ATTENTIA ALGEMENE VOORWAARDEN

Definities. De met een hoofdletter geschreven termen en uitdrukkingen hebben de volgende betekenis (zowel in enkelvoud als in meervoud):

- Algemene Voorwaarden: deze algemene verkoopsvoorwaarden van Attentia.

- Attentia: een of verschillende Attentia Medewerkers, en/of een of verschillende vennootschappen behorend tot de groep Attentia, met name:

Attentia Corporate vzw, met maatschappelijke zetel te Keizer Karellaan 584 bus 4, 1082 Sint-Agatha-Berchem en ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nummer 0406.633.995,

Attentia Invest nv, met maatschappelijke zetel te Hoogleedsesteenweg 348, 8800 Roeselare en ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nummer 0421.457.179,

Attentia Preventie en Bescherming vzw, met maatschappelijke zetel te Keizer Karellaan 584 bus 1, 1082 Sint-Agatha-Berchem en ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nummer 0409.440.463,

Attentia nv, met maatschappelijke zetel te Keizer Karellaan 584, 1082 Sint-Agatha-Berchem en ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nummer 0462.975.357,

Attentia Sociaal Secretariaat vzw, met maatschappelijke zetel te Keizer Karellaan 584 bus 2, 1082 Sint-Agatha-Berchem en ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nummer 0406.607.271,

Attentia Aviation Medical bv, afgekort 'AAM', met maatschappelijke zetel te 1930 Zaventem, Luchthaven Brussel Nationaal, 26, ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder nummer 0886.963.545

- Attentia Medewerkers: onze bestuurders, werknemers, aangestelden, zowel individueel als gezamenlijk; onder Attentia Medewerker wordt elk van hen afzonderlijk verstaan.

- Bijzondere Overeenkomst: een bestelbon, een (prijs)offerte, een projectbeschrijving, voorstel of werkorder voor een bepaalde opdracht voor Diensten en die de specifieke modaliteiten en afspraken beschrijft;

- Dienst(en)/Dienstverlening: de diensten die de klant bij Attentia afneemt, voorwerp van een Bijzondere Overeenkomst, al dan niet in combinatie met het gebruik van een toestel of een intellectueel eigendomsrecht;

- Intellectuele eigendomsrechten: alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, waaronder, maar niet beperkt tot, auteursrechten, rechten op computerprogramma's, naburige rechten van het auteursrecht, merken, octrooien, knowhow en andere intellectuele rechten;

- Overeenkomst: de Bijzondere Overeenkomst en/of de Raamovereenkomst inclusief alle bijlagen;

- Raamovereenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen de klant en Attentia die de algemene beginselen, de respectieve rechten en plichten van de klant en Attentia met betrekking tot de samenwerking tussen de Partijen voor eenzelfde type Diensten bevat;

- Schriftelijk: betekent op papier, verstuurd per gewone of - indien uitdrukkelijk vermeld - per 'aangetekende' post, of per e-mail aan het mailadres van de Attentia contactpersoon van de klant voor de betrokken Dienstverlening;

- Subscriptie: de (jaarlijks) wederkerende vergoeding voor het gebruik van een digitale Dienst van Attentia, zoals een softwaremodule of interface;

- Vertrouwelijke Informatie: gegevens, informatie en/of kennis uitgewisseld in het kader van de Dienstverlening en die niet publiek gekend is, waarvan de openbaarmaking nadelig of gevoelig kan zijn, zoals financiële gegevens, wetenschappelijke gegevens, strategische gegevens, persoonsgegevens, commerciële gegevens, knowhow, templates, kennis, software, methodes, processen, technieken, formules, enz., in welke vorm dan ook, en al dan niet uitdrukkelijk aangeduid als 'vertrouwelijk'.

