

Algemene Voorwaarden Q-Pilot

1. Toepassingsgebied

Alle rechtsverhoudingen tussen Q-Pilot CommV, met vestigingsadres te Brieversweg 17 bus A, 8340 Damme, België, ondernemings- en btw-nummer BE0779.613.843, RPR Gent (afdeling Brugge), met website www.q-pilot.be, en e-mailadres eveline@q-pilot.be (verder genaamd 'Q-Pilot') en de klant worden beheerst door onderhavige algemene voorwaarden.

Q-Pilot biedt als onafhankelijke dienstverlener advies op organisatorisch en commercieel vlak, zoals opvolgen van social media, communicatie met prospects, klanten en leveranciers enz.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn enkel tegenstelbaar aan Q-Pilot indien zij deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de offerte. In geval van conflict tussen de bepalingen van de offerte en de bepalingen van de algemene voorwaarden hebben de bepalingen van de offerte voorrang.

Voor zover de klant algemene voorwaarden voor haar leveranciers of dienstverleners heeft, worden zij in ieder geval uitgesloten.

Q-Pilot behoudt zich het recht voor onderhavige algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. De gewijzigde versie zal slechts op reeds lopende overeenkomsten van toepassing worden voor zover deze nieuwe voorwaarden uitdrukkelijk door de klant worden aanvaard. Deze algemene voorwaarden werden voor het laatst op 25 januari 2022 geüpdatet.

2. Offerte

Een offerte van Q-Pilot is slechts een uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht bij Q-Pilot en is slechts geldig ten aanzien van de persoon/personen aan wie de offerte gericht is. Een offerte heeft een geldigheidsduur zoals vermeld staat op de offerte zelf, of bij gebreke hieraan een geldigheidsduur van veertien (14) kalenderdagen na datum van de offerte. Q-Pilot heeft vóór de aanvaarding van de offerte door de klant het recht om fouten in een offerte recht te zetten of de offerte in te trekken. De offerte is gebaseerd op de gegevens die de klant heeft verstrekt.

Offertes omvatten enkel de opdrachten erin vermeld, met expliciete uitsluiting van enig meerwerk ingevolge een wijziging van de opdracht door de klant, door onvoorziene omstandigheden of enige andere reden.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst komt pas tot stand na schriftelijke bevestiging van Q-Pilot aangaande de ontvangst van de aanvaarding van de offerte door de klant. De eigenlijke startdatum staat vermeld in de offerte. Q-Pilot zal evenwel

pas tot uitvoering van de opdracht overgaan indien ook het eventueel gevraagde voorschot is betaald op de bankrekening van Q-Pilot.

Eventuele aanvullingen of andere wijzigingen van de opdracht zijn eveneens pas geldig na schriftelijke bevestiging hiervan door Q-Pilot. Deze wijzigingen kunnen uiteraard ook een invloed hebben op het kostenplaatje.

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

4. Verwerking van persoonsgegevens en klantenreferentie

De klant geeft Q-Pilot de toestemming om diens gegevens op te nemen in haar klantenbestand. Q-Pilot streeft ernaar persoonsgegevens te beschermen overeenkomstig de toepasselijke privacy wetgeving. Q-Pilot verwijst dienaangaande naar haar privacybeleid, dewelke via de website www.q-pilot.be kan worden geconsulteerd en geacht wordt integraal deel uit te maken van deze algemene voorwaarden. Het privacybeleid kan ook steeds op eerste verzoek worden bekomen. Wanneer Q-Pilot persoonsgegevens zou verwerken namens de klant, zullen de verwerkersvoorwaarden in bijlage van toepassing worden.

De klant geeft aan Q-Pilot de toestemming om diens handelstekens, zoals naam en logo, te gebruiken in het kader van promotionele activiteiten. De klant kan hier te allen tijde schriftelijk protest tegen uitbrengen, waarna de vermelding onmiddellijk en definitief wordt verwijderd.

