



ALGEMENE VOORWAARDEN

ArroWing BV

Ilse Errygers, Founder & CEO

Piet Verhaertstraat 38

8670 KOKSIJDE (ODK)

BTW: BE 0885.292.769

GSM: +32(0)496 50 32 32

E-mail: info@arrowing.be

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, producten en diensten die worden aangeboden door ArroWing BV, hierna genoemd **“ArroWing”**.

Door ondertekening van een offerte of overeenkomst, dan wel door betaling of aanvaarding van een factuur, verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en deze te aanvaarden.

De algemene voorwaarden van de opdrachtgever, evenals eventuele andere aankoop-, verkoop- of contractvoorwaarden van de opdrachtgever, zijn niet van toepassing, tenzij ArroWing deze vooraf en uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig wanneer zij vooraf schriftelijk door ArroWing werden aanvaard.

Wanneer een bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of onafdwingbaar zou blijken, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling ervan zo dicht mogelijk benadert.

2. Offerte en overeenkomst

De door ArroWing opgestelde offertes zijn geldig gedurende de geldigheidsperiode die op de offerte wordt vermeld. Na het verstrijken van deze periode hebben offertes uitsluitend een informatieve waarde en is ArroWing niet langer gebonden aan de daarin vermelde voorwaarden of prijzen.

Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Een overeenkomst komt tot stand zodra de offerte door de opdrachtgever of diens bevoegde vertegenwoordiger schriftelijk wordt aanvaard en door ArroWing wordt bevestigd, dan wel zodra de opdrachtgever een voorschotfactuur of andere factuur betaalt.

De betaling van een voorschot wordt beschouwd als een uitdrukkelijke aanvaarding van de offerte, de opdracht en de toepasselijke algemene voorwaarden.

De inhoud van de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst bepaalt de omvang van de opdracht. Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de offerte of overeenkomst zijn opgenomen, worden niet geacht deel uit te maken van de opdracht.

Indien er een tegenstrijdigheid bestaat tussen de offerte, een latere schriftelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden, heeft de meest recente schriftelijke overeenkomst tussen partijen voorrang.

3. Verplichtingen van de opdrachtgever en gebruik van de diensten

De opdrachtgever verbindt zich ertoe om alle informatie, documenten, gegevens, feedback, goedkeuringen en andere medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht tijdig en correct aan ArroWing te bezorgen.

De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de informatie die hij aan ArroWing verstrekt.

De opdrachtgever zal de diensten van ArroWing uitsluitend gebruiken voor rechtmatige doeleinden en in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, deze algemene voorwaarden en de gemaakte contractuele afspraken.

Het is de opdrachtgever niet toegestaan de diensten te gebruiken, of door derden te laten gebruiken, voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten of handelingen die de rechten van ArroWing of derden schenden.

De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beslissingen en acties die hij neemt op basis van adviezen, analyses, inzichten, aanbevelingen, opleidingen, coaching of andere dienstverlening van ArroWing.

Wanneer de dienstverlening betrekking heeft op meerdere deelnemers, staat de opdrachtgever in voor de tijdige beschikbaarheid en correcte communicatie met deze deelnemers.

De opdrachtgever mag de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst met ArroWing niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ArroWing.

4. Termijnen, uitvoering en meerwerk

4.1. Uitvoeringstermijnen

De door ArroWing opgegeven uitvoeringstermijnen, planningen en timing zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders werd overeengekomen.

De uitvoeringstermijn vangt aan zodra ArroWing beschikt over alle informatie, documenten, goedkeuringen, gegevens en medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Indien de uitvoering van de opdracht vertraging oploopt door omstandigheden die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend, wordt de uitvoeringstermijn overeenkomstig verlengd.

Dit geldt onder meer bij het laattijdig aanleveren van informatie of documenten, het uitblijven van feedback of goedkeuringen, wijzigingen aan de opdracht of het niet of laattijdig beschikbaar zijn van deelnemers.

ArroWing kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen die het gevolg zijn van omstandigheden die buiten haar redelijke controle vallen.

4.2. Consultancy en begeleiding

Consultancy, coaching, advies, begeleiding en aanverwante dienstverlening worden uitgevoerd op basis van een **middelenverbintenis**.

ArroWing verbindt zich ertoe de opdracht professioneel, zorgvuldig en naar best vermogen uit te voeren, rekening houdend met de informatie en omstandigheden die haar op het ogenblik van de uitvoering ter beschikking staan.

ArroWing geeft geen garantie op een specifiek bedrijfs-, individueel of organisatorisch resultaat, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een resultaatsverbintenis werd overeengekomen.

