

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN R.O.I Management
versie 25 september 2021

Ondernemingsgegevens:

R.O.I Management
Wiegstraat 5, 2000 Antwerpen
BE0664.549.275
www.roi-management.be

Artikel 1 Wanneer deze voorwaarden gelden

- 1.1 Deze algemene gelden voor elke aanbieding, offerte, en overeenkomst tussen ons.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden gelden ook als we voor het uitvoeren van onze overeenkomst andere partijen inschakelen.
- 1.3 We wijzen jouw voorwaarden en die van elke andere partij af. Dat doen we ook nog eens uitdrukkelijk via een brief of e-mail, zodat we aan de wet voldoen. We sturen dan deze algemene voorwaarden mee en verklaren die van toepassing.
- 1.4 Wil je afspraken met ons maken, die afwijken van deze algemene voorwaarden? Dat kan alleen als we het daar allebei over eens zijn en we ze schriftelijk hebben vastgelegd.
- 1.5 Als een of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of als je een bepaling of meerdere bepalingen vernietigt, dan blijven alle overige bepalingen van deze voorwaarden wel gelden.
- 1.6 We mogen onze algemene voorwaarden altijd aanpassen. De meest recente versie van onze voorwaarden staat op onze website.
- 1.7 Zijn bepalingen in de hieronder genoemde documenten strijdig met elkaar?
Dan geldt de volgende rangorde:
 1. onze overeenkomst
 2. de bijlagen bij onze overeenkomst
 3. de verwerkersovereenkomst
 4. deze algemene voorwaarden

Artikel 2 De offerte

- 2.1 We gaan bij het opstellen van een offerte uit van de gegevens die je aan ons geeft. Pas je die gegevens later aan, dan kan het zijn dat we de offerte aanpassen.
- 2.2 Onze offertes zijn 14 dagen geldig, maar we kunnen schriftelijk een andere termijn afspreken.
- 2.3 Offertes gelden niet automatisch voor volgende overeenkomsten.
- 2.4 Staan er fouten in onze offerte door een vergissing of verschrijving? Dan kun je ons hier niet aan houden. Maken we een typefout in een prijs of tarief? Dan mogen we je de juiste prijs of het juiste tarief in rekening brengen.

Artikel 3 De overeenkomst

- 3.1 Ga je akkoord met onze offerte? Dan hebben we een overeenkomst.
- 3.2 Geef je ons telefonisch, tijdens een bespreking of via een brief of e-mail een opdracht? Dan ontstaat onze overeenkomst zodra we jouw opdracht schriftelijk hebben bevestigd. Bij die schriftelijke bevestiging sturen we deze algemene voorwaarden mee.

- 3.3 De rechten en verplichtingen uit onze overeenkomst en deze algemene voorwaarden mag je niet (gedeeltelijk) aan een ander overdragen, tenzij we je hiervoor schriftelijk toestemming geven.

Artikel 4 De overeenkomst annuleren

- 4.1 Zolang we nog niet met het uitvoeren van de overeenkomst zijn begonnen, kun je onze overeenkomst annuleren.
- 4.2 Annuleer je onze overeenkomst? Dan betaal je aan ons annuleringskosten. De annuleringskosten bedragen tenminste 50% van de afgesproken prijs in onze overeenkomst.

Artikel 5 Dit verwachten we van jou

- 5.1 Je geeft ons op tijd alle informatie en toegang die we nodig hebben om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- 5.2 Zijn er feiten en omstandigheden, die belangrijk zijn voor onze overeenkomst? Dan informeer je ons hierover meteen. Het gaat dan om bijvoorbeeld andere adresgegevens, bankgegevens, bedrijfsgegevens, etc.
- 5.3 Je bent er verantwoordelijk voor dat alle gegevens die je ons geeft juist, volledig en betrouwbaar zijn. Ook als je die gegevens van iemand anders hebt gekregen.
- 5.4 Het intellectueel eigendom van de gegevens die je aan ons geeft, berust bij jou. Of je hebt afgesproken met degenen bij wie het intellectueel eigendom berust, dat je de gegevens aan ons mag geven, zodat wij onze overeenkomst kunnen uitvoeren. Lijdt een andere partij toch schade doordat wij die gegevens gebruiken? Dan vrijwaar je ons van alle mogelijke aanspraken.
- 5.5 Geef je ons informatiedragers, elektronische bestanden of software om onze overeenkomst uit te voeren? Dan garandeer je dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
- 5.6 Doe je wat in 5.1 tot en met 5.5 staat niet? Of zijn er andere omstandigheden waar jij invloed op hebt waardoor we onze werkzaamheden niet (tijdig) kunnen uitvoeren? Dan kunnen we je extra kosten in rekening brengen. Het kan ook zijn dat onze werkzaamheden uitlopen of dat we de overeenkomst (gedeeltelijk) niet kunnen uitvoeren. We laten je dit schriftelijk weten.

