

## ALGEMENE VOORWAARDEN BALANCE.GENT

De meest recente versie van de Algemene voorwaarden is terug te vinden op <http://www.balance.gent> of op eenvoudig verzoek per mail of post te verkrijgen.

### ART. 1 CONTACTGEGEVENS VAN BALANCE.GENT

Balance.Gent  
Hof Resselaar 3  
BE – 9820 Merelbeke  
BTW-nummer: BE 0599.820.977

Hierna "Balance.Gent" genoemd.

### ART. 2 AANVAARDING

2.1. Door het gebruik van onze diensten of toepassingen, door een bestelling te plaatsen of door het online versturen van een e-mail of bestelformulier erkent de klant de algemene- en bijzondere verkoops- en leveringsvoorwaarden, alsook de gebruiksvoorwaarden, privacy policy en eventueel andere door Balance.Gent gepubliceerde documenten te hebben gelezen, begrepen en zonder enig voorbehoud aanvaard. Al deze documenten kunnen te allen tijde worden gewijzigd en treden in werking 30 dagen na de bekendmaking ervan op de website van Balance.Gent.

Indien een wijziging redelijkerwijze niet aanvaardbaar is, is de klant gerechtigd de overeenkomst te beëindigen binnen 30 dagen na bekendmaking. De overeenkomst neemt dan een einde op de 30ste dag na verzending van het schrijven.

2.2. Tenzij anders en schriftelijk overeengekomen wordt de toepassing van inkoop- of andere voorwaarden van de klant uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### ART. 3 OFFERTE EN OVEREENKOMST

3.1. De door Balance.Gent gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen. Daarna hebben ze enkel een informatieve waarde. Alle prijzen zijn steeds exclusief btw tenzij anders vermeld.

Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten en samengestelde prijsopgaves verplichten geenszins Balance.Gent tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.2. Bij de bestelling dienen alle nodige gegevens te worden toegevoegd. Balance.Gent draagt geen enkele aansprakelijkheid voor inhoud en herkomst ervan. Latere wijzigingen of aanvullingen kunnen een verlenging van de ontwerpstermijn tot gevolg hebben, alsook een verhoging van de totale kostprijs.

3.3. Balance.Gent is slechts gebonden aan de offerte na uitdrukkelijke en schriftelijke aanvaarding door de klant.

3.4. De klant heeft, uitsluitend in de hoedanigheid van thuiswinkelende consument, het recht de bestelling, zolang het voorschot niet betaald is, zonder opgave van reden binnen 7 dagen (afkoelingsperiode) na ondertekening te annuleren via aangetekend schrijven.

### ART. 4 GEBRUIKERSVOORWAARDEN

---

#### 4.1. ALGEMEEN

De klant zal zich ervan weerhouden de Balance.Gent-diensten of toepassingen te gebruiken of doen gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die in strijd zijn met deze gebruiksvoorwaarden of de algemene voorwaarden.

De klant mag geen processen of handelingen toepassen, waarvan hij redelijkerwijze kan vermoeden dat dit Balance.Gent en/of klanten van Balance.Gent hindert of het gebruik van diensten nadelig beïnvloedt.

De klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder gebruik van de geleverde diensten, onder meer de vertrouwelijkheid en het gebruik van zijn toegangscode's, e-mailadressen,...

De klant is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Balance.Gent niet gerechtigd enige rechten en plichten die voortvloeien uit deze of een andere overeenkomst over te dragen aan derden.

---

#### 4.2. ILLEGALE ACTIVITEITEN

De Balance.Gent diensten of toepassingen en de gehuurde infrastructuur mogen in geen enkel geval gebruikt worden voor het opslaan of verspreiden van illegale zaken. Het is ten strengste verboden om illegale zaken te verdelen via een bepaalde dienst aangeboden door Balance.Gent.

Als Balance.Gent dergelijke praktijken vaststelt, zal het overgaan tot een onmiddellijke stopzetting van de dienstverlening in kwestie. De bevoegde instanties zullen eveneens onmiddellijk op de hoogte worden gebracht.

---

#### 4.3. AUTEURSRECHTELIJK BESCHERMD MATERIAAL

Het verspreiden, beschikbaar stellen en aanbieden van auteursrechtelijk beschermd materiaal zoals bijvoorbeeld videobeelden, muziek, teksten, beeldmateriaal,... zonder voorafgaande toestemming van de auteur via de infrastructuur van Balance.Gent, wordt eveneens beschouwd als een illegale activiteit waarbij de zelfde maatregelen worden genomen.

---

#### 4.4. X-RATED CONTENT

Het aanbieden van seksueel getinte inhoud die verboden wordt door het Belgisch recht zal in geen geval aanvaard worden door Balance.Gent. Bij vaststelling van inbreuk op deze richtlijn zal onmiddellijk overgegaan worden tot het blokkeren van de toegang van de klant tot deze gegevens en verwittiging van de bevoegde instanties.