5. Annulatie

Indien de klant na zijn aanvaarding een specifieke opdracht of een opdracht van bepaalde duur geheel of gedeeltelijk annuleert, zal dit geen afbreuk doen aan zijn betalingsverplichtingen, behoudens indien deze terugtrekking gerechtvaardigd is ingevolge deze algemene voorwaarden en/of dwingende wettelijke bepalingen. De klant dient alsdan de vooropgestelde vergoeding alsmede gemaakte en nog te maken kosten voortvloeiende uit verplichtingen die Q-Pilot reeds had aangegaan met het oog op de vervulling van de opdracht te vergoeden, onverminderd vergoeding voor hoger bewezen schade.

In geval van een overeenkomst van onbepaalde duur kunnen beide partijen de overeenkomst opzeggen mits het respecteren van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij anders overeengekomen. De opzegtermijn begint te lopen op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de opzeg werd gegeven.

Uitstel zal beschouwd worden als een annulatie.

De opzeg zal aan de andere partij te kennen gegeven worden door middel van een e-mail.

6. Uitvoeringstermijnen zijn indicatief

Uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij anders afgesproken. Een levering na een eerder vermelde levertermijn kan niet door de klant worden geweigerd en kan geen aanleiding geven tot enige schadevergoeding. Wijzigingen in de opdracht hebben automatisch tot gevolg dat eventuele afgesproken uitvoeringstermijnen vervallen.

7. Uitvoering als zelfstandig dienstverlener

Q-Pilot verbindt er zich toe de opdracht naar beste vermogen en met de vereiste zorg uit te voeren. Q-Pilot kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen of overtredingen die zouden begaan zijn voor haar tussenkomst. Partijen zijn geen exclusiviteit overeengekomen.

Als zelfstandig dienstverlener is Q-Pilot volledig vrij om de uitvoering van de opdracht naar eigen vermogen en inzicht te verrichten. Q-Pilot zal haar eigen infrastructuur en materialen gebruiken, tenzij anders overeengekomen. Q-Pilot is geen werknemer van de klant, maar Q-Pilot zal de algemene richtlijnen en strategische beslissingen genomen door de klant respecteren.

De klant verbindt zich ertoe het werk van Q-Pilot, periodiek en zoals overeengekomen tussen partijen, op te volgen. Zo nodig dient de klant tijdig aangepaste algemene instructies te geven. Het indienen van klachten heeft evenwel geen invloed op enige (tussentijdse) betalingsverplichting.

Alle documenten, briefwisseling en onderhandelingen gevoerd tussen Q-Pilot en de klant, dienen aanzien te worden als een onontbeerlijk instrument om hen toe te laten de diensten overeenkomstig de overeenkomst uit te voeren en niet als de uitdrukking van enigerlei gezagsverhouding tussen Q-Pilot en de klant.

Partijen bevestigen uitdrukkelijk dat deze vrijheid en onafhankelijkheid essentiële voorwaarden uitmaken van hun samenwerking, bij gebreke waaraan zij deze overeenkomst niet zouden sluiten.

8. Verlof

Beide partijen erkennen dat de andere partij onbeschikbaar kan zijn ingevolge verlof. De klant verbindt er zich toe om de nodige voorbereidingen te treffen teneinde de onderbreking in het geven van algemene richtlijnen zo veel als mogelijk op te vangen tijdens haar verlofperiode. Gelet op het feit dat Q-Pilot een kleine onderneming is, zal Q-Pilot over het algemeen niet genoodzaakt zijn om de gevraagde prestaties uit te voeren tijdens haar verlof, maar partijen kunnen wel te goeder trouw de voor deze periode origineel overeengekomen deadlines en de omvang van werk herbespreken.

9. Samenwerking met derden

Q-Pilot kan niet aansprakelijk gesteld worden voor handelingen van of nalatigheid door enige derde, ook niet wanneer zij deze derde partijen heeft voorgedragen. Deze derden werken niet in onderaanneming van Q-Pilot en Q-Pilot kan aldus geenszins verplicht worden om enige betaling aan desbetreffende derden te doen.

Q-Pilot kan een beroep doen op onderaannemers voor de uitvoering van de overeenkomst zonder dat een voorafgaandelijk akkoord van de klant nodig is.