Toepasselijkheid. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Bijzondere Overeenkomst en/of Raamovereenkomst voor Diensten die worden geleverd door Attentia, uitgevoerd door Attentia werknemers en/of door derden die handelen namens Attentia. De toepassing van algemene (aankoop)voorwaarden van de klant (ongeacht de benaming ervan) is uitdrukkelijk uitgesloten. Het is mogelijk dat Attentia tijdens de duur van de Dienstverlening deze voorwaarden, met inachtneming van de wet, aanpast.

Hiërarchie. Deze Algemene Voorwaarden vullen de Bijzondere Overeenkomst aan. Ingeval van tegenstrijdigheid heeft de Bijzondere Overeenkomst voorrang.

Geldigheid offertes. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn alle offertes en aanbiedingen van Attentia 90 dagen geldig.

Aard van de verbintenissen van Attentia. Attentia verleent de Diensten op basis van een inspanningsverbintenis. Dit wil zeggen dat Attentia de Diensten steeds naar best vermogen zal uitvoeren met de toewijding, de bekwaamheid, de knowhow en vakkundigheid zoals kan worden verwacht van een normale zorgvuldige professionele onderneming in dezelfde omstandigheden geplaatst, maar zonder een specifiek resultaat te garanderen, tenzij dit in de Bijzondere Overeenkomst zo uitdrukkelijk is bepaald.

Informatie en gegevens van de klant. Attentia verstrekt de Diensten met gebruik van informatie en gegevens die de klant aan Attentia verstrekt. De klant bezorgt alles volledig en correct, binnen de termijnen, op de wijze, en in de vorm, die Attentia heeft aangegeven. De klant zorgt ervoor dat de gegevens die Attentia nodig heeft voor de Dienstverlening, tijdig en correct zijn bijgewerkt, aangepast en vervolledigd zijn en dat overbodige of verouderde gegevens verwijderd worden.

De klant licht Attentia tijdig in van (geplande) wijzigingen, beslissingen of gebeurtenissen die voor de Dienstverlening relevant zijn.

Verhouding tussen de partijen. De klant zal alle redelijke adviezen, richtlijnen en waarschuwingen van Attentia tijdig en te goeder trouw opvolgen. De klant zal voldoende medewerkers ter beschikking houden van Attentia en erop toezien dat deze over de juiste kennis en kwalificaties beschikken om de uitvoering van de Diensten te ondersteunen. De klant zal de nodige toegang tot lokalen, materialen, documentatie, data en informatie ter beschikking stellen aan Attentia voor de goede uitvoering van de Diensten.

Projecten. De Dienstverlening kan worden verleend in het kader van een project. De Bijzondere Voorwaarden voor een project bevatten een beschrijving van de inhoud en omvang van Diensten en een raming van de prijs. Behoudens in uitzonderlijke gevallen die specifiek schriftelijk zijn overeengekomen wordt de Dienstverlening in het kader van een project aangerekend op basis van tijd, gebruikte materialen en kosten ('time and material'). De klant heeft het recht om de uitvoering van een project waarvoor geen duur of einddatum werd overeengekomen, tijdelijk op te schorten. Ingeval het project niet hervat wordt na een opschorting van 6 maanden zal het project als door de klant eenzijdig beëindigd worden beschouwd. De klant is dan een bedrag ten belope van 50% van de prijs van de nog te verrichten diensten zoals in de Bijzondere Overeenkomst geraamd, aan Attentia verschuldigd. Een project wordt als afgewerkt en opgeleverd beschouwd wanneer Attentia de Diensten heeft verleend die overeenkomen met de beschrijving in de Bijzondere Voorwaarden en/of de klant binnen een termijn van 8 dagen vanaf de datum van de laatste prestatie geen schriftelijk bezwaar of opmerkingen heeft gemaakt.