Dezelfde regeling geldt voor haatdragende, vulgaire, racistisch getinte, etnisch onverantwoorde, discriminerende of ander tot deze noemer behorend materiaal.

---

#### 4.5. SPAM – UCE (UNSOLICITED COMMERCE EMAIL)

Spamming – het verzenden van massa e-mail via een Balance.Gent server of een e-mailadres dat beheerd wordt via een Balance.Gent server – is ten strengste verboden.

Klanten zijn eveneens strafbaar als massa e-mails worden verzonden via een externe server maar die links bevatten naar inhoud die beschikbaar gesteld is op Balance.Gent servers.

Bij vaststelling van activiteiten ingaand tegen deze regels zal de betrokken account onmiddellijk worden afgesloten met daaropvolgend gerechtelijke vervolging.

---

#### 4.6. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De klant verbindt zich ertoe de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens te respecteren. (De klant mag persoonsgegevens alleen verzamelen bij medeweten van die persoon; de klant mag dus ook zeker geen mailings doen naar onrechtmatig verkregen adressen; mailings zullen moeten voldoen aan de wettelijke eisen; en de klant mag ook geen persoonsgegevens doorgeven aan derden zonder medeweten van deze persoon. )

---

#### 4.7. KLACHTEN EN OVERTREDINGEN

Alle klachten met betrekking tot de diensten, producten of toepassingen dienen onmiddellijk of zo snel als redelijkerwijze mogelijk schriftelijk ter kennis te worden gebracht van Balance.Gent. Balance.Gent aanvaardt eveneens dat dergelijke klachten per e-mail aan Balance.Gent worden gemeld via [info@Balance.Gent](mailto:info@Balance.Gent).

Vastgestelde overtredingen van derden kunnen per e-mail worden verstuurd naar [info@balance.gent](mailto:info@balance.gent).

Balance.Gent zal bij een vaststelling van een overtreding op de hierboven opgesomde onderwerpen de betrokken klant verwittigen en, naargelang de aard van de overtreding, overgaan tot één of meerdere van de volgende acties:

- De dienstverlening naar de betrokken klant voor onbepaalde tijd stopzetten
- De dienstverlening naar de betrokken klant definitief beëindigen
- Additionele kosten en boetes aanrekenen
- De betreffende inhoud verwijderen
- Alle nodige stappen zetten om een einde te maken aan het misbruik.

In ieder geval dient elke klacht uiterlijk binnen één maand na voorval aan Balance.Gent ter kennis te worden gebracht. Klachten die na deze termijn worden geformuleerd zullen door Balance.Gent als laattijdig en dus onontvankelijk worden beschouwd.

---

#### 4.8. GOED GEDRAG EN ZEDEN

Balance.Gent behoudt zich het recht voor om geen contract af te sluiten met Klanten die in het verleden afwijkend gedrag hebben vertoond of waaromtrent in het verleden klachten zijn geuit. Balance.Gent heeft eveneens het recht maatregelen te nemen tegen personen dewelke tijdens de duur van de overeenkomst ongepast gedrag vertonen.

### ART. 5 DUUR

5.1. De overeenkomst van langetermijncontracten wordt, tenzij anders en uitdrukkelijk schriftelijk vermeld, aangegaan voor een periode van 1 jaar. De termijn begint te lopen op de 1ste dag van de tweede maand volgend op de ondertekening van de bestelbon. De duur van de volledige licentieperiode wordt op de eerste factuur van de nieuwe licentieperiode vermeld als "Basislicentie". Periodes vermeld bij andere licenties op de facturen zijn enkel ten aanduiding van de gefactureerde periode.

5.2. Opzegging van deze overeenkomst kan alleen schriftelijk (aangetekend of anders dient de ontvangst ervan bevestigd te worden door Balance.Gent) en dit ten laatste 3 maanden voor de vervaldatum. Bij laattijdige opzegging is het integrale bedrag voor de eerstvolgende licentieperiode van een jaar verschuldigd. Licenties worden jaarlijks of per schijven van één maand aangerekend, al naargelang de overeenkomst.

5.3. Bij beëindiging van de samenwerking is Balance.Gent er niet toe gehouden verder in te staan voor de authenticiteit en integriteit van al deze elementen, noch tot het kosteloos meewerken aan de migratie van de toepassingen naar een andere omgeving.

## ART. 6 EIGENDOMSBEPAALING

6.1. De data die door de klant in de database en op de webserver worden opgeslagen, blijven te allen tijden eigendom van de klant. Balance.Gent kan en zal deze op geen enkele manier gebruiken voor eigen doeleinden, noch doorgeven aan derden.

