

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Algemeen en definities

1.1. **Heylen consult S**, Besloten Vennootschap, met zetel te IJzerenwegstraat 59, 2547 Lint en ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer 0783 587 378 (hierna "**Heylen consult S**").

E-mailadres: sandy@heylenconsults.com

1.2. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (1) Algemene Voorwaarden: Huidige algemene voorwaarden
- (2) Dienst(en): Virtual assistant, administratiebegeleiding, begeleiding bij elektronische facturatie (i.e. billit)
- (3) Dienstverlener: Sandy Heylen in naam en voor rekening van Heylen consult S of een onderaannemer aangesteld door Heylen consult S.
- (4) Cliënt: Elke éénmanszaak of rechtspersoon die een overeenkomst afsluit met de Dienstverlener en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt
- (5) Offerte(s): Een aanbieding of een offerte uitgaande van de Dienstverlener (via website, sociale media of e-mail)
- (6) Overeenkomst: De overeenkomst tot dienstverlening tussen Dienstverlener en Cliënt na aanvaarding van de Offerte door de Cliënt (inclusief onderhavige Algemene Voorwaarden)
- (7) Partijen: De Dienstverlener en de Cliënt samen
- (8) Schriftelijk: de schriftelijke communicatie zoals e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig
- (9) Website: <https://www.heylenconsults.com/>

Artikel 2. Aanvaarding van de algemene voorwaarden

2.1 Elke overeenkomst, van welke aard ook, tussen Heylen consult S en de Cliënt wordt aan de hiernavolgende algemene voorwaarden onderworpen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk voorafgaandelijk en schriftelijk werden overeengekomen.

2.2 Door het aanvaarden van de Offerte en de Algemene Voorwaarden doet de Cliënt uitdrukkelijk afstand van de eigen algemene voorwaarden.

Artikel 3. Dienstverlening door derden

3.1 Heylen consult S zal bij het vervullen van de Dienst beroep doen op de diensten van derden indien zij dat noodzakelijk of nuttig acht.

Artikel 4. Geldigheid Offertes

4.1 Offertes zijn enkel geldig en bindend binnen de tijdspanne zoals aangegeven op de Offerte of indien er niks werd bepaald, voor een termijn van 14 kalenderdagen volgend op de datum van de Offerte. Na afloop van deze termijn kan de Offerte niet meer worden aanvaard.

Artikel 5. Prijs- en betalingsvoorwaarden

5.1 Heylen consult S zal de gevraagde Diensten uitvoeren tegen de forfaitaire prijs of de prijs in regie zoals aangegeven in de Offerte of zoals opgenomen in de Overeenkomst. De Offerte is steeds exclusief BTW en exclusief kosten.

5.2 Eventuele wijzigingen aan de gevraagde Diensten en/of bijkomende Diensten zullen bijkomend gefactureerd worden overeenkomstig de tarieven die van kracht zijn op het ogenblik dat de wijzigingen/bijkomende Diensten worden besteld/aangekocht. De Cliënt kan de geldende tarieven te allen tijde opvragen bij Heylen consult S met dien verstande dat als er niks werd bepaald deze bijkomende Diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd in regie aan een uurtarief van Heylen consult S (ex. BTW).

5.3 Indien de Cliënt niet akkoord gaat met een factuur, dient hij/zij deze schriftelijk te protesteren binnen een termijn van 8 kalenderdagen te rekenen vanaf ontvangst van de factuur.

5.4 In geval van laattijdige betaling of wanbetaling zal de Cliënt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een interest verschuldigd zijn conform de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande bedrag, onverminderd het recht van Heylen consult S om bijkomend de werkelijk geleden schade te vorderen en onverminderd de buitengerechtigde en gerechtelijke kosten. De kosten voor het invorderen van een onbetaalde factuur zijn steeds ten laste van de Cliënt.

