

## ALGEMENE VOORWAARDEN - LEVERING VAN DIENSTEN

### 1. Toepassingsgebied

1.1. De algemene verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten voor training, coaching en andere diensten, hierna te noemen "de diensten", geplaatst bij Techno-Consulting BV, gevestigd te Sint-Niklaas, BCE nr. 0525767912, hierna te noemen "de Dienstverlener".

1.2. De toepassing van deze algemene voorwaarden vormt een bepalende voorwaarde voor de toestemming van de Dienstverlener. Elke geplaatste bestelling impliceert de volledige en onvoorwaardelijke aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Deze voorwaarden zijn in alle gevallen onvoorwaardelijk van toepassing. De ondertekening van deze voorwaarden, de aanvaarding van een offerte of de betaling van een factuur, houdt de volledige aanvaarding van de opdrachtgever in.

1.3 Van deze algemene voorwaarden kan alleen worden afgeweken met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Dienstverlener en alleen voor specifieke onderdelen (artikelnummer of deel daarvan). Een door Dienstverlener toegestane afwijking van deze algemene voorwaarden maakt deze algemene voorwaarden op geen enkele wijze ongeldig.

### 2. Aanbieden/offertes en bestellen

2.1. Onze aanbiedingen/offertes zijn één maand geldig.

2.2. De in de offerte vermelde prijzen gelden alleen voor de uitvoering van de daarin beschreven diensten, met uitsluiting van alle andere diensten. Indien bijkomende diensten moeten worden toegevoegd aan de basisdiensten en -aanbiedingen, zullen deze steeds in onderling overleg worden uitgevoerd en gevalideerd per e-mail of brief of nieuwe offerte. De prijs zal worden aangepast in overeenstemming met de prijslijst van de dienstverlener, samen met de kosten die nodig zijn om de dienst uit te voeren.

2.3. De offerte komt tot stand op basis van de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Dienstverlener is gerechtigd om bij wijzigingen in de gewenste dienstverlening af te wijken van de overeengekomen offerte en de benodigde bedragen in rekening te brengen.

### 2.4. Type offertes of evaluatie van diensten:

Er zijn twee mogelijke types offertes, afhankelijk van de eisen van de klant:

Projecten en diensten op contractbasis:

De prijsofferte die naar de klant wordt gestuurd, is een raming van de prijs voor de gevraagde diensten (contractwerk), zonder afbreuk te doen aan de werkelijk gepresteerde tijd. Een nauwkeurige opgave van de gemaakte en vastgelegde uren en kosten zal volledig aan de klant worden gefactureerd en zal beschikbaar zijn om deze bedragen te rechtvaardigen.

Projecten en diensten met een vaste prijs (forfait):

De prijsofferte vormt het pakket dat aan de klant zal worden gefactureerd voor de diensten die in de prijsofferte worden vermeld, inclusief eventuele kosten voor het leveren van de dienst.

### 3. Prijzen

3.1 Al onze prijzen zijn vermeld in euro's, exclusief btw. Bij een globale aanbieding wordt het btw-bedrag vermeld dat over het totaalbedrag verschuldigd is.

3.2. Elke verhoging van de btw of elke nieuwe belasting die wordt opgelegd tussen het moment waarop de bestelling wordt geplaatst en het moment waarop de dienst wordt verleend, zal aan de klant worden doorberekend.

### 4. Betaling

4.1. Facturen zijn contant betaalbaar of op een andere vervaldatum die daarin is vermeld, ten gunste van de rekening van de Dienstverlener. Dit wordt ter informatie vermeld op de eindfactuur.

4.2 Elke betalingsachterstand van meer dan 15 kalenderdagen heeft van rechtswege en zonder ingebrekestelling een toeslag tot gevolg. Bovendien heeft de Dienstverlener het recht om zijn garantie of de levering van diensten op te schorten zolang de klant in gebreke blijft met de betaling.

4.3. Elke ingebrekestelling gericht aan een klant die het volledige bedrag van zijn factuur niet heeft betaald, kan worden gefactureerd tegen € 25 per verstuurd brief, onverminderd de eventuele deurwaarderskosten die ook aan de klant zullen worden aangerekend.

4.4. Elke klacht met betrekking tot een factuur moet uiterlijk acht kalenderdagen na ontvangst ervan per e-mail naar het adres [info@techno-consulting.be](mailto:info@techno-consulting.be) worden verzonden en dezelfde dag per post naar de maatschappelijke zetel van de Dienstverlener worden bevestigd. Als deze termijnen en formaliteiten niet gerespecteerd worden, kan de klant de factuur niet meer betwisten.

### 5. Herroepingsrecht

5.1. Alle bestellingen die door de Klant geplaatst worden, via de website van de Dienstverlener, per e-mail of telefonisch, zijn bindend voor de Klant zodra ze ontvangen of gevalideerd zijn. Als de Klant een bestelling plaatst op een andere manier dan via e-mail of het offertesysteem, dan ontvangt de Klant een bevestiging per e-mail waarin wordt bevestigd dat de bestelling door de Dienstverlener is geregistreerd.

