

# Algemene verkoopsvoorwaarden Normec Quality Assurance

## Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Normec Quality Assurance (Normec QA): de naamloze vennootschap Normec Quality Assurance NV met ondernemingsnummer BE 0645 501 049, en zijn werknemers.
- Opdrachtgever: de onderneming of een afgevaardigde van die onderneming die aan Normec Quality Assurance opdracht heeft gegeven tot dienstverlening.

## Artikel 2 Toepassing

Deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn exclusief van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Normec QA en Opdrachtgever en gelden voor alle door Normec QA geleverde diensten. De Opdrachtgever wordt geacht ze te aanvaarden door het enkel feit van zijn bestelling. Deze voorwaarden primeren op de eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever.

## Artikel 3 Samenwerkingsvoorstel

3.1 Elk aanbod tot dienstverlening door Normec QA blijft geldig gedurende de termijn vermeld op het samenwerkingsvoorstel.

3.2 Het samenwerkingsvoorstel is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Normec QA vertrouwt op de juistheid en volledigheid van deze informatie om een samenwerkingsvoorstel op te stellen. Het aanleveren van onjuiste informatie kan leiden tot een aanpassing van de opdracht.

## Artikel 4 Overeenkomst

4.1 Een overeenkomst tussen Normec QA en Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat: het door Normec QA voorgelegde samenwerkingsvoorstel ongewijzigd door Opdrachtgever uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk is aanvaard; hetzij, indien de door Opdrachtgever verstrekte opdracht niet is voorafgegaan door een samenwerkingsvoorstel van Normec QA, wanneer de opdracht uitdrukkelijk mondeling of schriftelijk werd gegeven door Opdrachtgever.

4.2 De overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

## Artikel 5 Informatie

5.1 De Opdrachtgever is gehouden Normec QA tijdig alle informatie te verstrekken, welke Normec QA naar haar oordeel voor een correcte uitvoering van de opdracht nodig heeft of waarvan de Opdrachtgever behoort te weten dat deze voor een correcte uitvoering van de opdracht vereist is.

5.2 De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Normec QA verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.

5.3 De partijen waarborgen wederzijds de in het vertrouwelijk kader van deze overeenkomst bekomen gegevens vertrouwelijk te zullen behandelen.

## **Artikel 6 Uitvoering van de opdracht**

6.1 Normec QA bepaalt door welke persoon of personen uit haar organisatie de opdracht wordt uitgevoerd. Voorts bepaalt zij op welke wijze en met welke middelen de opdracht wordt uitgevoerd. Daarbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de redelijke wensen en aanwijzingen van Opdrachtgever, mits dit naar het oordeel van Normec QA bevorderlijk is voor een tijdige en correcte uitvoering van de opdracht.

6.2 Normec QA zal de krachtens de opdracht te verrichten werkzaamheden met de zorg van een goede opdrachtnemer uitvoeren. De opdracht die wordt verleend aan Normec QA dient steeds te worden geapprecieerd binnen het kader van de inspanningsverbintenis.

6.3 Normec QA is niet rechtstreeks verantwoordelijk en kan onder geen enkel beding verantwoordelijk worden gesteld voor de werking van het bedrijf van zijn Opdrachtgever, noch voor de veiligheid/kwaliteit van diens geproduceerde goederen.

6.4 Indien de Opdrachtgever derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, is hij daartoe bevoegd.

6.5 Alle documentatie en communicatie wordt standaard in eenvoud in het Nederlands door middel van een print-out aangeleverd tenzij de partijen door middel van een overeenkomst anders zijn overeengekomen. Een dossier in meerdere talen, of een andere taal dan het Nederlands, zal meerkosten met zich meebrengen. Ook indien de klant meerdere exemplaren wenst te ontvangen. Het dossier van de klant wordt niet digitaal aangeleverd. Bij opleidingen zijn de eerste twintig printouts van de opleiding gratis, voor meerdere exemplaren worden er drukkosten aangerekend.

