COULISSE VA
STRUCTURE BEHIND THE SCENES

ALGEMENE VOORWAARDEN

Laatste aanpassing: 29 oktober 2026 – Versie 1.0

Dit zijn de algemene voorwaarden (hierna: "Algemene Voorwaarden") van de eenmanszaak Willems Shauni (met als handelsnaam Coulisse VA), met maatschappelijke zetel te Meierhoek 40, 2170 Merksem (Antwerpen) en ingeschreven in de KBO onder nummer 1041.585.901 (hierna: "Coulisse VA").

Artikel 1 – Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke offerte en elke tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de producten en/of diensten die Coulisse VA aanbiedt aan professionele klanten (hierna: de "Klant").

Wanneer in deze Algemene Voorwaarden verwezen wordt naar zowel Coulisse VA als naar de Klant, wordt er verwezen naar "de Partijen".

Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde producten en/of diensten indien expliciet aangegeven in de offerte, bestelbon of een door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst. Indien er een tegenstrijdigheid zou zijn, dan hebben de bepalingen uit de samenwerkingsovereenkomst in beginsel voorrang. Subsidiair gelden de specifieke bepalingen die in de offerte zouden opgenomen zijn en tenslotte de Algemene Voorwaarden, tenzij anders is bepaald.

Wanneer verder in deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt over 'de overeenkomst', wordt hiermee bedoeld de offerte, bestelbon dan wel een door de Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Klant, tenzij Partijen anders en schriftelijk overeenkomen.

De laatste versie van de Algemene Voorwaarden zal je steeds kunnen consulteren op de website via volgende link: *https://coulisse-va.be/algemene-voorwaarden/*.

Artikel 2 – Offertes

Offertes van Coulisse VA vervallen indien zij niet binnen 30 kalenderdagen werden aanvaard door de Klant. Offertes worden pas bindend als deze expliciet door de Klant worden aanvaard door een schriftelijke bevestiging (eventueel via e-mail) of door ondertekening en terugzending van de offerte door de Klant binnen de geldigheidsduur van de offerte.

Indien in de offerte verwezen wordt naar 'mandagen' of 'werkdagen', heeft dit betrekking op de berekening van prestaties van 8 uur, door Coulisse VA in te plannen in de loop van de dag of week. Deze uren hoeven dus niet noodzakelijk betrekking te hebben op 8 opeenvolgende uren. De Partijen bepalen in onderling overleg de dagen waarop de prestaties zullen verricht worden en de concrete planning, inclusief afspraken i.v.m. afwezigheden. Alle prestaties worden standaard vanop afstand uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen. Indien er tussen de Partijen op basis van een uurtarief gewerkt wordt en een verplaatsing vereist is, zal de verplaatsing meegerekend worden aan uurtarief, tenzij anders overeengekomen wordt.

Artikel 3 – Diensten

Coulisse VA kan onder meer volgende diensten leveren: dossierbeheer & opvolging (bv. opvolging van contracten, offertes, leads, debiteuren, betalingen, deadlines, actiepunten, reminders, mailbox en dossieropbouw), structuur & organisatie (bv. documentmanagement, dossieropbouw, stroomlijnen van informatie, administratieve coördinatie, workflowondersteuning, structureren en voorbereiden), financiële administratie (bv. voorbereiding van facturatie, betalingsopvolging, ordenen van bonnen en facturen en krediet- en debiteurenadministratie), operationele ondersteuning (bv. gegevensinvoer, planning, agenda, mailbox, bestandsbeheer, vergaderingen voorbereiden en notuleren, webshopadministratie, voorraadbeheer en nalezen en redigeren van teksten) en in voorkomend geval het beperkt leveren van juridische diensten/adviezen, voor zover deze diensten en adviezen als middelenverbintenis worden beschouwd. De precieze opdracht zal omschreven worden in de offerte of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst.

Coulisse VA verbindt zich ertoe de diensten, die steeds als middelenverbintenissen worden beschouwd, op een professionele manier, met alle redelijke bekwaamheid en zorg, te verlenen, in overeenstemming met de toepasselijke professionele normen en goede praktijken en in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, (indien van toepassing) de offerte of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst.

Coulisse VA voert de diensten uit volgens haar eigen inzichten, doch rekening houdend met alle redelijke eisen en verwachtingen van de Klant.

Coulisse VA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, tenzij indien de Partijen in onderling overleg anders bepalen, beroep te doen op derden voor wat betreft de uitvoering van de overeenkomst. Indien Coulisse VA een derde aanstelt, blijft Coulisse VA hoofdelijk voor het geheel gehouden tot alle uit de overeenkomst vloeiende verplichtingen, alsook aansprakelijk voor eventueel door deze uitvoerder(s) begane fouten.

Artikel 4 – Verplichtingen van de Klant

De Klant is ertoe gehouden om alle documenten, accounts, software, … die noodzakelijk zijn om de tussen de Partijen overeengekomen overeenkomst uit te voeren tijdig, correct en volledig aan te leveren en (eventueel) in de door de Partijen aangeduide vorm.