5.5 Het mogelijks niet kunnen finaliseren van de Diensten door een gebrek aan feedback van de Cliënt heeft geen aansprakelijkheid in hoofde van Heylen consult S noch enige prijsvermindering tot gevolg. De eventuele gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien blijven derhalve volledig ten laste van de Cliënt. Wanneer de Cliënt niet of niet tijdig de nodige informatie beschikbaar stelt, het voorbereidend werk dat werd afgesproken niet uitvoert of de nodige feedback niet geeft binnen de door Heylen consult S vooropgestelde termijn en de uitvoering van de Dienst hierdoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Cliënt.

Artikel 6. Duur en beëindiging van de overeenkomst

6.1 De overeenkomst tussen Heylen consult S en de Cliënt is van bepaalde duur behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Een overeenkomst van bepaalde duur kan door de Cliënt niet voortijdig beëindigd worden, dan met betaling van een forfaitaire verbrekingsvergoeding die gelijk is aan vastgestelde forfaitaire prijs in de Offerte en de Overeenkomst.

Een overeenkomst van onbepaalde duur kan, mits het respecteren van een opzegperiode van drie (3) maanden, worden opgezegd door middel van het zenden van een email naar sandy@heylenconsults.com. De opzegperiode van 3 maanden gaat in vanaf de maand volgende op de kennisgeving van de opzeg.

6.2 Indien één van beide Partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk en schriftelijk door de andere Partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere Partij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn. Indien de Cliënt de Partij is die haar verplichtingen niet nakomt en Heylen consult S om die reden de samenwerking stopzet, dan dient de totale forfaitaire prijs zoals opgenomen in de Offerte en de Overeenkomst nog steeds te worden voldaan door de Cliënt.

Artikel 7. Werkwijze

7.1 De leveringstermijn voor de Diensten alsook alle afspraken rond timing zullen worden opgenomen in de Offerte of een bijlage van de Offerte. Indien er voorschot dient te worden betaald, zullen de Diensten pas aanvangen na betaling van voornoemd voorschot.

7.2 Heylen consult S kan vrij bepalen waar de Diensten zullen worden geleverd en of ze al dan niet online zullen geleverd worden. De Cliënt erkent dat de plaats van werkzaamheden geen essentieel bestanddeel is van de Overeenkomst. Een wijziging van de plaats, kan

niet worden aanzien als een tekortkoming in hoofde van de Dienstverlener.

7.3 De Cliënt zal de gevraagde informatie tijdig ter beschikking te stellen. Heylen consult S bepaalt de uiterlijke datum waarop deze informatie ter beschikking dient gesteld te worden. De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

7.4 Heylen consult S zal beschikbaar op alle werkdagen van 9u tot 5u om urgente vragen te beantwoorden via e-mail.

Artikel 8. Opschorting van de overeenkomst

8.1 Heylen consult S behoudt zich het recht voor alle lopende diensten op te schorten indien zij vast stelt dat de Cliënt zijn verplichtingen, zoals opgenomen in de Offerte en de onderhavige algemene voorwaarden, niet nakomt of indien de Cliënt niet voldoet aan zijn/haar betalingsverplichtingen.

Artikel 9. Overmacht

9.1 In het geval dat een Partij getroffen werd door een overmacht situatie, zal de getroffen partij de andere partij inlichten binnen een redelijke termijn (en met een maximum van 5 werkdagen) na kennisname over de overmachtssituatie en het bewijs hiervoor leveren. De partij die zich beroept op overmacht kan niet contractueel of buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden voor niet-nakoming van zijn verbintenissen voor de duur van de overmacht.

9.2 De Cliënt blijft evenwel gehouden tot betaling van de reeds gemaakte kosten en geleverde prestaties.

9.3 Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal Heylen consult S alsnog trachten de Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. In ieder geval blijft de uitvoering van de Overeenkomst opgeschort voor de duur van de tijdelijke overmacht.

