

# Algemene Voorwaarden

## 1. TOEPASSING

De rechtsverhouding tussen FIDATO COMM.V., actief onder de benaming UMANO, met maatschappelijke zetel te 9770 Kruishoutem, Deinsessesteenweg 73, ingeschreven in de KBO onder het nummer 0840.412.255, vertegenwoordigd door haar zaakvoerder Stijn Zwanckaert (hierna genoemd '**de Dienstverlener**') en **de Klant**, wordt beheerst door onderhavige algemene voorwaarden, eventueel aangevuld met specifieke voorwaarden eigen aan de opdracht (samen '**de Voorwaarden**' of '**de Overeenkomst**').

Deze Voorwaarden vernietigen en vervangen alle schriftelijke of mondelinge afspraken, voorstellen en verbintenissen die betrekking hebben op hetzelfde voorwerp en die aan de datum van de Overeenkomst tussen partijen zouden voorafgaan.

De Voorwaarden hebben kracht van wet in de verhouding tussen de Dienstverlener en de Klant en worden geacht te zijn aanvaard door de Klant indien deze geen bezwaar heeft geuit binnen een redelijke termijn na de ontvangst ervan, bij deze bepaald op 10 kalenderdagen. De aanvaarding van de Voorwaarden wordt tevens afgeleid uit de normale voortzetting van de prestaties door de Dienstverlener.

De Voorwaarden hebben voorrang op de algemene en/of andere voorwaarden van de Klant, zelfs indien deze bepalen dat zij als enige gelden. Afwijkingen ten opzichte van de Voorwaarden zijn slechts mogelijk na voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van de Dienstverlener.

De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de bepalingen van de Voorwaarden voor de toekomst te wijzigen of aan te vullen. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijzigingen, is hij gerechtigd om binnen de 7 kalenderdagen na de kennisgeving ervan de overeenkomst te beëindigen per datum van de inwerkingtreding van de wijzigingen en dit bij aangetekend schrijven gericht aan de Dienstverlener en overeenkomstig de modaliteiten hieronder beschreven (zie artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst).

## 2. PRESTATIES

De activiteit van de Dienstverlener bestaat uit:

- Het geven van opleidingen, workshops en presentaties, zowel in een open aanbod ('Open Opleidingen' op eigen initiatief en met eigen organisatie van de Dienstverlener) als (bedrijfs)intern bij de Klant ('Interne Opleidingen' op vraag en organisatie van de Klant),
- Het uitvoeren van 'Consultancy opdrachten' en dit zowel in binnen- als buitenland.

Met uitzondering van de Open Opleidingen, zorgt de Klant ervoor dat alle documenten en gegevens die de Dienstverlener voor het verrichten van de opdracht nodig heeft, tijdig aan de Dienstverlener worden bezorgd opdat deze de prestaties kan uitvoeren volgens de afgesproken planning. De Klant staat in voor de correctheid en volledigheid van de aan de Dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en garandeert in voorkomend geval de tijdige beschikbaarheid van de bij de voorbereiding en uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van de Klant.

De Dienstverlener houdt zich aan het vooropgestelde programma of de opdracht die ontwikkeld werd op basis van het overleg met de Klant. Gedurende de uitvoering en/of voorbereiding zal regelmatig overleg met de Klant plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

De Klant erkent uitdrukkelijk alle noodzakelijke en dienstige medewerking te verlenen om de Dienstverlener toe te laten zijn contractuele verplichtingen na te komen.

De Dienstverlener garandeert dat de prestaties zullen uitgevoerd worden door gekwalificeerde medewerkers ('consultants'), op volmaakte en volledige wijze en dit met de vertrouwelijkheid, de ernst en de bekwaamheid die de Klant normaal gezien van een ervaren consultant mag verwachten.

Met uitzondering van de Open Opleidingen, zullen de Dienstverlener en de aangewezen consultant(s), de diensten uitvoeren op de locatie van de Klant, met gebruik van diens kantoorinfrastructuur. De Klant stelt in dat geval de Dienstverlener kosteloos een ruimte ter beschikking, voorzien van het nodige materiaal voor het uitvoeren van de activiteit, waarvan de Dienstverlener het gebruiksrecht krijgt voor de duur van deze samenwerking.

Sommige taken, kunnen ook op de eigen locatie van de Dienstverlener worden uitgevoerd.

