

Algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen in verband met diensten voor advies en ondersteuning tussen Sabine Craenen, met KBO nummer 0733.427.193 en met adres Jean Jaurèsstraat 88, 9000 Gent, België en haar rechtsopvolgers (verder 'Sabine Craenen'), en de klant. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn enkel mogelijk als Sabine Craenen ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

Door de offerte te aanvaarden, verklaart de klant deze algemene voorwaarden te kennen en ze onvoorwaardelijk en onherroepelijk te hebben aanvaard. Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de offerte. Bij conflict tussen de offerte en de algemene voorwaarden hebben de bepalingen uit de offerte voorrang.

Als de klant algemene voorwaarden heeft, worden zij uitgesloten. Deze algemene voorwaarden werden voor het laatst op 11 februari 2019 geüpdatet.

2. Een offerte van Sabine Craenen is enkel een uitnodiging om een opdracht te plaatsen bij Sabine Craenen. Ze geldt enkel voor de potentiële klant tot wie de offerte gericht is. De geldigheidsduur van de offerte is vermeld in de offerte zelf. Als geen geldigheidsduur vermeld is in de offerte, bedraagt deze dertig(30) kalenderdagen na datum van de offerte. Sabine Craenen heeft vóór de aanvaarding van de offerte door de klant het recht om fouten in de offerte recht te zetten of de offerte in te trekken. De offerte is gebaseerd op de gegevens verkregen van de klant.

Offertes omvatten enkel de opdrachten erin vermeld. Meerwerk als gevolg van een wijziging van de opdracht door de klant, door onvoorzien omstandigheden of om eender welke andere reden, is nooit inbegrepen in de offerte.

3. Elke overeenkomst komt pas tot stand nadat Sabine Craenen schriftelijk bevestigt de aanvaarding van de offerte door de klant ontvangen te hebben. Sabine Craenen zal echter pas tot uitvoering van de opdracht overgaan als ook het eventueel gevraagde voorschot is betaald.

Ook eventuele aanvullingen of andere wijzigingen van de opdracht zijn pas geldig na schriftelijke bevestiging door Sabine Craenen.

Door de aanvaarding erkent de klant volledig geïnformeerd te zijn over alle aspecten van de diensten.

4. Als de klant na zijn aanvaarding de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, blijft de verplichting tot betaling gelden, tenzij deze annulatie gerechtvaardigd is op basis van deze algemene voorwaarden en/of de wet. De klant moet dus het honorarium vergoeden plus gemaakte en nog te maken kosten die voortvloeien uit verplichtingen die Sabine Craenen al had aangegaan voor de vervulling van de opdracht, onverminderd vergoeding voor hoger bewezen schade.

Onverminderd de overmachtssituaties, kan Sabine Craenen op haar beurt de opdracht geheel of gedeeltelijk uitstellen omwille van ziekte, ziekte van of een ernstig voorval met één van haar familieleden, brand of ander ongeval thuis.

5. Sabine Craenen zal altijd een zo helder mogelijke timing voor de uitvoering van de opdracht doorgeven op basis van de beschikbare informatie. Ze zal deze timing zo goed mogelijk respecteren. De vermelde uitvoeringstermijnen zijn echter indicatief. Sabine Craenen heeft altijd het recht om de oplevering met een redelijke termijn uit te stellen als dit nodig is voor de goede uitvoering van de opdracht of als de omstandigheden dit rechtvaardigen. In dat geval zal in overleg met de klant een nieuwe timing opgesteld worden. De klant kan uitstel omwille van voorgaande redenen nooit als aanleiding gebruiken om de overeenkomst met Sabine Craenen te ontbinden, te verbreken of op te schorten. Het uitstel kan ook geen aanleiding zijn tot indeplaatsstelling, schadevergoeding of prijsvermindering. Bij wijzigingen in de opdracht vervallen de uitvoeringstermijnen automatisch.