Als evenwel blijkt dat het blijvend onmogelijk is om de Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

Artikel 10. Geheimhouding

10.1 De Dienstverlener is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens waarvan tijdens de uitvoering van de Dienst wordt kennisgenomen. De Dienstverlener neemt alle mogelijke voorzorgsmaatregelen om de belangen van de Cliënt te beschermen. De Cliënt zal op zijn of haar beurt zonder toestemming van de Dienstverlener aan derden geen mededelingen doen over diens aanpak, werkwijze of (de inhoud van) de Offerte.

10.2 De Partijen zijn gehouden deze informatie op geen enkele wijze aan derden bekend te maken tenzij mits voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de andere Partij of indien zij hiertoe wettelijk zijn verplicht.

10.3 De Dienstverlener zal naar best vermogen en op redelijke wijze alle gedeelde en/of ontvangen informatie van de Cliënt zorgvuldig bewaren.

Artikel 11. Intellectuele eigendomsrechten

11.1 Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat alle intellectuele eigendomsrechten (inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, ontwerprechten en know-how) verkregen of ontwikkeld in het kader van de Overeenkomst (de "Intellectuele Eigendom"), aan Heylen consult S zullen blijven toebehoren.

11.2 De Cliënt verklaart uitdrukkelijk dat bij het aanleveren van informatie zij geen inbreuken pleegt op de auteursrechten van derde partijen en zij ofwel zelf eigenaar is van eventuele intellectuele eigendom of een gebruikslicentie bezit.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De Overeenkomst bevat voor Heylen consult S steeds middelen- of inspanningsverplichtingen, doch onder geen enkel beding resultaatverplichtingen. Heylen consult S verbindt zich er wel toe haar uiterste best te doen om de overeengekomen Dienst(en) correct te leveren en het beste resultaat na te streven. Heylen consult S kan evenwel niet aansprakelijk worden gesteld indien het beoogde resultaat niet werd bereikt of wanneer Cliënt nalaat de vereiste feedback binnen de vooropgestelde termijn te leveren.

12.2 Van de Cliënt wordt verwacht dat hij/zij Heylen consult S stipt op de hoogte brengt en houdt van alle informatie die (redelijkerwijze) nuttig en nodig is bij de uitvoering van de Dienst.

12.3 Heylen consult S kan nooit aansprakelijk zijn voor of gehouden zijn tot vergoeding van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) winstderving, omzetverlies, inkomstderving, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, verlies van cliënteel of vorderingen van derden.

Heylen consult S haar aansprakelijkheid met betrekking tot directe schade zal steeds beperkt zijn tot herstel in natura door het aanbrengen van verbeteringen of het opnieuw presteren van de te leveren Diensten.

12.4 Heylen consult S werkt alleen met de beste partners en dienstverleners, doch kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit hun fout, met uitzondering van hun zware (of opzettelijke) fout.

12.5 De contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Heylen consult S zal in alle gevallen beperkt zijn tot 75% van de door Heylen consult S in het kader van de schade verwekkende diensten aan de Cliënt gefactureerde en effectief betaald gekregen bedragen.

12.6 De Cliënt vrijwaart de Dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door de Dienstverlener geleverde Diensten.

12.7 Heylen consult S kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige technische pannes, hacking, problemen met servers van gebruikte tools en/of online programma's.

12.8 De Cliënt erkent en bevestigt dat de adviezen ontvangen in de Dienst, algemene adviezen zijn en dat Heylen consult S niet aansprakelijk kan worden gesteld voor schade volgende uit de toepassing van deze adviezen.

Artikel 13. Gegevensverwerking

13.1. Heylen consult S verklaart uitdrukkelijk bij de uitvoering van deze Overeenkomst alle bepalingen na te leven van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, alsook de General Data Protection Regulation van 27 april 2016 (Verordening (EU) 2016/679) (hierna genoemd "GDPR"). Conform GDPR wordt Heylen consult S gekwalificeerd als een verwerker (de "Verwerker") en de Cliënt als een verwerkersverantwoordelijke (de "Verwerkersverantwoordelijke").

