

ALGEMENE VOORWAARDEN

Florette Vervloet

Kuitenbergstraat 31 — 9940 Evergem — BE0778.937.912

Versie: juni 2026 — van toepassing op alle samenwerkingen gestart vanaf deze datum

DEEL 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1: Definities

1.1 "Dienstverlener": Florette Vervloet, gevestigd te Kuitenbergstraat 31, 9940 Evergem, geregistreerd onder BE0778.937.912.

1.2 "Opdrachtgever": de onderneming of zelfstandige die een opdracht verstrekt aan dienstverlener in het kader van haar beroepsactiviteit.

1.3 "Schriftelijk": elke communicatie via e-mail of ander schriftelijk medium. Voor de overdracht van intellectuele eigendomsrechten is een ondertekend document vereist.

1.4 "Live dag": een intensieve één-op-één werkdag waarbij dienstverlener en opdrachtgever samen werken aan een concreet vraagstuk of project.

1.5 "Projectsamenwerking": een tijdelijk afgebakend traject waarbij dienstverlener en opdrachtgever samenwerken aan een concreet doel, met een afgesproken looptijd.

1.6 "Retainer": een doorlopende samenwerking waarbij dienstverlener op structurele en periodieke basis beschikbaar is voor opdrachtgever.

1.7 "Groepsprogramma": een collectief traject, opleiding of workshop waarbij meerdere deelnemers tegelijkertijd aansluiten.

1.8 "Digitaal product": een digitale tool, template, programma, cursus of ander digitaal product aangeboden door dienstverlener.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten tussen dienstverlener en opdrachtgever.

2.2 Dienstverlener richt haar diensten uitsluitend aan ondernemingen en zelfstandigen die handelen in het kader van hun beroepsactiviteit. Consumenten in de zin van de Belgische consumentenwetgeving worden uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk bevestigd door dienstverlener.

2.4 De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3: Offertes en aanbiedingen

3.1 Offertes zijn gebaseerd op de op dat moment geldende tarieven en omstandigheden. Bij wijziging van lonen, tarieven of diensten behoudt dienstverlener het recht deze evenredig aan te passen.

3.2 Een offerte is enkel geldig voor de persoon of onderneming tot wie ze gericht is.

3.3 Een offerte heeft een geldigheidsduur zoals vermeld op de offerte. Bij gebrek aan vermelding geldt een geldigheidsduur van 30 kalenderdagen vanaf de datum van verzending.

3.4 Alle tarieven en prijzen zijn exclusief btw en andere bijkomende kosten.

Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra dienstverlener een orderbevestiging ontvangt. Deze bevestiging kan schriftelijk of mondeling.

4.2 Partijen aanvaarden dat elektronische communicatie, waaronder e-mail, als geldig bewijsmiddel kan worden ingeroepen. Voor zover de wet een ondertekend geschrift vereist, dienen partijen te zorgen voor een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening conform Verordening (EU) nr. 910/2014 (eIDAS). Deze bepaling laat de dwingende wettelijke vormvereisten en de rechten van consumenten onverlet.

Artikel 5: Uitvoering van de opdracht

5.1 Dienstverlener verbindt zich tot een inspanningsverbintenis. Zij voert haar opdrachten uit naar best vermogen, volgens de regels van de kunst en conform professionele standaarden. Er wordt geen resultaatsverbintenis aangegaan.

5.2 Dienstverlener heeft de vrijheid om de uitvoering naar eigen professioneel inzicht te organiseren, voor zover dit past binnen de afgesproken opdracht.

5.3 Dienstverlener kan derden inschakelen voor de uitvoering van bepaalde taken. Haar aansprakelijkheid blijft in dat geval beperkt tot het bedrag dat zij op die derde kan verhalen.

5.4 De opdrachtgever verbindt zich ertoe alle informatie, documenten, materialen, inhoud en andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht volledig en tijdig aan de dienstverlener te bezorgen, en dit uiterlijk op de tussen partijen overeengekomen datum.

Indien de opdrachtgever nalaat de vereiste informatie of documenten tijdig aan te leveren, is de dienstverlener gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten en het project te herplannen naar de eerstvolgende beschikbare plaats in haar agenda, zonder dat de opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding wegens de hierdoor ontstane vertraging.

5.5 Indien de opdrachtgever de vereiste informatie, documenten of materialen evenmin aanlevert tegen de nieuw vastgelegde datum, heeft de dienstverlener het recht de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen ten laste van de opdrachtgever. In dat geval blijven alle reeds betaalde voorschotten en bedragen definitief verworven door de dienstverlener, onverminderd haar recht om de werkelijk geleden schade te bewijzen en te vorderen indien deze hoger zou zijn.