De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij neemt en voor de wijze waarop hij de door ArroWing verstrekte adviezen, inzichten, analyses en aanbevelingen toepast.

4.3. Leadership labs, workshops en groepsbegeleiding

Leadership labs, workshops, opleidingen, groepsbegeleiding en andere begeleidingsprogramma's worden uitgevoerd overeenkomstig de inhoud, duur, frequentie en praktische modaliteiten zoals opgenomen in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst.

De opdrachtgever staat in voor de tijdige beschikbaarheid van de deelnemers en voor de praktische omstandigheden die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de sessies naar behoren te laten plaatsvinden.

Wanneer een leadership lab, workshop of begeleidingsprogramma uit meerdere sessies bestaat, worden deze sessies beschouwd als onderdelen van één overeengekomen traject, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen.

4.4. Meerwerk en wijzigingen

De overeengekomen prijs heeft uitsluitend betrekking op de werkzaamheden en diensten die uitdrukkelijk in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst zijn omschreven.

Bijkomende werkzaamheden, bijkomende sessies, extra deelnemers, bijkomende analyses, rapportering, voorbereiding, opvolging of andere prestaties die niet in de oorspronkelijke opdracht zijn inbegrepen, worden beschouwd als **meerwerk**.

Meerwerk wordt, afhankelijk van de gemaakte afspraken:

- gefactureerd op basis van de overeengekomen uurtarieven;
- gefactureerd tegen een afzonderlijk overeengekomen forfait; of
- opgenomen in een aanvullende offerte.

Onder meerwerk kan onder meer worden verstaan:

- a) een uitbreiding of wijziging van de oorspronkelijke opdracht of scope;
- b) bijkomende eisen, wensen of verwachtingen van de opdrachtgever die na aanvang van de opdracht worden geformuleerd;
- c) bijkomende werkzaamheden als gevolg van onvolledige, onjuiste of laattijdig aangeleverde informatie;
- d) bijkomende werkzaamheden als gevolg van omstandigheden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet konden worden voorzien;
- e) extra sessies, workshops, interviews, analyses, rapporten of opvolgingsmomenten die niet in de oorspronkelijke opdracht waren opgenomen.

5. Betalingsmodaliteiten

5.1. Consultancy en leadership labs – voorschot en facturatie

Bij aanvaarding van een offerte kan ArroWing een **voorschot van 30% van het overeengekomen bedrag** factureren.

Het voorschot is verschuldigd vóór de aanvang van de werkzaamheden, tenzij in de offerte of overeenkomst uitdrukkelijk een andere betalingsregeling werd overeengekomen.

Het resterende bedrag wordt gefactureerd overeenkomstig de betalingsregeling die in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst is opgenomen.

Voor langere consultancyopdrachten, leadership labs en begeleidingsprogramma's kan de facturatie onder meer gebeuren:

- per fase van de opdracht;
- per leadership lab of sessie;
- maandelijks;
- volgens vooraf overeengekomen mijlpalen; of
- volgens een andere uitdrukkelijk overeengekomen betalingsregeling.

De concrete betalingsregeling zoals opgenomen in de offerte of overeenkomst heeft voorrang op de algemene betalingsregeling van dit artikel.

5.2. Vastlegging van data en sessies

Een consultancyopdracht, leadership lab, workshop, coaching- of andere begeleidingssessie wordt definitief ingepland na schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever.

Wanneer voor een opdracht specifieke data, tijdstippen of capaciteit van ArroWing worden gereserveerd, kan een voorschot worden gevraagd alvorens de reservatie definitief wordt bevestigd.

Een gereserveerd tijdstip wordt beschouwd als capaciteit die voor de opdrachtgever wordt voorbehouden.

5.3. Annulering en verplaatsing

Voor ingeplande consultancy-, coaching-, workshop- en leadership-labsessies gelden, tenzij in de offerte of overeenkomst andere voorwaarden zijn opgenomen, de volgende annuleringsvoorwaarden:

- **meer dan 10 werkdagen vóór de geplande sessie:** kosteloze annulering of verplaatsing;
- **tussen 5 en 10 werkdagen vóór de geplande sessie:** 50% van het overeengekomen honorarium voor de betreffende sessie;
- **minder dan 5 werkdagen vóór de geplande sessie:** 100% van het overeengekomen honorarium voor de betreffende sessie.

Een annulering wordt berekend op basis van het aantal werkdagen tussen de datum van annulering en de geplande datum van de sessie.