6.6 Termijnen, waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn steeds richttermijnen, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

6.7 De data van levering van de diensten worden gegeven als inlichting. Zij verbinden Normec QA nooit en kunnen geenszins aanleiding geven tot schadevergoeding uit welken hoofde ook. Indien de Opdrachtgever zelf ten gevolge van overmacht of buitengewone omstandigheden (staat van oorlog, staking, lock-out, onrechtmatige bezetting van lokalen en/of installaties, enz...) de levering van de diensten niet kan aanvaarden moet de Opdrachtgever dit minstens 48u voor het aanvangsuur van de afspraak melden. Afspraken die worden afgezegd minder dan 48 u voor het aanvangsuur zullen worden aangerekend voor het volledige bedrag.

6.8 Opdrachtgever is gehouden kosteloos een volgens de geldende wettelijke normen ingerichte werkplek met telefoon- en internetaansluiting aan de medewerker(s) van Normec QA ter beschikking te stellen zodat zij in staat zijn om hun opdracht naar behoren uit te voeren.

6.9 Indien Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomsten meerwerken aanvraagt dan zijn de daaruit voortvloeiende meerkosten voor rekening van Opdrachtgever. Indien naar het oordeel van Normec QA een wijziging in de uitvoering van de opdracht en/of de omvang van de krachtens de opdracht te verrichten werkzaamheden nodig is om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen, is Normec QA gerechtigd die wijziging aan te brengen, mits zulks door het redelijk belang van Opdrachtgever vereist is.

6.10 Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de werknemers van Normec QA die diensten verlenen aan Opdrachtgever op geen enkele manier onderworpen zijn aan de autoriteit van Opdrachtgever, noch zijn werknemers of agenten. Het Normec QA-personeel blijft te allen tijde onder het hiërarchische gezag, beheer en toezicht van Normec QA. Normec QA of zijn aangestelde is als enige verantwoordelijk voor het aansturen van en toezicht op het Normec QA-personeel, zelfs wanneer deze hun diensten uitvoeren op het terrein van Opdrachtgever. Overeenkomstig artikel 31,§1, tweede en derde lid van de Belgische wet van 24 juli 1987 betreffende tijdelijke arbeid, uitzendkrachten en de terbeschikkingstelling van werknemers aan gebruikers, erkennen de partijen en komen zij overeen dat de door Opdrachtgever gegeven Toegestane Instructies aan het Normec QA-personeel niet mogen worden geïnterpreteerd als de uitoefening van werkgeversbevoegdheid door Opdrachtgever over de relevante leden van het Normec QA-personeel. De autoriteit die Normec QA heeft over zijn personeel wordt niet aangetast door de Toegestane Instructies. Opdrachtgever zal geen instructies geven aan het Normec QA-personeel met betrekking

tot vakanties, salaris, loopbaanbeheer, noch enige disciplinaire maatregelen nemen ten aanzien van het Normec QA-personeel. Onder "Toegestane Instructies" wordt verstaan:

1. Algemene richtlijnen en informatie om de juiste uitvoering van de Diensten te garanderen (zoals informatie met betrekking tot de specificaties van de Diensten);
2. Trainingen en instructies verstrekt door Opdrachtgever aan Normec QA inclusief maar niet beperkt tot:
  - i. Het beleid van Opdrachtgever met betrekking tot toegang tot en gebruik van infrastructuur, netwerk- en computerbronnen;
  - ii. Het beleid van Opdrachtgever met betrekking tot gegevensbescherming en privacy;
  - iii. Het beleid van Opdrachtgever met betrekking tot beveiliging, veiligheid en gezondheid;
  - iv. veilig gebruik van apparatuur, producten en andere materialen;
  - v. instructies met betrekking tot de bescherming van de vertrouwelijke informatie en intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever, het documenteren en opslaan van gegevens en producten; en
  - vi. enige andere training of instructies zoals door Opdrachtgever aan Normec QA gecommuniceerd.

## **Artikel 7 Prijs- en betalingsvoorwaarden**

7.1 Het honorarium van Normec QA is exclusief BTW, kilometer- en verplaatsingsvergoeding en andere in het kader van de opdracht gemaakte onkosten.

7.2 Het honorarium wordt verschuldigd naarmate de werkzaamheden zijn verricht. De verschuldigdheid is niet afhankelijk van de resultaten van de krachtens de opdracht verrichte werkzaamheden. De prestaties worden op maandelijkse basis gefactureerd.