10. Vertrouwelijkheid

Partijen respecteren de principiële vertrouwelijkheid van de informatie die als vertrouwelijk werd bestempeld of redelijkerwijze als vertrouwelijk moet worden beschouwd en partijen zullen de informatie uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de diensten. Deze verplichting tot

geheimhouding geldt niet voor informatie waarvan kan worden bewezen dat:

- deze al in het bezit was van de partij die ze openbaar maakt op het moment dat ze de informatie van de andere partij kreeg; of
- dat de betrokken informatie publieke kennis is of geworden is, of
- dat die informatie verkregen werd van een derde partij die geen verplichting tot geheimhouding had.

Wanneer Q-Pilot voor de uitvoering van een opdracht beroep doet op onderaannemers, worden onderaannemers ook verplicht om de vertrouwelijkheid te respecteren. Partijen kunnen desgewenst een aparte vertrouwelijkheidsovereenkomst aangaan.

De confidentialiteitsclausule heeft uitwerking tijdens de gehele duur van de overeenkomst, alsook tot 5 jaar nadat de overeenkomst werd beëindigd.

11. Medewerking van de klant

Om een correcte en tijdige uitvoering van de opdracht(en) te kunnen garanderen verwacht Q-Pilot van de klant een vlotte medewerking en de terbeschikkingstelling van alle redelijkerwijze benodigde informatie, zowel uit eigen inzicht als op eenvoudig verzoek. Q-Pilot kan geenszins worden aangesproken in rechte wegens fout of nalatigheid, noch kan de klant de factuur niet of slechts gedeeltelijk voldoen, omwille van incorrecte of onvolledige of te laat bezorgde informatie van de klant. Zo moeten digitale bestanden voldoen aan de meegegeven specificaties. Desgevallend kan een meerprijs worden doorgerekend voor extra verrichte werkzaamheden ingevolge foutieve of onvolledige informatie. Ook is Q-Pilot alsdan steeds gerechtigd deze overeenkomst/haar prestaties op te schorten.

Opdrachten starten steeds met een intakemeting van 4u. Daarna worden wekelijkse update calls ingepland.

12. Plaats van uitvoering

Behoudens andersluidende overeenkomst, zullen de werkzaamheden uitgevoerd worden vanuit een locatie naar keuze van Q-Pilot.

Indien in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op kantoor van de klant of op een door hem aangewezen locatie, zorgt de klant voor een adequate werkruimte en in redelijkheid gewenste en benodigde faciliteiten en dit zonder dat hiervoor kosten aan Q-Pilot kunnen worden doorgerekend.

13. Handover-regeling

In geval Q-Pilot bepaalde werkzaamheden moet overdragen aan de klant of een door de klant aangeduide derde, zullen deze prestaties ook vergoed worden.

14. Meerdere contactpersonen

Indien de klant meerdere contactpersonen heeft, is Q-Pilot gerechtigd op instructie van één van die personen te handelen, tenzij anders overeengekomen.

15. Onmiddellijke beëindiging

Q-Pilot 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 indien er redenen zijn die de professionele samenwerking verhinderen zoals:

- schending door de klant van diens verplichtingen vermeld in onderhavige algemene voorwaarden en/of de offerte of enige andere overeenkomst tussen partijen;
- belangenconflict;
- indien de klant Q-Pilot zou verzoeken haar integriteit of aansprakelijkheid in het gedrang te brengen;
- ingevolge faillissement, overlijden, onbekwaamheid, minnelijke of gerechtelijke ontbinding, staking van betaling, voorlopig bewind, collectieve schuldenregeling, alsook ingevolge ieder ander feit wijzende op de insolventie van de klant, dan wel wanneer de klant afstand doet van alle of een belangrijk deel van haar activa.

Bovendien kunnen er zich situaties van force majeure (overmacht) voordoen. De volgende situaties zullen in ieder geval als een force majeure situatie te beschouwen zijn: elektronische panne, telecommunicatiestoornissen, natuurrampen, brand, oorlog, ziekte van Eveline Van Quekelberghe of haar medewerkers, epidemie. Q-Pilot kan niet aansprakelijk worden gehouden voor vertragingen of gebrekkige prestaties ingevolge deze overmachtsituaties.

De opschorting of ontbinding op basis van voorgaande gronden zal schriftelijk door Q-Pilot worden medegedeeld.