6. Sabine Craenen zal de opdracht met zorg en professionalisme uitvoeren, rekening houdend met de op dat moment geldende wettelijke en reglementaire bepalingen en andere voorschriften. Dit alles op basis van eigen expertise en vermogen en met een luisterend oor voor de wensen van de klant. Sabine Craenen kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor mogelijke latere wijzigingen aan relevante wetsbepalingen die met terugwerkende kracht zouden worden ingevoerd. Sabine Craenen kan ook niet verantwoordelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen of overtredingen begaan voorafgaand aan haar tussenkomst. Sabine Craenen heeft bovendien niet de plicht de klant op de hoogte te brengen van wetswijzigingen of andere relevante feiten die het geleverde advies kunnen beïnvloeden na het beëindigen van de opdracht. Sabine Craenen is volledig vrij om de uitvoering van de opdracht naar eigen vermogen en inzicht te verrichten.

Als Sabine Craenen een beroep zou doen op onderaannemers, die zij zorgvuldig zal uitkiezen, zal dit vooraf met de klant worden besproken.

Sabine Craenen kan de klant ook voorstellen zich te laten bijstaan door deskundigen naar haar keuze. Sabine Craenen kan niet aansprakelijk gesteld worden voor handelingen van of nalatigheid door deze derden. Deze derden werken niet in onderaanneming van Sabine Craenen en Sabine Craenen kan dan ook niet verplicht worden om enige betaling aan deze derden te doen.

7. Sabine Craenen springt zorgvuldig om met alle informatie die ze van de klant krijgt. Ze zal de informatie enkel vrijgeven als dit relevant is voor de uitvoering van de opdracht (bv. bij het indienen van een dossier bij een bevoegde administratie). Na afloop van de opdracht maakt ze alle relevante informatie en documenten terug over aan de klant. Als Sabine Craenen voor de uitvoering van een opdracht beroep doet op onderaannemers, worden deze onderaannemers ook verplicht om de vertrouwelijkheid te respecteren. Sabine Craenen is echter niet aansprakelijk voor een eventuele schending van de vertrouwelijkheid door onderaannemers als kan worden aangetoond dat ze deze schending niet redelijkerwijze kon verhinderen. Sabine Craenen kan ook wettelijk verplicht worden bepaalde informatie vrij te geven of kan deze informatie vrijgeven om haar belangen te vrijwaren. Omgekeerd zal ook de klant de door Sabine Craenen aangeleverde informatie alleen in het kader van de opdracht aanwenden.

8. Om een correcte en tijdige uitvoering van de opdracht te garanderen verwacht Sabine Craenen van de klant een vlotte medewerking en alle benodigde informatie. De klant stelt alles in het werk om Sabine Craenen alle informatie en input te geven die nodig is om het proces goed te kunnen begeleiden, zowel proactief als op eenvoudig verzoek. Sabine Craenen kan niet worden aangesproken in rechte wegens fout of nalatigheid, en de klant kan geen betaling inhouden, voor onvolkomenheden als gevolg van incorrecte of onvolledige informatie van de klant. Eventueel kan Sabine Craenen een meerprijs aanrekenen voor extra werkzaamheden die het gevolg zijn van foute, onvolledige of te laat bezorgde informatie. De klant duidt contactpersonen voor Sabine Craenen aan binnen de eigen organisatie met de nodige beslissingsbevoegdheid en beschikbaarheid om de opdracht tot een goed einde te brengen. Als de overeenkomst met meerdere personen tot stand kwam of de klant meerdere contactpersonen heeft, kan Sabine Craenen op instructie van één van die personen handelen, tenzij anders overeengekomen.

9. Sabine Craenen behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de overeenkomst, zonder gerechtelijke tussenkomst, op elk ogenblik, zonder ingebrekestelling, zonder opzeggingstermijn of schadevergoeding op te schorten of te ontbinden als er redenen zijn die de professionele samenwerking verhinderen zoals:

- schending door de klant van diens verplichtingen vermeld in deze algemene voorwaarden. In geval van laattijdige betaling geldt dit pas als het openstaande factuurbedrag Sabine Craenen niet heeft bereikt binnen de drie (3) werkdagen na de derde betalingsherinnering;
- vertrouwensbreuk tussen Sabine Craenen en de klant te wijten aan de klant;
- als de klant Sabine Craenen zou verzoeken haar integriteit of aansprakelijkheid in het gedrang te brengen;
- faillissement, overlijden, onbekwaamheid, minnelijke of gerechtelijke ontbinding, staking van betaling, voorlopig bewind, collectieve schuldenregeling, of ieder ander feit dat wijst op de insolventie van de klant.