5.6 **Stilvallen van het dossier.** Indien de opdrachtgever niet reageert op twee opeenvolgende schriftelijke verzoeken of herinneringen van de dienstverlener, verzonden met een tussenperiode van minstens zeven (7) kalenderdagen, wordt de uitvoering van de overeenkomst van rechtswege opgeschort wegens gebrek aan medewerking van de opdrachtgever.

De dienstverlener kan in dat geval niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vertraging, schade, meerkosten of andere gevolgen die voortvloeien uit deze opschorting.

Indien de opschorting langer dan dertig (30) kalenderdagen aanhoudt vanaf de tweede herinnering, heeft de dienstverlener het recht de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling te beëindigen ten laste van de opdrachtgever. Alle reeds betaalde bedragen blijven in dat geval definitief verworven door de dienstverlener,

onverminderd haar recht op vergoeding van de werkelijk geleden schade indien deze hoger is.

Partijen erkennen uitdrukkelijk dat het voorschot een redelijke forfaitaire vergoeding vormt voor de door de dienstverlener gereserveerde capaciteit, de reeds verrichte voorbereidingswerken en het verlies van andere opdrachten.

Artikel 6: Betaling en facturering

6.1 Alle facturen van de dienstverlener zijn betaalbaar op hun vervaldag en binnen de betalingstermijn zoals vermeld op de factuur, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

6.2 Iedere betwisting of protest met betrekking tot een factuur dient, op straffe van verval, schriftelijk en gemotiveerd aan de dienstverlener te worden meegedeeld binnen een termijn van acht (8) kalenderdagen te rekenen vanaf de factuurdatum, met vermelding van minstens het factuurnummer en de concrete redenen van betwisting.

Bij gebreke aan een tijdig en gemotiveerd protest wordt de factuur geacht definitief, volledig en zonder voorbehoud te zijn aanvaard door de opdrachtgever.

6.3 Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlrentrest verschuldigd van 2% per maand op het openstaande bedrag, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 50.

6.4 Bij beëindiging ten laste van de opdrachtgever is een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 25% van de totale waarde van de opdracht, tenzij de dienstspecifieke bepalingen (Artikelen 7 tot en met 11) een afwijkende regeling voorzien. In dat geval gelden de specifieke bepalingen.

6.5 Bij gehele of gedeeltelijke niet-betaling van een vervallen factuur heeft de dienstverlener het recht om, na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling die gedurende een termijn van veertien (14) kalenderdagen zonder gevolg is gebleven, de uitvoering van haar verbintenissen geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel de overeenkomst van rechtswege en zonder rechterlijke tussenkomst ten laste van de opdrachtgever als ontbonden te beschouwen, onverminderd haar recht op schadevergoeding.

De opschorting of beëindiging van de overeenkomst geeft de opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding en ontslaat hem niet van zijn verplichting tot betaling van de reeds uitgevoerde prestaties en verschuldigde bedragen.

6.6 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke invorderingskosten, met inbegrip van de kosten verbonden aan onbetaalde cheques, protestkosten, aanmaningskosten, invorderingskosten en eventuele kosten van derden belast met de inning van de schuldvordering, zijn integraal ten laste van de opdrachtgever en zijn niet begrepen in de contractueel verschuldigde interesten of forfaitaire schadevergoeding. Deze kosten betreffen werkelijke invorderingskosten die de forfaitaire schadevergoeding overschrijden.

DEEL 2: DIENSTSPECIFIEKE BEPALINGEN

Artikel 7: Live dagen

7.1 Een live dag is een intensieve één-op-één werkdag waarbij dienstverlener en opdrachtgever samen aan een concreet vraagstuk of project werken. Hieronder vallen onder meer de strategische werkdag, actiedag en de tekentafel.

7.2 Live dagen worden altijd volledig vooraf betaald. De boeking is pas definitief na ontvangst van de volledige betaling.

7.3 Annuleren is standaard niet mogelijk. Een geboekte live dag kan worden verplaatst, maar niet geannuleerd.

7.4 Verplaatsen kan tot 30 kalenderdagen vóór de geplande datum, schriftelijk. Verplaatsen binnen deze termijn is standaard niet mogelijk. Indien opdrachtgever een grondige en aantoonbare reden heeft, beperkt tot een medisch dringende reden, overlijden binnen familiale context of overmacht, kan verplaatsing in overweging genomen worden. De eindbeslissing ligt uitsluitend bij dienstverlener.

