

## Algemene dienstverleningsvoorwaarden Signpost (versie mei 2023)

### 1. Algemeen

Signpost België BV, met zetel te 9160 Lokeren, Wolfsakker 5 bus A (België), ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0886.007.502 en LEERMIDDEL BV, met zetel te 9160 Lokeren, Wolfsakker 5 bus a (België), ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0696.844.535 (hierna (beiden): “**Signpost**”), zijn actief als ICT-partner voor het onderwijs.

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, zijn huidige algemene dienstverleningsvoorwaarden (hierna: “**AV**”) van toepassing op elk aanbod, elke prijsofferte en elke orderbevestiging van Signpost, en op elke overeenkomst tussen Signpost en een onderwijsinstelling of professionele klant (hierna: de “**School**”) of een consument (in de zin van artikel I.1., 2° van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht) (hierna: de “**Klant-Consument**”) (hierna beiden de “**Klant**”). Door het plaatsen van een bestelling bij Signpost voor het volgen van online of on-site ICT-trainingen (hierna: de “**ICT-training**”), verklaart de Klant zich akkoord met de inhoud en de toepasselijkheid van huidige AV, de taal waarin deze zijn opgesteld en erkent de Klant voorafgaandelijk effectief kennis ervan te hebben genomen. Bovendien verzaakt de School uitdrukkelijk aan de toepassing van zijn (eventuele) eigen algemene (aankoop)voorwaarden.

Huidige AV doen geen afbreuk aan de bijzondere voorwaarden zoals (eventueel) overeengekomen in een specifieke overeenkomst of in het kader van een ICT-training volgend uit een openbare aanbesteding die aan Signpost werd gegund door de School, of aan enige bijzondere voorwaarden door Signpost aanvaard onder deze openbare aanbesteding. In geval van discrepantie of tegenstrijdigheid tussen de bepalingen vervat in huidige AV en de bijzondere voorwaarden vervat in een specifieke overeenkomst of aanvaard door Signpost onder een openbare aanbesteding, prevaleren de bijzondere voorwaarden.

Signpost kan huidige AV te allen tijde wijzigen en dergelijke gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing worden op de eerstvolgende bestelling na kennisgeving van de wijzigingen aan de Klant.

Wanneer Signpost beslist geen beroep te doen op bepaalde clausules uit huidige AV heeft dit geenszins een afstand van deze clausule of van huidige AV in hun totaliteit tot gevolg, aangezien een dergelijke afstand schriftelijk en uitdrukkelijk moet worden bevestigd.

### 2. Bestelling

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, zijn alle prijsoffertes uitgaande van Signpost geldig voor een periode van vijftien (15) kalenderdagen, te rekenen vanaf de datum van uitgifte. Alle bepalingen vermeld in een aanbieding of prijsofferte van Signpost gelden slechts op voorwaarde dat deze integraal door de Klant worden aanvaard.

Een bestelling (i.e. aanvaarding van een aanbieding of prijsofferte door de School (of door de persoon die in naam van de School handelt) of door de Klant-Consument) is geldig en bindt Signpost slechts ingeval Signpost deze bestelling vervolgens (per e-mail of anderszins) schriftelijk bevestigt of uitvoert. Signpost is gerechtigd de bestelling te weigeren, bijvoorbeeld als de Klant nog openstaande schulden heeft ten aanzien van Signpost of indien de ICT-training niet langer zou worden aangeboden door Signpost.