Planning en timing van Diensten. Planning en timing van de Dienstverlening worden vooraf, en indien mogelijk na overleg, aan de klant meegedeeld. Wijzigingen aan reeds ingeplande prestaties op verzoek van de klant moeten tijdig en per e-mail worden gemeld aan de contactpersoon van Attentia. De klant is ingeval van een laattijdig gemelde wijziging of bij annulering van een ingeplande prestatie een deel van de prijs verschuldigd als volgt: minder dan 30 kalenderdagen: 10%; minder dan 21 kalenderdagen: 50 %; minder dan 14 kalenderdagen 100%. Wanneer een prestatie meer dan 2 opeenvolgende keren gewijzigd wordt, kan Attentia administratieve kosten aanrekenen ten belope van maximaal 2 werkuren.

Sourcing. Sourcing is Dienstverlening waarbij Attentia gekwalificeerde medewerkers van Attentia ter beschikking stelt van de klant. De duur van de terbeschikkingstelling en de vereiste kwalificaties van de medewerker worden beschreven in de Bijzondere Voorwaarden. Attentia zal in functie van de kwalificatie, beschikbaarheid en werkplanning de medewerker(s) aanduiden. De klant stelt aan de medewerker informatie, documenten, data, software, en alle andere werkmiddelen ter beschikking die nodig zijn voor de goede uitvoering van de sourcing Diensten. In de mate van toepassing, zorgt de klant ervoor (i) dat de toegangsformaliteiten en vergunningen in orde zijn gebracht voor aanvang van de Dienstverlening, (ii) dat de instructies en richtlijnen die nageleefd moeten worden op voorhand en rechtstreeks aan de Attentia medewerker meegedeeld zijn, (iii) dat de veiligheidstoestellen of uitrusting die nodig of eigen zijn aan die toestellen of uitrusting ter beschikking zijn gesteld via een veiligheidsverantwoordelijke van de klant (iv) dat er een medewerker van de klant aanwezig is bij de controle van de toestellen, zodat de veiligheid, de hygiëne en de gezondheid van de Attentia medewerker(s) gewaarborgd is.

Prijzen. De prijs voor de Dienstverlening wordt vastgelegd in de Bijzondere Overeenkomst. Alle prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn exclusief BTW. Bepaalde Diensten zijn vrijgesteld van BTW. Een toegekende korting is éénmalig, of geldig voor de duur zoals vermeld in de Bijzondere Overeenkomst maar schept geen rechten voor de toekomst. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bijzondere Overeenkomst zijn reis-en verblijfkosten of maaltijden van de medewerkers van Attentia niet in de prijs inbegrepen.

Werktijden. Toeslagen kunnen van toepassing zijn bij Diensten die worden geleverd buiten de kantooruren (06h-18h) als volgt: 25% toeslag voor prestaties op weekdagen tussen 18h en 20h; 50 % toeslag voor prestaties op weekdagen tussen 20h en 6h en 100% toeslag voor prestaties op zaterdag, zondag en feestdagen.

Indexering en prijsverhoging. Alle prijzen worden jaarlijks automatisch aangepast aan de consumptieprijzenindex. Attentia heeft ook het recht de prijzen te verhogen als gevolg van (i) een verhoging van de werkingskosten, zoals maar niet alleen, de lonen of vergoedingen van haar medewerkers, de materialen, kost van gebouwen waaronder ook huur, energie (ii) een verhoging of introductie van een overheidsheffing (iii) een wijziging in het wetgevend kader of (iv) een beslissing van de overheid. Attentia zal in dat geval de klant tenminste 1 maand op voorhand inlichten van de prijsverhoging.

Facturatie. Tenzij anders overeengekomen in de Bijzondere Overeenkomst worden Diensten maandelijks gefactureerd en Subscripties worden jaarlijks gefactureerd.