7.5 Bij no-show van opdrachtgever, zonder voorafgaande melding en ongeacht de reden, blijft de volledige betaling verworven door dienstverlener.

7.6 Indien dienstverlener de live dag niet kan laten doorgaan wegens medisch dringende reden, een overlijden binnen familiale context of overmacht, wordt de dag in onderling overleg verplaatst naar een nieuw moment. Dienstverlener heeft in dat geval geen betalingsverplichting jegens opdrachtgever. Overmacht vanwege de dienstverlener geeft aanleiding tot het recht op verplaatsen van de dag ofwel de terugbetaling van de boeking.

7.7 Onder overmacht wordt verstaan: iedere gebeurtenis of omstandigheid die onafhankelijk is van de wil van de dienstverlener, die redelijkerwijze onvoorzienbaar of onvermijdbaar is en die de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk onmogelijk, aanzienlijk bemoeilijkt of economisch onredelijk bezwarend maakt.

Worden onder meer, doch niet limitatief, als gevallen van overmacht beschouwd: oorlog, terrorisme, oproer, stakingen, lock-outs, brand, ontploffingen, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, stroomonderbrekingen, storingen in telecommunicatie- of informaticasystemen, cyberaanvallen, uitval van hosting- of internetdiensten, vertragingen of tekortkomingen van leveranciers of onderaannemers, transportproblemen en iedere andere gebeurtenis buiten de redelijke controle van de dienstverlener.

In geval van overmacht worden de verplichtingen van de dienstverlener opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat de opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.

Artikel 8: Projectsamenwerking

8.1 Een projectsamenwerking is een tijdelijk afgebakend traject met een duidelijk omschreven doel en looptijd, vastgelegd in de offerte of overeenkomst.

8.2 Tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen, factureert de dienstverlener bij aanvang van de opdracht een voorschot ten belope van vijftig procent (50%) van het totale overeengekomen bedrag. Het saldo van vijftig procent (50%) is verschuldigd bij oplevering van de prestaties of op de tussen partijen overeengekomen vervaldag.

Partijen kunnen schriftelijk overeenkomen dat de betaling gebeurt in opeenvolgende schijven of volgens vooraf bepaalde vervaldagen die verband houden met de voortgang van de opdracht. In dat geval zijn de overeengekomen tussentijdse facturen betaalbaar op hun respectieve vervaldagen.

De dienstverlener behoudt zich eveneens het recht voor om, gelet op de aard, omvang of duur van de opdracht, de volledige prijs voorafgaand aan de aanvang van de prestaties te factureren. In dat geval vangt de uitvoering van de opdracht pas aan na volledige betaling van de verschuldigde bedragen.

Bij niet-betaling van een voorschot, tussentijdse factuur of voorafgaande betaling is de dienstverlener gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten totdat de verschuldigde bedragen integraal zijn voldaan, zonder dat dit aanleiding kan geven tot enige schadevergoeding ten laste van de dienstverlener.

8.3 Het betaalde voorschot is in alle gevallen verworven door dienstverlener, ook bij annulering door opdrachtgever.

8.4 Levertijden zijn louter indicatief en geven geen recht op schadevergoeding of ontbinding bij overschrijding.

8.5 Stilvallen van opdrachtgever (zie Artikel 5.6) geeft dienstverlener het recht de samenwerking op te schorten of te beëindigen, zonder terugbetaling van reeds betaalde bedragen.

Artikel 9: Retainer

9.1 Een retainerovereenkomst heeft een minimale looptijd van drie kalendermaanden. Gedurende deze initiële periode kunnen beide partijen de overeenkomst niet opzeggen, tenzij er sprake is van aanhoudende ernstige wanprestatie.

9.2 Bij afloop de minimale looptijd van drie (3) maanden kunnen partijen deze overeenkomst beëindigen door middel van het versturen van een aangetekend schrijven of email met ontvangstbevestiging met inachtnaam van een opzegperiode van twee (2) maanden. De opzegtermijn vangt aan de dag volgend op de datum van verzending van de opzeg en dit zonder dat deze partij aan de andere partij een vergoeding verschuldigd is.

9.3 Retainers worden maandelijks vooraf gefactureerd. Bij niet-tijdige betaling heeft dienstverlener het recht de prestaties onmiddellijk op te schorten totdat de betaling is ontvangen, zonder dat dit als wanprestatie van dienstverlener wordt beschouwd.

9.4 De rol van dienstverlener binnen een retainer is primair regisserend en coördinerend. Opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor alle strategische, financiële, commerciële en juridische beslissingen binnen de eigen onderneming.

