

ALGEMENE VOORWAARDEN – SUA VI COACHING

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door **SUA VI Coaching**, een handelsnaam van **WSW BV**, met maatschappelijke zetel te 9250 Waasmunster, Potaardestraat 32 bus 3, ingeschreven bij de KBO onder nummer **BE 1009.162.165** (hierna “SUA VI”).

Deze voorwaarden primeren op eventuele algemene of bijzondere voorwaarden van de klant. De eventuele nietigheid van één of meerdere bepalingen tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan.

2. Offertes

Elke aanvraag tot levering van diensten door de klant impliceert kennisname en aanvaarding van deze algemene voorwaarden.

SUA VI behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren van een klant met wie een geschil bestaat of heeft bestaan.

Alle offertes en prijsoffertes zijn vrijblijvend en informatief, zowel wat betreft prijs als uitvoeringstermijn. Een overeenkomst komt slechts tot stand na schriftelijke bevestiging door SUA VI of zodra met de uitvoering van de opdracht wordt aangevangen.

De prijzen zijn berekend op basis van de door de klant verstrekte informatie. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat de omstandigheden afwijken van de verstrekte gegevens, behoudt SUA VI zich het recht voor haar prijs en/of planning aan te passen.

Offertes blijven geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders vermeld.

Het ondertekenen van een offerte geldt als uitdrukkelijk akkoord met de daarin vooropgestelde prijzen en voorwaarden. Indien tijdens de samenwerking optionele mogelijkheden worden aangereikt (zoals workshops, opleidingen of aanvullende modules), erkent de opdrachtgever dat hiervoor afzonderlijke offertes zullen worden opgemaakt. Deze aanvullende offertes worden pas uitgevoerd na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever.

3. Middelenverbintenis en kwaliteitsstreven

De diensten van SUA VI omvatten onder meer: consultancy, coaching, begeleiding, HR- en preventiediensten, strategisch advies, workshops en opleidingen.

SUA VI verbindt zich ertoe om elke opdracht met de hoogste zorgvuldigheid, professionaliteit en integriteit uit te voeren. De dienstverlening gebeurt op basis van een middelenverbintenis, waarbij steeds wordt gestreefd naar het best mogelijk behaalbare resultaat, in afstemming met de visie en doelstellingen van de opdrachtgever.

De dienstverlener engageert zich om:

- het begeleide proces in alle hoedanigheid tot een goed einde te brengen;
- regelmatige rapportering te voorzien over voortgang en bevindingen;
- kwalitatieve, afgestemde interventies te leveren in overleg met de zaakvoerder of verantwoordelijke.

Er wordt geen garantie gegeven op specifieke resultaten, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

Vertraging in de uitvoering geeft geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of weigering van de levering.

4. Aansprakelijkheid

Klachten betreffende de uitvoering moeten binnen acht (8) dagen na uitvoering schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld via aangetekend schrijven.

De klant is verantwoordelijk voor het bekomen van alle vereiste toelatingen, meldingen en andere wettelijke formaliteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht. SUA VI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiend uit onvolledige, foutieve of laattijdige informatie vanwege de klant.

De aansprakelijkheid van SUA VI is in elk geval beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeraar wordt gedekt, met een absoluut maximum gelijk aan het factuurbedrag voor de betrokken opdracht. SUA VI kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- indirecte schade, gevolgschade of winstderving.
- vertragingen of afwijkingen in het proces of resultaat door menselijke factoren, organisatorische dynamieken of externe omstandigheden;
- beslissingen of acties die de opdrachtgever neemt op basis van advies, begeleiding of rapportering.

De klant erkent dat hij alle informatie, plannen en documenten die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht volledig, juist en tijdig aan SUA VI heeft bezorgd. SUA VI kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die voortvloeit uit onvolledige of foutieve gegevens van de klant.

5. Beroep op derden

Indien voor de uitvoering van een opdracht beroep wordt gedaan op derden, laat de klant de keuze daarvan aan SUA VI.

De inschakeling van derden gebeurt in naam en voor rekening van de klant, die geacht wordt rechtstreeks met deze derden te hebben gecontracteerd.

Kosten en vergoedingen van derden zijn ten laste van de klant en worden in de regel rechtstreeks door hem betaald, tenzij anders overeengekomen. Indien SUA VI deze kosten voorschiet, worden ze integraal doorgerekend aan de klant.

SUA VI is niet verantwoordelijk voor fouten of tekortkomingen van derden die bij de uitvoering betrokken worden, tenzij sprake is van opzet of zware fout in haar eigen keuze of toezicht. Indien derden worden ingeschakeld, gebeurt dit in naam en voor rekening van de klant, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

6. Inzet van tools en methodieken

De dienstverlener maakt gebruik van gevalideerde en gecertificeerde tools, waaronder Lumina Spark en Lumina Emotion, als erkend Lumina Practitioner. Daarnaast kunnen zelfontwikkelde tools worden ingezet, die vooraf worden voorgesteld aan de opdrachtgever met het verzoek deze te mogen testen op haalbaarheid en inzetbaarheid. De opdrachtgever behoudt het recht om deze inzet te weigeren of te beperken.

7. Kennisdeling en versterking van dienstverlening

De dienstverlener is gemachtigd om inzichten, ervaringen en kennis die tijdens projecten worden opgedaan, in te zetten ter versterking van toekomstige workshops, opleidingen en begeleidingen. Dit gebeurt steeds met respect voor vertrouwelijkheid en anonimiteit.