Na bevestiging door Signpost, en (indien toepasselijk) na afloop van de herroepingstermijn van de Klant-Consument (zoals voorzien in artikel 14 van huidige AV), kan de overeenkomst voor het volgen van een ICT-training door de Klant slechts worden geannuleerd op grond van artikel 1794 oud BW en onder de volgende voorwaarden:

- Bij annulatie door de Klant-Consument meer dan dertig (30) kalenderdagen voor de start van de ICT-training, zal de volledige prijs voor de ICT-training terugbetaald worden door Signpost. Bij annulatie door de Klant-Consument minder dan dertig (30) kalenderdagen voor de start van de ICT-training, zal de volledige prijs voor de ICT-training verschuldigd blijven door de Klant-Consument, behoudens overmacht.
- Bij annulatie door de School (of door de persoon die in naam van de School handelt) meer dan dertig (30) kalenderdagen voor de start van de ICT-training, zal Signpost een (al dan niet overeenkomstig) opleidingskrediet ter beschikking stellen van de School voor het volgen van een andere ICT-training. Bij annulatie door de School (of door de persoon die in naam van de School handelt) minder dan dertig (30) kalenderdagen voor de start van de ICT-training, zal de volledige prijs voor de ICT-training (of het overeenkomstig opleidingskrediet) verschuldigd blijven door de School, behoudens overmacht.

Een verzoek tot wijziging of annulatie van de bestelling wordt slechts in overweging genomen wanneer dit schriftelijk aan Signpost wordt gemeld op het e-mailadres: [info@signpost.eu](mailto:info@signpost.eu). Een aangeduide deelnemer door een School aan een ICT-training, kan steeds door de School worden gewijzigd wanneer dit schriftelijk aan Signpost wordt gemeld op het e-mailadres: [info@signpost.eu](mailto:info@signpost.eu).

### 3. Uitvoering

De door Signpost meegedeelde datum voor de ICT-training is te goeder trouw opgegeven, maar niet bindend.

Bij wijziging door Signpost van de datum van de ICT-training, heeft de Klant het recht om de overeenkomst te annuleren waarbij de volledige prijs voor de ICT-training wordt terugbetaald of (indien toepasselijk) het overeenkomstige opleidingskrediet opnieuw ter beschikking wordt gesteld aan de School. Bij annulatie door Signpost van de ICT-training, zal de volledige prijs voor de ICT-training worden terugbetaald of (indien toepasselijk) zal het overeenkomstige opleidingskrediet opnieuw ter beschikking worden gesteld aan de School.

Bij wijziging of annulatie van de ICT-training door Signpost, kan in geen geval schadevergoeding worden geëist door de Klant.

#### **4. Prijs**

Behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, wordt de bestelling gefactureerd tegen de prijzen die vermeld worden op de aanbieding en/of orderbevestiging van Signpost en die dus gelden op het moment van de plaatsing van de bestelling door de Klant.

De prijzen worden steeds weergegeven inclusief taksen, accijnzen, belastingen en/of heffingen. De prijzen worden weergegeven in euro.

#### **5. Betaling**

De Klant dient de verschuldigde bedragen te betalen overeenkomstig de (online) gekozen betalingsmethode.

Bij betaling middels factuur, is, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen, iedere factuur contant en zonder korting betaalbaar binnen de dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

Signpost heeft het recht om de facturen over te dragen aan een gespecialiseerde factoringmaatschappij. De Klant dient de facturen te betalen overeenkomstig de (bijzondere) bepalingen vermeld op de factuur.

Om tegenstelbaar te zijn aan Signpost, dient elk protest van een factuur per aangetekende brief te worden verstuurd naar Signpost met vermelding van de factuurdatum en het factuurnummer, en dit binnen de acht (8) kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Dit protest dient door de Klant inhoudelijk te worden gemotiveerd om geldig te zijn.

