/of andere kostprijsbepalende factoren vertegenwoordigt, te verhogen met het percentage waarmee de materiaalprijzen en/of andere kostprijsbepalende factoren zijn gestegen.

3.3 Kosten van (duurzame) verpakkingsmaterialen mogen door de Verkoper desgewenst apart in rekening worden gebracht.

3.4. Slechts in geval de aan de Klant aangeboden prijs reeds binnen drie maanden na aanbidding wordt verhoogd, heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.

3.4. Alle prijzen zijn uitgedrukt in Euro en steeds exclusief BTW, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4. Aflevering; levertijd en transport

4.1. Levertijden zijn louter indicatief en houden geen resultaatsoort verbintenis in.

4.2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geschieden de leveringen af Verkoper of, indien rechtstreeks van de fabrikant aan de Klant wordt geleverd, geschieden leveringen EX WORKS [Sint-Jansweg 9, 9130 Kallo] Incoterms® 2020.

4.3. De Verkoper is gerechtigd om in gedeelten te leveren en per deell levering afzonderlijk te factureren.

4.4. Het transport van de Materialen is steeds voor rekening en risico van de Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Verkoper is gerechtigd een bedrag in rekening te brengen aan de Klant voor het transport. De Verkoper is steeds vrij in de keuze van het vervoer- en transportmiddel.

4.5 De Klant is gehouden mee te werken aan

de levering, bij gebreke waarvan de Verkoper gerechtigd is de Materialen op te slaan voor rekening en risico van Klant en na twee maanden te vernietigen, onverminderd het recht op betaling van de koopsom en vergoeding van kosten en schade.

4.6. Indien de Klant een bestelling op afroep plaatst moet deze binnen de termijn, welke door de Klant is gesteld en door de Verkoper is geaccepteerd, daadwerkelijk worden afgeroepen en afgenomen.

4.7. Werkzaamheden die niet door de Verkoper worden uitgevoerd en die leiden tot vertraging van het werk van Verkoper, moeten tijdig aan Verkoper worden gemeld. Indien de overeengekomen levertijd als gevolg van deze omstandigheden wordt overschreden en onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 4.1, is Verkoper in geen geval schadelijkt jegens de Klant.

4.8 Wanneer de levering ten gevolge van overmacht zoals bepaald in artikel 11 tijdelijk wordt geschorst, zal de leveringstermijn verlengd worden zonder dat dit recht kan geven op enige vergoeding.

4.9 Ook elke onvoorzienbare omstandigheid waardoor het voor de Verkoper veel moeilijker of duurdert is om op een normale manier of tijdig te leveren, zal de leveringstermijn verlengen zonder dat dit recht kan geven op enige vergoeding.

4.10 Tenzij uitdrukkelijk andersluidend beding kan geen enkele vorm van schadevergoeding, noch de verbreking van de overeenkomst, wegens niet-levering binnen de overeengekomen termijn gevorderd worden indien de levering niet binnen de overeengekomen termijn gebeurt.

4.11 De door de Verkoper opgegeven leveringstermijnen nemen slechts een aanvang na schriftelijke bevestiging of na een (gedeeltelijke) uitvoering van de overeenkomst door de Verkoper.

Artikel 5. Verpakking

5.1. Bij levering van de Materialen stelt de Verkoper herbruikbare en/of niet herbruikbare verpakking ter beschikking aan de Klant. De Verkoper kan hiervoor een vergoeding in rekening brengen. Vanaf het ogenblik dat het risico op verlies of schade overgaat op de Koper en tot en met de dag waarop de Verkoper de herbruikbare verpakking weer ophaalt, behoort de Koper de verpakking voor eigen rekening en risico.

5.2. De Klant is verplicht de herbruikbare verpakking in dezelfde staat en hoeveelheid weer ter beschikking van de Verkoper te stellen, op de dag dat de Verkoper de herbruikbare verpakking weer ophaalt. Niet herbruikbare verpakking dient door de Klant zelf te worden afgevoerd.