Voor bepaalde activiteiten, zoals Workshops, kan de Dienstverlener, in samenspraak met de Klant echter een andere locatie voorzien, waarvan de kosten door de Klant worden gedragen, behoudens afwijkende afspraken in de specifieke voorwaarden.

### 3. DRAAGWIJDTE VAN DE OVEREENKOMST

De Dienstverlener zal de opdracht uitvoeren in alle vrijheid en onafhankelijkheid, volgens eigen inzicht en vermogen. Tussen de Klant en de Dienstverlener bestaat er geen hiërarchische verhouding, noch enige andere relatie dan deze beschreven in deze Overeenkomst.

De Dienstverlener preciseert zelf in welke omstandigheden en onder welke voorwaarden qua werktijden, wijze van uitvoering van zijn opdrachten en werkmiddelen hij zijn werkzaamheden zal vervullen. Hij bepaalt aldus zelf de organisatie van zijn werk en zijn beschikbaarheden, rekening houdend met de werking en beschikbaarheden van de Klant. Het feit dat deze werkzaamheden worden uitgevoerd op bepaalde tijdstippen, is enkel afhankelijk van de aard van het werk.

De Dienstverlener is niet bevoegd om in naam van de Klant verbintenissen aan te gaan tenzij hij daartoe een voorafgaande schriftelijke en specifieke volmacht vanwege de Klant heeft ontvangen.

De Dienstverlener verklaart aan alle wettelijke en reglementaire bepalingen te hebben voldaan om in staat te zijn en gemachtigd te zijn om haar activiteit uit te oefenen.

De Dienstverlener verklaart voor de uitvoering van de Overeenkomst te voldoen aan de Belgische sociale en fiscale wetgeving.

### 4. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Commerciële documenten en aanbiedingen van de Dienstverlener scheppen geen verbintenissen in hoofde van de Dienstverlener.

#### - Open Opleidingen:

Elke inschrijving voor een Open Opleiding dient door de Klant elektronisch (website, e-mail) of schriftelijk (post) te gebeuren. Telefonische inschrijvingen worden niet aanvaard.

De overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant komt slechts tot stand na schriftelijke of elektronische bevestiging van de inschrijving van de Klant door de Dienstverlener. Samen met deze bevestiging zendt de Dienstverlener een factuur, een wegbeschrijving en praktische informatie.

#### - Interne Opleidingen, Workshops, Presentaties, Consultancy Opdrachten:

Alle offertes en prijsopgaven vanwege de Dienstverlener zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als uitvoeringstermijn betreft, en vervallen na 30 dagen. De offerte van de Dienstverlener is gebaseerd op de informatie waarover de Dienstverlener tot dan toe beschikt vanwege de potentiële Klant.

De overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant komt slechts tot stand na ondertekening van de offerte dan wel van specifieke voorwaarden gebaseerd op de offerte.

## 5. TARIEVEN

De tarieven van de Dienstverlener zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

Behoudens expliciet andersluidend beding in de offerte of in de overeenkomst, omvatten de tarieven de intellectuele en administratieve prestaties in hoofde van de Dienstverlener, met dien verstande dat:

- voor Open Opleidingen de documentatie, catering, accommodatie, huur van didactisch materiaal, verplaatsingskosten van de Dienstverlener, etc. zijn inbegrepen in de deelnameprijs (tenzij anders vermeld).
- voor Interne Opleidingen, Workshops, Presentaties, Consultancy Opdrachten eventuele bijkomende kosten (reis- en verblijfkosten, huur van externe locatie, boeken, rapporten, kosten van grote oplagen van notities e.d.) afzonderlijk in de offerte, de overeenkomst en de factuur worden gedetailleerd en in rekening gebracht.

De toepasselijke prijzen zijn diegenen die gelden op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Klant.

De Klant kan een KMO-portefeuille aanvragen onder de voorwaarden zoals vermeld op de website [www.kmoportefeuille.be](http://www.kmoportefeuille.be). De Klant die van de KMO-portefeuille gebruik wenst te maken, dient na te gaan of hij in aanmerking komt voor de KMO-portefeuille. De Dienstverlener en de Klant respecteren de KMO-regelgeving. De KMO-regelgeving is terug te vinden op de website [www.kmoportefeuille.be](http://www.kmoportefeuille.be). Het D.V.O nummer van de Dienstverlener is DV.A217096 ('Advies') of DV.O217095 ('Opleiding').