6.2. Indien de samenwerking door één van de partijen wordt stopgezet en al de openstaande facturen voldaan zijn, zal Balance.Gent de klant een elektronische lijst (in Excell of tekstbestand al naargelang de keuze van de klant) bezorgen met alle gegevens van de klant uit de database waarna Balance.Gent, indien toegestaan door de Belgische Wet, deze gegevens permanent zal verwijderen. De klant is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de andere gegevens opgeslagen op de webserver.

6.3. De diensten, toepassingen en producten alsook de door Balance.Gent geregistreerde merken blijven het eigendom van Balance.Gent. In geen geval kan de klant inzage krijgen in de bron of structuur van de diensten, toepassingen of producten. Na een eventuele stopzetting van de samenwerking mag de klant onder geen beding nog gebruik of melding maken van de geregistreerde merknamen van Balance.Gent.

6.4. Indien de dienstverlening niet verzekerd kan worden voor de volledige duur van het contract, krijgt de klant de bron of structuur van de respectievelijke diensten, toepassingen of producten ter beschikking zodat hij zelf kan instaan voor de verder continuïteit.

## ART. 7 OPLEVERTERMIJNEN EN MEERWERK

### 7.1. OPLEVERTERMIJNEN

De door Balance.Gent voorgestelde termijnen hebben slechts een indicatieve waarde en zijn geenszins bindend. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend schriftelijk beding kan een vertraging geen aanleiding zijn tot ontbinding van de overeenkomst noch aanleiding zijn tot schadevergoeding.

Voor standaard implementaties, d.w.z. implementaties van standaard modules zonder bijkomende programmatie, bedraagt de opleveringstermijn vier weken tenzij anders overeengekomen. Deze termijn begint te lopen zodra Balance.Gent de nodige informatie (parameters) en voorschot (indien gevraagd) van de klant heeft ontvangen.

De licentie en derhalve licentiekosten beginnen steeds te lopen de eerste van de tweede maand volgend op de datum van ondertekening van de bestelbon. Het al dan niet operationeel zijn van de producten en diensten van de klant heeft geen invloed op deze termijn. De klant heeft er derhalve alle belang bij de parameters zo snel mogelijk aan Balance.Gent te bezorgen zodat de diensten operationeel zijn vóór de licentie begint te lopen.

Indien de diensten, producten of toepassingen operationeel zijn voordat de licentie begint te lopen mag de klant hiervan reeds volledig gebruik maken.

### 7.2. MEERWERK

Indien met de opdrachtgever een vaste prijs is overeengekomen voor de setup dan zal deze vaste prijs slechts betrekking hebben op de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden en diensten van Balance.Gent.

Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van de opdrachtgever door Balance.Gent worden geleverd (hierna "meerwerk" genoemd), zullen op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.

De navolgende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk:

- uitbreiding of wijziging van analyse, pakket van eisen en wensen of ontwerp, nadat deze door de opdrachtgever is goedgekeurd;
- eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van de opdrachtgever die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet, of niet in volle omvang, of onvoldoende duidelijk aan Balance.Gent kenbaar zijn gemaakt;
- gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door Balance.Gent in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop Balance.Gent weinig of geen invloed kan uitoefenen;
- tekortschietende medewerking van de opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst.

Afhankelijk van de impact van de gevraagde wijzigingen kan dit leiden tot een herziening van de overeenkomst.

## ART. 8 AANSPRAKELIJK

8.1. Voorafgaand aan de ondertekening van het contract, zal de klant de nodige informatie inwinnen en zal er zich van vergewissen dat de diensten, producten of toepassingen die hij zich voorneemt te verwerven bij Balance.Gent, overeenkomt met zijn behoeften en met het gebruik dat hij ervan verwacht. Balance.Gent kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de verkeerde keuze van de koopwaar of appreciatie van de klant.

8.2. In geen geval zal Balance.Gent verantwoordelijk zijn voor de schade aan personen en/of zaken en Balance.Gent zal niet gehouden zijn tot enige schadeloosstelling ten opzichte van een klant of derde voor de schadelijke, rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen voortvloeiend uit het gebruik van de producten, diensten of toepassingen door haar toedoen geleverd. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat indien de aansprakelijkheid van Balance.Gent zou vaststaan uit hoofde van foutieve niet-uitvoering van het contract, het bedrag de schadevergoeding waartoe zij zou kunnen gehouden zijn, niet hoger zal liggen dan 10 % ( BTW niet inbegrepen ) van de prijs van de geleverde diensten, producten of toepassingen, welke aan, de basis zouden liggen van de schade.