5.3. De Klant dient de Verkoper schriftelijk of per e-mail te berichten zodra de herbruikbare verpakking door de Verkoper opgehaald kan worden.

Artikel 6. Klachten

A. Algemeen

6.1. Tenzij bij de bestelling door de Klant bijzondere kwaliteitseisen zijn gesteld, die door de Verkoper schriftelijk zijn bevestigd, wordt gewone handelskwaliteit volgens de toepasselijke (NEN) of (CE) normen geleverd.

6.2. Tenzij anders overeengekomen heeft de Verkoper het recht om de Materialen te leveren die in geringe mate in kleur en/of dessin afwijken van het model, monster of voorbeeld. Afwijkingen in kleur, gewicht en maat van minder dan 10 %; natuurlijke kleuren, lijnen, bobbels, deuken en haarscheuren kunnen nooit aanleiding geven tot prijsvermindering, schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst.

6.3. De Klant is verplicht terstond na aflevering van de Materialen te onderzoeken of het geleverde aan de overeengekomen eisen voldoet en - bij niet-conformiteit - terstond schriftelijk bij Verkoper aangifte te doen van deze niet-conformiteit. Klachten betreffende bij levering niet-waarneembare niet-conformiteit (verborgen gebreken) dienen terstond bij ontdekking, doch uiterlijk binnen 8 dagen na ontdekking te worden gedaan, bij gebreke waarvan de aanspraken van de Klant vervallen.

6.4. Eventuele tekorten moeten binnen één werkdag na levering schriftelijk aan de Verkoper te worden gemeld.

6.5. De Klant is gehouden de geleverde Materialen te behandelen en te verwerken conform de gebruiks- en plaatsingsvoorschriften door de Verkoper verstrekt, bij gebreke waarvan de Klant geen aanspraken kan laten gelden.

6.6. De Klant draagt het risico voor schade als

deze - ondanks voormelde waarschuwing door de Verkoper - is veroorzaakt door:

- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
- onjuistheden in de door Klant verlangde constructies en werkwijze;
- gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
- gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de Klant ter beschikking zijn gesteld.

B. Klachten met betrekking tot de kwaliteit
6.7. Klachten van de Klant, inhoudende dat de geleverde Materialen niet beantwoorden aan de overeengekomen kwaliteit of niet conform zijn aan de van toepassing zijnde garantiëvoorwaarden, moeten binnen 8 dagen na ontvangst van de Materialen door middel van een aangetekend schrijven ter kennis van de Verkoper worden gebracht, bij gebreke waarvan deze geen enkel recht jegens de Verkoper zal kunnen doen gelden. Een Klant kan zich er niet op beroepen dat de Materialen niet aan de overeenkomst beantwoorden wanneer de Klant dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn.

6.8. Indien een tijdig ingediende klacht juist blijkt te zijn is de Verkoper slechts gehouden de oorspronkelijk geleverde Materialen te vervangen door materialen van de overeengekomen kwaliteit. De Verkoper heeft - naar eigen keuze - tevens het recht om de Materialen te herstellen, dan wel over te gaan tot creditering van de betreffende factuur. De Klant zal derhalve geen recht op ontbinding van de Overeenkomst kunnen doen gelden. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van de Verkoper is uitgesloten. De Klant komt slechts geen herstel of vervanging van de geleverde Materialen toe indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de Verkoper kan worden gevergd. Dit is het geval wanneer de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van uitoefening van een ander recht of een andere vordering die de Klant toekomt.

6.9. De Verkoper is niet aansprakelijk voor technisch onvermijdelijke afwijkingen van kleuren, kwaliteit, dessin en afmetingen.

C. Overige klachten

6.10. Klachten van de Klant over de wijze van nakoming door de Verkoper van de Overeenkomst, en niet betrekking hebbend op de kwaliteit van het geleverde, moeten zo tijdig en op zodanige wijze ter kennis van de Verkoper worden gebracht, dat deze zich omtrent de juistheid van de klacht kan vergewissen, bij gebreke waarvan de Klant ter zake geen enkel recht tegen de Verkoper zal kunnen doen gelden.