- Voorbeelden worden uitsluitend anoniem aangehaald.
- Visuele of inhoudelijke elementen (zoals foto's, rapportfragmenten of casussen) worden enkel gebruikt in het kader van kwaliteitsverbetering, erkenningsaanvragen of auditdoeleinden, en nooit zonder voorafgaande toestemming indien herkenbaarheid mogelijk is.

8. Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI)

Sua Vi maakt in bepaalde fases van haar dienstverlening gebruik van kunstmatige intelligentie (AI), uitsluitend ter ondersteuning van creatieve en strategische processen. Dit omvat onder meer:

- het genereren van suggesties voor visuele vormgeving, tekstuele uitwerking of conceptuele verrijking;
- het optimaliseren van lay-outs, formats en communicatiestijlen;
- het versnellen van brainstorm- en analyseprocessen via digitale assistentie.

AI wordt nooit ingezet voor het nemen van autonome beslissingen, het verwerken van vertrouwelijke klantgegevens, of het vervangen van menselijke inschatting en begeleiding. Alle output gegenereerd via AI wordt steeds door Sua Vi beoordeeld, aangepast en geïntegreerd binnen een menselijk en ethisch kader.

9. Betaling

9.1. Algemene bepalingen

Alle facturen zijn contant betaalbaar, netto en zonder korting, tenzij anders vermeld. Behoudens andersluidende overeenkomst geschiedt betaling binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum.

De vermelde bedragen zijn exclusief 21% btw, tenzij anders aangegeven. SUA VI kan een voorschot vragen alvorens de opdracht aan te vatten of verder te zetten.

Indien eenzelfde opdracht aan meerdere klanten toekomt, zijn deze hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot betaling van de prestaties, kosten en uitgaven van SUA VI.

9.2. Protest

Eventuele betwistingen moeten schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld binnen vijf (5) dagen na factuurdatum, bij gebreke waarvan de factuur als definitief aanvaard geldt.

9.3. Consumenten

Bij niet-betaling binnen de betalingstermijn wordt na ingebrekestelling een termijn van 14 dagen gegund. Indien de betaling uitblijft, is de klant verschuldigd:

- Wettelijke verwijlrenten volgens de toepasselijke rentevoet bij betalingsachterstand in handelstransacties;
- Een forfaitaire vergoeding conform art. XIX.4 WER:
 - Tot €150: max. €20
 - Tussen €150,01 en €500: max. €30 + 10% van het bedrag boven €150
 - Boven €500: max. €65 + 5% van het bedrag boven €500 (met een maximum van €2.000).

9.4. Andere klanten

Voor niet-consumenten geldt een interest van 12% per maand vanaf de vervaldatum, en een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag, met een minimum van €100.

9.5. Opschorting – Annulatie

Bij laattijdige betaling behoudt SUA VI zich het recht voor haar werkzaamheden op te schorten of de samenwerking te beëindigen na schriftelijke kennisgeving. SUA VI is niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit.

Wanneer de klant niet komt opdagen op een afspraak of deze niet minstens 24 uur op voorhand annuleert, is een forfaitaire schadevergoeding van €50,00 verschuldigd.

10. Beëindiging van samenwerking

Beide partijen kunnen de samenwerking beëindigen mits schriftelijke motivatie en een opzegtermijn van 14 kalenderdagen. Reeds geleverde prestaties worden pro rata gefactureerd.

11. Ontbinding

Indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt, waaronder de niet-betaling van facturen, kan SUA VI de overeenkomst van rechtswege en zonder ingebrekestelling ontbinden, met recht op een forfaitaire schadevergoeding van 45% van het overeengekomen bedrag, onverminderd het recht op vergoeding van de werkelijk geleden schade.

SUA VI kan de overeenkomst eveneens beëindigen bij overmacht, waaronder onder meer wordt verstaan: brand, ziekte, overheidsmaatregelen, technische storingen, natuurrampen, stakingen of andere omstandigheden buiten haar wil die de uitvoering onmogelijk maken.

Bij overmacht worden uitvoeringstermijnen automatisch verlengd of kan de overeenkomst zonder schadevergoeding worden ontbonden.

12. Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

SUA VI verbindt zich ertoe alle door de klant verstrekte informatie vertrouwelijk te behandelen en enkel te gebruiken voor de uitvoering van de opdracht. Sua Vi verbindt zich ertoe geen vertrouwelijke gegevens van de opdrachtgever te delen met derden, tenzij met uitdrukkelijke toestemming of indien wettelijk verplicht.

Sua Vi is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die worden verzameld in het kader van de dienstverlening.

Gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de GDPR voor uitvoering van de overeenkomst, communicatie, kwaliteitsverbetering en wettelijke verplichtingen.

Feedback na workshops of opleidingen wordt uitsluitend intern gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en nooit gedeeld met derden zonder toestemming.

Betrokkenen hebben recht op inzage, correctie, verwijdering en bezwaar via info@suavi.be.

Sua Vi treft passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beschermen.

13. Intellectuele eigendom

Alle door Sua Vi ontwikkelde materialen, formats, visuele tools, methodieken alsook documenten, rapporten, schema's, presentaties en berekeningen opgesteld door SUA VI blijven haar exclusieve eigendom, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De klant mag deze enkel gebruiken voor het doel waarvoor ze werden opgesteld en niet verspreiden zonder schriftelijke toestemming van SUA VI.

14. Toepasselijk recht en geschillen

Alle overeenkomsten met SUA VI worden beheerst door het Belgisch recht.

Voor alle geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Dendermonde bevoegd.