5.2. Overeenkomstig artikel 47 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming heeft de consument-klant die in het kader van zijn privéleven een beroep doet op de diensten van de dienstverlener zonder dat hij de lokalen heeft kunnen bezoeken om de offerte op te stellen (overeenkomst op afstand), het recht om zijn herroepingsrecht van 14 dagen uit te oefenen. De klant moet dus ten minste 14 dagen

wachten voordat hij de bestelde dienst ontvangt. Hij kan deze termijn verkorten door een schriftelijk verzoek in te dienen (e-mail of brief).

## 6. Orderannulering

6.1. Met uitzondering van het herroepingsrecht vermeld in punt 5.2, kan elke annulering van de bestelling door de klant niet leiden tot de terugbetaling van reeds betaalde bedragen of tot welke schadevergoeding dan ook.

6.2. In geval van annulering van de bestelling door de Dienstverlener, om welke reden dan ook, verbindt de Dienstverlener zich ertoe om zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Gezien de aard van de diensten is het duidelijk dat er geen schadevergoeding kan worden geëist van de Dienstverlener. De enige eis die kan worden gesteld is dat de dienst wordt verplaatst of geannuleerd.

## 7. Prestaties van diensten

7.1. De Dienstverlener verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om zijn klanten een dienstverlening van hoge kwaliteit te bieden.

7.2. Gebruik van onderaannemers :

De Dienstverlener heeft het recht om de bestelde diensten te laten uitvoeren door een werknemer of onderaannemer van zijn keuze, onder zijn algemene aansprakelijkheid.

7.3. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om te weigeren een bestelling uit te voeren van een klant die niet volledig of gedeeltelijk heeft betaald voor een eerdere bestelling of met wie een betalingsgeschil loopt.

## 8. Garanties en beperking van aansprakelijkheid

8.1. Indien de Klant meent de kwaliteit van de door de Dienstverlener geleverde diensten te mogen betwisten, dient hij dit schriftelijk (per e-mail of per post) te doen, op straffe van verval. De beoordeling van deze diensten moet worden uitgevoerd door een bemiddelaar die in onderling overleg tussen beide partijen wordt bepaald.

8.2. In elk geval is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener beperkt tot het bedrag van het contract, onverminderd het recht van de Klant om een rechtsvordering in te stellen overeenkomstig artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek. In geval van twijfel zijn de rechtbanken van het rechtsgebied Dendermonde bevoegd.

Ongeacht de aard van de relatie tussen de dienstverlener en zijn klant, doet het al dan niet bestaan van een voorafgaande of toekomstige overeenkomst niets af aan de toepassing van het Burgerlijk Wetboek waarnaar hierboven wordt verwezen.

8.3. Aansprakelijkheidsverzekering. De Dienstverlener bevestigt dat hij verzekerd is tegen de risico's die gepaard gaan met deze diensten. De voorwaarden en dekking van deze verzekering zijn op aanvraag verkrijgbaar.

## 9. Vertrouwelijkheid

9.1. De Dienstverlener verbindt zich ertoe persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de wet, Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

9.2. De Dienstverlener weigert de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de bescherming van gevoelige gegevens die door de klant worden beheerd. Als de Dienstverlener toegang heeft tot deze gegevens, heeft hij alleen toestemming om deze te raadplegen om de gegevens die nodig zijn voor zijn opdracht te kunnen raadplegen. Hij heeft nooit het recht om de gegevens te downloaden of te kopiëren. De klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van deze gegevens. In geval van lekken, hacking of andere gebeurtenissen is de klant als enige verantwoordelijk voor de bescherming van de gegevens. De dienstverlener weigert stilzwijgend de toegang tot dergelijke gegevens.

9.3. Klanten kunnen te allen tijde en zonder enige rechtvaardiging bezwaar maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens door een brief te sturen naar de Dienstverlener of een e-mail te sturen naar [info@techno-consulting.be](mailto:info@techno-consulting.be).

9.4. Als de klant op enig moment van mening is dat de Dienstverlener zijn of haar privacy niet respecteert, wordt hij of zij verzocht per e-mail of per post contact op te nemen met de Dienstverlener en de Dienstverlener op de hoogte te stellen van zijn of haar mening.

De serviceprovider zal alles in het werk stellen om het probleem op te sporen en te verhelpen.

9.5. In alle gevallen verbindt Techno-Consulting zich ertoe de (EU) Verordening 2016/679 volledig na te leven en de persoonsgegevens van haar klanten of andere professionele contacten niet door te geven aan een ander bedrijf, al dan niet partner, gevestigd in de EU of daarbuiten.

9.6 De Dienstverlener houdt geheim alle informatie van en over de klant die in het kader van de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst al dan niet rechtstreeks te zijner kennis is gekomen, tenzij de klant schriftelijk toestemming heeft gegeven deze informatie niet als geheim te behandelen.