Sabine Craenen zal de klant schriftelijk op de hoogte brengen van de opschorting of ontbinding op basis van bovenstaande gronden.

Bij ontbinding of opschorting zijn alle facturen opeisbaar, zelfs als de betalingstermijn nog niet verstreken is. Ook alle eerder toegestane betalingsvoorwaarden vervallen.

De klant zal Sabine Craenen altijd vergoeden voor geleverde prestaties, plus gemaakte en nog te maken kosten die voortvloeien uit de verplichtingen die Sabine Craenen al had aangegaan om de opdracht te vervullen, onverminderd vergoeding voor hoger bewezen schade.

10. Na melding door Sabine Craenen dat de levering is voltooid heeft de klant zeven (7) kalenderdagen om schriftelijke bemerkingen over te maken. Zonder deze opmerkingen worden diensten en afgeleverde producten als aanvaard beschouwd als deze termijn verstreken is. Als Sabine Craenen documenten en dossiers opmaakt die ingediend moeten worden bij een overheid of subsidiegever (voor financiering, rapportage edm), verwacht Sabine Craenen dat de klant het dossier nog eens grondig naleest vóór de indiening om ervoor te zorgen dat de tekst zo goed als mogelijk aansluit bij de verwachtingen van de klant. Eventuele klachten hebben bovendien geen invloed op (tussentijdse) betalingsverplichtingen.

Sabine Craenen mag wijzigingen aanbrengen aan opgemaakte documenten na levering, zonder dat de klant daar enig recht aan kan ontlenen.

11. Het auteursrecht, andere intellectuele eigendomsrechten en de gebruiksrechten op alle producten, documenten en notities die ze gemaakt heeft, blijven eigendom van Sabine Craenen, ook als hiervoor aan de klant kosten werden aangerekend, tenzij ander bepaald in de offerte. De klant aanvaardt enkel een beperkt recht te verkrijgen van toegang, gebruik en weergave, in overeenstemming met het doel en de bestemming afgesproken in de oorspronkelijke opdracht. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Sabine Craenen kan niets openbaar worden gemaakt of gebruikt. De rechten toegekend aan de klant zijn niet-exclusief en niet-overdraagbaar. Elk advies dat door Sabine Craenen gegeven wordt, dient enkel voor gebruik van de klant. Derden zullen zich er niet op kunnen beroepen of enige aanspraak kunnen laten gelden ten aanzien van Sabine Craenen. In geval van niet-naleving van deze paragraaf is de klant een forfaitaire schadevergoeding van 150% van het factuurbedrag verschuldigd voor iedere vastgestelde schending apart, onverminderd de vergoeding voor hoger bewezen schade. De klant is ook verantwoordelijk voor ieder vastgesteld ongeautoriseerd gebruik door derden en zal Sabine Craenen hiervoor vrijwaren.

Als de klant zelf materiaal aanreikt, zoals teksten, cijfers of beeldmateriaal, garandeert de klant dat deze correct zijn, dat het gebruik ervan geen inbreuk betekent op enig intellectueel eigendomsrecht en dat de klant Sabine Craenen hiervoor zal vrijwaren.

Sabine Craenen mag de doorgestuurde en opgemaakte documenten en materialen gebruiken voor publicitaire doeleinden en algemene informatie, zonder de klant te moeten vergoeden hiervoor. In dat geval zullen de gegevens van de klant worden geanonimiseerd, tenzij anders overeengekomen.

12. Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven weergegeven in EURO. De prijzen zijn exclusief BTW en andere taksen, inclusief gangbare administratieve kosten, en exclusief eventuele andere bijkomende kosten. Onder bijkomende kosten vallen, tenzij anders bepaald in de offerte, onder meer vervoerskosten, parkeerkosten, kosten voor een overnachting op hotel of ander verblijf, overzeese telefoongesprekken of internetkosten, vertalingen en verzendkosten.