7.3 Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, maar voorafgaand aan de voltooiing van de opdracht lonen en/of kosten een wijziging ondergaan, is Normec QA bevoegd het honorarium dienovereenkomstig aan te passen.

7.4 Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst is de Opdrachtgever gehouden tot algehele voldoening van het vastgestelde bedrag in de overeenkomst, in voorkomend geval vermeerderd met onkosten en declaraties van bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.

7.5 Normec QA is te allen tijde bevoegd van Opdrachtgever een redelijke voorschotbetaling dan wel (aanvullende) zekerheid voor de nakoming van diens betalingsverplichting te verlangen. Indien Opdrachtgever nalaat het verlangde voorschot te betalen of de verlangde zekerheid te stellen, is Normec QA bevoegd, de (verdere) uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Normec QA uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

8.1 Voor de toepassing van dit artikel wordt onder NORMEC QA mede begrepen haar werknemers alsook eventueel door haar bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.

8.2 Normec QA is niet aansprakelijk voor schade aan Opdrachtgever, of zijn klant, welke is veroorzaakt door niet tijdige, niet volledige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van Normec QA.

8.3 Normec QA is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door

Opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door grove nalatigheid van Normec QA.

8.4 Normec QA is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt doordat de Opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn uit artikel 5 voortvloeiende informatieverplichtingen of doordat de door de Opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan hetgeen waarvoor hij krachtens artikel 5.2 instaat. Tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove

onzorgvuldigheid van Normec QA.

8.5 De Opdrachtgever vrijwaart Normec QA voor alle aanspraken van derden wegens schade, opgetreden in verband met door Normec QA aan de Opdrachtgever geleverde diensten.

8.6 Normec QA is steeds gemachtigd de schade van Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken.

## **Artikel 9 Intellectuele eigendom**

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Normec QA geleverde diensten berusten bij Normec QA.

9.2 De Opdrachtgever heeft op de door Normec QA geleverde diensten een niet-exclusief gebruiksrecht. Het is de Opdrachtgever zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Normec QA niet toegestaan om de geleverde diensten of enig gedeelte daarvan openbaar te maken, te verstrekken aan derden of te vereenvoudigen.

9.3 Normec QA behoudt steeds haar onafhankelijkheid ten aanzien van de Opdrachtgever met betrekking tot de door haar verstrekte opleidingen, instructies, documenten, etc.

9.4 Normec QA is gerechtigd haar geleverde diensten te gebruiken ten behoeve van haar eigen promotie en/of publiciteit. Normec QA is tevens gerechtigd om de Opdrachtgever als referentie te gebruiken.

## **Artikel 10 Duur overeenkomst**

10.1 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt stilzwijgend voor eenzelfde periode verlengd indien niet uiterlijk één maand voor het einde van de looptijd van de overeenkomst voor bepaalde tijd door Opdrachtgever schriftelijk is meegedeeld dat de overeenkomst niet wordt voortgezet.

10.2 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

10.3 Alle overige overeenkomsten kunnen niet vroegtijdig worden opgezegd tenzij door een zware fout in hoofde van Normec QA. Indien de overeenkomst toch vroegtijdig zou worden beëindigd door de Opdrachtgever dan is deze gebonden tot volledige genoegdoening van de Overeenkomst.

10.4 Normec QA heeft het recht om de nakoming van alle bestaande opdrachten tussen Opdrachtgever en Normec QA op te schorten, dan wel deze opdrachten zonder enige ingebrekestelling en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Waarbij onmiddellijk alle openstaande facturen, resterende projectbedragen en schadevergoedingen onmiddellijk opeisbaar worden. Onverminderd het recht van Normec QA om volledige schadeloosstelling te vorderen. Dit indien:

- Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, of een verzoek daartoe is gedaan;
- Opdrachtgever haar activiteiten staakt of liquideert;
- Opdrachtgever niet, niet volledig en/of niet tijdig aan haar financiële verplichtingen ten opzichte van Normec QA voldoet; Opdrachtgever herhaaldelijk in gebreke blijft met het tijdig nakomen van verplichtingen met betrekking tot de opdracht waardoor Normec QA niet in staat is om de opdracht naar behoren uit te voeren;
- Opdrachtgever of een van zijn medewerkers ongepast gedrag ten opzichte van een van de medewerkers van Normec QA vertoont.