De ontbinding brengt de opeisbaarheid mee van alle facturen, zelfs indien deze nog niet vervallen zijn en alsook alle toegestane betalingsvoorwaarden vervallen. De klant zal bij beëindiging door zijn toedoen Q-Pilot alsdan steeds de vooropgestelde vergoeding betalen, alsmede gemaakte en nog te maken kosten voortvloeiende uit de verplichtingen die Q-Pilot reeds had aangegaan met het oog op de vervulling van de opdracht, onverminderd vergoeding voor hoger bewezen schade.

16. Intellectuele eigendom

Q-Pilot zal de intellectuele eigendomsrechten van de werken van de klant respecteren. Q-Pilot zal het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten, dan wel haar gebruiksrechten, op alle door haar opgemaakte documenten en materialen, waaronder ook teksten, tekeningen, PowerPoints en notities behouden en dit ongeacht of hiervoor aan de klant kosten werden in rekening gebracht. De klant aanvaardt enkel een beperkt recht van toegang, gebruik en weergave te verkrijgen, en dit in overeenstemming met de oorspronkelijk kenbaar gemaakte doelstellingen en bestemmingen. De klant kan slechts bijkomende rechten bekomen mits een schriftelijke overeenkomst die de overdracht van de rechten of het toekennen van een ruimere licentie regelt. Zonder uitdrukkelijke toestemming van Q-Pilot kan niets openbaar worden gemaakt of gebruikt. Deze toegekende rechten zijn op een niet-exclusieve basis toegekend en zijn niet-overdraagbaar. Elk werk dat door Q-Pilot ontwikkeld wordt,

dient enkel en alleen voor gebruik van de klant. De klant is eveneens verantwoordelijk voor ieder vastgesteld ongeautoriseerd gebruik door derden ingevolge diens toedoen.

In geval de klant zelf materiaal aanreikt, zoals teksten of foto's, garandeert de klant dat het gebruik hiervan geen inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht en dat hij Q-Pilot hiervoor zal vrijwaren.

Q-Pilot behoudt zich het recht voor de naar de klant doorgestuurde en opgemaakte documenten en materialen te gebruiken voor publicitaire doeleinden en algemene informatie, zo nodig geanonimiseerd.

17. Betalingen

Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven weergegeven in EURO, exclusief BTW en andere taken en eventuele andere bijkomende kosten. Onder bijkomende kosten vallen onder meer verplaatsingskosten, kosten voor overzeese telefoongesprekken. De bijkomende kosten zullen vermeld staan in de offerte. De kilometervergoeding zal worden aangerekend van de maatschappelijke zetel van Q-Pilot naar de plaats van uitvoering en terug.

Q-Pilot behoudt zich het recht voor een voorschot te vragen alvorens tot de uitvoering van de overeenkomst over te gaan.

De vergoeding zal maandelijks gefactureerd worden. De facturen van Q-Pilot zijn integraal betaalbaar op de zetel van Q-Pilot via het rekeningnummer van Q-Pilot vermeld op de factuur, zonder korting en dit binnen de veertien (14) dagen na de factuurdatum.

De klant zal instaan voor de wisselkoerskosten en kosten verbonden aan internationale overschrijvingen (indien van toepassing).

Facturen kunnen enkel schriftelijk worden geprotesteerd bij aangetekend schrijven binnen de acht (8) dagen na factuurdatum en met vermelding van de factuurdatum, factuurnummer en gedetailleerde motivering. Indien Q-Pilot geen (tijdige) betwisting bereikt binnen voorvermelde periode, wordt de factuur geacht aanvaard te zijn door de klant.

In geval een factuur aan meerdere personen is gericht, zijn zij allen hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van de factuur.

Voor elke factuur dat geheel of gedeeltelijk niet is betaald op de vervaldag wordt van rechtswege, zonder ingebrekestelling, een nalatigheidsintrest aangerekend aan 8% van het openstaande bedrag.

Onverminderd het voorgaande behoudt Q-Pilot zich het recht voor een forfaitaire schadevergoeding te vragen van 10% van de onbetaalde bedragen, met een absoluut minimum van honderd vijftig euro (€ 150,00) en dit onverminderd rechterlijke vordering tot vergoeding voor hoger bewezen schade.

Bovendien brengt de betalingsachterstand de opeisbaarheid mee van alle andere facturen, zelfs indien deze nog niet vervallen zijn en vervallen alle toegestane betalingsvoorwaarden.