Sabine Craenen kan een voorschot vragen vooraleer tot de uitvoering van de overeenkomst over te gaan. Sabine Craenen mag de opdracht in fases uitvoeren en per afgewerkte fase factureren. De fases zullen bepaald worden in de offerte.

De facturen van Sabine Craenen zijn integraal te betalen op het adres van Sabine Craenen via het rekeningnummer vermeld op de factuur, zonder korting en binnen de vijftien (15) kalenderdagen na de factuurdatum. Betwisting van de facturen kan enkel schriftelijk bij aangetekend schrijven binnen de vijftien (15) dagen na factuurdatum en met vermelding van de factuurdatum, factuurnummer en

gedetailleerde motivering. Als Sabine Craenen geen (tijds) betwisting bereikt binnen deze vermelde periode, wordt de factuur verondersteld aanvaard te zijn door de klant.

Als een factuur aan meerdere personen is gericht, zijn zij elk hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van de factuur.

Voor elke factuur die niet (volledig) is betaald op de vervaldag wordt van rechtswege, zonder ingebrekestelling, een nalatigheidsintrest aangerekend. Die zal overeenkomen met de wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties.

Daarenboven behoudt Sabine Craenen het recht om een forfaitaire schadevergoeding te vragen van 9.5% van de onbetaalde bedragen, met een absoluut minimum van vijftig euro (EUR 50,00).

Het verschuldigde bedrag wordt bovendien verhoogd met alle inningskosten van Sabine Craenen verbonden aan de invordering van de schuld. Bovendien zijn bij betalingsachterstand ook alle andere facturen opeisbaar, zelfs als de betalingstermijn nog niet verstreken is. Ook alle toegestane betalingsvoorwaarden vervallen.

Hetzelfde geldt in geval van overlijden, onbekwaamheid, minnelijke of gerechtelijke ontbinding, gerechtelijke reorganisatie, staking van betaling, voorlopig bewind, collectieve schuldenregeling, en ieder ander feit dat wijst op de insolventie van de klant.

Gedeeltelijke betalingen worden steeds aanvaard met alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning. Ze worden eerst in mindering gebracht van de inningskosten, vervolgens op het schadebeding, dan op de vervallen rente en ten slotte op de openstaande hoofdsom.

13. De verbintenis is in hoofde van Sabine Craenen een middelenverbintenis, en geen resultaatverbintenis. Sabine Craenen is niet aansprakelijk als bijvoorbeeld een aangevraagde financiering niet wordt toegekend, de bevoegde administratie negatief advies uitbrengt over een dossier of financieringsaanvraag of het door de klant (financier) geselecteerde project uiteindelijk niet aan de verwachtingen voldoet. De aansprakelijkheid van Sabine Craenen, contractueel en extracontractueel, is beperkt tot het bedrag waarop Sabine Craenen recht heeft volgens de door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering(en), het eigen risico inbegrepen dat Sabine Craenen eventueel draagt volgens deze aansprakelijkheidsverzekering(en). Als om welke reden ook de aansprakelijkheidsverzekering niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Sabine Craenen beperkt zijn tot drie (3) maal het factuurbedrag. De beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing als de aansprakelijkheid een gevolg is van een fout of nalatigheid gepleegd met bedrieglijk opzet of met het oogmerk om te schaden, of een lichamelijk letsel of de dood tot gevolg heeft.

Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde, moet elke vordering tegenover Sabine Craenen op straffe van verval zo snel mogelijk voor de rechtbank gebracht worden. In elk geval moet dit gebeuren binnen het jaar nadat de omstandigheid die aanleiding geeft of kan geven tot aansprakelijkheid ontdekt wordt, of redelijkerwijs kon ontdekt worden. Onverminderd kortere termijnen bepaald door de wet en onverminderd dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde, verjaren alle vorderingen tegen Sabine Craenen twee (2) jaar in elk geval na het einde van de betrokken opdracht.