Enige vertraging in de uitvoering van de diensten te wijten aan het niet tijdig aanleveren van documenten of het niet tijdig toegang geven tot accounts, software, … is volledig ten laste van de Klant.

De Klant is bovendien verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie. Onjuistheden of relevante wijzigingen dienen tijdig te worden gemeld.

De Klant is tevens verplicht om een veilige toegang te voorzien tot zijn systemen en gegevens (denk aan het gebruik van persoonlijke gebruikersaccounts waar mogelijk, het niet delen van wachtwoorden via onbeveiligde kanalen of het tijdig intrekken van toegangsrechten wanneer de opdracht eindigt).

Wijzigingen aan een door Coulisse VA aanvaarde opdracht kunnen enkel schriftelijk en vereisen diens uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord.

Artikel 5 - Duur, beëindiging en annulering

De overeenkomst kan aangegaan worden voor een bepaalde duur, onbepaalde duur of voor een welomlijnde specifieke opdracht.

Indien de overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde duur, wordt de duur bepaald in de offerte of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst. Indien geen duur is bepaald, wordt de overeenkomst afgesloten voor onbepaalde duur.

Een ***overeenkomst van onbepaalde duur*** kan door Coulisse VA en door de Klant beëindigd worden mits inachtneming van een opzegtermijn van 6 weken, die ingaat de eerstvolgende maandag volgend op de ontvangst van de schriftelijke kennisgeving. Reeds ingeplande werkzaamheden en eventuele vaste afspraken worden in onderling overleg besproken m.o.o. het einde van de samenwerking.

Een ***overeenkomst van bepaalde duur*** kan door de Klant voortijdig beëindigd worden mits vergoeding voor reeds uitgevoerde prestaties, eventuele vooraf gemaakte, niet-recupereerbare kosten en een

redelijke vergoeding voor de voortijdige beëindiging van de overeenkomst. De concrete modaliteiten van dergelijke voortijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur worden in onderling overleg vastgelegd in de offerte, bestelbon of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst, daar dit afhankelijk is van het type samenwerking, de concrete opdracht(en) en de duur van de overeenkomst.

Een ***overeenkomst voor een specifieke en welomlijnde opdracht voor een vaste prijs*** kan na aanvang van de uitvoering niet meer geannuleerd worden door de Klant behoudens mits betaling van een verbrekingsvergoeding die gelijk is aan het nog te factureren bedrag, tenzij beroep kan worden gedaan op een uitzondering elders besproken in dit artikel of indien dit anders geregeld wordt in een door de Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst.

Annulering van een opdracht vóór aanvang van de diensten, weliswaar na goedkeuring van de offerte of ondertekening van de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst, is evenwel mogelijk. Ingeval de annulering plaatsvindt uiterlijk 4 weken voor de start van de opdracht, kan de Klant kosteloos annuleren. Bij annulering tussen 4 weken en de aanvang van de diensten is de Klant hiervoor een redelijke vergoeding verschuldigd, te bepalen in de offerte, bestelbon of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst, daar dit afhankelijk is van het type samenwerking, de concrete opdracht(en), de complexiteit van de voorbereiding ervan en de duur van de overeenkomst.

Elke beëindiging of annulering dient schriftelijk te gebeuren per e-mail naar volgend e-mailadres: shauni@coulisse-va.be of per post naar Meierhoek 40, 2170 Merksem. In dit laatste geval telt de datum van ontvangst van deze post als definitieve annulerings- of beëindigingsdatum.

Elk van de Partijen mag de uitvoering van haar verplichtingen opschorten indien de andere Partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt en deze situatie niet rechtzet binnen een termijn van 30 kalenderdagen na verzending van een ingebrekestelling door de Partij die geen schuld treft. De opschorting eindigt zodra de in gebreke blijvende Partij haar verplichtingen opnieuw nakomt.

Elk van de Partijen mag de overeenkomst eenzijdig en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij indien deze laatste ernstig tekortschiet in één van haar verplichtingen zoals vastgelegd in de offerte en/of deze Algemene Voorwaarden en/of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst en (voor zover rechtzetting mogelijk is) deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen 30 kalenderdagen volgend op de schriftelijke kennisgeving. Een langere termijn kan in onderling overleg worden bepaald indien dat passend is. Wanneer Coulisse VA de overeenkomst beëindigt wegens een tekortkoming van de Klant, behoudt Coulisse VA zich het recht voor om volgende kosten integraal te factureren aan de Klant: kosten die betrekking hebben op reeds geleverde prestaties, inclusief daadwerkelijk gemaakte kosten, kosten die redelijk zijn, verband houden met de uitvoering van de opdracht en, waar relevant, vooraf met de Klant zijn afgestemd.

Na beëindiging van de overeenkomst, onafgezien van de reden voor beëindiging, zal Coulisse VA de door de Klant ter beschikking gestelde documenten zo snel als redelijkerwijze mogelijk is, teruggeven dan wel vernietigen afhankelijk van de vraag van de Klant.