9.5 Dienstverlener kan externe partners voorstellen of mee selecteren op basis van de noden van opdrachtgever. De uiteindelijke keuze en het contract met de externe partner liggen bij opdrachtgever. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen of tekortkomingen van externe partners.

9.6 Stilvallen van opdrachtgever (zie Artikel 5.6) geeft dienstverlener het recht de samenwerking op te schorten. Gefactureerde bedragen blijven verschuldigd.

Artikel 10: Groepsprogramma's

10.1 Inschrijving voor een groepsprogramma is definitief na betaling. Betaalde bedragen zijn niet terugbetaalbaar, ongeacht de reden van niet-deelname.

10.2 Tickets kunnen worden doorverkocht aan derden, mits tijdige schriftelijke melding aan dienstverlener.

10.3 Indien het groepsprogramma een leeromgeving of digitale omgeving omvat, heeft de deelnemer toegang zolang het betrokken platform actief is. Dienstverlener garandeert geen minimale toegangsduur, tenzij schriftelijk anders vermeld bij het programma.

10.4 Aanwezigheid bij sessies is geen verplichting. Niet-deelname of afwezigheid geeft geen recht op terugbetaling of inhaalmoment.

10.5 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor technische problemen met externe platformen of tools die worden gebruikt binnen het programma.

10.6 Indien een geplande sessie of datum wordt verschoven door dienstverlener, wordt dit in onderling overleg opgelost. Opdrachtgever heeft geen recht op schadevergoeding bij datumwijzigingen.

10.7 Dienstverlener reikt standaard geen afrondingscertificaten of deelnamebewijzen uit, tenzij dit uitdrukkelijk is vermeld bij het programma.

Artikel 11: Digitale tools en programma's

11.1 Na volledige betaling krijgt opdrachtgever onmiddellijk toegang tot het digitale product, tenzij het product nog niet beschikbaar is (presale). In geval van presale wordt dit uitdrukkelijk vermeld bij aankoop, inclusief de verwachte beschikbaarheidsdatum.

11.2 Opdrachtgever heeft toegang tot het digitale product zolang het platform waarop het product wordt aangeboden, actief is. Dienstverlener garandeert een minimale toegangsduur van één jaar na aankoop.

11.3 Updates, verbeteringen of uitbreidingen van het digitale product zijn niet standaard inbegrepen. Dienstverlener kan updates uitbrengen maar is daartoe niet verplicht.

11.4 Gezien de directe digitale levering na betaling is terugbetaling niet mogelijk. Alle diensten worden uitsluitend aangeboden aan ondernemers (B2B), waardoor het consumentenwettelijk herroepingsrecht niet van toepassing is.

11.5 Indien dienstverlener beslist een platform of digitaal product stop te zetten, zal dienstverlener opdrachtgever minimaal dertig dagen op voorhand schriftelijk informeren. De garantie van één jaar toegang (zie Artikel 11.2) blijft onverminderd van kracht.

DEEL 3: RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Artikel 12: Intellectuele eigendom

12.1 Alle door dienstverlener ontwikkelde of aangeleverde materialen, waaronder maar niet beperkt tot strategiedocumenten, templates, planningen, procesontwerpen, programma-inhoud, digitale tools en trainingsmateriaal, blijven de exclusieve eigendom van dienstverlener, tenzij schriftelijk via een ondertekend document anders is overeengekomen.

12.2 Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht voor persoonlijk gebruik binnen de eigen onderneming, voor het specifieke doel waarvoor de materialen zijn geleverd.

12.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan de materialen te vermenigvuldigen, openbaar te maken, door te verkopen of aan derden ter beschikking te stellen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van dienstverlener.

12.4 Dienstverlener behoudt het recht afgeronde projecten op te nemen in haar portfolio, tenzij opdrachtgever hier schriftelijk bezwaar tegen maakt.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

13.1 Deze overeenkomst betreft een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis.

13.2 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor strategische, commerciële, financiële en juridische beslissingen binnen de eigen onderneming. Adviezen, planningen en voorstellen van dienstverlener zijn aanbevelingen, geen garanties.

13.3 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot verlies van klanten of bedrijfsschade.

13.4 Iedere aansprakelijkheid van de Dienstverlener is beperkt tot het bedrag waarvoor de Dienstverlener een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten heeft.

Artikel 14: Geheimhouding

14.1 Dienstverlener behandelt alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van een opdracht ontvangt, als strikt vertrouwelijk. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door opdrachtgever is medegedeeld of uit de aard van de informatie voortvloeit.

