

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

- het bureau (ook aangeduid met wij en ons): Sequoia. Sequoia (commerciële benaming) is een legaal onderdeel van de juridische entiteit HEPAAZ BV
- de opdrachtgever: de contractpartner/klant van het bureau
- de opdracht: iedere overeenkomst van het bureau tot het leveren van diensten aan de opdrachtgever

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van diensten door Sequoia.

Onverminderd de toepassing van eventuele bijzondere voorwaarden die zijn opgenomen in een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op iedere aanbieding, offerte of overeenkomst tussen Sequoia en de opdrachtgever. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en enige afzonderlijke schriftelijke overeenkomst, gelden de bepalingen van de afzonderlijke schriftelijke overeenkomst.

Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst wordt de rechtsverhouding tussen partijen geregeld door deze algemene voorwaarden waarvan de opdrachtgever verklaart kennis te hebben genomen en deze integraal te aanvaarden.

3. Totstandkoming van opdrachten

De offerte is gebaseerd op de informatie die ons door de opdrachtgever tot dan toe werd verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor garant dat hij/zij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan ons heeft verstrekt. Offertes van Sequoia zijn vrijblijvend en blijven maximaal 30 dagen geldig vanaf de datum van aanbieding. Na deze termijn is Sequoia gerechtigd de prijzen te wijzigen of de bestelling te weigeren. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Door bevestiging van de opdracht geeft de opdrachtgever te kennen deze bepalingen en algemene voorwaarden te accepteren.

4. Uitvoering van de overeenkomst

Wij zullen ons inspannen de door ons te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, zoals gebruikelijk is binnen een inspanningverbintenis.

Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zullen wij met de opdrachtgever overleggen over de wijze waarop de opdracht uitgevoerd zal worden.

In de mate dat er een termijn wordt afgesproken voor projectwerk bijvoorbeeld zullen wij ons inspannen de opdracht binnen die termijn uit te voeren. De duur van de overeenkomst kan evenwel beïnvloed worden door allerlei factoren, zoals onder meer de kwaliteit van de informatie die wij ontvangen en de medewerking die wordt verleend vanuit de organisatie van de opdrachtgever. Wij kunnen dan ook niet van te voren exact aangeven hoeveel tijd voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig zal zijn.

5. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de

organisatie van de opdrachtgever – indien van toepassing. De opdrachtgever geeft derden, die hij bij de uitvoering van de overeenkomst wenst te betrekken, enkel opdracht na afstemming met ons.

6. Vertrouwelijkheid

Wij zijn verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle informatie en gegevens die de opdrachtgever ons meedeelt. Evenzo, zal de opdrachtgever zonder onze instemming geen mededelingen doen aan derden over onze aanpak, werkwijze of prijszetting.

7. Aanpassingen opdracht

Mochten er zich in het kader van de uitvoering van de overeenkomst omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht. Zo nodig kan in dit geval aanpassing van de opdracht worden voorzien. Ons bureau en de opdrachtgever hebben beiden het recht om van verdere voortzetting van de overeenkomst af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. Artikel 10 en 11 is in dat geval onverkort van toepassing. Bij voortzetting van de overeenkomst zullen aangepaste en/of nieuwe condities toegevoegd worden aan de eerste opdracht en daarmee één geheel vormen.

8. Tarieven en kosten

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn administratieve kosten inbegrepen. Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW. **Extra diensten** buiten de scope van deze opdracht, en/of het inzetten van specifieke tools (indien relevant in het coachingproces) worden apart gefactureerd, na onderling overleg. Reis- en verblijfskosten, cursus- of ander ondersteunend materiaal, aanvullende rapporteringen, e.d. zullen eveneens afzonderlijk in rekening gebracht worden na onderlinge bespreking.

9. Betaling

Tenzij een andere betalingsregeling is overeengekomen, zenden wij eenmaal per maand een factuur. De factuur is onmiddellijk betaalbaar na de datum van verzending ervan tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Opmerkingen op, of betwistingen van de factuur moeten schriftelijk en aangetekend binnen de 8 kalenderdagen na de factuurdatum aan HEPAAZ BV worden toegezonden. Bij gebreke daaraan wordt de factuur als aanvaard beschouwd. HEPAAZ BV behoudt het recht om de factuur, indien nodig, te corrigeren aan de hand van een verbeterend stuk binnen een termijn van 2 maand te rekenen vanaf de factuurdatum. HEPAAZ BV zal de opdrachtgever hiervan voorafgaand en schriftelijk op de hoogte brengen. HEPAAZ BV is niet verantwoordelijk voor niet tijdig vastgestelde vergissingen. Bij laattijdige betaling, wordt het factuurbedrag van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met een moratoire interest van 8% (jaarbasis) en een forfaitaire schadevergoeding van 10%, met een minimum van 50 euro. Bij een niet-naleving van onze kant, is eenzelfde vergoeding verschuldigd t.o.v. de opdrachtgever. Alle geschillen betreffende de betaling en de interpretatie van de factuur vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Gentse rechtbanken. Alleen zij kunnen hierover oordelen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de 8 weken na vervaldatum, kunnen wij de uitvoering van de

opdracht opschorten. Alle gerechtelijke kosten verband houdend met de inning van enige vordering op de opdrachtgever, komen te zijner laste.