De Dienstverlener heeft het recht de tarieven voor de toekomst te wijzigen. Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijziging, is hij gerechtigd om binnen de 7 kalenderdagen na de kennisgeving ervan de overeenkomst te beëindigen per datum van de inwerkingtreding van de wijziging en dit bij aangetekend schrijven gericht aan de Dienstverlener en overeenkomstig de modaliteiten hieronder beschreven (zie artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst).

## 6. FACTURATIE

Behoudens andersluidend beding of vervaldatum vermeld op de factuur, zijn de facturen uitgaande van de Dienstverlener als volgt betaalbaar:

- Open Opleidingen:

De factuur wordt aan de Klant bezorgd bij bevestiging van diens inschrijving. Zij dient betaald te worden binnen de 7 dagen na de factuurdatum en ieder geval vóór aanvang van de Opleiding. Bij gebreke aan ontvangst van betaling voor aanvang van de Opleiding, kan de Klant niet deelnemen aan de Opleiding.

Bij gebreke aan betaling binnen de voorziene termijn, wordt het factuurbedrag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met een rente gelijk aan 1% per maand, waarbij elke begonnen maand beschouwd wordt als zijnde verlopen, en een forfaitaire vergoeding ten belope van 10% op het bedrag van de nog onbetaalde facturen, met een minimum van 35 EUR.

- Interne Opleidingen, Workshops, Presentaties, Consultancy Opdrachten:

Voor het te betalen bedrag vermeld in de Overeenkomst ontvangt de Klant een factuur na uitvoering van de Opdracht, onverminderd het recht van de Dienstverlener om een voorschotfactuur ter betaling aan te bieden ten belope van maximaal 50% van de totale kostprijs. Indien de prestaties over een langere periode zijn gespreid, worden de uitgevoerde prestaties maandelijks gefactureerd.

Niettegenstaande de eventuele tussenkomst van een KMO-portefeuille, dient de factuur binnen de 30 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te worden. Voorschotfacturen dienen te worden betaald uiterlijk 7 kalenderdagen na de factuurdatum.

Bij gebreke aan betaling binnen de voorziene termijn, wordt het factuurbedrag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met een rente gelijk aan 1% per maand, waarbij elke begonnen maand beschouwd wordt als zijnde verlopen, en een forfaitaire vergoeding ten belope van 10% op het bedrag van de nog onbetaalde facturen, met een minimum van 250 EUR.

In zoverre de Klant in gebreke blijft om één of meer uitstaande vorderingen ten aanzien van de Dienstverlener te voldoen, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor alle andere deelnames door de Klant aan Open Opleidingen en/of de verdere uitvoering van de andere prestaties in het kader van Interne Opleidingen, Workshops, Presentaties of Consultancy Opdrachten op te schorten tot wanneer alle uitstaande rekeningen worden aangezuiverd inclusief de toegevoegde schadevergoeding en verwijlinteressen.

De Dienstverlener heeft het recht schuldvorderingen tegenover de Klant te compenseren met eventuele schuldvorderingen van de Klant ten opzichte van de Dienstverlener.

Elke niet-betaling van een factuur voor het vervallen van de vervaldatum brengt de opeisbaarheid mee van alle andere facturen ten laste van de dezelfde schuldenaar.

Bij niet-betaling zullen alle verschuldigde bedragen via gerechtelijke weg ingevorderd worden. De te maken invorderingskosten, ontstaan door de betalingsachterstand, alsmede de kosten en wettelijke intresten die hieruit voortvloeien, zullen volledig voor rekening van de Klant zijn.

Enig protest omtrent een factuur dient binnen de 7 kalenderdagen na factuurdatum en bij aangetekend schrijven te worden gericht aan de Dienstverlener.

## **7. ANNULERING, UITSTEL EN WIJZIGING VAN DE OPDRACHT OP VRAAG VAN DE KLANT**

Behoudens andersluidend akkoord, is de volgende regeling en facturatie van toepassing bij annulering of wijziging van de prestaties door de Klant:

### - Open Opleidingen:

Indien de Klant de Dienstverlener er schriftelijk van op de hoogte brengt dat hij door onvoorziene omstandigheden of overmacht de Opleiding niet kan bijwonen, kan hij zich laten vervangen door een derde waarvan hij de naam onmiddellijk meedeelt aan de Dienstverlener of, in voorkomend geval, zich inschrijven voor een andere sessie van dezelfde Opleiding of een andere Opleiding aan dezelfde kostprijs.