Artikel 6 Het uitvoeren van de overeenkomst voor diensten

- 6.1 We doen ontzettend ons best om onze diensten zo goed mogelijk uit te voeren, maar we geven geen garantie voor een bepaald resultaat. Het kan ook gebeuren dat we door omstandigheden de afgesproken diensten iets moeten aanpassen. Dat laten we je natuurlijk weten.
- 6.2 Voor het uitvoeren van de overeenkomst mogen we andere partijen inschakelen.
- 6.3 Alle termijnen voor werkzaamheden zijn nooit fatale termijnen, tenzij we iets anders hebben afgesproken.

Artikel 7 Duur en einde van de overeenkomst

- 7.1 Onze overeenkomst duurt voor onbepaalde tijd, tenzij we iets anders afspreken.
- 7.2 Je mag onze overeenkomst altijd opzeggen met een opzegtermijn van 4 weken.
- 7.3 Onze overeenkomst kan ook eindigen door ontbinding (zie ook *artikel 8.2*).
- 7.4 Eindigt onze overeenkomst? Dan rekenen we de werkzaamheden die we hebben uitgevoerd totdat onze overeenkomst stopt met je af.
- 7.5 De volgende bepalingen blijven gelden na het einde van onze overeenkomst:

- intellectuele eigendomsrechten
- (beperking van onze) aansprakelijkheid
- vertrouwelijkheid, geheimhouding en privacy
- toepasselijk recht
- de bevoegde rechter

Artikel 8 Wanneer wij de overeenkomst kunnen beëindigen

- 8.1 Als je je volgens ons niet houdt aan de afspraken in de overeenkomst en/of in deze algemene voorwaarden, dan laten we je dit weten. Je krijgt van ons nog een korte termijn om alsnog jouw tekortkoming te herstellen. Lukt je dat niet, dan kunnen we de overeenkomst opzeggen. We houden ons dan aan een opzegtermijn van tenminste 4 weken.
- 8.2 In sommige gevallen kunnen wij onze overeenkomst meteen stoppen (ontbinden). In die gevallen hoeven we je geen korte termijn te gunnen en hoeven we de overeenkomst niet op te zeggen. In onder andere de volgende gevallen mogen wij de overeenkomst met jou meteen stoppen:
1. je overlijdt;
 2. de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt of is op jou van toepassing;
 3. je vraagt (voorlopige) surseance van betaling aan of deze is al aan jou verleend;
 4. je vraagt faillissement aan of je bent al failliet;
 5. je sluit een onderhands akkoord met schuldeisers;
 6. er wordt bij jou beslag gelegd;
 7. je legt je bedrijfsactiviteiten stil;
 8. je liquideert je onderneming;
 9. jouw onderneming verandert van eigenaar(s);
 10. je voegt je onderneming(en) samen;
 11. je handelt frauduleus;
 12. er loopt naar jou een strafrechtelijk onderzoek;
 13. je wordt (of bent) strafrechtelijke veroordeeld;
 14. een overmachtsituatie duurt langer dan 1 maand;
 15. een opschortingsperiode duurt langer dan 1 maand.

Artikel 9 Overmacht

- 9.1 We hoeven ons niet te houden aan onze overeenkomst en deze algemene voorwaarden als sprake is van een overmachtsituatie.
- 9.2 Overmachtsituaties zijn onder andere: overmacht van onze software leveranciers; apparatuur, programmatuur of materialen van derden, waarop we geen enkele invloed hebben, werken niet (goed); gebrekkige zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van door jou aan ons voorgeschreven derden; overheidsmaatregelen; elektriciteitsstoringen en andere storingen die betrekking hebben op de infrastructuur waar we voor het uitvoeren van onze werkzaamheden gebruik van maken; storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiediensten; netwerkaanvallen, waaronder DoS- of DDoS-aanvallen; oorlog; staking; terrorisme; natuurgeweld; brand; onbeschikbaarheid van personeelsleden en/of door ons ingeschakelde derden (door ziekte of anderszins); bedrijfsbezetting; onbeschikbaar zijn van medewerkers van jouw organisatie; algemene vervoersproblemen; andere bijzondere omstandigheden (zoals pandemieën, epidemieën, virussen, lockdown, etc.)

Artikel 10 Opschorten (= tijdelijk stoppen)

- 10.1 Houd je je niet aan onze overeenkomst of deze algemene voorwaarden? Dan mogen we onze werkzaamheden en leveringen tijdelijk stoppen (= opschorten). Lijd je hierdoor schade? Dan zijn we hiervoor niet verantwoordelijk (= aansprakelijk).
- 10.2 Ook als we tijdelijk onze werkzaamheden stoppen, betaal je wel voor de werkzaamheden die we al gedaan hebben.

