



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Algemeen en definities

- 1.1. **Kathleen Cuyvers**, handelend onder de commerciële naam "CTRLflow", een eenmanszaak, gevestigd in de Eikenlaan 56 3600 Genk, ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer 0825.747.241

E-mailadres: kathleen@ctrlflow.be

- 1.2. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (1) Algemene Voorwaarden: Huidige algemene voorwaarden
- (2) Dienst(en): de diensten die CTRLflow als technisch virtual assistant verleend in opdracht van de klant
- (3) Dienstverlener: Kathleen Cuyvers
- (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: www.ctrlflow.be

Artikel 2. Aanvaarding van de algemene voorwaarden

2.1 Elke overeenkomst, van welke aard ook, tussen CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow met dien verstande dat als er niks werd bepaald deze bijkomende Diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd in regie aan een uurtarief van 75€ (incl. BTW – Bijzondere vrijstellingsregeling kleine ondernemingen).

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 (met een minimum van 100 EUR), onverminderd het recht van CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow 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 maandelijks worden opgezegd door middel van het zenden van een email naar kathleen@ctrlflow.be. De opzegperiode van 1 maand 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 CTRLflow 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 CTRLflow 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. CTRLflow 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 CTRLflow zal beschikbaar op alle werkdagen van 15u en 19u om urgente vragen te beantwoorden via Whatsapp. Antwoord kan worden verwacht binnen de 48u op werkdagen.

Artikel 8. Opschorting van de overeenkomst

8.1 CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow zullen blijven toebehoren.

11.2 CTRLflow 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 de Intellectuele Eigendom of een gebruikslicentie bezit.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De Overeenkomst bevat voor CTRLflow steeds middelen- of inspanningsverplichtingen, doch onder geen enkel beding resultaatsverplichtingen. CTRLflow 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. CTRLflow 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 CTRLflow stipt op de hoogte brengt en houdt van alle informatie die (redelijkerwijze) nuttig en nodig is bij de uitvoering van de Dienst.

12.3 CTRLflow 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.

CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow zal in alle gevallen beperkt zijn tot 75% van de door CTRLflow 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 CTRLflow 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 CTRLflow niet aansprakelijk

kan worden gesteld voor schade volgende uit de toepassing van deze adviezen.

Artikel 13. Gegevensverwerking

13.1 CTRLflow is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die zal gebeuren conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

13.2 Door het goedkeuren van de Offerte en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst, verklaart de Cliënt zich akkoord met de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens. Deze algemene voorwaarden dienen in samenhang te worden gelezen met de algemene privacyverklaring die toegankelijk is op de website van de Dienstverlener.

13.3 De persoonsgegevens van de Cliënt kunnen worden verwerkt in het kader van het klantenbeheer van CTRLflow, voor marketingdoeleinden en dienen om de overeenkomst tussen CTRLflow en de Cliënt naar behoren te kunnen uitvoeren.

13.4 De Cliënt heeft het recht om aan CTRLflow te verzoeken zijn of haar persoonsgegevens te verwijderen, wanneer hij of zij niet langer klant zou zijn of niet langer gebruik wenst te maken van de diensten van CTRLflow. Dit verzoek dient schriftelijk aan CTRLflow te worden gericht en zal door haar binnen een redelijke termijn uitgevoerd worden.

Artikel 14. Volledigheid en nietigheid

14.1 Deze algemene voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Cliënt en (AANVULLEN) 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 vervangen 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 Tongeren.

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 CTRLflow dient de Cliënt dit zo spoedig mogelijk, doch binnen uiterlijk binnen 8 kalenderdagen na oplevering van de Dienst, schriftelijk gemeld worden aan CTRLflow.

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 JANUARI 2024