Tot minstens 7 dagen voor de aanvang van de Opleiding kan hij er eveneens voor opteren de inschrijving te annuleren, mits betaling van een eenmalige administratieve kost van 25 EUR. Nadien is de volledige prijs van de Opleiding verschuldigd.

Elke annulatie of vervanging, dient schriftelijk ter kennis van de Dienstverlener te worden gebracht via [hello@umano.be](mailto:hello@umano.be).

### - Interne Opleidingen, Workshops, Presentaties:

Bij annulering uiterlijk een maand voor de aanvang van de Interne Opleiding betaalt de Klant 50% van het factuurbedrag vermeld in het contract voor intellectuele en administratieve prestaties evenals de kosten die op het moment van de annulering reeds door de Dienstverlener werden gemaakt (inclusief reeds

gereserveerde ruimtes of geboekte reiskosten). Bij annulering minder dan een maand voor het begin van de Interne Opleiding blijft het volledige bedrag vermeld in het contract verschuldigd (intellectuele en administratieve prestaties en bijkomende kosten).

Bij kennisgeving uiterlijk een maand voor de aanvang van de Interne Opleiding kan de Klant de geplande opleidingsdag(en) éénmaal verschuiven naar een later moment (uiterlijk 6 maanden na de initieel voorziene datum van de (eerste) opleidingsdag en op basis van de beschikbaarheden van de Dienstverlener).

De Klant betaalt in dat geval een bijkomende forfaitaire kost van 25% van het totaalbedrag vermeld in het contract om de kosten die op het moment van de vraag tot uitstel reeds door de Dienstverlener werden gemaakt (inclusief reeds gereserveerde reistickets) te kunnen dekken. De factuur voor de bijkomende forfaitaire kost en de kosten reeds door de Dienstverlener gemaakt, wordt opgesteld op het moment van het akkoord van de Dienstverlener met de verschuiving en dient te worden betaald binnen de 15 kalenderdagen na de factuurdatum. Bij gebreke aan betaling binnen deze termijn, wordt de Opleiding geacht te zijn geannuleerd overeenkomstig voorgaande paragraaf.

Indien de Dienstverlener bij de uitvoering van de werkzaamheden kennis neemt van feiten of omstandigheden die de uitvoering van de werkzaamheden negatief (kunnen) beïnvloeden, zal de Dienstverlener de Klant hiervan direct in kennis stellen. Feiten en omstandigheden ontstaan door wijziging in beleid en/of organisatie van de Klant, dan wel in zijn directe (markt)omgeving, dienen onverwijld aan de Dienstverlener te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

Indien ingevolge voormelde gewijzigde omstandigheden of indien op vraag van de Klant het voorwerp of de inhoud van de Interne Opleiding substantieel zou dienen te worden gewijzigd in vergelijking met de initiële overeenkomst, zal de Dienstverlener proberen naar best vermogen aan dergelijke omstandigheden of vraag tegemoet te komen en desgevallend een aanvullende/aangepaste offerte ter akkoord voorleggen alvorens de werkzaamheden in functie van de wijzigingen aan te vatten. Eventuele vertragingen in de uitvoering die hiervan het gevolg zijn, kunnen niet aan de Dienstverlener worden tegengeworpen of voorwerp zijn van schadevergoeding of reductie van de verschuldigde bedragen. Indien de Dienstverlener meent niet aan de vraag van de Klant te kunnen voldoen of bij gebreke aan akkoord met de aanvullende/aangepaste offerte, zal de Interne Opleiding doorgaan zoals initieel voorzien (zonder meerkost) of kan de Klant opteren voor annulering van de Opleiding zoals hierboven voorzien.

#### - Consultancy Opdrachten

Bij annulering voor aanvang van de prestaties betaalt de Klant 50% van het bedrag vermeld in het contract voor intellectuele en administratieve prestaties evenals de kosten die op het moment van de annulering reeds door de Dienstverlener werden gemaakt (inclusief reeds gereserveerde ruimtes of gemaakte reiskosten). Bij annulering minder dan een maand voor het begin van de opdracht blijft het volledige bedrag vermeld in het contract verschuldigd (intellectuele en administratieve prestaties, ev. bijkomende kosten).

