

# Yoo'tawk

## ALGEMENE VOORWAARDEN INSENSIS BVBA

### ARTIKEL 1 – TOEPASSINGSGBIED

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de levering van diensten door Yoo'tawk. Yoo'tawk is een handelsbenaming voor de activiteiten uitgevoerd binnen Insensis bvba. Deze algemene voorwaarden beheersen samen met de offerte de gehele contractuele relatie tussen Insensis en de klant, met uitdrukkelijke uitsluiting van de algemene voorwaarden van de klant. In geval van tegenstrijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de voorwaarden in de offerte, primeert de offerte.

### ARTIKEL 2 – BESTELLING EN ANNULERING

De bestelling of aanvaarding van de offerte door de klant dient schriftelijk te gebeuren, waarna de overeenkomst tot stand is gekomen. Dit kan elektronisch gebeuren zoals o.m. via email, verzending van een bestelbon of ondertekening van de offerte.

In geval van annulering door de klant van zijn bestelling, zelfs gedeeltelijk, is de klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd als volgt:

- In geval van annulering meer dan twee weken voor de aanvang van de diensten: 10% van de overeengekomen prijs, met een minimum van 100,00 euro;
- In geval van annulering binnen de twee weken voor de aanvang van de diensten: 35 % van de overeengekomen prijs, met een minimum van 250,00 euro;
- In geval van annulering minder dan 2 werkdagen voor de aanvang van de diensten: 100% van de overeengekomen prijs.

De overeengekomen prijs is eveneens integraal verschuldigd bij annulering of ontbinding van de overeenkomst ten laste van de klant tijdens de uitvoering van de diensten.

Insensis heeft steeds de mogelijkheid om haar werkelijke kosten en schade te verhalen op de klant.

### ARTIKEL 3 – UITVOERING

Insensis zal alle redelijke maatregelen nemen om de bestelde opleidingen te laten plaatsvinden. Door onvoorziene of niet te vermijden omstandigheden kan Insensis de opleidingen annuleren of voorstellen de inhoud, datum of locatie te wijzigen. In deze gevallen kan de klant zijn bestelling annuleren of opteren voor een deelname aan een volgende sessie van deze geannuleerde of gewijzigde opleiding. In geval van annulering omwille van hoger vermelde situaties worden eventueel door de klant betaalde facturen op vraag terugbetaald zonder intrest of andere vergoeding.

Insensis heeft het recht om de lesgever/coach/spreker te wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering en kwaliteit van de opleiding nuttig of noodzakelijk is of in geval van onvoorziene omstandigheden.

Elke wijziging op vraag van de klant, zoals een verplaatsing van de datum, zal in samenspraak tussen Insensis en de klant bekeken worden, waarbij Insensis naar best vermogen hieraan gevolg zal geven, zonder dat zij verplicht is hierop in te gaan. Insensis heeft in dat geval eveneens het recht om de voorwaarden, waaronder de prijs, aan te passen.

De prestaties van Insensis betreffen steeds een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Zodoende verbindt Insensis zich er slechts toe naar best vermogen de prestaties uit te voeren, doch niet om een bepaald resultaat te behalen.

### ARTIKEL 4 – PRIJS EN BETALING

De prijzen zijn uitgedrukt in euro en steeds exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De BTW wordt aangerekend op de

factuur en is ten laste van de klant. De prijs is vooraf aan de dienstverlening betaalbaar bij ontvangst van de factuur. De prijzen zijn inclusief documentatie, tenzij anders vermeld.

In geval van laattijdige betaling is Insensis gerechtigd naar keuze op haar beurt al haar prestaties op te schorten of de overeenkomst ten laste van de klant te ontbinden en de opleiding definitief geen doorgang te laten vinden, met recht op schadevergoeding voor Insensis zoals bepaald onder artikel 2.

In geval van niet-betaling of laattijdige betaling van de factuur, zullen van rechtswege en zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, interesten verschuldigd zijn begroot op 1% per maand, waarbij een gedeelte van een maand geldt als een gehele maand. Bovendien is een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd op elk der facturen en begroot op 10 % van het bedrag van de factuur (met een minimum van 125,00 euro en een maximum van 5.000 euro per factuur). Tevens is de klant gehouden tot betaling van 30 euro per aanmaning, alsook voor alle in dit verband gemaakte administratiekosten, onverminderd de andere gemaakte kosten zoals invorderingskosten, gerechtskosten en de kosten en erelonen van de door Insensis aangestelde raadslieden.

### ARTIKEL 5 – AANSPRAKELIJKHEID

Insensis is niet aansprakelijk voor immateriële, indirecte of gevolgschade, zoals, doch niet-limitatief: gederfde winst en inkomensverlies.

Insensis is behoudens in geval van opzettelijke fout, bedrog en fraude hoogstens gehouden tot schadevergoeding, van welke aard ook, ten bedrage van maximaal het bedrag dat werd gefactureerd voor de betrokken diensten.

Bovendien is Insensis enkel tot vergoeding verschuldigd in zoverre aan Insensis zelf enige dekking ingevolge haar lopende verzekeringspolissen wordt verleend, en dit maximaal ten bedrage van de aan haar zelf toegekende vergoeding die wordt uitbetaald.

### ARTIKEL 6 – INTELLECTUELE EIGENDOM

Alle informatie en documenten van Insensis waarvan de klant kennis neemt in het kader van de overeenkomst zijn en blijven de exclusieve eigendom van Insensis, en zijn beschermd door het auteursrecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht of andere wetten op intellectuele eigendommen, dan wel te beschouwen als bedrijfsgeheimen. Alle documenten en informatie dienen vertrouwelijk te worden behandeld door de klant.

Het is niet toegelaten om dergelijk intellectueelrechtelijk beschermd materiaal of een deel ervan te kopiëren, te verspreiden of te verkopen, zonder uitdrukkelijk voorafgaande en schriftelijke toestemming van Insensis.

Indien de klant een inbreuk pleegt op deze bepaling, is de klant een forfaitaire schadevergoeding van 1.500,00 euro per inbreuk verschuldigd, onverminderd het recht voor Insensis om haar werkelijk geleden schade te vorderen.

Deze bepaling geldt eveneens voor alle werknemers of aangestelden van de klant of enige andere persoon waarvoor de klant aansprakelijk is.

### ARTIKEL 7 – TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

Alle met Insensis afgesloten overeenkomsten worden beheerst door het Belgische recht. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, afdeling Hasselt bevoegd.