8.3. Balance.Gent kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de onjuistheden of tekortkomingen in de gegevens zoals die vermeld staan op de door Balance.Gent ontwikkelde producten, diensten of toepassingen. Dit geldt zowel voor informatie die door Balance.Gent zelf op de site werd geplaatst, alsook voor informatie afkomstig van de gebruikers

8.4. Incorrecte gegevens of tekortkomingen op de site geven geen recht op een financiële compensatie. Balance.Gent is niet verantwoordelijk t.a.v. gebruikers of derden voor mogelijk geleden directe, indirecte, incidentele schade, winstderving of voor eender welke schade veroorzaakt door haar nalatigheid of vergetelheid in het verschaffen, compileren, monteren, schrijven en interpreteren van informatie.

8.5. De klant is verantwoordelijk voor een goede werking van zijn hardware alsook een stabiele en snelle verbinding met het Internet voor een goed gebruik van de Balance.Gent toepassingen. Onbeschikbaarheid van de toepassingen o.w.v. technische gebreken aan de installaties bij de klant vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Balance.Gent.

## ART. 9 FINANCIËEL

### 9.1. VOORSCHOT

Bij ontvangst van een bestelbon kan een voorschot van 50% van het totale factuurbedrag (of offerte of bestelbon) gevraagd worden. Dit voorschot kan onder geen enkel beding worden teruggevorderd. Het niet opeisen of betalen van dit voorschot betekent niet dat de bestelling ongeldig wordt.

### 9.2. PRIJS

De prijzen in de offertes zijn – tenzij anders vermeld – gedurende 1 maand bindend. Daarna hebben ze slechts een indicatieve waarde.

De prijzen zijn steeds exclusief BTW. Alle prijzen vermeld via eender welke vorm van publiciteit en op de website zijn exclusief BTW en onder voorbehoud van drukfouten.

---

### 9.3. BETAALTERMIJNEN

Alle facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld op de factuur.

De facturen voor licenties worden 30 kalenderdagen voor het verlopen van de vorige facturatieperiode opgemaakt en dienen betaald te zijn voor de start van de nieuwe facturatieperiode. Licenties worden jaarlijks of per schrijven van één maand aangerekend, al naargelang de overeenkomst.

De eerste licentiekost wordt aangerekend vanaf de 1ste dag van de tweede maand volgend op de ondertekening van de bestelbon, ongeacht of de dienst, toepassing of product reeds opgeleverd is. In dezelfde factuur zal tevens het resterende bedrag van de set-up worden aangerekend.

---

### 9.4. SCHADEBEDING

Op de vervalddag dient de rekening van Balance.Gent te zijn gecrediteerd. Voor iedere vertraging in de betaling is de koper vanaf de factuurdatum van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlintrest verschuldigd van de wettelijke intrest, verhoogd met 4% per begonnen maand op het nog openstaande bedrag en zulks onverminderd eventuele schadevergoeding en kosten zoals kosten van aanmaning, vervolging, juridische en gerechtelijke kosten,...

Bij gebreke aan integrale betaling na aangetekende ingebrekestelling door Balance.Gent is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten belope van 15% van het factuurbedrag met een minimum van 50 euro als schadevergoeding, eveneens zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Dit schadebeding doet geen afbreuk aan de verplichting de bedongen verwijlintresten te betalen en aan de terugvordering van alle kosten die in hoofde van Balance.Gent zijn gemaakt om de prijs te innen. Klachten in verband met de gefactureerde prestaties zijn slechts ontvankelijk indien zij binnen de 20 dagen na postdatum per aangetekend schrijven worden medegedeeld aan de maatschappelijke zetel van de vennootschap. Na deze termijn wordt de huidige factuur beschouwd als definitief aangenomen wat de mogelijkheid tot latere klachten uitsluit. Voor iedere betwisting aangaande huidige factuur zijn alleen de hoven en rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Gent bevoegd. Voor elke betwisting voor het vredegerecht is het vierde kanton Gent bevoegd.

---

### 9.5. UITDRUKKELIJK ONTBINDEND BEDING

Bij niet betaling van de factuur binnen de voorziene termijn verklaart de klant expliciet dat Balance.Gent niet langer gehouden is de vooropgestelde diensten te garanderen. Bovendien kan zij niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade die zou kunnen ontstaan op dat moment.

Indien na herinnering de klant in gebreke blijft de geleverde goederen en diensten te betalen of op een of andere manier zijn verplichtingen niet is nagekomen, kan Balance.Gent, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een deel of heel het contract ontbinden, door melding via eenvoudig aangetekend schrijven. Toegang tot de diensten, producten of toepassingen kan onmiddellijk geblokkeerd worden en de resterende te factureren bedragen van de lopende licentieperiode worden onmiddellijk opeisbaar.

Stopzetting van de diensten betekent in geen geval kwijtschelding van openstaande facturen.

## ART. 10 PRIVACY POLICY

10.1. Gegevens die aan Balance.Gent worden doorgegeven, worden op strikt vertrouwelijke basis behandeld. Deze informatie wordt onder geen enkele voorwaarde doorgegeven aan derden, tenzij de wet ons daartoe verplicht of u ons daar zelf om verzocht heeft, bijvoorbeeld in het kader van een samenwerking of om een bepaald probleem vlot te kunnen oplossen.