Artikel 11 Prijzen

- 11.1 Onze prijzen zijn exclusief btw en in euro's.
- 11.2 We kunnen een prijs per tijdseenheid bij je in rekening brengen. Voor de berekening van de door ons bestede tijd houden we 15 minuten aan als kleinste tijdseenheid. Tijdsbestedingen die kleiner zijn dan deze tijdseenheid ronden we naar boven af.
- 11.3 Heffingen die de overheid ons oplegt, brengen we apart bij je in rekening.
- 11.4 Ook andere kosten staan apart op onze factuur en zitten dus niet al in onze prijzen. Dit zijn bijvoorbeeld kosten voor andere partijen die we inschakelen.
- 11.5 Onze prijzen zijn exclusief bijkomende kosten zoals verzend- en afleveringskosten, reiskosten, parkeerkosten, verblijfskosten en kantoorkosten, administratiekosten en heffingen zoals verwijderingsbijdrage of kopieerheffing. Deze kosten geven we altijd voor het sluiten van onze overeenkomst aan je door. En we vermelden ze apart op de factuur.

Artikel 12 Prijswijzigingen

- 12.1 We mogen altijd onze prijzen aanpassen. Meestal doen we dat eens per jaar.
- 12.2 We passen ook onze prijzen aan als dit moeten door wetgeving. Bijvoorbeeld een hoger of lager btw-tarief.
- 12.3 Zolang onze offerte geldt, verhogen we onze prijzen in de offerte niet. Behalve als we dit moeten door wetgeving. Bijvoorbeeld een hoger of lager btw-tarief.
- 12.4 We geven de nieuwe prijzen op tijd aan je door.

Artikel 13 Betalingsvoorwaarden

- 13.1 In principe sturen we elke 1e van de maand een factuur voor onze werkzaamheden.
- 13.2 De betalingstermijn van onze facturen is 14 dagen. De betalingstermijn start op de datum van de factuur.
- 13.3 We brengen jouw betalingen altijd in mindering op de langst openstaande factuur.
- 13.4 Natuurlijk kan het voorkomen dat je een factuur niet of te laat betaalt. Je hebt dan een betalingsachterstand. Als dit gebeurt, sturen we je eerst een betalingsherinnering. Betaal je dan nog niet? Dan sturen we je een aanmaning. In de aanmaning staat de laatste dag wanneer je het openstaande bedrag betaald moet hebben. Ook vermelden we in de aanmaning dat je, als je na onze aanmaning nog niet of te laat betaalt, de contractuele rente van 1% per maand en alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten over het openstaande factuurbedrag aan ons moet betalen.
- 13.5 De buitengerechtelijke incassokosten zijn minimaal 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 100,- exclusief btw.
- 13.6 Zolang je een betalingsachterstand hebt, mogen wij van jou ontvangen zaken, producten, gegevens, documenten en databestanden onder ons houden (= retentierecht).
- 13.7 Alle openstaande bedragen mogen we meteen bij jou opeisen in de situaties die hieronder staan. We hoeven je dan niet eerst een betalingsherinnering en/of aanmaning te sturen.
 - 1. de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt of is op jou van toepassing;

2. je vraagt (voorlopige) surseance van betaling aan of deze is al aan jou verleend;
3. je vraagt faillissement aan of je bent al failliet;
4. je sluit een onderhands akkoord met schuldeisers;
5. er wordt bij jou beslag gelegd;
6. je legt je bedrijfsactiviteiten stil;
7. je liquideert je onderneming;
8. jouw onderneming verandert van eigenaar(s);
9. je voegt je onderneming(en) samen;
10. onze overeenkomst stopt meteen (=ontbinding).