Indien bij meerdaagse projecten tijdens de uitvoering van de opdracht het in het contract voorziene aantal dagen voor de prestaties wordt ingekort op vraag van de Klant, blijft het volledige bedrag vermeld in het contract verschuldigd (intellectuele en administratieve prestaties, ev. bijkomende kosten). Indien het voorziene aantal dagen voor de uitvoering van de prestaties op vraag van de Klant wordt uitgebreid voor de uitvoering van bijkomende prestaties, wordt hiervoor een aanvullende/aangepaste offerte opgesteld waarbij de bijkomende prestaties op een gelijkaardige wijze als de initieel overeengekomen prestaties zullen worden aangerekend.

Indien de Dienstverlener bij de uitvoering van de werkzaamheden kennis neemt van feiten of omstandigheden die de uitvoering van de werkzaamheden negatief (kunnen) beïnvloeden, zal de Dienstverlener de Klant hiervan direct in kennis stellen. Feiten en omstandigheden ontstaan door wijziging in beleid en/of organisatie van de Klant, dan wel in zijn directe (markt)omgeving, dienen onverwijld aan de Dienstverlener te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

Indien ingevolge voormelde gewijzigde omstandigheden of indien op vraag van de Klant het voorwerp of de inhoud van de Consultancy Opdracht substantieel zou dienen te worden gewijzigd in vergelijking met de initiële overeenkomst, zal de Dienstverlener proberen naar best vermogen aan dergelijke omstandigheden of vraag tegemoet te komen en desgevallend een aanvullende/aangepaste offerte ter akkoord voorleggen alvorens de werkzaamheden in functie van de wijzigingen aan te vatten. Eventuele vertragingen in de uitvoering die hiervan het gevolg zijn, kunnen niet aan de Dienstverlener worden tegengeworpen of voorwerp zijn van schadevergoeding of reductie van de verschuldigde bedragen. Indien de Dienstverlener meent niet aan de vraag van de Klant te kunnen voldoen of bij gebreke aan akkoord met de aanvullende/aangepaste offerte, zal de Consultancy Opdracht verdergezet worden zoals initieel voorzien (zonder meerkost) of kan de Klant opteren voor annulering van de opdracht zoals hierboven voorzien.

## **8. ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN - OVERMACHT**

Indien de Dienstverlener geconfronteerd wordt met onvoorziene of niet te vermijden omstandigheden of wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze de Klant daar zo snel als mogelijk en schriftelijk van op de hoogte brengen met gedetailleerde opgave van de omstandigheden.

In het kader van het contract tussen partijen wordt bovenop wat gewoonlijk door de rechtspraak van de Belgische rechtbanken en hoven in aanmerking wordt genomen eveneens als overmacht beschouwd: iedere gebeurtenis die onafhankelijk is van de uitdrukkelijke wil van de betrokkene en die de normale uitvoering van het contract verhindert, waaronder met name (niet limitatief): ziekte of ongeval (van zichzelf of van een naaste), overlijden van een naaste, annulatie van de gehuurde locatie, uitzonderlijke weersomstandigheden, totale of gedeeltelijke stakingen binnen of buiten het bedrijf, lock-outs, epidemieën, blokkering van distributie of bevoorrading om welke reden ook, aardbeving, brand, storm, overstroming, waterschade, diefstal, blokkering van het computer- of telecommunicatiesysteem.

Volgende bepalingen zijn van toepassing:

### - Open Opleidingen:

In geval van overmacht, onvoorziene of niet te vermijden omstandigheden kan de Dienstverlener de Opleiding annuleren, de inhoud, datum/data of de locatie wijzigen.

De Dienstverlener heeft het recht om zich te laten vervangen door een gelijkwaardige Dienstverlener naar eigen keuze, indien hij meent dat dit voor de uitvoering en de kwaliteit van de Opleiding noodzakelijk is.

In ieder geval kan de Klant zijn Opleiding annuleren of, in voorkomend geval, opteren voor een deelname aan een volgende sessie van de geannuleerde of gewijzigde Opleiding.

In geval van annulering, omwille van hogervermelde situaties, worden eventueel reeds door de Klant betaalde facturen terugbetaald zonder intrest of andere vergoeding.

### - Interne Opleidingen, Workshops, Presentaties, Consultancy Opdrachten:

De Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor annulering, vertragingen of gebreken in de uitvoering van de Overeenkomst als deze het gevolg zijn van overmacht, onvoorziene of niet te vermijden omstandigheden. Hij is gerechtigd de planning te wijzigen en/of de uitvoeringstermijn te verlengen indien de planning niet kan gevolgd worden en hij dit noodzakelijk vindt. De Dienstverlener verbindt zich

ertoe om de Klant onmiddellijk schriftelijk te verwittigen indien zich problemen voordoen bij de uitvoering van de opdracht.