10.2. Bij de registratie van domeinnamen is Balance.Gent verplicht om de naam, bedrijfsnaam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en faxnummer, de start- en vervaldatum van de registratie en de bijhorende nameserverinformatie door te geven aan de organisatie die uw domeinextensie beheert. Deze informatie is publiek toegankelijk via het WHOIS protocol en via sommige interactieve webpagina's. De publieke aard van deze informatie is eigen aan de werking van DNS (Domain Name System). Balance.Gent kan geen garanties geven omtrent het gebruik dat derden maken van deze informatie.

10.3. Balance.Gent heeft op de website eventueel een rubriek Nieuws en Referenties waarin een overzicht wordt gegeven van gerealiseerde projecten en projecten in ontwikkeling of voorbereiding. Daarbij worden enkel volgende gegevens bekend gemaakt: naam onderneming/vereniging, aard van de activiteit, overzicht van geleverde diensten, link naar website en screenshot. De klant kan steeds vragen deze verwijzing te verwijderen.

10.4. In overeenstemming met de Wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer t.o.v. de verwerking van persoonsgegevens dd. 08.12.1992 heeft de gebruiker te allen tijde het recht om uw persoonlijke gegevens op te vragen en eventuele verbeteringen te laten aanbrengen. Dit gebeurt op eerste verzoek.

10.5. Op geen enkele wijze inspecteert Balance.Gent de inhoud van uw bestanden en/of communicaties, tenzij:

- De wet ons daartoe verplicht
- U ons daar zelf om verzocht heeft, bijvoorbeeld voor debugging- en support-doeleinden

10.6. Alle bestanden die op de onze servers staan worden regelmatig gescand op de aanwezigheid van virussen. Deze virus-scans gebeuren volautomatisch en inspecteren op geen enkele wijze de inhoud van uw bestanden.

10.7. De foto's en illustraties vermeld op de Balance.Gent website, in Balance.Gent brochures of andere documenten van Balance.Gent hebben louter tot doel de Klanten een algemeen beeld te geven van de aangeboden diensten en een algemene indruk te geven van het niveau van de accommodatie en de mate van comfort. Deze foto's en illustraties kunnen niet worden opgevat als een toezegging die verder strekt dan dit doel. Balance.Gent is niet aansprakelijk indien door toeval foto's van uzelf of uw kinderen gepubliceerd werden.

## ART. 11 OVERIGE BEPALINGEN

### 11.1. CAPACITEITESTOEGANG

Het is de klant toegestaan om al zijn actieve klanten te beheren met al onze diensten, toepassingen of producten. Onder actieve klanten wordt verstaan al de klanten die de voorbije twee jaar aan aankoop gedaan hebben bij de klant, bv. door het maken van een afspraak.

Bij opstart is het toegestaan een bestand van maximaal 5000 klanten op te laden. Balance.Gent zal daartoe een excel-template bezorgen. Balance.Gent heeft het recht extreem grote of vervuilde bestanden te weigeren. Voor alle bestanden die ingeladen worden is Artikel 3 van toepassing.

Externe aangekochte bestanden of bestanden waar niet minstens een Voornaam, Achternaam en email-adres van de contactpersoon beschikbaar is, mogen nooit ingeladen worden in het actieve klantenbestand. Daartoe is een aparte module beschikbaar die onderwerp zal vormen van een aparte offerte.

Op het einde van het jaar wordt de klant aangeraden zijn contactenbestand uit te kuisen om de benodigde capaciteit te beperken. Voor het uitkuisen van het contactenbestand zijn verschillende tools voorzien. Balance.Gent heeft het recht zelf de niet actieve klanten te verwijderen indien de klant dit niet doet.

---

#### 11.2. HISTORIEK

De transactionele gegevens (historiek van reserveringen, aankopen, enz.) worden tot 2 jaar terug bewaard. De klant is zelf verantwoordelijk voor de eventuele export van deze gegevens indien hij na 2 jaar deze gegevens toch wil behouden.

---

#### 11.3. OVERMACHT

Wanneer Balance.Gent, wegens overmacht, in de onmogelijkheid verkeert om de overeenkomst uit te voeren, zelfs wanneer de overmacht niet tot blijvende en/of volstreekte onmogelijkheid tot uitvoering leidt, heeft Balance.Gent het recht om het contract te annuleren door eenvoudige aangetekend schrijven met de reden die de uitvoering verhindert. Balance.Gent zal in dat geval geen enkele schadevergoeding aan de klant verschuldigd zijn.