6.11. Gebreken die direct bij aflevering geconstateerd kunnen worden (waaronder gebreken met betrekking tot hoeveelheden, afmetingen en kleur), dienen door de Klant direct te worden meldt op het document dat bij aflevering wordt ondertekend (bijvoorbeeld een vrachtbijlage). Indien een dergelijk gebrek niet op het eerder genoemde document is vermeld, kan de Klant geen rechten ontleenen aan de in dit artikel bedoelde gebreken.

6.12. Indien een tijdig ingediende klacht juist blijkt te zijn heeft de Verkoper het recht alsnog zijn verplichtingen na te komen, zonder dat de Klant verder te diere zake iets van de Verkoper kan vorderen, zulks met uitsluiting van het geval waarin nakoming niet meer mogelijk mocht zijn.

6.13. Klachten over de factuur dienen schriftelijk te geschieden binnen 8 dagen na factuurdatum. Nadien worden geen klachten meer aanvaard.

Artikel 7 Betaling

7.1. De Klant is verplicht de facturen van de Verkoper te betalen binnen 30 dagen na factuurdatum zonder aftrek van enige korting. De betaling dient te geschieden zonder verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook en zonder dat de Klant haar betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszins mag blokkeren. De Verkoper is evenwel te allen tijde en zonder opgave van redenen gerechtigd contante betaling (pro forma factuur) vóór of bij de aflevering van de Materialen te verlangen. Afhankelijk van de grootte van de levering en/of het project kan de Verkoper van de Klant ook verlangen om een bankgarantie te verstrekken.

7.2. Een betaling geldt als ontvangen, zodra één van de bankrekeningen van de Verkoper onherroepelijk met het verschuldigde bedrag gecrediteerd is.

7.3. Bij overschrijding van de op de factuur vermelde betalingstermijn is de Klant van

Customer Service Charter Isover®

Algemene verkoopvoorwaarden

rechtswege, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist, in gebreke. In dat geval is de Klant vanaf de dag dat de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan de dag der algehele voldoening over het openstaande bedrag de rente verschuldigd uit hoofde van de wet van 2 augustus 2002 op de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties vermeerderd met 2%.

7.4 Iedere betaling strekt eerst in mindering van de kosten, vervolgens van de verschenen rente en tenslotte in mindering van de oudste facturen en de lopende rente, ook indien de Klant een andere volgorde voor toerekening aanwijst.

7.5. In geval van niet-tijdige betaling van een factuur worden alle betalingsverplichtingen van de Klant, ongeacht of de Verkoper ter zake reeds heeft gefactureerd, terstond opeisbaar.

7.6. De Verkoper heeft eveneens het recht de overeengekomen prijs onmiddellijk en in zijn geheel op te eisen, dan wel de Overeenkomst te ontbinden in geval van het faillissement van de Klant dan wel in het geval van het openen van een procedure van gerechtelijke reorganisatie, beslag op een belangrijk deel van diens bedrijfseigendommen, beslag op goederen bestemd voor de uitvoering van de overeenkomst of stillegging of vereffening van diens onderneming.

7.7. In geval van verzuim van de Klant is de Klant gehouden alle buitengerechtelijke incassokosten te voldoen, met een minimum van € 250,-.

7.8. Indien de Verkoper, nadat de Klant in verzuim is, betalingsherinneringen verstuurt of andere verzoeken tot betaling aan de Klant richt doet dit niet af aan het hiervoor bepaalde 1 t/m 7.

Artikel 8 Zekerheidstelling en Eigendomsvoorbehoud

8.1. De Verkoper heeft, indien goede grond bestaat om te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen, het recht te verlangen dat deze op eerste verzoek van de Verkoper terstond genoegzame en in de door de Verkoper gewenste vorm zekerheid stelt voor de nakoming van zijn verplichtingen, in het bijzonder de betaling van de overeengekomen prijs. Niet-voldoening aan een daartoe strekkende schriftelijke aanmaning geeft de Verkoper het recht hetzij de nakoming van diens verplichtingen op te schorten, hetzij de Overeenkomst te ontbinden, onverminderd diens recht op schadevergoeding.