De Dienstverlener kan zich laten vervangen door een gelijkwaardige Dienstverlener/consultant.

Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van betrokken uitvoerende personen ontslaat de Dienstverlener van het nakomen van de overeengekomen uitvoeringstermijn of van zijn uitvoeringsplicht, zonder dat de Klant uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schade en interesten kan doen gelden.

De uitvoering van het contract wordt opgeschort tijdens de periode waarin de onvoorziene omstandigheden of overmacht voortduren, of kunnen partijen het contract beëindigen (bij aangetekend schrijven) als de omstandigheden of overmacht blijven bestaan gedurende meer dan een maand. De Klant is gehouden de Dienstverlener te vergoeden voor het uitgevoerde gedeelte van de opdracht (incl. reeds gemaakte kosten) zonder dat daarbij enige schadevergoeding verschuldigd is.

## **9. ONTBINDING VAN DE OVEREENKOMST**

Buiten de mogelijke ontbinding van de overeenkomst tussen partijen in geval van overmacht zoals hierboven bepaald, zal in geval van niet-naleving van een contractuele verplichting door een partij de ontbinding plaats hebben van rechtswege en zonder ingebrekestelling.

Zo zal onder meer (niet limitatief), het niet betalen van één of meerdere facturen op hun vervaldag of annulering van een prestatie door de Klant tot de ontbinding van de overeenkomst leiden onverminderd de toepassing van bepalingen desaangaande opgenomen in deze algemene en eventueel specifieke voorwaarden van kracht tussen partijen.

In geval van insolventie (staking van betalingen, wankel krediet, grote financiële moeilijkheden, enz.), aanvraag van gerechtelijk akkoord, het faillissement van een partij, bedreiging of stopzetting van een activiteit om andere dan financiële redenen, kan de beëindiging van het contract met onmiddellijk effect en zonder voorafgaande ingebrekestelling plaatsvinden door een eenvoudige kennisgeving gericht aan de andere partij.

In geval van ontbinding worden alle contractuele vergoedingen van rechtswege en zonder verdere aanmaning opeisbaar. Onverminderd de bepalingen daaromtrent opgenomen in de Voorwaarden tussen partijen, is de Klant alle bedragen verschuldigd voor de door de Dienstverlener verrichte prestaties en de door de Dienstverlener gedane uitgaven tot aan de effectieve beëindiging van het contract.

De rechten, plichten en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen zullen volledig van toepassing blijven tijdens de periode voorafgaand aan de beëindiging van het contract.

Indien een overeenkomst voor onbepaalde duur is aangegaan (langdurige Opleidingen of Opdrachten) en behoudens andersluidende bepaling in de overeenkomst tussen partijen, kan deze op elk ogenblik beëindigd worden door elk der partijen mits het in acht nemen van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen.

Bij het beëindigen van een overeenkomst om eender welke reden, zullen de partijen te goeder trouw en in onderling overleg samenwerken met het oog op een correcte afhandeling van lopende engagementen ten aanzien van elkaar of derden en met het oog op het verzekeren van de continuïteit van de dienstverlening door derde partijen.

## **10.AANSPRAKELIJKHEID, VRIJWARINGEN EN UITSLUITINGEN**

Deinsesteenweg 73  
9770 Kruisem  
Belgium

+32 471 45 51 59  
hello@umano.be  
www.umano.be

  
HUMAN CENTERED SOLUTIONS

De prestaties worden door de Dienstverlener – of door de door haar aangestelde derde(n) – uitgevoerd in totale professionele onafhankelijkheid en naar best inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap (inspanningsverbintenissen). De Dienstverlener geeft geen garantie en draagt geen verantwoordelijkheid met betrekking tot de verschaft informatie, de verrichte studies, de verstrekte adviezen en de resultaten van haar prestaties in hoofde van de Klant.

Behoudens de expliciete verbintenissen aangegaan door de Dienstverlener krachtens de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener beperkt tot de aansprakelijkheid die dwingend door de wet is opgelegd.

De Dienstverlener zal al het mogelijke doen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van de Dienstverlener geeft overschrijding van de uitvoeringstermijn geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de Klant geleden schade.