Worden ondermeer als geval van overmacht beschouwd: natuuromstandigheden, staking of lock-out, brand, overstroming, inbeslagname, embargo, tekort aan transportmiddelen, algemene schaarste aan goederen en in het algemeen elke abnormale en onvoorziene omstandigheid die het contractuele evenwicht in aanzienlijke mate verstoort, en dit onafhankelijk van het feit of de overmacht zich voordoet bij Balance.Gent of bij een van zijn leveranciers.

---

#### 11.4. BEWIJS

Elektronische communicatie tussen Balance.Gent en de klant heeft dezelfde bindende kracht als een kennisgeving per gewone brief en wordt door de partijen aanvaard als bewijsmiddel.

---

#### 11.5. BEZWAAR

Ieder bezwaar betreffende geleverde goederen en/of diensten dient per aangetekend schrijven opgestuurd te worden binnen 5 dagen na ontvangst. Na deze termijn komt het bezwaar niet meer in aanmerking. Een bezwaar kan in geen geval een uitstel of schorsing van betaling verantwoorden.

De aan de klanten gegeven inlichtingen van welke aard ook zijn gebaseerd op de gewone ervaringen van Balance.Gent. Balance.Gent draagt dan ook geen enkele verantwoordelijkheid voor de door haar verstrekte inlichtingen.

---

#### 11.6. LICENTIES EN AANMELDINGEN OFFICIËLE INSTANTIES

Alle kosten en verplichtingen verbonden aan licentia aanvragen voor producten, diensten of toepassingen vallen ten laste van de klant.

Ook aanmeldingen of registraties bij officiële overheidsinstanties behoren tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant. De informatie die Balance.Gent daar rond verstrekt, is ten indicatieve titel bedoeld.

---

#### 11.7. AFWERVINGSCLAUSULE

De aangestelden van Balance.Gent zijn uitsluitend in haar dienst. Bijgevolg verbindt de klant zich ertoe geen beroep te doen op de persoonlijke diensten in eigen naam en voor eigen rekening van aangestelden van Balance.Gent.

Bovendien verbindt de klant zich ertoe geen aangestelden van Balance.Gent af te werven of in dienst te nemen binnen de twaalf maanden na uitdiensttreding bij Balance.Gent, noch hen ertoe aan te zetten om hun overeenkomst met Balance.Gent te verbreken met het oog op indiensttreding bij de klant, en dit onder verbeurte van een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan het bedrag van het laatste bruto jaarloon van de afgeworven aangestelde.

---

#### 11.8. BEVOEGDE RECHTBANK

Bij optredende geschillen zijn de rechtbanken van Gent bevoegd.

Deze voorwaarden worden beheerst door het Belgische recht met inbegrip van de terzake dienende internationale verdragen.

---

#### 11.9. OVERIGE BEPALINGEN

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden niet toepasselijk zouden zijn, blijven de overige onverminderd voortbestaan. De rechten en verplichtingen die uit overeenkomsten tussen Balance.Gent en de klant voortvloeien, kunnen noch gedeeltelijk, noch geheel worden overgedragen zonder de voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van Balance.Gent.

### ART. 12 INHOUD EN KADER VAN DE OVEREENKOMST

12.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding van Balance.Gent en op elke overeenkomst op afstand afgesloten tussen de Klant en Balance.Gent. Via de website [www.Balance.Gent](http://www.Balance.Gent), gerelateerde websites waar producten en diensten van Balance.Gent gekocht en/of gereserveerd kunnen worden of telefonisch (hierna “verkoop op afstand” genoemd). Deze overeenkomst kan bestaan uit de aankoop van producten en/of het reserveren van diensten.

12.2. Deze algemene voorwaarden hebben voorrang op eventuele algemene aankoopvoorwaarden van de Klant, waarvan de toepassing expliciet wordt uitgesloten.

12.3. De Klant kan kennis nemen van de algemene voorwaarden door op de link op de website [www.Balance.Gent](http://www.Balance.Gent) of in de reserverings- en bestelschermen te klikken. Deze algemene voorwaarden worden ter beschikking gesteld op een duurzame drager (pdf), die ongewijzigd door de Klant kan worden opgeslaan en/of afgedrukt, zodat deze achteraf eenvoudig door de Klant kunnen worden geraadpleegd. Tijdens het aankoopproces, wordt de Klant bovendien expliciet gevraagd om te erkennen dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en deze zonder voorbehoud aanvaardt. Hij doet dit door het hiervoor voorziene vakje aan te kruisen.

