

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de diensten ("Diensten") die worden geleverd door IPAC B.V.B.A., met hoofdkantoor op de W. Churchilllaan 240 B4, B – 1180 Brussel, geregistreerd onder het nummer, *zoals nader vermeld in het voorstel ("Voorstel") gemaakt voor [Naam Bedrijf, Adres].*

Als aangevuld door het door de Klant aanvaarde voorstel vormen deze algemene voorwaarden de overeenkomst die IPAC bindt aan de Klant voor de "Diensten" en drukken ze alle verplichtingen van de Partijen uit.

Wanneer het Voorstel en de Algemene Voorwaarden in tegenspraak zijn, heeft het Voorstel voorrang.

De reikwijdte van de diensten van IPAC wordt in het voorstel uitdrukkelijk bepaald op basis van de behoeften, beperkingen en doelstellingen, en aangeduid door de Klant. Ze kunnen worden gewijzigd door het ondertekenen van een amendement bij de Overeenkomst door de Partijen.

De data, tijdstippen en uurroosters zijn van toepassing op de Partijen, die uit alle macht moeten trachten deze na te leven.

### Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- opdrachtgever: de wederpartij van IPAC
- overeenkomst: deze overeenkomst tot dienstverlening.

### Artikel 2 Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor iedere offerte en overeenkomst tussen IPAC en een opdrachtgever waarbij van deze voorwaarden niet door partijen schriftelijk is afgeweken.

1. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met IPAC, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. IPAC en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 3 Offertes

1. IPAC is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen *14 dagen* worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
2. De prijzen aangegeven in de offertes zijn exclusief BTW alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis- en verblijf, communicatie-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is IPAC daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij IPAC anders aangeeft.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht IPAC niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Offertes en opgegeven prijzen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 4 Overeenkomst

1. Elke overeenkomst wordt eerst bindend door haar schriftelijke aanvaarding door beide partijen.
2. Elke met IPAC aangegane overeenkomst bevat de ontbindende voorwaarde dat haar de voldoende kredietwaardigheid van de opdrachtgever zal blijken, zulks uitsluitend te harer beoordeling. Opdrachtgever zal toestaan dat IPAC zonodig informatie betreffende hem opvraagt.
3. Afspraken of overeenkomsten met medewerkers of dienstverleners van IPAC binden de laatste niet, voor zover ze door IPAC niet schriftelijk zijn bevestigd.

### Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

1. IPAC zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Eventuele adviezen worden vrijblijvend verstrekt; de opdrachtgever dient zelf te beoordelen of betreffende advies en/of oplossing past bij zijn bedrijf, de specifieke situatie en/of persoon.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft IPAC het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Elke gedeeltelijke levering, waaronder mede wordt verstaan de levering van goederen en diensten van een samengestelde order, kan worden gefactureerd; in een dergelijk geval moet betaling plaatshebben overeenkomstig het bepaalde in artikel "Betaling".
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan IPAC aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan IPAC worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan IPAC zijn verstrekt, heeft IPAC het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
5. IPAC is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat IPAC is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor IPAC kenbaar behoorde te zijn.
6. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan IPAC de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en betaald.
7. Indien door IPAC of door IPAC ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door

opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten -zoals telefoon-en computer connecties, bureaus, ITmateriaal-, en voor tijdige en kwalitatief goede ondersteuning en toegang tot noodzakelijke systemen en ruimten. Enige vertraging veroorzaakt door uitblijven hiervan wordt doorbelast tegen het normale uurtarief en kan bovendien leiden tot vertraging in de oplevering waarvoor IPAC niet aansprakelijk kan worden gesteld.

8. Opdrachtgever vrijwaart IPAC voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

### **Artikel 6 Meerwerk**

1. Het werk omvat alleen datgene, dat tussen partijen schriftelijk is overeengekomen. Meerwerk voor of tijdens de uitvoering van de werkzaamheden mondeling of schriftelijk opgedragen, komt voor verrekening in aanmerking.
2. Door IPAC te maken kosten welke hun oorzaak vinden buiten haar schuld, kunnen aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### **Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. IPAC zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal IPAC de opdrachtgever hierover tevoren schriftelijk inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal IPAC daarbij schriftelijk aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

### **Artikel 8 Contractsduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst tussen IPAC en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een termijn waarvan de overschrijding aanleiding kan geven tot schadeloosstelling ten laste van IPAC. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn waarvoor de opdrachtgever niet verantwoordelijk is, dient de opdrachtgever IPAC derhalve aangetekend ingebreke te stellen. Indien de opdrachtgever echter verantwoordelijk is voor de overschrijding van de uitvoeringstermijn, dan behoudt IPAC zich het recht voor de daardoor veroorzaakte schade in rekening te brengen.

### Artikel 9 Levering

1. Is aan de opdrachtgever een maquette getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het te leveren product of dienst daarmee zal overeenstemmen.
2. Leveringen van diensten en goederen worden geacht te zijn aanvaard als niet geproteseerd wordt conform artikel 12.
3. Leveringen van adviesrapporten, mondelinge adviezen en coaching gesprekken worden geacht te zijn aanvaard bij oplevering, en protest conform artikel 12 kan alleen in geval eventuele verstrekte media van onvoldoende kwaliteit blijken te zijn (bijvoorbeeld onleesbare elektronische media, slecht geprint rapport, onleesbare kopie of vergelijkbaar).