De Klant garandeert dat de voor de goede uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onvolledigheid van of gebrekkigheid in de door of namens de Klant verstrekte informatie.

De Dienstverlener is evenmin aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet naleven van de overeenkomst door de Klant noch is de Dienstverlener aansprakelijk voor schade die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt wordt door een daad van de Klant of van een derde, ongeacht of deze worden veroorzaakt door een fout of nalatigheid, noch voor schade resulterend uit een ongeval vóór, tijdens of na een Opleiding. De Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige fout (zelfs een grove fout) van haar of haar aangestelden, behoudens ingeval van bedrog.

De Dienstverlener zal, wat ook de oorzaak, de vorm of het voorwerp is van de vordering waarbij de aansprakelijkheid wordt ingeroepen, in geen geval aansprakelijk zijn voor onrechtstreekse schade of gevolgschade, zoals (niet limitatief) verlies van omzet, winstderving, verlies van cliënteel of van data, of een stijging van de algemene kosten.

Indien de aansprakelijkheid van de Dienstverlener wordt weerhouden, is de Dienstverlener er enkel toe gehouden de prijs van de Opleiding of Opdracht terug te betalen.

## **11. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

De intellectuele eigendomsrechten op het door de Dienstverlener ter voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst gebruikt of ontwikkeld materiaal (documentatie, casestudies, analyses, rapporten, offertes, etc., alsmede voorbereidend materiaal daarvan), berusten bij de Dienstverlener. De levering van producten en/of diensten strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom.

De Dienstverlener verleent de Klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het materiaal op voorwaarde dat de Klant de overeengekomen vergoedingen voor de prestaties van de Dienstverlener tijdig en volledig betaalt.

Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de Klant niet toegestaan het materiaal en de dragers waarop de informatie is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te kopiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **12. VERTROUWELIJKHEID INFORMATIE – PRIVACY**



Partijen zullen alle informatie die zij m.b.t. de andere partij, haar bedrijfsvoering, haar werkwijze en diensten verwerven bij de totstandkoming en de uitvoering van de Overeenkomst als vertrouwelijke informatie beschouwen. De rapporten en adviezen worden eveneens beschouwd als vertrouwelijke informatie en zal uitsluitend aan de Klant overhandigd worden.

Partijen zullen deze vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze vertrouwelijke informatie zal door de medewerkers van de ontvangende partij niet openbaar worden gemaakt of ter beschikking van derden gesteld worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. De ontvangende partij zal ook alle nodige maatregelen nemen om de verspreiding van deze vertrouwelijke informatie te verhinderen.

Deze verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet voor informatie die:

- algemeen bekend is en behoort tot het publiek domein;
- op rechtmatige wijze werd verkregen van derden;
- op totaal onafhankelijke wijze door een partij werd ontwikkeld.

Zowel tijdens de duur van de Overeenkomst als na afloop ervan, ongeacht de reden van de beëindiging, verbindt de Dienstverlener zich ertoe om aan niemand enige informatie te geven van persoonlijke of vertrouwelijke aard betreffende de Klant, de vennootschap, de werkwijze, de klanten of leveranciers en dit eender het belang van deze informatie of de omstandigheden, zelfs onrechtstreeks, waarin de Dienstverlener de informatie heeft gekregen.

De Dienstverlener verbindt er zich bijgevolg toe steeds, zowel tijdens de uitvoering als na de beëindiging van deze Overeenkomst, het vertrouwelijke karakter te bewaren van deze informatie en geen feiten of informatie die hem ter kennis is gekomen of die hij zelf ontwikkeld heeft in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst en die normaal niet toegankelijk zijn voor het publiek, te gebruiken, bekend te maken of mee te delen aan derden.

Partijen verbinden zich tot volledige geheimhouding betreffende alle financiële verrichtingen van deze samenwerking.

Alle documenten apparatuur, correspondentie, verslagen, specificaties, aantekeningen, rapporten, adviezen en andere bezittingen en documenten en kopieën daarvan die in het kader van deze Overeenkomst aan een van de Partijen zijn toevertrouwd, worden door haar behandeld met de zorg die van een redelijk voorzichtige persoon wordt verwacht.

Deze verplichting tot vertrouwelijkheid blijft voortbestaan na de beëindiging van de Overeenkomst.

Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming, verzamelt en verwerkt de Dienstverlener de persoonsgegevens van de Klant en diens medewerkers/deelnemers, voor zijn klantenbeheer (o.a. klantenadministratie, opvolgen van bestellingen, facturatie, opvolgen van de solvabiliteit, profilering en het verzenden van marketing en gepersonaliseerde reclame).