12.4. Bij telefonische verkoop op afstand worden deze algemene voorwaarden meegestuurd als link in de bevestigingsmail.

*Balance.Gent assumes that the customer who is responsible for making the purchase or booking, has sufficient knowledge of Dutch to understand these general conditions. If not, these conditions can be translated upon request.*

### ART. 13 DE PRIJZEN EN DE TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

13.1. Het aankoopproces wordt gestart zodra de klant een reservering bevestigt en/of producten in het winkelmandje van de webshop te plaatsen. De overeenkomst gaat in van het moment dat de Klant aanvinkt deze voorwaarden te aanvaarden en zijn order en/of reservering definitief bevestigt

13.2. De producten en diensten die de klant via het Internet kan aankopen worden op een voldoende gedetailleerde wijze omschreven, in de webshop zelf of op [www.Balance.Gent](http://www.Balance.Gent), om de Klant een correcte beoordeling van het product of de dienst te kunnen laten maken. Indien de Klant niet zeker is van de inhoud van de dienst of het product die hij via het Internet wenst aan te kopen, is het aan de Klant om zich bij Balance.Gent hierover verder te informeren en dit vóór het plaatsen van de aankoop.

13.3. Prijzen weergegeven op de website [www.Balance.Gent](http://www.Balance.Gent) worden daar met de meeste zorg geplaatst. Doch mogelijke fouten in deze prijzen binden Balance.Gent niet zolang de aankoop op afstand niet afgesloten wordt. Eens de verkoop op afstand afgesloten wordt, gelden de prijzen zoals ze worden weergegeven in het besteloverzicht. Alle aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.

13.4. De prijs van de aanbieding is niet noodzakelijk een all-in prijs. Consumpties of opties kunnen ter plaatsen nog door de Klant extra geconsumeerd worden en zullen dan aan de gangbare prijzen worden aangerekend. Zo zijn bv. consumpties van drank en eten nooit inbegrepen in de prijs, tenzij anders vermeld. Opties die inbegrepen zijn in het aanbod zullen steeds duidelijk en limitatief vermeld worden.

#### ART. 14 BEDENKTIJD EN HERROEPINGSRECHT

**14.1. De Klant, in hoedanigheid van natuurlijk persoon, heeft bij een aankoop voor niet-beroepsmatig gebruik, het recht aan de onderneming mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van een motief, binnen veertien kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het goed of op het sluiten van de dienstenovereenkomst. De Klant hoeft enkel de directe kosten te dragen voor het terugsturen van de goederen**

**14.2. In volgende gevallen beschikt de Klant niet over het recht van de aankoop af te zien:**

- Diensten waarvan de uitvoering met de instemming van de klant begonnen is vóór het einde van de bedenktijd.
- Goederen die volgens de specificaties van de consument vervaardigd zijn of een persoonlijk karakter hebben.
- Goederen die door hun aard niet terugbezorgd kunnen worden
- Goederen te snel kunnen bederven of verouderen

In concreto betekent dat de bij een aankoop op afstand bij Balance.Gent, **de Klant niet beschikt over het recht van de aankoop af te zien** in volgende gevallen:

- De Klant maakt de reservering of plaatst de bestelling in hoedanigheid van Handelaar of voor beroepsmatig gebruik.
- De Klant koopt een cadeaubon en deze is reeds verbruikt op het moment dat de Klant aanspraak wenst te maken op zijn herroepingsrecht
- De Klant heeft een cadeaubon besteld en daarbij aangeduid dat deze aan huis geleverd dient te worden. De creatiekosten kunnen niet herroepen worden aangezien deze bons gepersonaliseerd worden.
- De geleverde goederen bevatten voedselwaren
- De Klant bestelt/reserveert een dienst minder dan veertien kalenderdagen op voorhand.

14.3. Indien de Klant van zijn herroepingsrecht wenst gebruik te maken, moet hij zijn aanvraag binnen de herroepingstermijn, schriftelijk richten aan Balance.Gent, Grotesteenweg-Noord 103/001, BE – 9052 Zwijnaarde of via info@Balance.Gent.

#### ART. 15 VOORSCHOT EN ANNULATIEREGELS

15.1. Bij het afsluiten van de verkoop op afstand kan gevraagd worden een voorschot van een deel of het geheel van het verschuldigde bedrag te betalen of kredietkaartgegevens die rechtmatig aan de Klant toebehoren als waarborg te geven. Hierop zijn annulatieregels van toepassing.

15.2. Indien een voorschot gevraagd wordt, zal een uiterste betaaldatum, die kan afhangen van het moment van bestellen, meegedeeld worden aan de Klant.

15.3. Indien het voorschot niet ontvangen is binnen deze vooropgesteld termijn heeft Balance.Gent het recht de overeenkomst eenzijdig en zonder verdere kennisgeving te verbreken.

15.4. In geval de Klant kiest voor het direct online betalen, heeft Balance.Gent het recht deze overeenkomst eenzijdig te annuleren mits de betaling niet succesvol is afgerond binnen 30 minuten na het bevestigen van de aankoop.

15.5. In geval de Klant kredietkaartgegevens opgeeft als waarborg, heeft Balance.Gent het recht deze overeenkomst eenzijdig te annuleren mits blijkt dat deze gegevens ongeldig zijn of niet toebehoren aan de Klant.