13.2 De Verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking geschiedt in overeenstemming met de schriftelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke en in overeenstemming met de GDPR en eventuele overige toepasselijke

wet- en regelgeving. In geen geval verwerkt de Verwerker de persoonsgegevens voor andere, eigen doeleinden.

13.3. De Verwerker zal alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, welke maatregelen een passend beveiligingsniveau dienen te garanderen gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging. De Verwerker erkent dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. De Verwerker zal onverwijld voldoen aan alle redelijke verzoeken van de Verwerkingsverantwoordelijke tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Het is de Verwerker niet toegestaan de persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.

13.4. In geval van beëindiging van de Overeenkomst en/of op eerste schriftelijke verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, zal de Verwerker onmiddellijk (alle of een deel van) de persoonsgegevens vernietigen, dan wel aan de Verwerkingsverantwoordelijke retourneren, zulks naar uitsluitende keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, zonder kopieën daarvan achter te houden. Tevens zal de Verwerker de Vertegenwoordiger, werknemers en/of sub-verwerkers instrueren om hetzelfde te doen. De Verwerker zal op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke tevens verklaren dat de vernietiging als bedoeld in het voorgaande artikellid heeft plaatsgevonden.

13.5. Het is de Verwerker niet toegestaan om bij de verwerking van de persoonsgegevens een derde als sub-verwerker in te schakelen zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd om aan een eventuele toestemming voorwaarden te verbinden. In ieder geval worden aan dergelijke derden bij overeenkomst minstens dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die deze de Verwerkingsverantwoordelijke aan de Verwerker oplegt. Indien en voor zover de inschakeling van derden door de Verwerker is toegestaan door de Verwerkingsverantwoordelijke, blijft de Verwerker hoofdelijk aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van de verwerking door deze derden.

13.6. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk – uiterlijk binnen 72 uur – na ontdekking van een mogelijk datalek schriftelijk op de hoogte waarbij de Verwerker de volgende informatie vermeldt:

- aard van het datalek, inclusief de betrokken persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen;
- dag en tijdstip waarop het datalek is geconstateerd;
- de mogelijke gevolgen van het datalek;
- de maatregelen die zijn getroffen of voorgesteld om het datalek aan te pakken en/of
- de eventuele nadelige gevolgen daarvan te beperken;
- de contactpersoon bij Verwerker en diens contactgegevens voor verdere correspondentie omtrent het datalek.

Onder 'datalek' wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van de persoonsgegevens, die leidt tot (de mogelijke) onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van – of toegang tot – de persoonsgegevens, of enige aanwijzing dat een dergelijke inbreuk zal plaatsvinden of heeft plaatsgevonden.

Het is uitsluitend aan de Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen of een bij de Verwerker geconstateerd datalek wordt gemeld aan de toezichthoudende autoriteit en/of aan de betreffende betrokkenen.

De Verwerker zal aan de Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde volledige medewerking verlenen teneinde Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om onderzoek naar het (mogelijke) datalek uit te voeren en/of tijdig melding te maken van het datalek bij de toezichthoudende autoriteit en, waar van toepassing, bij de betrokkenen.

13.7. De Verwerker biedt de Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke medewerking om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan verzoeken van betrokkenen die zijn gebaseerd op aan betrokkene toegekende rechten op grond van de GDPR, meer in het bijzonder, verzoeken om inzage van en rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking (daaronder begrepen het intrekken van eerder gegeven toestemming), alsmede verzoeken die zijn gebaseerd op het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

13.8. De Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om steeds wanneer daar aanleiding toe is de naleving van de bepaling in huidig Artikel en de wettelijke bepalingen die op de verwerking van de persoonsgegevens van toepassing zijn, te laten controleren door middel van een audit uit te voeren door een auditor. In het kader hiervan zal de Verwerker onder meer:

- de benodigde ruimte(s) en gegevens toegankelijk maken en/of ter beschikking stellen alsmede alle medewerking te verlenen opdat de controle kan worden uitgevoerd;
- de Verwerkingsverantwoordelijke proactief informeren over relevante wijzigingen in haar organisatie of prestaties;
- in geval van de goedgekeurde inschakeling van derde(n), met deze derde(n) overeenkomen dat de Verwerkingsverantwoordelijke gerechtigd is de in het eerste lid van dit artikel bedoelde controle ook uit te oefenen bij deze derde(n).