De persoonsgegevens worden verwerkt op basis van artikel 6.1. b) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Indien dit noodzakelijk is ter verwezenlijking van de vooropgestelde doeleinden, zullen de persoonsgegevens van de Klant worden gedeeld met andere vennootschappen binnen de Europese Economische Ruimte die rechtstreeks of onrechtstreeks met de Dienstverlener verbonden zijn. De Dienstverlener garandeert dat deze ontvangers de nodige technische en organisatorische maatregelen zullen nemen ter bescherming van de persoonsgegevens.

De persoonsgegevens verwerkt voor klantenbeheer zullen worden bewaard gedurende de termijn die noodzakelijk is om aan de wettelijke vereisten te voldoen (onder andere op het gebied van boekhouding).

De Klant heeft te allen tijde recht op inzage van zijn persoonsgegevens en kan ze (laten) verbeteren indien ze onjuist of onvolledig zijn, ze laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. Bovendien, heeft hij het recht om een kopie (in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm) van zijn persoonsgegevens te bekomen en de persoonsgegevens te laten doorsturen naar een andere vennootschap. De Klant kan zich bovendien kosteloos verzetten tegen elke verwerking van zijn persoonsgegevens met het oog op direct marketing.

### **13.NIET-CONCURRENTIE - AFWERVING PERSONEEL**

Het is de Dienstverlener toegestaan om voor andere – ook concurrerende – klanten te werken, zowel tijdens de duur van huidige Overeenkomst als na afloop ervan.

Partijen zullen, zonder het voorafgaand schriftelijk akkoord van de andere partij, geen personeel van die partij in dienst nemen, diensten laten uitvoeren of benaderen om bij hem in dienst te treden. Deze bepaling is van toepassing gedurende de hele duur van de Overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na de beëindiging hiervan.

### **14.KENNISGEVINGEN**

Onverminderd eventueel andere expliciet tussen partijen overeengekomen bepalingen, zal ieder bericht (factuur of ander document) dat een partij naar de andere stuurt, geldig worden ter kennis gebracht als het wordt verzonden naar:

- voor de Dienstverlener: de coördinaten opgenomen in artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden en vermeld op de website en het briefpapier van de Dienstverlener;
- voor de Klant: de coördinaten zoals voor de eerste maal schriftelijk meegedeeld aan de Dienstverlener.

Partijen engageren zich ertoe elke wijziging onmiddellijk en schriftelijk aan de andere partij te melden.

Kennisgeving gebeurt:

- van hand tot hand tegen ontvangstbevestiging;
- per aangetekende brief, gewone verzending of per koerier;
- per e-mail.

De Klant aanvaardt dat de correspondentie met de Dienstverlener voornamelijk via e-mail verloopt.

### **15.NIETIGHEDEN – VERVAL VAN RECHT**

De eventuele nietigheid van één van de bepalingen van deze algemene Voorwaarden en meer algemeen van de bepalingen die de rechtsverhouding tussen partijen regelen, zal geenszins invloed hebben op de geldigheid van de andere clausules ondanks de nietigheid van de betwiste clausule. De partijen zullen alles in het werk stellen om, in onderlinge overeenstemming, de nietige clausule te vervangen door een geldige clausule met dezelfde of grotendeels dezelfde economische impact als de nietige clausule.

Het niet opeisen van een recht of het niet toepassen van een sanctie door de Dienstverlener houdt geenszins een afstand van recht in.

### **16.OVERDRACHT VAN RECHTEN EN PLICHTEN**

Geen van beide partijen mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij de rechten of verplichtingen voor hem voortvloeiend uit de Overeenkomst overdragen aan een derde.

De Dienstverlener mag overeenkomsten van onderaanneming sluiten voor de uitvoering van een deel of het geheel van de opdracht, voor zover de voorwaarden van kwalitatieve uitvoering in artikel 2

gerespecteerd worden. Desgevallend, blijft de Dienstverlener aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst.

#### **17. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE INSTANTIES**

Deze algemene voorwaarden en de globale rechtsverhouding tussen de Dienstverlener en de Klant worden beheerst door het Belgische recht.

Alle eventuele geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de rechtsverhouding tussen de Dienstverlener en de Klant zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent.

Kruisem,  
April 2019