14.2 Dienstverlener deelt nooit informatie over lopende projecten zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

14.3 Dienstverlener behoudt het recht de resultaten van afgeronde projecten op te nemen in haar portfolio (zie ook Artikel 12.4).

14.4 Dienstverlener kan de werkomgeving van opdrachtgever gebruiken voor demonstratievideo's, mits deze geen gevoelige informatie bevatten. Indien de video gevoelige informatie bevat, wordt het bedrijf of de betrokken persoon onherkenbaar gemaakt.

Artikel 15: Privacy en gegevensbescherming

15.1 De dienstverlener verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, hierna "AVG"), de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en alle andere toepasselijke privacyregelgeving.

15.2 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de volgende doeleinden en op de volgende rechtsgronden:

- de uitvoering van de overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever (art. 6, lid 1, sub b AVG);
- de naleving van wettelijke verplichtingen die op de dienstverlener rusten (art. 6, lid 1, sub c AVG);
- de interne kwaliteitsbewaking en verbetering van de dienstverlening via opname en transcriptie van sessies en online meetings, op grond van het gerechtvaardigd belang van de dienstverlener (art. 6, lid 1, sub f AVG), zoals nader omschreven in artikelen 15.5 en 15.6.

Persoonsgegevens worden niet verwerkt voor commerciële, marketing- of andere doeleinden die onverenigbaar zijn met de hierboven vermelde doeleinden.

15.3 De dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, ongeoorloofde toegang, onrechtmatige verwerking of openbaarmaking. Deze maatregelen worden regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd in functie van de stand van de techniek en de aard van de verwerkte gegevens.

15.4 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld, en in ieder geval niet langer dan wettelijk vereist of toegestaan. De concrete bewaartermijnen zijn opgenomen in het verwerkingsregister van de dienstverlener en in de privacyverklaring als bedoeld in artikel 15.9.

15.5 De dienstverlener maakt, uitsluitend ten behoeve van interne kwaliteitsbewaking en de verbetering van de dienstverlening, audio- en/of video-opnames van livesessies via het platform Fireflies.ai (Fireflies Inc., VS), dat optreedt als sub-verwerker in de zin van artikel 28

AVG. Met Fireflies Inc. is een verwerkersovereenkomst gesloten die voldoet aan de vereisten van artikel 28, lid 3 AVG.

De ruwe opname wordt verwerkt tot een transcriptie en/of samenvatting en wordt uiterlijk dertig (30) kalenderdagen na de datum van de betrokken sessie definitief en onherroepelijk gewist. De transcriptie en samenvatting worden bewaard voor de duur van de overeenkomst en daarna verwijderd, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.

Fireflies Inc. verwerkt data op servers in de Verenigde Staten. De doorgifte is gebaseerd op de door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen (SCC) als bedoeld in artikel 46, lid 2, sub c AVG. Op schriftelijk verzoek verstrekt de dienstverlener inzage in de toepasselijke SCC's.

De opdrachtgever en de deelnemers aan de sessie worden bij aanvang geïnformeerd over de opname. De betrokkene heeft te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen de opname overeenkomstig artikel 21 AVG. Indien bezwaar wordt gemaakt vóór of bij aanvang van de sessie, zal de opname niet plaatsvinden of onmiddellijk worden gestopt en gewist.

15.6 Online meetings worden opgenomen via het platform Fathom Video Inc. (VS), dat optreedt als sub-verwerker in de zin van artikel 28 AVG. Met Fathom Video Inc. is een verwerkersovereenkomst gesloten die voldoet aan de vereisten van artikel 28, lid 3 AVG.

De opnames worden uitsluitend intern aangewend voor het opstellen van gespreksverslagen, samenvattingen en actiepunten ten behoeve van de dienstverlening. Opnames, transcripties en samenvattingen worden niet meegedeeld aan derden, noch aangewend voor commerciële, marketing- of andere doeleinden.

Fathom Video Inc. verwerkt data op servers in de Verenigde Staten. De doorgifte is gebaseerd op de door de Europese Commissie goedgekeurde standaardcontractbepalingen (SCC) als bedoeld in artikel 46, lid 2, sub c AVG. Op schriftelijk verzoek verstrekt de dienstverlener inzage in de toepasselijke SCC's.

De opdrachtgever en de deelnemers aan de meeting worden bij aanvang geïnformeerd over de opname. De betrokkene heeft het recht bezwaar te maken tegen opname van de meeting vóór of bij aanvang van de sessie. In dat geval zal de opname niet plaatsvinden en zal de dienstverlener gebruik maken van manuele verslaggeving. Gegevens worden bewaard voor de duur van de overeenkomst en vervolgens gewist, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.