Wanneer deelnemers niet komen opdagen of wanneer een sessie door toedoen van de opdrachtgever niet tijdig of niet kan plaatsvinden, wordt dit beschouwd als een annulering binnen de hierboven vermelde termijn.

Reeds gemaakte en niet-recupereerbare kosten kunnen afzonderlijk aan de opdrachtgever worden aangerekend. Dit kan onder meer betrekking hebben op kosten voor externe locaties, catering, verplaatsingen, accommodatie of externe facilitatoren.

Voor een meerdaags of meermaands leadershipprogramma wordt bij voortijdige beëindiging door de opdrachtgever het reeds uitgevoerde werk volledig gefactureerd.

Voor het nog niet uitgevoerde gedeelte kunnen, rekening houdend met de reeds gereserveerde capaciteit, geplande werkzaamheden en gemaakte kosten, de toepasselijke beëindigings- of annuleringskosten worden aangerekend, voor zover wettelijk toegestaan.

5.4. Betalingstermijn

Tenzij anders overeengekomen of anders vermeld op de factuur, zijn de facturen van ArroWing betaalbaar binnen **14 kalenderdagen na factuurdatum** en uiterlijk op de vervaldag vermeld op de factuur.

De betalingstermijn geldt als een essentiële contractuele verplichting.

Eventuele betwistingen van een factuur moeten uiterlijk binnen **8 kalenderdagen na factuurdatum**, gemotiveerd en schriftelijk, aan ArroWing worden meegedeeld.

Een betwisting van een factuur schort de betalingsverplichting van het niet-betwiste gedeelte niet op.

5.5. Gevolgen van laattijdige betaling

Bij niet-betaling op de vervaldag behoudt ArroWing zich het recht voor om, na de wettelijk vereiste ingebrekestelling en eventuele toepasselijke wachttermijn, de wettelijke of contractueel toegestane verwijlinteressen en forfaitaire vergoeding aan te rekenen.

De toepasselijke interesten en vergoedingen worden steeds beperkt tot de bedragen die wettelijk zijn toegestaan.

Voor zover wettelijk toegestaan, heeft ArroWing het recht de verdere uitvoering van de opdracht, waaronder consultancy, coaching, leadership labs, workshops en andere prestaties, op te schorten zolang openstaande facturen niet volledig zijn voldaan.

Een dergelijke opschorting doet geen afbreuk aan de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever met betrekking tot reeds geleverde prestaties, reeds gereserveerde capaciteit en reeds gemaakte kosten.

5.6. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

Alle door ArroWing ontwikkelde of ter beschikking gestelde documenten, methodieken, modellen, presentaties, rapporten, werkmaterialen, oefeningen, formats, concepten en andere intellectuele creaties blijven, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, eigendom van ArroWing.

De betaling van de overeengekomen vergoeding houdt geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten in.

Na volledige betaling verkrijgt de opdrachtgever een **niet-exclusief, persoonlijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht** op de geleverde materialen, uitsluitend voor het doel waarvoor deze werden verstrekt en binnen de eigen organisatie van de opdrachtgever.

Het is de opdrachtgever niet toegestaan om deze materialen, geheel of gedeeltelijk:

- te reproduceren of te vermenigvuldigen;
- aan derden ter beschikking te stellen;
- openbaar te maken;
- commercieel te exploiteren;
- te verkopen of door te licentiëren;
- als eigen methodiek of dienstverlening te presenteren; of
- te gebruiken voor het ontwikkelen van een concurrerende dienstverlening,

zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ArroWing.

De intellectuele eigendomsrechten op bestaande methodieken, modellen, frameworks, knowhow en andere materialen die ArroWing reeds vóór de uitvoering van de opdracht ontwikkelde, blijven volledig bij ArroWing, ook wanneer deze tijdens de opdracht worden gebruikt of verder verfijnd.

6. Overige bepalingen

6.1. Aansprakelijkheid

ArroWing is uitsluitend aansprakelijk voor schade voor zover en in de mate waarin haar aansprakelijkheid uitdrukkelijk door de overeenkomst of deze algemene voorwaarden wordt aanvaard en voor zover deze aansprakelijkheid niet wettelijk is uitgesloten.

Behoudens wanneer dwingend recht anders bepaalt, is ArroWing niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, omzetverlies, verlies van gegevens, gemiste besparingen of schade die voortvloeit uit het handelen of nalaten van derden.

Voor zover wettelijk toegestaan, is de totale aansprakelijkheid van ArroWing beperkt tot het bedrag dat voor het betreffende project of de betreffende opdracht werd overeengekomen.