Betaling. Facturen zijn betaalbaar binnen de 30 dagen na de factuurdatum. Bij gebreke aan tijdige betaling zullen van rechtswege intresten verschuldigd zijn aan het tarief van toepassing in uitvoering van de Wet van 2 augustus 2002 ter bestrijding van de achterstand in handelstransacties. Daarenboven is de klant een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten belope van 10% van het openstaande bedrag met een minimum van 100 EUR. Attentia behoudt zich het recht voor om bij niet-betaling op de vervaldag, hetzij de uitvoering van de Dienstverlening te schorsen, hetzij de overeenkomst te ontbinden zonder

voorafgaande rechterlijke toestemming ingeval 14 dagen na een schriftelijke ingebrekestelling geen volledige betaling volgt. Gevolgen van een schorsing of ontbinding op deze grond zijn volledig ten laste van de klant. Bovendien is Attentia gerechtigd, ingeval van twijfel over de solvabiliteit van de klant om bijkomende zekerheden te vragen, waaronder ook het betalen van een voorschot, of contante betaling.

Opschorting. Indien de klant, voor de uitvoering van de Diensten nuttige of noodzakelijke gegevens, documenten, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig gemaakte afspraken ter beschikking stelt van Attentia, of indien de klant haar verbintenissen niet nakomt, heeft Attentia het recht om de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten na ingebrekestelling. Attentia kan de daardoor ontstane kosten verhalen op de klant wat geen afbreuk doet aan haar recht om schadevergoeding te vorderen.

Beëindiging. De Dienstverlening heeft een duur en opzegmodaliteiten zoals bepaald in de Bijzondere Overeenkomst. Bij gebreke daaraan is ze van onbepaalde duur. Elke Partij kan de Dienstverlening van onbepaalde duur schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van tenminste 6 maanden. Aansluitingen bij de Attentia externe dienst voor preventie en bescherming of bij het Attentia sociaal secretariaat kunnen enkel tegen het einde van een kalenderjaar opgezegd worden mits schriftelijke kennisgeving en inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 6 maanden. Elke Partij kan de Dienstverlening met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen wanneer de andere partij in staat van insolvabiliteit verkeert, in vereffening gaat, het faillissement aanvraagt of wordt failliet verklaard of, voor zover de toepasselijke wet beëindiging van lopende Overeenkomsten toelaat, het voorwerp is van een procedure tot gerechtelijke reorganisatie Bij faillissement eindigt de Dienstverlening van rechtswege op het ogenblik dat betalingen aan Attentia werden stopgezet.

Vertrouwelijkheid. De klant verbindt er zich toe Vertrouwelijke Informatie waarvan hij kennis neemt in het kader van de Dienstverlening niet te verspreiden, publiek te maken, aan derden te overhandigen of ter beschikking te stellen in enige vorm, dan met voorafgaand schriftelijk akkoord van Attentia. Vertrouwelijke Informatie mag door de klant niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan de doeleinden waarvoor ze verkregen werd. De klant waarborgt dat enkel die werknemers, aangestelden en onderaannemers die kennis moeten hebben van dergelijke informatie, toegang krijgen tot de Vertrouwelijke Informatie. De klant zorgt er voor dat zijn werknemers, onderaannemers en aangestelden op de hoogte zijn van de vertrouwelijke aard van de informatie en de vertrouwelijkheid en geheimhouding naleven. De verplichting tot vertrouwelijkheid geldt niet wanneer het gaat om informatie of gegevens die publiek zijn gemaakt door Attentia, die de klant van een derde heeft verkregen die ze mocht delen of die de klant zelf ontwikkeld heeft zonder gebruik van de Vertrouwelijke Informatie. Indien de klant ingevolge een wettelijke verplichting of een bevel van een bevoegde overheid verplicht wordt om Vertrouwelijke Informatie mee te delen, zal de klant Attentia hiervan vooraf schriftelijk informeren en de mededeling beperken tot wat wettelijk vereist of noodzakelijk is. De verplichting tot vertrouwelijkheid geldt tot drie (3) jaar na het einde van de Dienstverlening.