15.7 De dienstverlener maakt, naast de in artikelen 15.5 en 15.6 genoemde platforms, uitsluitend gebruik van sub-verwerkers die voldoende garanties bieden inzake technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in de zin van artikel 28 AVG. Een actueel overzicht van de ingeschakelde sub-verwerkers is op te vragen via het contactadres vermeld in artikel 15.9.

15.8 De betrokkene beschikt, onder de voorwaarden en binnen de grenzen van de toepasselijke privacywetgeving, over de volgende rechten:

- recht op inzage (art. 15 AVG);
- recht op rectificatie (art. 16 AVG);
- recht op gegevenswissing (art. 17 AVG);
- recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG);
- recht op overdraagbaarheid van gegevens (art. 20 AVG);
- recht van bezwaar (art. 21 AVG), in het bijzonder tegen verwerkingen op grond van gerechtvaardigd belang zoals de opnames bedoeld in artikelen 15.5 en 15.6.

De betrokkene heeft tevens het recht een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), Drukpersstraat 35, 1000 Brussel — www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

15.9 Voor privacygerelateerde vragen, de uitoefening van de rechten vermeld in artikel 15.8, of een overzicht van sub-verwerkers, kan de opdrachtgever of betrokkene contact opnemen via: hallo@florettevervloet.be.

De volledige privacyverklaring, met inbegrip van de concrete bewaartermijnen en de categorieën van verwerkte persoonsgegevens, is beschikbaar op de website van de dienstverlener.

Artikel 16: Overmacht

16.1 Onder overmacht wordt verstaan: iedere gebeurtenis of omstandigheid die onafhankelijk is van de wil van de dienstverlener, die redelijkerwijze onvoorzienbaar of onvermijdbaar is en die de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk onmogelijk, aanzienlijk bemoeilijkt of economisch onredelijk bezwarend maakt.

Worden onder meer, doch niet limitatief, als gevallen van overmacht beschouwd: oorlog, terrorisme, oproer,stakingen, lock-outs, brand, ontploffingen, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, stroomonderbrekingen, storingen in telecommunicatie- of informaticasystemen, cyberaanvallen, uitval van hosting- of internetdiensten, vertragingen of tekortkomingen van leveranciers of onderaannemers, transportproblemen en iedere andere gebeurtenis buiten de redelijke controle van de dienstverlener.

In geval van overmacht worden de verplichtingen van de dienstverlener opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat de opdrachtgever aanspraak kan maken op enige schadevergoeding.

16.2 Indien de overmachtssituatie langer dan zestig (60) kalenderdagen aanhoudt, heeft iedere partij het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, onverminderd de betaling van reeds uitgevoerde prestaties.

16.3 In geval van definitieve beëindiging wegens overmacht worden reeds geleverde prestaties vergoed. Vooraf betaalde bedragen voor nog niet geleverde prestaties worden in overleg terugbetaald of omgezet naar een toekomstige prestatie.

DEEL 4: SLOTBEPALINGEN

Artikel 17: Beëindiging van de overeenkomst

17.1 Voor retainerovereenkomsten gelden de specifieke beëindigingsmodaliteiten zoals omschreven in Artikel 9 van deze algemene voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen Artikel 9 en dit artikel heeft Artikel 9 voorrang voor wat de retainerovereenkomst betreft.

17.2 Overige overeenkomsten kunnen door elk der partijen worden beëindigd mits schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de opzeggingsbrief door de wederpartij.

Alle prestaties die door de dienstverlener zijn geleverd vóór het verstrijken van de opzegtermijn, alsook alle prestaties die op grond van de overeenkomst reeds zijn gefactureerd, blijven onverminderd verschuldigd en opeisbaar. Lopende opdrachten die op het ogenblik van de opzegging reeds zijn aangevat, worden door de dienstverlener afgerond tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

17.3 De dienstverlener heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling eenzijdig te ontbinden, onverminderd zijn recht op schadevergoeding, in de volgende gevallen:

- de opdrachtgever wordt in staat van faillissement gesteld of er wordt een procedure van gerechtelijke reorganisatie ten aanzien van hem geopend;
- de opdrachtgever staakt zijn betalingen of verkeert kennelijk in een toestand van onvermogen;
- de opdrachtgever schiet ernstig en/of herhaaldelijk tekort in de nakoming van zijn contractuele verplichtingen, waaronder doch niet beperkt tot het niet tijdig betalen van facturen, en nalaat dit verzuim te herstellen binnen vijftien (15) kalenderdagen na schriftelijke ingebrekestelling door de dienstverlener.