ArroWing kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen, handelingen of nalatigheden van de opdrachtgever of deelnemers die voortvloeien uit de toepassing of interpretatie van verstrekte adviezen, inzichten, analyses of aanbevelingen.

De opdrachtgever vrijwaart ArroWing, voor zover wettelijk toegestaan, tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de door ArroWing geleverde diensten door de opdrachtgever, of uit informatie, materialen of instructies die door de opdrachtgever werden aangeleverd.

6.2. Elektronische communicatie en bewijs

Zowel ArroWing als de opdrachtgever aanvaarden elektronische communicatie, waaronder e-mail, als geldig communicatiemiddel en als bewijsmiddel, voor zover wettelijk toegestaan.

Elektronische documenten, bevestigingen en communicatie kunnen bijgevolg worden gebruikt ter bewijs van gemaakte afspraken, opdrachten, goedkeuringen en andere relevante communicatie tussen partijen.

6.3. Klachten

Klachten met betrekking tot de geleverde producten of diensten moeten binnen vijf (5) werkdagen na levering of vaststelling van het probleem schriftelijk en gemotiveerd aan ArroWing worden meegedeeld.

De klacht moet voldoende concreet omschrijven waarop deze betrekking heeft.

Na het verstrijken van deze termijn wordt de klacht, behoudens wanneer dwingend recht anders bepaalt, niet meer in behandeling genomen.

Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op en kan geen uitstel van betaling rechtvaardigen, behoudens wanneer dwingend recht anders bepaalt.

6.4. Vertrouwelijkheid

ArroWing en de opdrachtgever verbinden zich ertoe vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de samenwerking van elkaar ontvangen, vertrouwelijk te behandelen en niet zonder voorafgaande toestemming aan derden bekend te maken, behoudens wanneer openbaarmaking wettelijk verplicht is.

Als vertrouwelijke informatie wordt beschouwd alle informatie waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, waaronder bedrijfsinformatie, persoonlijke informatie, interne documenten, strategieën, gegevens van deelnemers en andere informatie die in het kader van de opdracht wordt gedeeld.

Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

6.5. Inschakeling van derden

ArroWing heeft het recht om voor de uitvoering van bepaalde onderdelen van een opdracht beroep te doen op externe deskundigen, facilitatoren, partners of andere dienstverleners.

ArroWing blijft verantwoordelijk voor de coördinatie van de door haar ingeschakelde derden binnen de grenzen van de overeenkomst.

ArroWing kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten, tekortkomingen, vertragingen of nalatigheden van derden waarop zij redelijkerwijs geen controle kan uitoefenen, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

6.6. Overmacht

ArroWing is niet aansprakelijk voor een tekortkoming of vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen wanneer deze het gevolg is van omstandigheden buiten haar redelijke controle.

Onder overmacht wordt onder meer verstaan: ziekte, ongeval, technische storingen, uitval van internet- of telecommunicatiediensten, stroomonderbrekingen, brand, overstroming, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, stakingen, overheidsmaatregelen, oorlog, ernstige verkeersproblemen en tekortkomingen van derden waarop ArroWing geen redelijke invloed kan uitoefenen.

In geval van overmacht heeft ArroWing het recht de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten of, indien de situatie van blijvende aard is of uitvoering redelijkerwijs niet langer mogelijk is, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

In een dergelijk geval kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op schadevergoeding, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

6.7. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op alle overeenkomsten tussen ArroWing en de opdrachtgever is uitsluitend het **Belgische recht** van toepassing.

Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst of deze algemene voorwaarden worden, voor zover wettelijk toegestaan, voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waarin de maatschappelijke zetel van ArroWing is gevestigd.

6.8. Niet-overdracht

De opdrachtgever mag zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ArroWing.

ArroWing heeft het recht haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een verbonden onderneming of rechtsopvolger, voor zover dit geen wezenlijke afbreuk doet aan de rechten van de opdrachtgever.

6.9. Volledige overeenkomst

De offerte, opdrachtbevestiging, overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige overeenkomst tussen partijen met betrekking tot de betreffende opdracht.

Eventuele eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken die strijdig zijn met de overeenkomst komen te vervallen vanaf het ogenblik waarop de overeenkomst tot stand komt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

CONTACTGEGEVENS

ArroWing BV

Ilse Errygers, Founder & CEO

Piet Verhaertstraat 38

8670 KOKSIJDE (ODK)

BTW: BE 0885.292.769

GSM: +32(0)496 50 32 32

E-mail: info@arrowing.be