



ALGEMENE VOORWAARDEN

Duidelijke afspraken over ons werk.

Versie 21 augustus 2026. Hier leest u de afspraken die gelden voor offertes en opdrachten van OZAI BV. Ze gaan over graafwerken, aansluitputten, kabels, leidingen, elektriciteit, telecom en herstelwerken.

ALGEMENE INFO	KLACHTEN
info@ozai.be +32 487 02 38 59	klacht@ozai.be
DRINGENDE MELDING	ADRES
+32 486 34 49 40 Bij onmiddellijk gevaar: bel 112.	Collegestraat 3 9240 Zele

Ondernemingsnummer: 1018.855.336. BTW: BE 1018.855.336. RPR Gent, afdeling Dendermonde. Afspraken in een ondertekende offerte of bevestigde opdracht gaan voor op deze algemene voorwaarden.

01 Wie zijn de partijen?

OZAI BV, Collegestraat 3, 9240 Zele, ondernemingsnummer 1018.855.336, btw-nummer BE 1018.855.336, RPR Gent, afdeling Dendermonde, noemen we in deze tekst 'OZAI'. De persoon of het bedrijf dat een offerte vraagt of een opdracht geeft, noemen we de 'klant'.

Een 'consument' is iemand die vooral voor zichzelf of zijn gezin bestelt. Een 'zakelijke klant' bestelt voor een beroep of bedrijf. Regels van de wet die consumenten extra beschermen, gaan altijd voor.

02 Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, bestellingen en opdrachten van OZAI, behalve als we schriftelijk iets anders afspreken. De klant krijgt deze tekst voor of bij het sluiten van de overeenkomst, op papier of als een bestand dat hij kan bewaren.

In de offerte of overeenkomst staat dat de klant de voorwaarden heeft gekregen, kon lezen en aanvaardt. Alleen een link naar een website is niet genoeg als bewijs. Voorwaarden van de klant gelden alleen als OZAI ze duidelijk en schriftelijk aanvaardt.

03 Offerte en start van de opdracht

Een offerte blijft 30 kalenderdagen geldig, behalve als er een andere termijn op staat. De opdracht start nadat de klant de offerte schriftelijk of digitaal aanvaardt en OZAI dit bevestigt. De opdracht kan ook starten als OZAI op duidelijke vraag van de klant al met het werk begint.

De offerte beschrijft het werk, de prijs of de manier waarop we die berekenen, de verwachte planning, de betaalmomenten en wat niet in de prijs zit. Een duidelijke reken- of schrijffout bindt OZAI niet. We verbeteren zo'n fout meteen en leggen dit uit.

04 Welke werken doen we?

OZAI doet alleen het werk dat in de aanvaarde offerte of bevestigde opdracht staat. Plannen, meetstaten, foto's en technische uitleg horen alleen bij de opdracht als de offerte er duidelijk naar verwijst.

Sommige aantallen liggen vooraf vast. Als de offerte zegt dat aantallen geschat zijn of dat we per uur werken, rekenen we de echte uren, afstanden, materialen en hoeveelheden aan tegen de afgesproken prijzen.

05 Prijs en btw

Voor consumenten staat de prijs met btw en verplichte kosten in de offerte, als we die vooraf kunnen berekenen. Voor zakelijke klanten zijn prijzen zonder btw, behalve als de offerte iets anders zegt. We rekenen geen extra kosten aan zonder een geldige afspraak of regel van de wet.

Kunnen we de prijs vooraf niet exact bepalen? Dan leggen we uit hoe we hem berekenen. Waar mogelijk geven we ook een schatting of een hoogste bedrag.

06 Wanneer kan de prijs veranderen?

De prijs kan alleen veranderen als de aanvaarde offerte een duidelijke en wettige formule bevat. Die formule gebruikt vaste, controleerbare cijfers, zoals een loonindex of materiaalindex. Ze vermeldt ook de startcijfers, de verdeling en het moment van de berekening.

OZAI mag de prijs niet alleen zelf bepalen. Een verandering volgt alleen de echte stijging of daling van de kosten. Zonder afgesproken formule blijft de prijs gelijk, behalve bij goedgekeurd extra werk of als de wet iets anders bepaalt.

07 Planning en vertraging

De offerte geeft een startdatum, een periode of een redelijke schatting. Verwachten we vertraging? Dan laten we de klant op tijd weten waarom en geven we een nieuwe planning. Een datum is alleen een schatting als dit duidelijk en met een goede reden in de offerte staat.