In geval van ontbinding op grond van dit artikel zijn alle openstaande vorderingen van de dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar, ongeacht de eerder overeengekomen betalingstermijnen.

17.4 De beëindiging van de overeenkomst, om welke reden en op welke grond dan ook, laat onverlet de bepalingen die naar hun aard of strekking bestemd zijn om ook na beëindiging van de overeenkomst voort te werken. Dit betreft in ieder geval, doch niet uitsluitend: de bepalingen inzake aansprakelijkheid (Artikel 13), intellectuele eigendom (Artikel 14), vertrouwelijkheid en geheimhouding (Artikel 16), privacy en gegevensbescherming (Artikel 15), en de klachtenprocedure (Artikel 18).

Artikel 18: Klachtenprocedure

18.1 Klachten met betrekking tot de geleverde diensten dienen door de opdrachtgever schriftelijk te worden meegedeeld aan de dienstverlener binnen acht (8) kalenderdagen na de datum van oplevering van de betrokken diensten, dan wel binnen acht (8) kalenderdagen na de datum waarop de opdrachtgever het gebrek redelijkerwijze heeft kunnen vaststellen, indien het een verborgen gebrek betreft.

De klacht dient een nauwkeurige omschrijving te bevatten van de aard, de omvang en de concrete gevolgen van de vermeende tekortkoming, teneinde de dienstverlener in staat te stellen de klacht deugdelijk te beoordelen. Klachten die niet aan deze vereisten voldoen of die buiten de voormelde termijn worden ingediend, worden geacht niet tijdig en/of niet rechtsgeldig te zijn ingediend, en geven geen aanleiding tot enige aansprakelijkheid in hoofde van de dienstverlener.

18.2 De integrale betaling van de slotfactuur door de opdrachtgever geldt, behoudens tijdig en schriftelijk geformuleerde klacht overeenkomstig artikel 18.1, als onherroepelijke aanvaarding van de geleverde diensten en doet afstand van elke vordering die verband houdt met de kwaliteit of volledigheid van de betrokken prestaties.

18.3 Indien een klacht door de dienstverlener gegrond wordt bevonden, beschikt de dienstverlener over de keuze tussen:

- de kosteloze herstelling of heruitvoering van de betwiste prestaties binnen een redelijke termijn, overeenkomstig de oorspronkelijke opdracht; of
- de gehele of gedeeltelijke creditering van de in rekening gebrachte prijs voor de betwiste prestaties, naar verhouding van de vastgestelde tekortkoming.

De dienstverlener is van de herstelplicht ontheven indien de opdrachtgever aantoonbaar, bij schriftelijk en gemotiveerd bericht, dat herstel of heruitvoering aantoonbaar zinloos is geworden. In dat geval beperkt de aansprakelijkheid van de dienstverlener zich tot de vergoeding als voorzien in Artikel 13.

De gegrondheid van een klacht geeft de opdrachtgever geenszins het recht betalingen op te schorten of te verrekenen, tenzij de dienstverlener hiermee uitdrukkelijk schriftelijk instemt of een rechterlijke uitspraak zulks toestaat.

Artikel 19: Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op alle overeenkomsten waarbij de dienstverlener partij is, alsook op alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechtsverhoudingen, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

19.2 Alvorens een gerechtelijke procedure aan te vatten, verbinden beide partijen zich ertoe het geschil voor te leggen aan een erkend bemiddelaar, teneinde een minnelijke schikking te beproeven. De bemiddelaar wordt in onderlinge overeenstemming aangewezen. Indien partijen geen overeenstemming bereiken over de persoon van de bemiddelaar binnen vijftien (15) kalenderdagen na het schriftelijk verzoek daartoe, kan elk der partijen de aanwijzing verzoeken via de Federale Bemiddelingscommissie of een erkende bemiddelingsinstelling.

De bemiddelingsprocedure schorst de verjaringstermijnen overeenkomstig artikel 1713, § 3 van het Gerechtelijk Wetboek. De kosten van de bemiddeling worden bij gelijke delen gedragen door partijen, tenzij zij anders overeenkomen.

19.3 Indien de bemiddeling als bedoeld in artikel 19.2 niet tot een minnelijke schikking leidt binnen zestig (60) dagen na de aanvang ervan, of indien een der partijen de bemiddeling vroegtijdig beëindigt, zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent bevoegd om kennis te nemen van het geschil, ongeacht de vestigingsplaats of woonplaats van de opdrachtgever.