8.2. Alle door de Verkoper aan de Klant geleverde en nog te leveren Materialen blijven uitsluitend eigendom van de Verkoper, totdat alle vorderingen die de Verkoper op de Klant heeft of zal verkrijgen volledig zijn betaald.

8.3. Indien de Klant in verzuim is ten aanzien van enige op hem rustende verplichting is de Verkoper gerechtigd de hem toebehorende Materialen op kosten van de Klant zelf terug te halen van de plaats waar zij zich bevinden. Alle kosten en schade, vallende op of veroorzaakt door de Materialen gedurende de periode dat zij zich onder de Klant bevonden, komen voor diens rekening en risico. De Klant is verplicht medewerking te verlenen aan de Verkoper, indien zij van haar terughaalbevoegdheid gebruik wenst te maken, op straffe van een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag.

8.4. Indien en zolang de Verkoper nog eigenaar is van de aan de Klant geleverde/ nog te leveren Materialen, zal de Klant de Verkoper onmiddellijk op de hoogte stellen wanneer genoemde Materialen in beslag (dreigen te) worden genomen of anderszins door derden aanspraak wordt gemaakt op (enig onderdeel van) genoemde Materialen. Bovendien zal de Klant de Verkoper op diens eerste verzoek mededelen waar genoemde Materialen zich bevinden. In ieder geval zal de Koper de Materialen afzonderen van gelijkaardige materialen en de Materialen van de nodige publiciteit voorzien waaruit blijkt dat de Materialen nog eigendom van de Verkoper zijn.

8.5. De Klant staat ervoor in dat een beslag op genoemde Materialen zo spoedig mogelijk wordt opgeheven. Bij (dreigend) beslag, (tijdelijke) staking van betaling of faillissement aan de kant van de Klant, zal de Klant de met beslag dreigende derde, de beslag leggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator onmiddellijk wijzen op de (eigendom) rechten van de Verkoper.

8.6. Bij wederverkoop door Klant van door ons geleverde Materialen, zal Klant op eerste verzoek van de Verkoper ten behoeve van de Verkoper een pandrecht vestigen op deze Materialen.

Artikel 9 In bewaring of ter be- of verwerking gegeven Materialen

9.1. Het risico van schade of breuk ten tijde of ten gevolge van transport, tijdelijke opslag en/of bewaring of van de bewerking van de aan de fabrikanten of handelaren ter be- of verwerking of ter bewaring gegeven Materialen of van Materialen, waaraan of waarmede waar dan ook een opdracht wordt uitgevoerd, is voor rekening van de Klant.

Artikel 10 Afmetingen, gewichten en maten

10.1. Ten aanzien van afmetingen en gewichten van alle Materialen behoudt Verkoper zich de toleranties voor conform de toepasselijke NEN-normen of (CE) normeringen.

10.2. Voor andere dan rechthoekige vormen wordt de oppervlakte berekend naar de rechthoek, waar de mal in past, met inbegrip van de daarop van toepassing zijnde toeslagen voor afwijkende maten en modellen.

10.3. De kosten voor het opnemen van maten, zo mede het vervaardigen van mallen, het plaatsen of bevestigen van isolatie, gips of systemen en alle andere extra verrichtingen zijn voor rekening van de Klant.

Artikel 11 Overmacht

11.1. Voor schade door overmacht en als gevolg van omstandigheden die voor de Verkoper ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet waren te voorzien is de Verkoper niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoermiddelen, verkeersblokkades, alsmede onvolledige, niet-tijdige of niet-nakoming van leveranciers van grondstoffen of andere toeleveranciers.

11.2. De Verkoper heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. De Verkoper behoudt het recht het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst aan de Klant te factureren.