De planning kan langer worden door late informatie, geen toegang tot de werkplek, nutsbedrijven, de overheid, onveilig weer of een verandering die de klant vraagt. De extra tijd moet passen bij de echte gevolgen. Als OZAI door een eigen fout een belangrijke termijn mist, behoudt de klant zijn rechten volgens de wet.

08 Wat moet de klant regelen?

De klant zorgt op tijd voor veilige en vrije toegang tot de werkplek. Hij geeft juiste contactgegevens en alle bekende informatie die nodig is. Hij meldt vooraf private leidingen, tanks, funderingen, vervuilde grond, asbest, zwakke grond en andere bekende risico's.

De klant regelt alleen vergunningen, toestemming, parkeerverboden of aanvragen bij een nutsbedrijf als de offerte of de wet dit bij hem legt. OZAI blijft verantwoordelijk voor eigen controles, veiligheid en goed uitgevoerd werk.

09 Leidingen en onverwachte problemen

OZAI vraagt de wettelijk verplichte plannen en meldingen voor openbare leidingen op. De klant geeft ons alle plannen van private leidingen en toont zo goed mogelijk waar leidingen liggen die niet op officiële plannen staan.

Soms zit er iets onverwachts in de grond of in een gebouw dat we vooraf niet redelijk konden zien. Dan kunnen de manier van werken, de planning en de prijs veranderen. OZAI legt dit eerst schriftelijk uit. Bij direct gevaar mogen we meteen het nodige doen om mensen, spullen, leidingen en de werkplek veilig te houden.

10 Extra of andere werken

Voor extra of ander werk beschrijven we vooraf wat er verandert. De klant keurt ook de prijs, de manier van berekenen en de nieuwe planning schriftelijk goed. Een e-mail of digitale bevestiging is genoeg.

Bij een dringend gevaar mogen we meteen de nodige veiligheidswerken doen als vooraf vragen niet mogelijk is. We doen niet meer dan nodig en leggen de klant zo snel mogelijk uit wat er is gebeurd en hoeveel het kost.

11 Materialen en eigendom

Los geleverde materialen die nog niet vast in een gebouw of grond zitten, blijven van OZAI tot alles betaald is, voor zover de wet dit toestaat. De klant bewaart ze goed en mag ze niet verkopen, weggeven of als zekerheid gebruiken.

Voor materialen die al in het werk zitten, gelden de regels van de wet. De klant blijft de factuur betalen. Wie het risico draagt bij schade, volgt uit de overeenkomst en de consumentenwet, met aandacht voor het einde van de werken en wie de materialen echt bewaart.

12 Werken met andere vakmensen

OZAI mag andere vakmensen of gespecialiseerde bedrijven inschakelen. OZAI blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor de opvolging en voor werk dat onder onze verantwoordelijkheid gebeurt, behalve als de wet iets anders bepaalt.

13 Betaling door consumenten

Een factuur moet betaald zijn op de uiterste datum die erop staat. Betaalt een consument niet op tijd? Dan krijgt hij eerst een gratis herinnering en minstens 14 kalenderdagen extra tijd. In die periode rekenen we geen rente of kosten aan.

Na die 14 dagen mogen we alleen de rente en vaste vergoeding vragen die de wet toestaat. De vaste vergoeding is maximaal: 20 euro bij een schuld tot en met 150 euro; 30 euro plus 10 procent op het deel boven 150 euro bij een schuld tot en met 500 euro; en 65 euro plus 5 procent op het deel boven 500 euro. De totale vergoeding is nooit hoger dan 2.000 euro. Nieuwe regels van de wet gaan voor.

Betaalt OZAI een bedrag te laat terug aan een consument? Of voeren we door onze fout belangrijk werk te laat uit? Dan heeft de consument recht op een redelijke vergoeding die past bij de situatie en de wet.

14 Betaling door zakelijke klanten

Een zakelijke klant betaalt binnen 30 kalenderdagen na de datum van de factuur, behalve als we schriftelijk een andere wettige termijn afspreken. Wie niet akkoord gaat met een factuur, legt binnen 14 kalenderdagen via klacht@ozai.be uit waarom. Het deel waarover geen discussie bestaat, blijft betaalbaar.

Bij te late betaling gelden automatisch de rente en vaste vergoeding uit de Belgische wet over betalingsachterstand tussen bedrijven van 2 augustus 2002. Andere redelijke kosten om de betaling te krijgen, vragen we alleen als de wet dit toestaat en we ze kunnen bewijzen.