9.7 De Dienstverlener zal geen informatie waarvan hem kenbaar is gemaakt dat deze vertrouwelijk is of waarvan hij de vertrouwelijkheid redelijkerwijze had behoren te beseffen, aan derden verstrekken, tenzij Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

## 10. Overmacht

10.1. Geen van beide partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor de gehele of gedeeltelijke niet-nakoming van haar verplichtingen indien deze niet-nakoming te wijten is aan overmacht situatie of aan het optreden van een gebeurtenis die overmacht vormt, zoals, maar niet beperkt tot, overstroming, brand, storm, tekort aan grondstoffen, vervoersstaking, gedeeltelijke of volledige staking of uitsluiting, uitval van vervoermiddelen, ziekte, ongeval, overlijden, pandemie of andere ramp.

10.2. De Partij die door dergelijke gebeurtenissen wordt getroffen, moet de andere Partij zo snel mogelijk op de hoogte stellen van het optreden van de gebeurtenis. Idealiter wordt deze informatie vóór de uitvoering of uiterlijk op het moment van de uitvoering verzonden.

10.3. De partijen komen overeen dat ze zo snel mogelijk met elkaar zullen overleggen om samen te bepalen hoe de bestelling zal worden uitgevoerd tijdens de periode van overmacht.

10.4. Planningsfouten, boekingsfouten of andere organisatorische fouten van de klant zijn uitgesloten van deze gevallen van overmacht. Bij annulering van een geboekte dienst wordt 75% van de prijs in rekening gebracht als de annulering minder dan 7 werkdagen voordat de dienst moet plaatsvinden, plaatsvindt.

## 11. Intellectueel eigendom

11.1. Alle logo's, handelsmerken, gereedschappen, concepten, foto's en modellen die voorkomen op documenten van de opdrachtgever zijn en blijven haar eigendom. Alle concepten, ontwikkelingen, logo's, foto's, afbeeldingen, tekeningen of andere creaties van Techno-Consulting BV blijven haar eigendom, ook als deze zijn toegevoegd aan creaties of concepten van de opdrachtgever. De opdrachtgever mag ze echter gebruiken voor de duur van de samenwerking. Ze mogen niet worden overgedragen of gebruikt door andere concurrerende of samenwerkende bedrijven zonder schriftelijke toestemming van de dienstverlener. Aan het einde van de samenwerking kan de klant schriftelijk verzoeken om een gebruiksperiode of de aankoop van het eigendom.

11.2. Elke gedeeltelijke of volledige reproductie van deze logo's, handelsmerken, foto's, modellen of concepten, ongeacht het medium, voor commerciële, associatieve of vrijwillige doeleinden, is verboden zonder toestemming van de Dienstverlener of de houders van de handelsmerken of rechten verbonden aan deze grafische of andere voorstellingen.

11.3 Ontwikkeling en creatie op specifiek verzoek van de klant. Bij het aanvragen van een offerte moet de klant de aard van de ontwikkeling of creatie specificeren. Wanneer dit verzoek uniek en specifiek is voor de klant, kan de klant verzoeken om een eigendomsoverdracht vóór voltooiing door dit te specificeren in een uitwisseling van e-mail of e-mail. Als bewijs van aanvaarding zal de dienstverlener de overdracht van intellectuele eigendom duidelijk aangeven door dit te vermelden op de offerte en door een gedetailleerde overeenkomst voor de overdracht van deze rechten toe te voegen (model beschikbaar op aanvraag). Zonder deze vermelding en overeenkomst blijven de artistieke of intellectuele ontwikkelingen of creaties eigendom van de dienstverlener.

## 12. Geschil

12.1. Elk geschil, van welke aard dan ook, moet eerst het onderwerp zijn van een poging tot minnelijke schikking voordat het kan worden voorgelegd aan de Rechtbanken en Tribunalen.

12.2. Elk geschil met betrekking tot de geldigheid, de interpretatie en/of de uitvoering van een contract afgesloten met de Dienstverlener zal uitsluitend worden voorgelegd aan de hoven en rechtbanken van Dendermonde.

### 13. Diverse

13.1. Wanneer de partijen, door de toepassing van een wet of regeling of na bemiddeling of geschillen, naargelang het geval, onderhandelen om een of meer bepalingen overeen te komen die het mogelijk maken om, voor zover mogelijk, het doel te bereiken dat wordt nagestreefd door het beding of de bedingen die nietig zijn.

13.2. Geen enkele nalatigheid of vertraging door een van de partijen bij de uitoefening van enig recht of rechtsmiddel waarover zij krachtens deze Overeenkomst of het toepasselijk recht beschikt, vormt een verklaring van afstand.

13.3. Deze algemene voorwaarden en de bepalingen vermeld op de offerte die naar de klant wordt gestuurd, vormen een contractueel geheel en vormen de volledige contractuele relatie tussen de partijen.

13.4. Het contract, bekrachtigd door aanvaarding van het aanbod, wordt gesloten tussen de Dienstverlener en de klant en is onderworpen aan het Belgisch recht. Alleen de Nederlandse taal is van toepassing. Een Franse vertaling is beschikbaar op aanvraag.