11.3. Indien de Verkoper een tijdelijk opgeschort deel van de overeenkomst later toch uitvoert, is de Klant zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

Artikel 12 Risicoverdeling bij aanneming van werk - specifiek van toepassing op de werkzaamheden van Saint-Gobain Solutions

12.1. Indien de Verkoper tevens de verplichting op zich neemt om door hem verkochte Materialen in opdracht van de Klant te bewerken en/of te plaatsen dan wel wanneer uitsluitend sprake is van bewerking en/of plaatsing van Materialen, zijn op de Overeenkomst tussen partijen naast het in de voorgaande artikelen bepaalde tevens van toepassing hetgeen in dit artikel en de navolgende artikelen is vastgelegd. In geval van strijdigheid geldt hetgeen in dit artikel en de navolgende artikelen is bepaald.

12.2. De Klant is verplicht aan het einde van iedere werkdag de door de Verkoper op die dag verrichte plaatsingswerkzaamheden op te nemen en - bij akkoordbevinding - goed te keuren. Indien de Klant dit zonder redelijke grond nalaat, ofwel, in geval van afkeuring, verzuimt de Verkoper terstond schriftelijk de redenen van de afkeuring mede te delen, wordt het werk geacht ten genoegen van de Klant te zijn opgeleverd en door deze te zijn goedgekeurd.

12.3. Indien een tijdig ingediende klacht met betrekking tot de plaatsing van Materialen juist wordt bevonden, is de Verkoper slechts gehouden tot herplaatsing van de Materialen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van de Verkoper is uitgesloten.

12.4. De opslag van de Materialen vanaf het einde van het transport als bedoeld in artikel 4, 5e lid, komt voor rekening en risico van de Klant.

12.5. Indien de Materialen zijn opgeslagen op de bouwplaats voordat het door de Klant of Verkoper wordt geplaatst, be- of verwerkt, is de Klant verplicht om de opslag op een grondige manier te organiseren in lijn met de regels voor vakkundige opslag. Dit met betrekking tot onder meer de invloed van het weer, veiligheid, anti diefstal enz.

Artikel 13 Veiligheid op de bouwplaats - specifiek van toepassing op de werkzaamheden van Saint-Gobain Solutions

13.1. De Klant is verantwoordelijk voor de veiligheid op de bouwplaats. De Klant garandeert dat alle op de bouwplaats aanwezige bouwstoffen, hulpmiddelen en andere zaken deugdelijk zijn en voldoen aan de eisen die in de betreffende (wettelijke) voorschriften zijn vastgelegd.

13.2. Onder bouwplaats wordt verstaan het gehele terrein waarop bouwactiviteiten plaatsvinden, ongeacht of deze bouwactiviteiten plaatsvinden onder verantwoordelijkheid van de Klant.

Artikel 14 Afmetingen en andere gegevens - specifiek van toepassing op de werkzaamheden van Saint-Gobain Solutions

14.1. De Klant staat in voor de juistheid van de in het bestek en de tekeningen voorkomende ofwel anderszins aan de Verkoper verstrekte gegevens betreffende afmetingen, hoeveelheden, constructies, methoden van plaatsing etc., een en ander in de ruimste zin van het woord. Wanneer er verschil bestaat tussen deze gegevens en de werkelijkheid heeft de Verkoper recht op schadevergoeding of bijbetaling.

14.2. De Klant zal nimmer kunnen verlangen dat de Verkoper van de door deze gehanteerde hulpmiddelen, etc., een of meer speciale merken dan wel een bepaalde kwaliteit gebruikt, tenzij zulks tevoren uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 15 Meer- of minderwerk - specifiek van toepassing op de werkzaamheden van Saint-Gobain Solutions

15.1. Meer- of minderwerk zal in het algemeen worden verrekend volgens de tussen partijen overeengekomen eenheidsprijzen. Bij gebreke daarvan zal verrekening plaats hebben volgens de in het bestek vermelde eenheidsprijzen.

15.2. Wanneer het bestek geen uitkomst biedt, zal de verrekening geschieden aan de hand van de normaal gangbare prijzen, geldende op de datum, dat de werkzaamheden zijn verricht, respectievelijk hadden moeten worden verricht.