Tenzij een dwingende wettelijke bepaling het anders voorschrijft, zal Sabine Craenen in geen geval verplicht worden om schade te vergoeden die het gevolg is van:

- een verlies van baten, goodwill, handelsoportunities of verwachte voordelen of besparingen
- verlies of vernietiging of beschadiging van de gegevens,
- (andere) onrechtstreekse of gevolgschade zoals maar niet beperkt tot schade aan derden.

De klant zal Sabine Craenen vrijwaren tegen vorderingen van derden in verband met of voortvloeiend uit de opdracht. Als zou blijken dat twee of meer schadegevallen voortvloeien uit een en dezelfde fout, worden zij beschouwd als eenzelfde schadegeval. De schade wordt dan beperkt tot het hoogste bedrag dat van toepassing is op de betrokken opdracht(en). Als Sabine Craenen wordt aangesproken op een fout of nalatigheid van zichzelf en een derde en/of de klant, zal Sabine Craenen hoogstens aangesproken kunnen worden voor de schade rechtstreeks veroorzaakt door de eigen fout of

nalatigheid. Sabine Craenen kan nooit verplicht worden om ook het deel van de klant of die derde te voldoen. Als Sabine Craenen riskeert aansprakelijk gehouden te worden voor een fout of nalatigheid van de klant, moet die alle nodige maatregelen nemen om Sabine Craenen te vrijwaren voor elke schade die zij hierdoor kan oplopen.

Alle elementen die, buiten de wil van Sabine Craenen, redelijkerwijze niet te voorzien of vermijden waren op het moment dat de offerte werd opgemaakt en de overeenkomst afgesloten, en die voor Sabine Craenen de uitvoering van de opdracht onmogelijk, moeilijker of zwaarder maken dan voorzien, zullen beschouwd worden als overmacht. Deze elementen kunnen zijn (niet-exhaustieve lijst): ziekte, elektronische panne, natuurelementen, brand, oorlog, vertragingen door externen, in gebreke blijven van de klant, verkeerde verkregen inlichtingen. Sabine Craenen is niet aansprakelijk voor vertragingen of een gebrekkige uitvoering te wijten aan deze omstandigheden buiten haar wil of controle. Overmacht geeft Sabine Craenen bovendien het recht om te vragen om de herziening of opschorting, en in geval van blijvende overmacht, de ontbinding van de overeenkomst, en dit op eerste schriftelijk verzoek.

14. De klant geeft Sabine Craenen de toestemming om diens gegevens op te nemen in haar klantenbestand. Sabine Craenen streeft ernaar persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen volgens de toepasselijke privacywetgeving. Sabine Craenen verwijst in dat verband naar haar privacy policy, die via de homepage van www.sabinecraenen.be kan worden geconsulteerd en integraal deel uitmaakt van deze algemene voorwaarden.

Sabine Craenen mag de naam van de klant noemen voor promotie van de eigen diensten. Als de klant daar niet mee akkoord is, moet dat schriftelijk gemeld worden aan Sabine Craenen.

15. De Nederlandstalige tekst van deze voorwaarden primeert op eventuele vertalingen.

16. De klant kan zijn overeenkomst of een deel ervan niet overdragen aan een derde partij zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Sabine Craenen.

17. De eventuele nietigheid van een of meerdere van de bepalingen van deze algemene voorwaarden doet geen afbreuk aan de toepasselijkheid van alle andere clausules. Als een of meerdere bepalingen nietig zou blijken, zullen de klant en Sabine Craenen, in de mate van het mogelijke volgens hun overtuiging, onderhandelen om de nietige bepaling(en) te vervangen door (een) equivalente bepaling(en) die beantwoord(t)(en) aan de algemene geest van deze algemene voorwaarden.

18. Het Belgische recht is van toepassing op de overeenkomst tussen Sabine Craenen en de klant. Als een van beide partijen toch een misverstand of fout vaststelt, wordt dit altijd meteen in alle openheid besproken. De eerste optie is altijd dat beide partijen samen zoeken naar een constructieve oplossing. Als dit onmogelijk blijkt, behoren alle geschillen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden, of uit iedere andere overeenkomst tussen Sabine Craenen en de klant, tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbank van het arrondissement waar Sabine Craenen haar vestigingsadres heeft.