## **Artikel 11 Klachten**

11.1 Klachten met betrekking tot de diensten of prestaties van Normec QA, indien de Opdrachtgever van oordeel is of blijft dat Normec QA de opdracht niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft

uitgevoerd; moeten binnen de acht dagen na het leveren ervan per aangetekende brief medegedeeld te worden.

11.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn betalingsverplichting op te schorten wegens klachten als in artikel 11.1 bedoeld.

11.3 Indien en voor zover Opdrachtgever naar het oordeel van Normec QA terecht protesteert, is Normec QA bevoegd naar eigen keuze hetzij het factuurbedrag aan te passen, hetzij de betreffende werkzaamheden voor eigen rekening te verbeteren dan wel opnieuw te verrichten, hetzij een gedeelte van het reeds betaalde honorarium te restitueren zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven. Ook elke klacht nopens eventuele onjuistheden in de orderbevestigingen of facturen van Normec QA dient, op straffe van verval, door de Opdrachtgever schriftelijk te worden medegedeeld binnen de acht dagen na ontvangst van de orderbevestiging of factuur en dit eveneens per aangetekend schrijven.

11.4 Indien Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn heeft geprotesteerd, vervallen al zijn rechten en aanspraken uit welke hoofde dan ook, ter zake van hetgeen waarover hij heeft geprotesteerd of binnen die termijn had kunnen protesteren.

## **Artikel 12 Debiteurenbeheer**

12.1 De facturen van Normec QA zijn, behoudens andersluidende schriftelijke bepalingen, betaalbaar bij ontvangst, netto en zonder korting. Bij gebrek aan betaling bij ontvangst zal het aangerekende bedrag, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een intrest van 12% per jaar opbrengen. Bovendien zal van rechtswege, ten titel van forfaitair overeengekomen schadevergoeding na ingebrekestelling per aangetekend schrijven, een vergoeding verschuldigd zijn van 15% op de verschuldigde sommen met een minimum van 125 euro. De niet-betaling op zijn vervaldag van één enkele factuur, maakt het verschuldigd saldo van al de andere, zelfs niet vervallen, facturen van rechtswege onmiddellijk opeisbaar alsook het resterende projectbedrag zoals overeengekomen in de overeenkomst. Bij wanbetaling kan Normec QA, zonder enige schadevergoeding hiervoor verschuldigd te zijn, ten laste van de Opdrachtgever de verbreking van de overeenkomst vaststellen en/of de ontbinding van rechtswege ervan vorderen alsmede de vergoeding van alle schade. Het indienen van een al dan niet gegronde klacht over de desbetreffende of een andere levering van diensten, schorst geenszins de betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever.

12.2 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke aanmaningskosten die Normec QA maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van Opdrachtgever.

## **Artikel 13 Verbod tot afwerving**

13.1 De Opdrachtgever is zonder voorafgaande toestemming van Normec QA niet bevoegd tijdens de uitvoering van de opdracht, of binnen een jaar na de voltooiing daarvan, werknemers van Normec QA in dienst te nemen of daartoe onderhandelingen met die werknemers te voeren.

13.2 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 13.1 is de Opdrachtgever ten gunste van Normec QA een niet voor matiging vatbare, direct opeisbare schade- en opleidingsvergoeding verschuldigd en dit ten bedrage van 1 bruto jaarloon van de betrokken werknemer, onverminderd het recht van Normec QA om volledige schadeloosstelling en/of stopzetting der overtreding te vorderen.

## **Artikel 14 Overmacht**

14.1 In geval van overmacht is Normec QA naar haar keuze gerechtigd de overeenkomst te annuleren, dan wel het moment van levering op te schorten tot het moment waarop de overmacht

heeft opgehouden te bestaan, zonder tot enige schadevergoeding jegens de Opdrachtgever gehouden te zijn.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen**

15.1 Alle rechtsverhoudingen tussen Normec QA en de Opdrachtgever worden beheerst door Belgisch recht.

15.2 Alle geschillen die verband houden met deze overeenkomst tussen Normec QA en de Opdrachtgever worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarbinnen de maatschappelijke zetel van Normec QA is gelegen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.