Artikel 16 Schade en aansprakelijkheid

16.1. In alle gevallen geldt dat de Verkoper nimmer gehouden is tot schadevergoeding, die de normale factuurwaarde van de Materialen ten aanzien waarvan de schadevergoeding wordt gevorderd, te boven gaat, dan wel - voor zover het een door de Verkoper verzekerd risico betreft - tot het bedrag waarvoor de afgesloten verzekering dekking biedt en uitkering plaatsvindt.

16.2. De Verkoper is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan wegens overschrijding van termijnen, noch voor gevolgschade of indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt, schade wegens gederfde winst en aan de Klant opgelegde boetes, bedrijfsschade, milieuschade en immateriële schade.

16.3. De Verkoper is nimmer aansprakelijk voor schade aan of verlies van Materialen die op verzoek van de Klant bij de Verkoper worden opgeslagen. Deze opslag geschiedt te allen tijde voor risico van de Klant.

16.4. De Verkoper is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan en verlies van of op bij het werk aangevoerde bouwstoffen, werktuigen of andere voorwerpen, wanneer deze zijn ontstaan door duidelijk aantoonbare opzet of grove schuld van hemzelf of van degenen, waarvan de Verkoper bij de uitvoering van de verbintenis gebruik heeft gemaakt.

16.5. De Verkoper is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het leveren en/of plaatsen van Materialen in volgens bestaande normen, praktijkrichtlijnen en/of fabrieksvoorschriften onjuiste hoedanigheid, dikte en/of samenstelling. De Verkoper is tevens niet aansprakelijk voor de gevolgen van het laten vochtig worden van de geleverde Materialen.

16.6. De Verkoper is nimmer aansprakelijk voor schade, voortvloeiende uit een verkeerd gebruik van de Materialen, schade door afkeuring van grondstoffen als gevolg van het na sluiting van de Overeenkomst wijzigen van wettelijke eisen, of schade als gevolg van gegeven adviezen omtrent de aard of de samenstelling van de bestelde Materialen.

16.7. Behoudens opzet of grove schuld, is de Verkoper niet aansprakelijk voor onrechtmatige gedragingen door de Verkoper of van diegenen, die al dan niet in dienstverband voor de Verkoper

Customer Service Charter Isover®

Algemene verkoopvoorwaarden

werkzaam zijn, dan wel door hem bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken.
16.8. De Klant is gehouden de Verkoper te vrijwaren van alle eventuele aanspraken van derden uit hoofde van onrechtmatige gedragingen van ondergeschikten of werknemers van de Koper of derden die op enigerlei wijze bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.

Artikel 17 Garantie

17.1. Indien door de fabrikant al dan niet via de Verkoper, ter zake van de door deze laatste geleverde en/of geplaatste Materialen, een garantie wordt verstrekt gelden met betrekking tot de aansprakelijkheid van de Verkoper voor de kwaliteit van de geleverde c.q. geplaatste Materialen uitsluitend de van de fabrikant afkomstige garantiebepalingen.

17.2. Geeft de fabrikant, om welke reden dan ook, juridisch dan wel feitelijk, geen garantie, dan wordt door de Verkoper eveneens geen garantie verstrekt.

17.3. De Verkoper zal zich naar vermogen inspannen teneinde te bevorderen, dat de fabrikant haar verplichtingen uit hoofde van de door haar verstrekte garantie nakomt.

17.4. De Klant kan geen recht uit enige garantie doen gelden, zo lang hij niet aan al zijn verplichtingen, zowel financieel als anderszins, uit de met betrekking tot de levering en/of plaatsing van de Materialen gesloten Overeenkomst voortvloeiend heeft voldaan.

17.5. De Verkoper garandeert aan de Klant dat de Materialen worden geleverd volgens de van toepassing zijnde normen en praktijkrichtlijnen. Buiten de garantie vallen breuk, bijvoorbeeld door plaatselijke opwarming die veroorzaakt kan worden door gedeeltelijk beplakken, beschilderen van het systeem, te dicht tegen het systeem geplaatste verwarming en/of hangende zonwering, condensvorming aan de kamer, interferentie of verkleuring als gevolg van dikte en andere eigenschappen van het toegepaste materiaal die onvermijdelijk zijn. Dit alles binnen de daarvoor van toepassing zijnde (inter)nationale normen.