15 Wanneer mogen werken stoppen?

Komt een partij een belangrijke afspraak niet na? Dan waarschuwt de andere partij eerst schriftelijk en geeft ze redelijke tijd om het probleem op te lossen. Daarna mag OZAI het werk tijdelijk helemaal of deels stoppen als een vervallen en niet ernstig betwiste factuur onbetaald blijft, de werkplek onveilig is of nodige hulp van de klant ontbreekt.

OZAI maakt de werkplek eerst veilig en beperkt extra kosten. De klant heeft dezelfde soort rechten als OZAI een belangrijk probleem niet oplost. Bij direct gevaar of duidelijke weigering om te betalen, mogen noodzakelijke maatregelen meteen worden genomen.

16 Annuleren en bedenktijd

De klant mag een opdracht die nog niet klaar is schriftelijk stoppen. Hij betaalt dan het werk dat al gedaan is, bestelde materialen die we niet kunnen terugsturen, redelijke kosten om de werkplek veilig af te bouwen en bewezen redelijke schade voor het deel dat wegvalt. Dit geldt alleen zover de wet het toestaat. Op vraag geven we een berekening. We rekenen dezelfde schade niet twee keer aan.

Stopt OZAI zonder fout van de klant en zonder geldige overmacht? Dan betalen we bedragen voor niet uitgevoerd werk terug. We vergoeden ook redelijke directe schade van de klant volgens dezelfde soort regels.

Sluit een consument de overeenkomst online, per telefoon of buiten ons kantoor? Dan heeft hij normaal een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Vraagt hij duidelijk om vroeger te starten en stopt hij toch binnen die periode, dan betaalt hij het deel dat al gedaan is. De bedenktijd verdwijnt pas na volledige uitvoering als de consument vooraf akkoord ging met de start en bevestigde dat hij dit recht daarna verliest. Wettelijke uitzonderingen, zoals sommige dringende herstellingen, blijven gelden.

17 Overmacht

Overmacht is een gebeurtenis buiten de redelijke controle van een partij. Ze kon bij het sluiten van de opdracht niet worden verwacht of vermeden en maakt het werk tijdelijk of blijvend onmogelijk. De getroffen partij meldt dit zo snel mogelijk, legt uit hoelang het kan duren en beperkt de schade.

Afspraken worden alleen tijdelijk gestopt zolang de overmacht het werk echt verhindert. Duurt dit langer dan 60 kalenderdagen, of heeft de opdracht daardoor geen redelijk nut meer? Dan mag elke partij het nog niet uitgevoerde deel zonder boete stoppen. Werk dat goed is uitgevoerd en bruikbare materialen blijven betaalbaar.

18 Einde van de werken en klachten

Na het werk kan OZAI vragen om een werkbond of verslag te ondertekenen. Zichtbare problemen worden daar zo duidelijk mogelijk op gezet. Tekenend zonder opmerking betekent niet dat de klant zijn rechten verliest voor verborgen problemen of andere bescherming van de wet.

Meld een probleem binnen een redelijke tijd na ontdekking via klacht@ozai.be. Geef het adres, een duidelijke uitleg en liefst foto's. Voor consumenten geldt nooit een kortere termijn dan de wet toestaat. OZAI krijgt redelijke tijd om het probleem te bekijken en, als we verantwoordelijk zijn, te herstellen.

19 Garantie

OZAI belooft het werk zorgvuldig en volgens de afgesproken uitleg uit te voeren. Naast alle verplichte garanties van de wet geven we 12 maanden extra garantie op bewezen fouten in werk dat OZAI zelf uitvoerde. Die periode start bij het einde van de werken.

De extra garantie geldt niet voor gewone slijtage, verkeerd gebruik, werk door anderen, foute informatie van de klant, niet gemelde private leidingen of schade van buitenaf. Dit geldt alleen als het probleem daardoor echt ontstond. Verplichte garantie, regels over verborgen fouten en andere rechten van de klant blijven bestaan.

20 Schade en verzekering

OZAI is verantwoordelijk voor directe schade die we redelijk konden verwachten en die door onze fout ontstond. We sluiten onze verantwoordelijkheid nooit uit bij bedrog, een bewuste of zware fout, overlijden, lichamelijk letsel, het niet doen van een belangrijke afspraak of in andere gevallen waarin de wet een beperking verbiedt.