10. Voortijdige beëindiging

De lopende opdracht kan door elke partij voortijdig worden beëindigd mits een opzegtermijn van één maand. Hiertoe zal uiteraard eerst worden overgegaan na onderlinge bespreking. Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht zullen de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed.

Tenzij anders overeengekomen is de opdrachtgever in geval van eenzijdige beëindiging van de overeenkomst een schadevergoeding verschuldigd die gelijk is aan ten minste 30% van het totale bedrag. Een hogere schadevergoeding kan worden geëist indien het geleden verlies meer dan 30% bedraagt.

11. Annulering van prestaties

Bij een annulatie op minder dan 30 dagen voor de start van een groepscoaching, opleiding of workshop blijft het volledige factuurbedrag verschuldigd. De geplande groepsessie verplaatsen naar een andere datum kan kosteloos indien dit meer dan 30 dagen voor de start gebeurt.

Gereserveerde data voor individuele prestaties (assessments, individuele coaching, ...) zullen 100% gefactureerd worden indien ze geannuleerd worden binnen de 72 uur (minder dan 3 volle werkdagen) voor aanvang.

12. Aansprakelijkheid

Behalve voor fraude of grove nalatigheid door een vertegenwoordiger van het bureau kan Sequoia nooit aansprakelijk worden gesteld voor enige vorm van schade, inclusief bijkomende schade in welke vorm dan ook.

Bovendien is Sequoia nimmer gehouden tot vergoeding van enige schade die het bedrag van de overeenkomst te boven gaat. Daarentegen kan Sequoia in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige indirecte schade zoals financieel verlies, commercieel verlies, verlies van inkomsten of winst, of verlies van informatie. De toepassing en het gebruik van onze adviezen zijn geheel de beslissing van de opdrachtgever.

13. Eigendom

Sequoia behoudt alle intellectuele eigendomsrechten (inclusief auteursrechten) op alle materiële en/of immateriële elementen die worden gecreëerd of gebruikt voor de uitvoering en levering van de opdracht.

14. Geschillen

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het bureau, dan zullen de partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen inclusief de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van het gerechtelijk arrondissement Gent. Op alle offertes en op alle overeenkomsten is het Belgische recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.

15. Algemene bepalingen

Tegenover deze voorwaarden zijn eventuele voorwaarden van de opdrachtgever, waarop ook gesteld of gedeponereerd voor ons bureau niet verbindend, tenzij deze schriftelijk bij het aangaan van de overeenkomst door ons bureau zijn geaccepteerd.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

1. Definitions

In these general terms and conditions, the following is understood to mean :

- **The agency** (also referred to as we and us): **Sequoia**. Sequoia is the commercial name of the legal entity HEPAAZ BV, based in 9820 Merelbeke, Ambachtsweg 18. VAT BE 0640 722 810
- **The client**: the contract partner/client of the agency
- **The assignment**: any agreement by the agency to provide services to the client

2. Scope of application

These general terms and conditions apply to all agreements entered into by HEPAAZ BV to provide services by Sequoia.

Notwithstanding the application of any special conditions included in a separate written agreement, these general terms and conditions shall apply to any offer, quotation or agreement between Sequoia and the client. In the event of a contradiction between these general terms and conditions and any separate written agreement, the provisions of the separate written agreement shall apply.

Unless otherwise agreed in writing, the legal relationship between the parties shall be governed by these general terms and conditions of which the client declares to have taken note and to accept them in their entirety.

3. Quotation and order confirmation

The quotation is based on the information provided to us by the client up to that time. The client guarantees that in doing so he/she has provided us with the information essential for the design and execution of the order. Quotations from Sequoia are non-binding and remain valid for up to 30 days from the date of offer. After this period, Sequoia is entitled to modify the prices or refuse the order. All prices are exclusive of VAT. By confirming the order, the client indicates to accept these terms and conditions.

4. Execution of the Agreement.

We shall endeavour to carry out the services to be provided by us to the best of our knowledge and ability, in accordance with the requirements of good craftsmanship, as is customary within an obligation of effort.

We shall carry out the assignment from a professionally independent position. Naturally, we will consult with the client on the way in which the assignment will be carried out.