Aansprakelijkheid. Attentia is slechts aansprakelijk voor de bewezen directe schade van de klant indien de schade een onmiddellijk en rechtstreeks gevolg is van een tekortkoming die uitsluitend toerekenbaar is aan Attentia. Attentia is niet aansprakelijk voor handelingen of nalatigheden van de klant of zijn werknemers of aangestelden, noch voor fouten van derden die geen onderaannemer zijn van Attentia. Attentia is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, morele schade, vorderingen van derden, imagoschade, verlies van beoogde winst, verlies van opportuniteiten, het niet kunnen realiseren van besparingen of het niet ontvangen van overheidssteun. De aansprakelijkheid van Attentia is beperkt tot haar redelijk en billijk aandeel in de schade, en in elk geval beperkt tot een bedrag gelijk aan het totale bedrag dat de klant heeft betaald voor de Dienstverlening die de schade heeft veroorzaakt, in een periode van 6 maanden voorafgaand aan het schadegeval met een maximum van 100.000 euro. De klant zal Attentia, zijn opvolgers en rechtverkrijgenden, dochtervennootschappen, werknemers en vertegenwoordigers vrijwaren tegen alle aanspraken, rechtshandelingen, rechtsvorderingen of procedures, schade, verliezen, kosten en uitgaven voor persoonlijk letsel en/of materiële schade die Attentia heeft geleden als gevolg van een fout of tekortkoming van de klant. De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in het geval van opzet, zware fout of het niet uitvoeren van essentiële verbintenissen eigen aan de Dienstverlening.

Uitsluiting van samenloop. De klant erkent en aanvaardt dat in geval van schade voortvloeiend uit dezelfde fout of gebeurtenis, geen samenloop plaatsvindt tussen contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Attentia. Dit houdt in dat de klant enkel aanspraak kan maken op een vergoeding op grond van contractuele aansprakelijkheid.

Verwerking van persoonsgegevens. Attentia zal bij de Dienstverlening de bepalingen van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG” Eng: “GDPR”) in acht nemen. Partijen nemen daartoe alle passende en organisatorische maatregelen. De klant bepaalt de doeleinden en middelen van gegevensverwerking en Attentia volgt de instructies van de klant. Indien Attentia met sub-verwerkers werkt sluit Attentia met hen een verwerkersovereenkomst af in de zin van artikel 28.3 AVG. Voor bepaalde Diensten, zoals maar niet alleen Diensten die bepaald zijn in de Codex Welzijn op het Werk, treedt Attentia op als verwerkersverantwoordelijke voor bepaalde persoonsgegevens van medewerkers van de klant (hierna ‘betrokkene’). De klant zal Attentia bijstaan om ervoor te zorgen dat de betrokkenen op de hoogte zijn van de verwerking door Attentia en dat desgevallend de toestemming van de betrokkene wordt verkregen. De klant weet en aanvaardt dat bij gebreke aan toestemming van de betrokkene Attentia de Dienst niet zal kunnen verlenen. Attentia is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig uitvoeren van de Dienstverlening als die een gevolg is van het niet of niet tijdig bekomen van de vereiste toestemming van een betrokkene, die de begunstigde is van de Dienstverlening.

Intellectuele Eigendom. Elk van de partijen blijft eigenaar van de Intellectuele Eigendomsrechten en tenzij anders uitdrukkelijk vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, zal niets in de uitvoering van de Dienstverlening worden opgevat als een overdracht van Intellectuele Eigendom, vertrouwelijke informatie of ander handelsgeheim aan de andere partij, aan zijn rechtsopvolgers of rechtverkrijgenden. Het is de klant niet toegestaan om de adviezen, nota's, opinies, contracten, documenten, slides en alle andere intellectuele werkzaamheden opgemaakt door Attentia in het kader van de Dienstverlening, ongeacht in welke vorm ook, zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming, zelf of met behulp van derden te verveelvoudigen, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken, anders dan in het kader van de Dienstverlening. Indien van toepassing, kent Attentia voor de duur van het verlenen van de Diensten een al dan niet betalend, beperkt, niet- exclusief en niet-overdraagbaar recht toe aan de klant om de software tools die ter beschikking worden gesteld voor zijn of hun eigen interne zakelijke doeleinden te gebruiken. Bij beëindiging van de Dienstverlening loopt dit gebruiksrecht ten einde. De klant zal (i) de tool niet gebruiken voor andere doelstellingen dan waarvoor het gebruiksrecht verkregen werd, (ii) noch op een manier gebruiken die niet strookt met het normale gebruik. Attentia heeft het recht om de handelsnaam en/of handelsmerk en/of logo van de klant te gebruiken op eigen promotioneel materiaal online en offline, maar uitsluitend ter titel van klantreferentie.