#### **6. Laattijdige betaling**

Wanneer het gefactureerde bedrag (alsnog) niet volledig werd betaald door de Klant en de betaling ook uitblijft op de vervaldag van de factuur:

- Zal door de School van rechtswege en onmiddellijk een interest verschuldigd zijn, gelijk aan de wettelijke interest, tot de datum van algehele betaling.
- Zal door de Klant-Consument vanaf het verstrijken van een termijn van vijftien (15) kalenderdagen na ingebrekestelling, een interest verschuldigd zijn, gelijk aan de wettelijke interest, tot de datum van algehele betaling.
- Is de School acht (8) kalenderdagen na ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van 12% van de totale prijs verschuldigd, en dit met een minimum van 250,00 EUR, onverminderd het recht van Signpost om een hogere schadevergoeding te vorderen indien haar werkelijk geleden schade hoger is.
- Is de Klant-Consument vijftien (15) kalenderdagen na ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van 12% van de totale prijs verschuldigd, en dit met een minimum van 40,00 EUR, onverminderd het recht van Signpost om een hogere schadevergoeding te vorderen indien haar werkelijk geleden schade hoger is.
- Kan Signpost haar kosten voor invordering van de openstaande schuld terugvorderen van de Klant.

Voormelde vergoedingen worden berekend op de totale prijs van de desbetreffende factuur, inclusief taksen.

#### **7. Aansprakelijkheid**

Behoudens ingeval van bedrog of opzettelijke fout, is Signpost in geen geval aansprakelijk voor, en kan niet gehouden zijn tot vergoeding ten aanzien van de Klant van enige vorm van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, winstderving, omzetverlies, inkomstenderving, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, gemiste kansen of enige vorderingen van derden.

De totale aansprakelijkheid van Signpost per schadegeval is, behoudens in geval van bedrog of opzettelijke fout, in ieder geval beperkt tot het factuurbedrag van de ICT-training. De in dit artikel 7 opgenomen beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid is eveneens van toepassing in geval van een zware fout in hoofde van Signpost.

#### **8. Overmacht**

Onder overmacht wordt begrepen elke handeling onafhankelijk van de wil van de partijen die zij redelijkerwijze niet hadden kunnen voorzien noch konden vermijden en de nakoming van de hun contractuele verplichtingen onmogelijk maakt. Worden onder andere gelijkgesteld met situaties van overmacht die een partij niet toelaten haar verplichtingen na te komen: handelingen van autoriteiten, explosie of burgerlijke onrust, telecomstoringen (inclusief "denial of service" -aanvallen en soortgelijke onbeschikbaarheid van internetverbindingen), een algemene of gedeeltelijke staking, brand, overstroming, natuurramp, oorlog, terrorisme, epidemieën, pandemieën, een afsluiting van de stroom of gastoevoer, of iedere andere oorzaak die het geven of volgen van een ICT-training onmogelijk maakt.

In dergelijke omstandigheden zal de ene partij de andere partij informeren omtrent de situatie van overmacht en van de onmiddellijke opschorting van de verplichtingen van rechtswege en zonder recht op schadevergoeding.

Een (spontane) staking, files, ziekte of moeilijke weersomstandigheden zullen in hoofde van de Klant-Consument of de School nooit worden gelijkgesteld met overmacht.

## **9. Imprevisie**

In geval van onvoorzienbare (en ontoerekenbare) gewijzigde omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst zo buitensporig bezwaren dat de uitvoering ervan redelijkerwijze niet langer kan worden geëist door Signpost, heeft Signpost het recht de Klant te vragen om de overeenkomst te heronderhandelen of te beëindigen. Indien geen overeenstemming tussen de partijen wordt bereikt binnen een redelijke termijn van één (1) maand, kan de rechter in een procedure zoals in kortgeding de overeenkomst aanpassen of ontbinden. Imprevisie in hoofde van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## **10. Deelbaarheid**

Indien één (geheel of gedeeltelijk) of meerdere van de clausules uit huidige AV nietig worden verklaard, tast deze nietigheid in geen geval de overige clausules van huidige AV aan (of het gedeelte van de desbetreffende clausule die niet ongeldig of niet afdwingbaar is), noch de overeenkomst in haar geheel aan en zullen huidige AV blijven gelden met uitzondering van de nietige, ongeldige of niet-afdwingbare clausule of een deel van een clausule. In dat geval zullen de partijen te goeder trouw onderhandelen om de strijdige of niet-afdwingbare clausule te vervangen door een rechtsgeldige en afdwingbare clausule die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke clausule.