To the extent that a deadline is agreed upon for project work, for example, we will make every effort to carry out the assignment within that deadline. However, the duration of the agreement may be influenced by a variety of factors, including the quality of the information we receive and the cooperation provided by the client's organization. We cannot therefore indicate in advance exactly how much time will be needed to perform the agreement.

5. Client Obligations

The client shall ensure that all documents and information we require for the execution of the contract in accordance with the agreed planning are in our possession in good time. Furthermore, we must be able to count on the timely availability of the employees of the client's organization involved in our work - if applicable. The client will only instruct third parties, whom it wishes to involve in the execution of the contract, after consultation with us.

6. Confidentiality

We are obliged to maintain the confidentiality vis-à-vis third parties of all information and data communicated to us by the client. Similarly, the client shall not, without our consent, disclose to third parties our approach, method of working or pricing.

7. Adjustments to the assignment.

Should circumstances arise during the execution of the agreement that were not foreseen at the start of the assignment, a solution will be sought mutually and in good harmony. If necessary, adjustment of the assignment may be provided for in this case. Sequoia and the client both have the right to abandon further continuation of the agreement, if the originally agreed execution becomes substantially more difficult or impossible due to the changed circumstances. In that case, Articles 10 and 11 will apply in full. In the event of continuation of the agreement, modified and/or new conditions will be added to the first assignment and will form a whole.

8. Rates and Charges.

Our rates and the cost estimates based thereon include administrative costs. All prices stated are exclusive of VAT. Additional services beyond the scope of this assignment, and/or the deployment of specific tools (if relevant in the coaching process) will be invoiced separately, after mutual consultation. Travel and accommodation expenses, course or other support materials, additional reporting, etc. will also be billed separately after mutual discussion.

9. Payment

Unless another payment arrangement has been agreed, we will send an invoice once a month. The invoice is payable immediately after the date of dispatch unless expressly agreed otherwise. Comments on, or contesting the invoice must be sent to HEPAAZ BV in writing and by registered mail within 8 calendar days after the invoice date. Failing this, the invoice shall be considered as accepted. HEPAAZ BV reserves the right to correct the invoice, if necessary, on the basis of a correcting document within a period of 2 months from the invoice date. HEPAAZ BV will inform the client of this in advance and in writing. HEPAAZ BV is not responsible for errors which are not detected on time. In case of late payment, the invoice amount will be increased by right and without notice of default with a default interest of 8% (annual basis) and a fixed compensation of 10%, with a minimum of 50 Euros. In the event of non-compliance on our part, the same compensation shall be payable to the client.

All disputes concerning the payment and interpretation of the invoice fall under the exclusive jurisdiction of the Ghent courts. They alone can judge this matter. If payment is not made within 8 weeks of the due date, we may suspend execution of the agreed assignment. All judicial costs related to the collection of any claim against the client shall be borne by the client.

10. Early Termination of the Agreement

The current assignment may be terminated prematurely by either party on one month's notice. This will of course only be done after mutual discussion. In the event of premature termination of the assignment, the work carried out up to that point will be reimbursed as normal. Unless otherwise agreed, in the event of unilateral termination of the contract by the client, the client shall be liable for compensation equal to at least 30% of the total amount of the agreement. Higher compensation may be demanded if the loss suffered exceeds 30%.

11. Cancellation of order

In case of a cancellation less than 30 days before the start of a group coaching, training or workshop, the full invoice amount remains due. Rescheduling the scheduled group session to another date can be done at no cost if done more than 30 days before the start.

Reserved dates for individual services (assessments, individual coaching, ...) will be billed 100% if cancelled within 72 hours (less than 3 full business days) before the planned start.

12. Liability

Except for fraud or gross negligence by an agency representative, Sequoia can never be held liable for any damages, including incidental damages in any form.

Furthermore, Sequoia shall never be liable for compensation for any damage that exceeds the amount of the contract. On the other hand, Sequoia can in no case be held liable for any indirect damage such as financial loss, commercial loss, loss of income or profit, or loss of information. The application and use of our advice is entirely the decision of the client.

13. Property

Sequoia retains all intellectual property rights (including copyrights) on all tangible and/or intangible elements created or used for the execution and delivery of the assignment.

14. Disputes

If by or as a result of the assignment a dispute arises between the client and the agency, the parties shall try to solve this dispute through amicable discussion, including the possibility of jointly submitting the dispute to an independent expert for advice or mediation. If the dispute is not resolved in this way, it shall be submitted to the competent court in the judicial district of Ghent. All offers and all agreements are governed by Belgian law to the exclusion of any other law.

15. General Provisions

With respect to these terms and conditions, any terms and conditions of the client, in whatever form or filed, shall not be binding on our firm unless they are accepted in writing by our firm at the time the contract is entered into.