Niet-afwerving. Zowel tijdens de duur van de Dienstverlening tot één (1) jaar na de beëindiging ervan en binnen het grondgebied België, zal de klant geen personeelsleden of zelfstandige medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Dienstverlening aanwerven, of overhalen hun arbeidsovereenkomst of samenwerking met Attentia te beëindigen zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van Attentia. In geval van schending van deze bepaling, zal de klant een schadevergoeding betalen ten belope van het bruto jaarloon van het afgeworven personeelslid vermeerderd met de werkgeversbijdragen, respectievelijk, het totale bedrag dat Attentia aan de zelfstandige medewerker heeft betaald in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de afwerving door de klant.

Overdracht. Geen van de partijen zal de rechten en plichten uit een Overeenkomst overdragen aan een derde, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de andere partij. Niettegenstaande het voorgaande is geen voorafgaand akkoord vereist ingeval Attentia de Overeenkomst overdraagt aan een andere entiteit van de groep Attentia.

Ongeldigheid of nietigheid. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, ongeldig of niet afdwingbaar zou zijn, tast dit de geldigheid en de afdwingbaarheid van de andere bepalingen niet aan. In geval één van de clausules ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt volgens het toepasselijke recht, zal de betreffende bepaling of het gedeelte ervan niet nietig zijn, maar van rechtswege worden aangepast of vervangen door een geldige clausule die zo nauw mogelijk aansluit bij de bedoeling van partijen.

Overmacht. Geen van beide Partijen is tegenover de andere aansprakelijk voor een vertraging of niet-uitvoering van haar verbintenissen indien deze te wijten is aan overmacht. Er is sprake van overmacht bij elke plotse, onvermijdelijke en onvoorzienbare gebeurtenis. Voorbeelden van overmacht zijn oorlog, oproer, rellen, ontploffingen, stakingen of sociale conflicten, gebreken in de apparatuur van de andere Partij, defecten in de telecommunicatie- en IT-apparatuur van derden of de onmiddellijke beëindiging door een leverancier van de samenwerking tussen Attentia en deze leverancier, zonder dat deze beëindiging het gevolg is van een materiële tekortkoming van Attentia. Indien Overmacht een Partij belet om haar verbintenissen krachtens deze Overeenkomst gedurende een ononderbroken periode van meer dan drie (3) maanden na te komen, dan kan de andere Partij de samenwerking beëindigen zonder vergoeding.

Kennisgeving. Alle betekeningen of kennisgevingen dienen schriftelijk te worden gedaan en gericht aan de adressen vermeld in de Bijzondere Voorwaarden.

Elektronische handtekening. De klant stemt ermee in dat facturen, berichten en kennisgevingen enkel elektronisch worden verstuurd. Een document of bericht dat per e-mail afgeleverd wordt heeft voor alle doeleinden hetzelfde effect als een met inkt ondertekend origineel en de klant doet afstand van elk recht om de bindende en afdwingbare aard van het document te betwisten. Bijgevolg bevestigt de klant dat een papieren exemplaar niet vereist is. Wenst de klant toch papieren originelen dan kan Attentia hiervoor kosten in rekening brengen.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken. Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomsten voor Dienstverlening van Attentia. Alle geschillen over de geldigheid, de uitlegging of de uitvoering van de Overeenkomst zullen uitsluitend voorgelegd worden aan en beslecht worden door de bevoegde rechtbanken te Brussel.