17.6. De Klant komt geen beroep op de garantie toe voor schade ten gevolge van slijtage, oneigenlijk, onzorgvuldig c.q. ondeskundig gebruik en/of plaatsing. Bij bewerkingen, wijzigingen of veranderingen door een derde aan of van het geleverde of bij gebruik voor een ander doel dan wordt aangegeven, komt de garantie ook te vervallen.

17.7. De Klant komt geen beroep op de garantie toe, indien de Materialen worden blootgesteld aan zaken waarmee de kwaliteit (van de plaatsing) niet meer door de Verkoper kan worden gegarandeerd. Hieronder wordt onder meer (derhalve niet limitatief) verstaan: het gebruik van chemische middelen, het gebruik van agressieve reinigingsmiddelen, thermische oorzaken, het gebruik van kit dat zich niet verdraagt met de randafdichting, het beplakken met folie, het aanbrengen van verf, veranderingen in de eenheid of andere soortgelijke handelingen.

17.8. In prijs gereduceerde Materialen vallen buiten de garantie.

Artikel 18 Aanvullende bepalingen bij plaatsingswerkzaamheden

18.1. Voor het geval dat het verticale transport op de bouw, van alle door de Verkoper aangevoerde Materialen, gebeurt door de Verkoper, dient gebruik te kunnen worden gemaakt van een op de bouw aanwezige bedrijfsveilige en bedrijfsklare bouwkraan c.q. bouwlift met bedieningspersoneel; dit verticale transport dient binnen de normale werkuren te kunnen plaatsvinden op tijdstippen, welke in nauw overleg met de Verkoper worden vastgesteld.

18.2. Indien het lossen van materialen op de verdiepingvloeren de aanwezigheid van bedrijfsveilige en voor gebruik gereed zijnde uitstekende steigers noodzakelijk maakt, zal hierin door de Klant voor diens rekening worden voorzien.

Artikel 19 Intellectuele eigendomsrechten

19.1. Alle door de Verkoper verstrekte brochures, catalogi, prijslijsten, geschriften en andere materialen of (elektronische) bestanden blijven eigendom van de Verkoper, ongeacht of deze aan de Klant of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen. Bovendien houdt de Verkoper te dier zake alle intellectuele eigendomsrechten voor. Verstrekte brochures, catalogi, prijslijsten, geschriften en andere materialen of (elektronische) bestanden zijn uitsluitend bestemd om door de Klant te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming worden veeleuvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 20 Wettelijke voorschriften

20.1. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst door het vervallen, wijzigen of invoeren van wetten, wettelijke voorschriften e.d. de kosten van de Materialen hoger worden dan die, welke golden op de datum, dat de Verkoper offerte deed, zullen de meerdere, direct met het werk verband houdende kosten worden verrekend.

Artikel 21 Verjaring

21.1. Vorderingsrechten van de Klant jegens de Verkoper verjaren uiterlijk na verloop van één jaar na het ontstaan daarvan.

Artikel 22 Privacy

22.1. In voorkomend geval kunnen in het kader van bouw-, installatie- en onderhoudswerkzaamheden persoonsgegevens worden verwerkt. Het doel van de verwerking is niet het verwerken van die persoonsgegevens als zodanig, het doel is het leveren van bouw-, installatie- en onderhoudswerkzaamheden en voor het leveren van die dienst is het alsdan noodzakelijk om persoonsgegevens, zoals een adres en naam, te verwerken.

22.2. De bepalingen in de privacy statement, zoals vermeld op de website van Verkoper, zijn van toepassing op deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 23 Toepasselijk recht; bevoegde rechter

23.1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen de Verkoper en de Klant is uitsluitend het Belgische recht van toepassing.