### Artikel 10 Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal de beloning worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De beloning wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van IPAC, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Honorarium, beloning en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 1 maand zullen de verschuldigde kosten maandelijks in rekening worden gebracht.
5. IPAC is gerechtigd bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling van minimaal 25% te vragen, betaalbaar binnen een termijn van zeven (7) dagen na factuurdatum.
6. Indien IPAC met de opdrachtgever een vast uur-of dagtarief overeenkomt, is IPAC niettemin gerechtigd tot verhoging van tarief indien bijzondere omstandigheden zich voordoen of aan het licht komen die aan IPAC niet werden medegedeeld bij het afsluiten van de overeenkomst, en die van aard zijn een hoger uur-of dagtarief te rechtvaardigen. Hetzelfde geldt ingeval een offerte werd overgemaakt tegen een vaste prijs.
7. IPAC is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zij kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering, de prijzen aanmerkelijk zijn gestegen.
8. Bovendien mag IPAC het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan IPAC, dat in redelijkheid niet IPAC mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
9. IPAC zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. IPAC zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
10. Indien opdrachtgever de door IPAC kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van IPAC genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
11. Reizen worden doorbelast conform het normale tarief indien in verband met de uit te voeren opdracht meer dan één uur op een dag moet worden gereisd.

### Artikel 11 Betaling

1. Betaling dient te geschieden in Euro (€) binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door IPAC aan te geven wijze. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op. Indien de factuur niet per aangetekend schrijven betwist wordt binnen de 8 kalenderdagen na het versturen van deze factuur, zal deze als aanvaard beschouwd worden
2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft tot betaling over te gaan binnen de voormelde termijn, dan is de opdrachtgever van rechtswege en zonder ingebrekestelling conventionele intresten verschuldigd van 12,5 % per jaar, alsook een forfaitaire schadeloosstelling van 15% berekend op het bedrag van de onbetaalde factuur.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of aanvraag tot concordaat van de opdrachtgever zijn de vorderingen van IPAC op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
4. IPAC heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen in de eerste plaats aan te rekenen op de uitstaande kosten, vervolgens op de opgelopen rente en verschuldigde schadeloosstelling, en tenslotte op de hoofdsom.
5. IPAC kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.
6. Facturen worden in pdf formaat verstuurd per e-mail tenzij de klant schriftelijk verzoekt om een hard copy per post te ontvangen.

### Artikel 12 Eigendomsvoorbehoud, Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Alle door IPAC geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen (electronische) documenten, ontwerpen, maquettes, schetsen, tekeningen, foto's, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van IPAC totdat opdrachtgever al haar verplichtingen uit alle met IPAC gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht IPAC zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt IPAC zich de auteursrechten voor.
5. IPAC behoudt het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, teksten, enquetevragen en software voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
6. Voor elke in strijd met dit artikel 17 verrichte handeling is opdrachtgever een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van € 5.000, onverminderd het recht van IPAC om aanspraak te maken op volledige schadevergoeding.

### Artikel 13 Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden dan wel (project)fase aangetekend te worden gemeld aan IPAC. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat IPAC in staat is adequaat te reageren.

### **Artikel 14 Teruggave ter beschikking gestelde zaken**

1. Indien IPAC aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig terug te sturen. Indien opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten, waaronder de kosten van vervanging, voor zijn rekening.

### **Artikel 15 Aansprakelijkheid**

IPAC zal enkel aansprakelijk kunnen worden gesteld wegens grove fout, en haar aansprakelijkheid zal in ieder geval beperkt zijn tot het bedrag van het betaalde factuurbedrag, onder aftrek van de door haar gemaakte kosten en aan derden betaalde honoraria in verband met de opdracht. Bovendien zal IPAC nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld indien de aansprakelijkheidsstelling later dan 30 dagen na afloop van de opdracht wordt verricht.

### **Artikel 16 Vrijwaringen**

1. Opdrachtgever vrijwaart IPAC voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan IPAC informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

### **Artikel 17 Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Adviesrapporten dienen zonder nadere aankondiging als vertrouwelijk te worden aangemerkt.

### **Artikel 18 Force Majeure**

Ingeval van Force Majeure tijdens de duur van het contract, zal de uitvoering hiervan opgeschort worden. Indien de Force Majeure langer dan 60 dagen duurt, zullen elk van de partijen het contract kunnen beëindigen per aangetekende brief en dit zonder schadevergoeding, tenzij anders voorzien in het contract-, mits betaling aan IPAC van de door IPAC gemaakte kosten, honoraria en aan derden betaalde honoraria in verband met de opdracht.

## **Artikel 19 Einde van het contract**

Indien de opdrachtgever haar verbintenissen uit deze overeenkomst niet nakomt, zal IPAC de uitvoering van het contract opschorten onder voorbehoud van betaling van de door IPAC gemaakte kosten en honoraria in verband met de opdracht en betaling van eventuele schadevergoeding hieruit voortvloeiend. Bovendien zal IPAC het contract kunnen beëindigen. De kosten die hieruit voorkomen zijn ten laste van de opdrachtgever evenals de door IPAC gemaakte kosten en honoraria in verband met de opdracht.

## **Artikel 20 Toepasselijk recht – Geschillen**

1. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht.
2. De rechtbanken van het arrondissement Brussel zijn uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen partijen, moesten Partijen zelf niet tot een oplossing kunnen komen, noch door mediatie.