Artikel 14 (Beperking van onze) aansprakelijkheid

- 14.1 Houden wij ons niet aan onze overeenkomst of deze algemene voorwaarden of doen we iets wat we volgens de wet niet mogen doen? En lijdt jij hierdoor schade? Dan vergoeden wij die schade. Het gaat dan om jouw directe schade per gebeurtenis. Een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen telt hierbij als één gebeurtenis.
- 14.2 Bij directe schade kun je denken aan de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van je schade vast te stellen. Of de kosten die je maakt om je schade te voorkomen of te beperken.
- 14.3 We vergoeden maximaal het bedrag dat onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar aan ons uitkeert plus ons eigen risico onder die verzekering. Krijgen wij, om welke reden dan ook, geen bedrag uitgekeerd van onze verzekering? Dan vergoeden we maximaal het bedrag van de laatste factuur exclusief btw dat jij hebt uitgegeven aan onze diensten en producten in het kalenderjaar dat je schade hebt.
- 14.4 In de volgende gevallen vergoeden wij geen schade:
- Als wij ons niet aan onze overeenkomst of deze algemene voorwaarden konden houden door een fout die ons niet kwalijk kan worden genomen, omdat deze fout niet onze schuld is of niet voor onze rekening behoort te komen.
 - In geval van overmacht (zie *artikel 9*).
 - Als wij ons niet aan onze overeenkomst of deze algemene voorwaarden konden houden door een fout of door toedoen van externe partijen.
 - Bij handelen of nalaten van een bij ons aangesloten externe partij.
 - Bij fouten, onvolkomenheden of onvolledigheden op onze website.
 - Bij schade door producten en diensten van externe partijen, waaronder ook software, applicaties, licenties en hardware.
 - Als je indirecte schade lijdt. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde (=misgelopen) winst, verlies van goodwill, reputatieschade, verlies van handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
 - Als je onjuiste of onvolledige gegevens aan ons doorgeeft.
 - Als we onze werkzaamheden en leveringen hebben opgeschort (zie *artikel 10*).
 - Bij het niet beschikbaar zijn of vertragingen van onze website. Je gebruikt onze website op eigen risico.
 - Voor verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
 - Voor (type)fouten in teksten, documenten, presentaties, etc.
 - Wanneer je zelf schuld hebt aan het ontstaan van je schade.
 - Wanneer je zelf verzekerd bent tegen je schade.
- 14.5 Heb je schade? Stuur ons dan een brief of e-mail. Leg daarin uit en toon aan welke schade je hebt en waardoor dat volgens jou komt. Doe dat meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na het ontstaan van je schade.

- 14.6 Iedere aanspraak op vergoeding van jouw schade vervalt na 6 maanden nadat de schade bij jou bekend is geworden of nadat je bekend had kunnen worden met het bestaan van deze schade.

Artikel 15 Intellectuele eigendomsrechten

- 15.1 Alle rechten van intellectueel eigendom, zoals auteursrechten op teksten, werken, uitvindingen, technieken, werkwijzen, methoden, etc. blijven bij ons berusten. Het is niet de bedoeling dat je de stukken die we aan jou geven en die horen bij onze werkzaamheden (zoals adviezen, overeenkomsten, documenten, presentaties, etc.), zonder onze toestemming kopieert, publiceert, verkoopt of doorstuurt naar andere partijen. Natuurlijk mag je deze stukken wel zelf gebruiken.
- 15.2 Spreken we af dat je wel bepaalde intellectuele eigendomsrechten krijgt? Dan leggen we dat schriftelijk vast. Het intellectuele eigendomsrecht gaat in ieder geval dan pas naar jou over nadat je alle openstaande facturen die gaan over het betreffende werk of de betreffende werken hebt betaald. Dit heet eigendomsvoorbehoud.
- 15.3 We mogen het werk dat en de stukken die we voor jou hebben gemaakt opnemen in onze portfolio. Dat mogen we offline en online op onze website en onze social media-kanalen doen.

Artikel 16 Vertrouwelijkheid, geheimhouding en privacy

- 16.1 Alle informatie die we over en weer met elkaar delen houden we geheim en behandelen we vertrouwelijk. Afhankelijk van de omstandigheden sluiten we een aparte geheimhoudingsovereenkomst.
- 16.2 Het kan zijn dat we persoonsgegevens verwerken. Hierbij houden we ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe we precies omgaan met het verwerken van je persoonsgegevens kun je lezen in onze privacyverklaring. De meest recente versie van deze privacyverklaring staat op onze website.
- 16.3 Het kan soms zo zijn dat we verplicht zijn om vertrouwelijke informatie door te geven aan een andere partij door een wettelijke bepaling of een uitspraak van de rechter.

Artikel 17 Klachten en geschillen

- 17.1 Heb je een klacht over hoe we de overeenkomst uitvoeren, over de kwaliteit van onze dienstverlening of over een factuur? Laat het ons zo snel mogelijk weten.
- 17.2 Beschrijf je klacht zo duidelijk mogelijk.
- 17.3 We reageren zo snel mogelijk op je klacht.
- 17.4 Een klacht stelt je betalingsverplichting niet uit.
- 17.5 Je mag er ook altijd voor kiezen om je klacht over en/of je geschil met ons meteen aan de bevoegde rechter voor te leggen.

Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 Op al onze aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en op deze algemene voorwaarden is Belgisch recht van toepassing.
- 18.2 Ieder van ons kan een geschil voorleggen aan de rechter in het arrondissement waarbinnen wij gevestigd zijn of ons kantoor hebben. Maar is er een dwingende wetsbepaling waardoor een andere rechter bevoegd is? Dan leggen we het geschil aan die aangewezen rechter voor.