Bij zakelijke klanten zijn we, zover de wet dit toestaat, niet verantwoordelijk voor indirecte zakelijke schade, zoals gemiste winst of productie. Onze totale verantwoordelijkheid is beperkt tot het hoogste van twee bedragen: de prijs zonder btw van de betrokken opdracht, of het bedrag dat onze verzekering voor die schade betaalt. Deze grens geldt niet voor de uitzonderingen in de vorige zin.

Bij consumenten geldt een grens alleen als die geen recht uit de wet wegneemt en geen duidelijk oneerlijk verschil maakt. De klant doet wat redelijk is om extra schade te voorkomen en meldt schade meteen.

21 Plannen en documenten

OZAI of onze leveranciers houden de rechten op plannen, berekeningen, werkwijzen, tekeningen, foto's en andere documenten die we maken. Na betaling mag de klant ze gebruiken voor de afgesproken opdracht. Gebruik voor een ander project of doorgeven aan iemand anders mag alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming, behalve als de wet iets anders zegt.

22 Persoonlijke gegevens

OZAI gebruikt persoonlijke gegevens voor offertes, werk, facturen, klantenbeheer, veiligheid, discussies en regels van de wet. Dat gebeurt omdat het nodig is voor de opdracht of de wet. Soms gebruiken we gegevens met toestemming of omdat we daar een geldige en redelijke reden voor hebben.

We delen gegevens alleen met dienstverleners, andere vakmensen, adviseurs, overheden of nutsbedrijven als dat nodig of wettelijk verplicht is. In ons privacybeleid staat hoe lang we gegevens bewaren en welke rechten u hebt. Vragen kunnen naar info@ozai.be. Een klacht kan ook naar de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, de officiële dienst voor privacy.

23 Klachten oplossen

Stuur een klacht naar klacht@ozai.be. Vermeld uw naam, contactgegevens, adres van de werkplek, nummer van de factuur of offerte en wat er fout ging. OZAI bevestigt de ontvangst binnen 5 werkdagen. We proberen binnen 30 kalenderdagen een duidelijk antwoord te geven. Bij technisch onderzoek kan dit langer duren.

We proberen eerst samen een oplossing te vinden zonder rechtszaak. Een consument kan daarna gratis hulp vragen aan de Consumentenombudsdienst via consumentenombudsdienst.be. Naar de bevoegde rechter stappen blijft altijd mogelijk.

24 Belgisch recht en rechtbank

Belgisch recht geldt voor de opdracht. Voor consumenten bepaalt de wet welke rechter bevoegd is. Een consument moet dus niet alleen naar een rechtbank bij het adres van OZAI.

Bij een discussie tussen bedrijven zijn de bevoegde rechtbanken van Oost-Vlaanderen, afdeling Dendermonde, bevoegd. Dit geldt niet als de wet een andere rechtbank verplicht of als we schriftelijk voor arbitrage kozen. OZAI mag ook naar de rechtbank die volgens de gewone regels bevoegd is voor de klant.

25 Laatste afspraken

Is een deel van deze voorwaarden ongeldig of niet uitvoerbaar? Dan blijven de andere delen gelden als de opdracht zonder dat deel kan doorgaan. Als de wet het toestaat, vervangen we het ongeldige deel door een geldige afspraak met zo veel mogelijk hetzelfde doel en een eerlijk evenwicht.

Een recht niet meteen gebruiken betekent niet dat iemand dat recht opgeeft. Veranderingen aan de opdracht zijn alleen geldig als ze schriftelijk of in een bestand dat beide partijen kunnen bewaren, zijn bevestigd. De Nederlandse tekst is de afgesproken versie, behalve als we schriftelijk iets anders bepalen.

CONTACT	BEDRIJFSGEGEVENS
Info: info@ozai.be Klachten: klacht@ozai.be Info: +32 487 02 38 59 Dringend: +32 486 34 49 40	OZAI BV Ondernemingsnummer: 1018.855.336 BTW: BE 1018.855.336 RPR Gent, afdeling Dendermonde Collegestraat 3, 9240 Zele Versie: 21 augustus 2026

BEVESTIGING DAT DE KLANT DE VOORWAARDEN KREEG

Met de handtekening bevestigt de klant dat hij deze voorwaarden voor of bij het sluiten van de opdracht kreeg, ze kon lezen en aanvaardt. We bewaren deze bevestiging samen met de ondertekende offerte of opdracht.

Naam klant	Offerte- of opdrachtnummer
Datum en plaats	Handtekening