Artikel 20: Wijziging van de algemene voorwaarden

20.1 De dienstverlener behoudt het recht deze algemene voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen, met dien verstande dat lopende overeenkomsten worden beheerst door de voorwaarden die van kracht waren op het ogenblik van hun totstandkoming, tenzij de gewijzigde voorwaarden voor de opdrachtgever gunstiger zijn of de opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk instemt met de toepassing van de gewijzigde voorwaarden op de lopende overeenkomst.

20.2 Wijzigingen worden schriftelijk of elektronisch meegedeeld aan de opdrachtgever met een vooropzeg van ten minste dertig (30) kalenderdagen vóór de beoogde datum van inwerkingtreding. De mededeling vermeldt uitdrukkelijk welke bepalingen worden gewijzigd en wat de inhoud van de wijziging is.

20.3 Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, heeft hij het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen vóór de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden, zonder dat daartoe een opzegtermijn of schadevergoeding verschuldigd is. Indien de opdrachtgever de overeenkomst niet beëindigt vóór de inwerkingtreding van de wijziging, wordt hij geacht de gewijzigde voorwaarden onherroepelijk te hebben aanvaard.

Artikel 21: Overige en slotbepalingen

21.1 Alle tarieven en prijzen zijn exclusief btw en andere wettelijk verschuldigde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De btw wordt afzonderlijk op de factuur vermeld aan het op de factuurdatum geldende tarief.

21.2 Verplaatsingen naar de locatie van de opdrachtgever worden apart gefactureerd aan het kilometervergoedingstarief dat op de datum van de verplaatsing van kracht is conform de

fiscaal aanvaardbare kilometervergoeding bepaald door de FOD Financiën, tenzij partijen schriftelijk een afwijkend tarief zijn overeengekomen. Overige noodzakelijke en redelijke kosten voor de uitvoering van de opdracht zijn inbegrepen in het overeengekomen tarief, tenzij deze kosten voortvloeien uit uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever of onvoorziene omstandigheden die niet aan de dienstverlener kunnen worden toegerekend.

21.3 Indien één van de partijen het voorwerp uitmaakt van een procedure van faillissement, gerechtelijke reorganisatie, collectieve schuldenregeling of enige andere samenloop van schuldeisers, heeft de andere partij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen door middel van een aangetekende brief, zonder dat daartoe een rechterlijke machtiging vereist is en onverminderd alle andere rechten en vorderingen waarover zij beschikt. In geval van gerechtelijke reorganisatie behoudt de andere partij het recht de lopende overeenkomst te beëindigen, tenzij de rechter-commissaris hieromtrent anders beslist binnen de door de wet voorziene termijnen.

21.4 De overeenkomst en deze algemene voorwaarden strekken uitsluitend tot de wederzijdse rechten en verplichtingen van de dienstverlener en de opdrachtgever. Derden kunnen daaraan geen rechten ontleen, tenzij zulks uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen of de wet dit dwingend voorschrijft.

21.5 Alle communicatie tussen de dienstverlener en de opdrachtgever kan rechtsgeldig elektronisch plaatsvinden overeenkomstig het bepaalde in Artikel 4.2 van deze voorwaarden, tenzij de wet of deze voorwaarden een specifieke vorm voorschrijven. De door de dienstverlener opgeslagen of geregistreerde versie van de elektronische communicatie geldt als bewijsmiddel van de inhoud en het tijdstip van de communicatie, behoudens het recht van de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.

21.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar worden bevonden door een bevoegde rechter of autoriteit, tast zulks de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De nietige, vernietigbare of onafdwingbare bepaling wordt van rechtswege vervangen door een rechtsgeldige bepaling die het economisch doel van de oorspronkelijke bepaling zo nauw mogelijk benadert.

21.7 Het nalaten van één der partijen om de strikte naleving te eisen van een bepaling van de overeenkomst of deze algemene voorwaarden, kan geenszins worden beschouwd als een afstand van rechten of als een stilzwijgende instemming met de niet-naleving. Elk recht of verhaal kan te allen tijde alsnog worden uitgeoefend, tenzij dit recht wettelijk is verjaard.

21.8 Deze algemene voorwaarden, samen met de bijzondere overeenkomst of opdrachtbevestiging, vormen de volledige wilsovereenstemming tussen de partijen met betrekking tot het voorwerp ervan en vervangen alle voorafgaande mondelinge of schriftelijke afspraken, onderhandelingen of overeenkomsten betreffende hetzelfde voorwerp. Bij tegenstrijdigheid tussen de bijzondere overeenkomst en deze algemene voorwaarden hebben de bepalingen van de bijzondere overeenkomst voorrang, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.