15.6. Een betaling van het voorschot of overhandigen van de kredietkaartgegevens is in geval van een telefonische verkoop op afstand een onherroepelijke aanvaarding van deze voorwaarden door de Klant.

15.7. In geval de Klant zijn bestelling annuleert, worden volgende annulatieregels toegepast:

Bij aankopen van goederen of in geval er effectief een voorschot gevraagd werd:

- Indien de Klant meer dan 30 kalenderdagen voor het leveren van de goederen of diensten annuleert, krijgt hij het volledige voorschot terug
- Indien de Klant tussen 30 en 15 kalenderdagen voor het leveren van de goederen of diensten annuleert, krijgt hij 25% van het voorschot terug
- Indien de Klant minder dan 15 kalenderdagen voor het leveren van de goederen of diensten annuleert, wordt het gehele voorschot verrekend als administratiekost. Indien de kredietkaartgegevens als garantie zijn gegeven wordt het correcte bedrag door creditering a.d.h.v. deze gegevens geïnd. Indien dit om bepaalde redenen niet mogelijk blijkt te zijn (verkeerde gegevens, ontoereikend saldo) wordt het betreffende bedrag direct aan de Klant gefactureerd.

In geval er geen effectief voorschot gevraagd werd:

- Indien de Klant minder dan 72u voor het leveren van de goederen of diensten (voor een reservering is dit het bevestigde aankomstuur) annuleert, wordt er een administratiekost van € 50 per persoon aangerekend. Ook in geval de Klant met minder personen komt dan voorzien zonder tijdige verwittiging wordt dit als een laattijdige annulatie beschouwt en zal deze administratiekost per ontbrekende persoon worden aangerekend. Indien de kredietkaartgegevens als garantie zijn gegeven wordt het correcte bedrag door creditering a.d.h.v. deze gegevens geïnd. Indien dit om bepaalde redenen niet

mogelijk blijkt te zijn (verkeerde gegevens, ontoereikend saldo) wordt het betreffende bedrag direct aan de Klant gefactureerd.

15.8. De annulatieregels worden steeds toegepast. De Klant kan zich in geen geval op overmacht (o.m. ongeval, slecht weer, ziekte, overlijden, beletsel, enz.) beroepen.

15.9. Annulaties kunnen enkel via het reseveringsysteem, de daartoe voorziene links in de bevestigingsmails, per e-mail of telefoon gebeuren. **Een annulatie is enkel en alleen geldig wanneer het door Balance.Gent per e-mail bevestigd is.**

15.10. Niet of laattijdig komen opdagen voor een gemaakte reservatie (no-show) wordt steeds als een laattijdige annulatie beschouwd en geeft Balance.Gent onherroepelijk het recht de annulatieregels toe te passen en de kosten te innen.

15.11. Indien (een deel) van het voorschot terug verschuldigd is aan de Klant, wordt dit op een tegoedrekening geplaatst voor de klant. Bij een volgende bestelling wordt dit tegoed dan gebruikt. De Klant heeft steeds het recht de effectieve terugstorting van dit tegoed te vragen. Op voorschotten en tegoeden zijn nooit interesten verschuldigd.

#### ART. 16 BEVESTIGINGEN EN HERINNERINGEN

16.1. Bij het plaatsen van een bestelling en/of een reservering, krijgt de klant steeds een bevestiging per e-mail in geval er een geldig e-mail-adres wordt opgegeven en eventueel een bevestiging per SMS.

16.2. Voor het ophalen van de goederen of het uitvoeren van de diensten krijgt de Klant een herinnering per e-mail en/of SMS, behalve indien de Klant aangegeven heeft dat hij geen herinneringen wenst te ontvangen.

16.3. De Klant kan niet opteren om geen betalingsherinneringen te krijgen indien het voorschot niet direct online betaald wordt.

16.4. Het effectief afleveren van bevestigingen en/of herinneringen per email en/of SMS kan o.w.v. technologische redenen nooit 100% gegarandeerd worden. Het niet ontvangen van een bevestiging of herinnering kan dan ook nooit als reden tot verbreking van de overeenkomst worden ingeroepen. Indien de Klant een bepaalde bevestiging of herinnering niet ontvangen heeft, kan hij steeds Balance.Gent contacteren met de vraag deze opnieuw te versturen.

#### ART. 17 TOEPASSELIJK RECHT EN AANSPRAKELIJKHEID

17.1. Uitsluitend het Belgisch recht is van toepassing op deze overeenkomst.

17.2. Bij optredende geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van Gent bevoegd.

17.3. De Klant die de reservering maakt of de bestelling plaatst, zal door Balance.Gent aansprakelijk gesteld worden.

*Balance.Gent assumes that the customer who is responsible for making the purchase or booking, has sufficient knowledge of Dutch to understand these general conditions. If not, these conditions can be translated upon request.*