23.2. Alle geschillen welke tussen de Verkoper en de Klant mochten ontstaan, zullen aan de bevoegde Belgische rechter worden voorgelegd.

23.3. Voor de uitleg van de gebruikelijke handelskortingen worden de internationale regels voor de uitlegging van de handelstermen (Incoterms), in de laatst verschenen uitgave van de Internationale Kamer van Koophandel (ICC) te Parijs, van toepassing verklaard.

23.4. Voor zover een van de onderhavige Algemene Voorwaarden deel uitmakende bepaling nu of op een later tijdstip in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift van dwingend recht, blijven deze Algemene Voorwaarden voor het overige van toepassing, voor zover niet door de Verkoper voor dat geval buiten toepassing verklaard.

23.5. De Klant verbindt zich ertoe alle toepasselijke wetten na te leven, met inbegrip van de wetgeving inzake exportcontrole en economische sancties.

Toepasselijke exportcontroleregelingen en/of economische sancties variëren afhankelijk van de transactie en kunnen instrumenten omvatten die zijn aangenomen door de Verenigde Naties, de Verenigde Staten, de Europese Unie en/of individuele landen of groepen van landen. In het bijzonder zal de Klant de zaken, de dienst(en) of de technologie(ën) niet doorverkopen of anderszins verstrekken (hetzij als een op zichzelf staand product of dienst, hetzij als onderdeel van een ander product of dienst) aan een individu of entiteit indien dit zou kunnen resulteren in een schending van toepasselijke exportcontrolevoorschriften en/of economische sancties, of in een schending van exportvergunningen afgegeven door enige autoriteiten. In het geval dat de Verkoper redelijke gronden heeft om aan te nemen dat de Klant de voornoemde exportcontrole of economische sanctiewetgeving en -regelgeving niet heeft nageleefd of van plan is dit niet te doen, kan de Verkoper, na kennisgeving aan de Klant en zonder afbreuk te doen aan andere rechten, de levering of uitvoering van zijn verplichtingen opschorten tot op het moment dat de Klant in staat is om schriftelijk bewijs te leveren dat er geen schending op het punt staat te gebeuren.

Indien de Klant dit niet doet binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van de Verkoper, heeft de Verkoper het recht om de overeenkomst te beëindigen, zonder enige aansprakelijkheid ten aanzien van de Klant. De Verkoper heeft het recht om zijn prestaties uit hoofde van de overeenkomst op te schorten zonder enige aansprakelijkheid ten aanzien van de Klant indien, op enig ogenblik, nieuwe economische sancties en/of exportreglementeringen van kracht worden en de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk of onwettig maken voor de Verkoper.

23.6. De Klant garandeert dat hij de Verkoper, een persoon in dienst van de Verkoper of een derde geen onrechtmatig voordeel heeft verschafte of beloofd om het voordeel van een overeenkomst te verkrijgen.

23.7. De Klant geeft de Verkoper toestemming om tijdens kantooruren evaluaties en audits uit te voeren om zich ervan te vergewissen dat de Klant voldoet aan zijn verplichtingen krachtens dit artikel. In dit verband dient de Klant alle documenten en gegevens te verstrekken die nodig zijn om de evaluatie of de audit voor te bereiden en uit te voeren, en toegang te verlenen tot de terreinen van de Klant of de aan hem gelieerde ondernemingen.

23.8. De Verkoper is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal de Verkoper de Klant tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde algemene voorwaarden zal tenminste een maand zitten.

Nota's



Algemeen nummer
03/360 22 11

Verkoop binnendienst
03/360 24 50

Per e-mail bestellen
gyproc_orders@saint-gobain.com

info@gyproc.be
www.gyproc.be



Algemeen nummer
03/360 23 50

Verkoop binnendienst
03/360 23 69

Per e-mail bestellen
isover_orders@saint-gobain.com

info@isover.be
www.isover.be



**Saint-Gobain
Construction Products
Belgium NV**

Sint-Jansweg 9
Haven 1602 B-9130 Kallo

**MAKING
THE WORLD
A BETTER
HOME**