De Verwerkingsverantwoordelijke en/of de door haar ingeschakelde auditor zal de bij de controle gevonden informatie geheim houden en alleen gebruiken om naleving door de Verwerker van de verplichtingen volgende uit huidig artikel en de GDPR te controleren.

De kosten voor het inzetten van een eventuele auditor en/of eigen personeel van de Verwerkingsverantwoordelijke zijn voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit volgt dat de Verwerker een of meerdere verplichtingen volgende uit huidig artikel of de GDPR niet nakomt. De Verwerker draagt zelf de eventuele eigen kosten die verband houden met de audit.

Wanneer bij de controle onregelmatigheden worden aangetroffen zal de Verwerker binnen redelijke termijn een verbeterplan opstellen en afstemmen met de Verwerkingsverantwoordelijke. Voor zover de Verwerkingsverantwoordelijke direct aanbevelingen doet aan de Verwerker voortvloeiende uit de controle, garandeert de Verwerker deze binnen de door de Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen redelijke termijn uit te voeren.

13.9. Met betrekking tot zijn/haar gegevens, bevestigt de Dienstverlener dat hij afdoende werd geïnformeerd over de verwerking van zijn persoonsgegevens en over zijn rechten op inzage, verbetering, verwijdering en bezwaar. Voor verdere toelichting verwijst de Opdrachtgever uitdrukkelijk naar de privacy policy op haar website.

Artikel 14. Volledigheid en nietigheid

14.1 Deze algemene voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Cliënt en Heylen consult S en vervangen elke vroegere bestaande overeenkomst en elk vorig mondeling of schriftelijk akkoord tussen partijen omtrent hetzelfde voorwerp.

De goedgekeurde en aanvaarde Offerte maken samen met de algemene voorwaarden de Overeenkomst tussen partijen uit en vormen aldus een ondeelbaar geheel.

14.2 Indien enige bepaling (of deel daarvan) van de Algemene Voorwaarden onafdwingbaar of strijdig met een wettelijke of reglementaire bepaling zou zijn, zal dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet beïnvloeden en evenmin de geldigheid en afdwingbaarheid van dat deel van de desbetreffende bepaling dat niet onafdwingbaar is of strijdig is met een wettelijke of reglementaire bepaling. In een dergelijk geval zullen de Partijen te goeder trouw onderhandelen om de onafdwingbare of strijdige bepaling te vervanging door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

15.1 De Offerte, de bijhorende algemene voorwaarden en de Overeenkomst worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht. Elk geschil m.b.t. de totstandkoming, de interpretatie of de uitvoering van de overeenkomst en haar algemene voorwaarden alsook van de daaruit voortvloeiende factuur/facturen behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen (Afdeling Antwerpen).

Artikel 16. Overdraagbaarheid

16.1 Partijen kunnen hun rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden niet overdragen dan met de uitdrukkelijke voorafgaandelijke toestemming van de andere Partij.

Artikel 17. Klachten

17.1 Indien de Cliënt ontevreden is over de dienstverlening door Heylen consult S dient de Cliënt dit zo spoedig mogelijk, doch binnen uiterlijk binnen 8 kalenderdagen na oplevering van de Dienst, schriftelijk gemeld worden aan Heylen consult S.

17.2 Na het verstrijken van deze termijn worden de geleverde Diensten beschouwd als zijnde conform aan de eisen door de Cliënt.

17.3 De betaling van de factuur of de ingebruik name van de opgeleverde Dienst zal als stilzwijgend vermoeden gelden dat de Cliënt tevreden is over wat er werd opgeleverd.

VERSIE VAN 25 SEPTEMBER 2023