18. Aansprakelijkheid

De verbintenis in hoofde van Q-Pilot is een middelenverbintenis. Het hebben van een goede marketingstrategie en sales plan enzoverder zijn slechts een middel om meer klanten te bereiken, maar dit wordt geenszins gegarandeerd. Ook kan geenszins verzekerd worden dat prospectie communicatie leidt tot klanten die effectief intekenen.

De aansprakelijkheid van Q-Pilot, contractueel en extracontractueel, is beperkt tot het bedrag waarvoor de aansprakelijkheidsverzekeraar van Q-Pilot tussenkomt, met inbegrip van het eigen risico dat Q-Pilot desgevallend draagt ingevolge desbetreffende aansprakelijkheidsverzekering(en). Indien om welke reden ook de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Q-Pilot beperkt zijn tot drie (3) maal het factuurbedrag van de factuur die betrekking heeft op de betrokken opdracht.

Q-Pilot zal in geen geval verplicht worden tot het vergoeden van schade ingevolge een verlies van baten, goodwill, handelsopportuniteiten of verwachte voordelen of besparingen, verlies of vernietiging of beschadiging van de gegevens, noch tot het vergoeden van (andere) onrechtstreekse of gevolgschade zoals maar niet beperkt tot schade aan derden.

Q-Pilot sluit haar aansprakelijkheid geenszins uit voor fraude, bedrieglijk opzet, grove nalatigheid of wanneer de vigerende wettelijke bepalingen een voormelde beperking of uitsluiting niet zouden toelaten.

Onverminderd dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde, vervalt elke aanspraak ten aanzien van Q-Pilot in elk geval indien de vordering in rechte niet is ingesteld binnen het jaar nadat de omstandigheid die aanleiding geeft of kan geven tot aansprakelijkheid ontdekt wordt, of redelijkerwijs kon ontdekt worden.

Indien Q-Pilot wordt aangesproken ingevolge een fout of nalatigheid van Q-Pilot en een derde en/of de klant, zal Q-Pilot ten hoogste aangesproken kunnen worden voor de schade die rechtstreeks is veroorzaakt door de fout of nalatigheid van Q-Pilot zonder hoofdelijk of in solidum gehouden te zijn met die derde en/of de klant.

De klant zal Q-Pilot vrijwaren tegen vorderingen van derden in verband met of voortvloeiende uit de opdracht ingevolge zijn fout.

19. Niet-afwijking

De klant verbindt zich er toe om gedurende de duurtijd van deze overeenkomst en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na de beëindiging ervan, noch rechtstreeks noch onrechtstreeks, voor eigen rekening of voor rekening van derden, op gelijk welke wijze of vorm, een (voormalig) werknemer of (voormalig) onderaannemer van Q-Pilot af te (laten) werven, mee samen te werken voor gelijke of gelijkaardige opdrachten of dergelijke personen aan te sporen of er toe te bewegen om aan minder gunstige voorwaarden samen te werken met Q-Pilot. Partijen bevestigen uitdrukkelijk dat, in geval zou komen vast te staan dat deze beperking niet is toegestaan door de toepasselijke wetgeving of rechtspraak, deze beperking niet geacht zal worden nietig

of ongeldig te zijn, maar dat ze beperkt zal worden tot zover maximaal toegelaten.

20. Slotbepalingen

De klant kan zijn overeenkomst of een deel ervan niet overdragen aan een derde partij zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Q-Pilot.

Geen van beide partijen verkrijgt op grond van de overeenkomst enig recht, enige macht of bevoegdheid om op te treden als werknemer, agent of vertegenwoordiger van de andere partij, voor welke doeleinden dan ook of om de andere partij te verbinden op welke wijze dan ook, zonder de voorafgaande toestemming van de andere partij.

De eventuele nietigheid van een of meerdere van de bepalingen van deze algemene voorwaarden doet geen afbreuk aan de toepasselijkheid van alle andere clausules. In geval van nietigheid van een of meerdere bepalingen, zullen de klant en Q-Pilot, 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.

Het Belgische recht is van toepassing op de overeenkomst tussen Q-Pilot en de klant. Alle geschillen tussen Q-Pilot en de klant behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbank van het arrondissement waar Q-Pilot haar maatschappelijke zetel heeft.