## **11. Intellectuele eigendom**

Elk document gebruikt of aangeboden in het kader van de ICT-training, waarop (eventueel) intellectuele eigendomsrechten rusten, kunnen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Signpost worden vervreemd, gekopieerd, aangewend of gecommercialiseerd door de Klant.

Niets in de overeenkomst tussen Signpost en Klant houdt een overdracht in van de (eventuele) intellectuele eigendomsrechten van Signpost.

## **12. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

De contractuele relatie tussen Signpost en de Klant wordt exclusief beheerst door het Belgisch recht.

Elk geschil tussen Signpost en de School zal exclusief aanhangig gemaakt worden voor de rechtbanken van Gent, afdeling Dendermonde. Wanneer Signpost een vordering instelt tegen de Klant-Consument, zal deze aanhangig gemaakt worden voor de rechtbanken van de woonplaats van de Klant-Consument. Wanneer de Klant-Consument een vordering instelt tegen Signpost, zal deze aanhangig gemaakt worden voor (i) de rechtbanken van de woonplaats van de Klant-Consument of (ii) de rechtbanken van Gent, afdeling Dendermonde.

## **13. Alternatieve geschillenbeslechting voor de Klant-Consument**

Onverminderd het recht van de Klant-Consument om rechtstreeks een vordering in te stellen bij de bevoegde rechter, heeft de Klant-Consument ook steeds de mogelijkheid om online een klacht in te dienen via het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie via de volgende link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## **14. Herroepingsrecht voor de Klant-Consument**

Indien de overeenkomst inzake de ICT-training op afstand (in de zin van artikel I.8, 15° van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht) of buiten de verkoopprijs van Signpost (in de zin van artikel I.8, 31° van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht) werd gesloten, beschikt de Klant-Consument over een herroepingsrecht en dit gedurende een termijn van veertien (14) kalenderdagen, zonder opgave van een reden.

De periode van veertien (14) kalenderdagen gaat in op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.

De Klant-Consument kan het herroepingsrecht uitoefenen door ofwel (i) het modelformulier voor herroeping (gevoegd in bijlage bij deze AV) in te vullen en op te sturen ofwel (ii) door een andere ondubbelzinnige verklaring te richten aan Signpost waarin de Klant-Consument verklaart gebruik te maken van het herroepingsrecht. Signpost bevestigt zo snel mogelijk de ontvangst van de uitoefening van het herroepingsrecht op een duurzame gegevensdrager.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het voor de Klant-Consument om de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden aan Signpost voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Aan het uitoefenen van het herroepingsrecht zijn geen additionele kosten verbonden en er hoeft geen reden voor worden opgegeven door de Klant-Consument.

De (eventueel) reeds door Signpost ontvangen betalingen zullen, na het uitoefenen van het herroepingsrecht door de Klant-Consument, integraal worden terugbetaald aan de Klant-Consument.

Wanneer de desbetreffende ICT-training start en volledig is afgerond binnen de herroepingstermijn van de Klant-Consument, erkent de Klant-Consument dat hij zijn herroepingsrecht verliest.

Bijlage

Van Boek VI van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht

**MODELFORMULIER VOOR HERROEPING VOOR CONSUMENT**

*(Gelieve dit formulier alleen in te vullen en terug te zenden indien u de overeenkomst wenst te herroepen)*

-Ter attentie van:

.....

- Ik/Wij (\*) breng/brengen (\*) u met dit schrijven op de hoogte van mijn/onze (\*) herroeping van de overeenkomst met betrekking tot

.....

- Besteld op/ontvangen op (\*) .....

- Naam van de consument(en):

.....

- Adres van de consument(en):

.....

.....

- Datum: .....

- Handtekening van de consument(en) (enkel wanneer dit formulier op papier wordt doorgestuurd):

.....

(\*) Schrappen wat niet van toepassing is