Artikel 6 – Prijzen, facturatie en betaling

Coulisse VA vermeldt de prijzen voor haar diensten in de offerte, de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst of in onderling overleg met de Klant.

Alle facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen, te rekenen vanaf de factuurdatum, door de Klant op volgend bankrekeningnummer: BE71 0689 6043 0369.

Niet-betaling van een factuur op de vervaldag geeft van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding tot een interest van 1% per begonnen maand. Bij (gedeeltelijke) niet-betaling van een factuur en na een schriftelijke herinnering of ingebrekestelling worden alle openstaande, zelfs niet-vervallen bedragen onmiddellijk opeisbaar.

Conform het bepaalde in artikel 5 mag Coulisse VA de uitvoering van diens verplichtingen opschorten indien de Klant zijn contractuele verplichtingen, en dus bij aanhoudende niet-betaling, niet nakomt en deze situatie niet rechtzet binnen een termijn van 30 kalenderdagen na verzending van een ingebrekestelling. De opschorting eindigt zodra de in gebreke blijvende Partij haar verplichtingen opnieuw nakomt.

Eventuele protesten op facturen dienen schriftelijk te gebeuren, binnen een termijn van vijf (5) kalenderdagen na ontvangst, met motivering van de redenen van de klacht, bij gebreke waarvan ze geacht worden te zijn aanvaard.

Artikel 7 – Intellectuele Eigendom

De intellectuele eigendomsrechten op de ideeën, concepten, ontwikkelingen, procedures, know-how en elk ander werk van de respectievelijke Partijen dat door intellectuele eigendomsrechten wordt beschermd, behoren exclusief toe aan deze respectievelijke Partijen. De Klant zal Coulisse VA onverwijld op de hoogte stellen van elke inbreuk door derden op deze intellectuele eigendomsrechten waarvan hij op de hoogte is.

Een onderscheid wordt hierbij gemaakt tussen documenten, gegevens en materiaal die de Klant zelf aanlevert (intellectuele eigendom van de Klant), bestaande methodes, sjablonen, werkwijzen en hulpmiddelen die Coulisse VA aanbrengt (intellectuele eigendom van Coulisse VA) en resultaten die Coulisse VA specifiek voor de Klant ontwikkelt (zoals een nieuw overzicht, een procedure of een gestructureerd dossierbestand). De Klant heeft een gebruiksrecht wat betreft dergelijke resultaten,

binnen de afgesproken opdracht, en mag deze geenszins verder commercialiseren, behoudens uitdrukkelijk akkoord. Coulisse VA blijft ook steeds het recht behouden om zelf gegenereerde sjablonen en methodes te blijven gebruiken.

Het aanvaarden en uitvoeren van een overeenkomst door Coulisse VA impliceert geen overdracht van enige intellectuele eigendom van de Klant aan Coulisse VA, tenzij wanneer Partijen anderszins en uitdrukkelijk overeenkomen. Indien de Klant documenten ter beschikking stelt die beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten, verkrijgt Coulisse VA een beperkte gebruikslicentie om de documenten te gebruiken voor de duur van de opdracht en in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid en verzekering

In geval van gebreken aan de door Coulisse VA uitgevoerde opdracht dient de Klant Coulisse VA hierover binnen 30 kalenderdagen na de ontdekking ervan en uiterlijk binnen 60 kalenderdagen na het beëindigen van de overeenkomst te informeren. Coulisse VA behoudt zich in dat geval het recht voor om, rekening houdend met de aard en ernst van het gebrek, een passende oplossing voor te stellen (de fouten kosteloos verbeteren, de prestatie opnieuw verrichten dan wel een bepaald bedrag crediteren op de factuur dat in overeenstemming is met de ernst van het gebrek).

Coulisse VA is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade waarvan Coulisse VA de aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

Coulisse VA is nooit aansprakelijk voor enige indirecte en/of enige gevolgschade zoals gederfde omzet of winst, verhoging van operationele kosten, verlies van cliënteel door de Klant of derden in relatie tot de Klant. In ieder geval zal de totale aansprakelijkheid van Coulisse VA altijd beperkt zijn tot directe schade en nooit meer bedragen dan de prijs die de Klant aan Coulisse VA heeft betaald voor de diensten die direct aanleiding gaven tot de claim gedurende de 3 maanden voorafgaand aan het schadegeval. Niettegenstaande voorgaande bepaling is het maximaal door Coulisse VA te betalen bedrag steeds beperkt tot het bedrag dat diens verzekering uitbetaalt.

Coulisse VA behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, tenzij indien de Partijen in onderling overleg anders bepalen, beroep te doen op derden voor wat betreft de uitvoering van de overeenkomst. Indien Coulisse VA een derde aanstelt, blijft Coulisse VA hoofdelijk voor het geheel gehouden tot alle uit de overeenkomst vloeiende verplichtingen, alsook aansprakelijk voor eventueel door deze uitvoerder(s) begane fouten.

Coulisse VA heeft diens beroepsaansprakelijkheid verzekerd bij AG met wereldwijde dekking (met uitzondering van prestaties verricht in de Verenigde Staten en Canada, die een formele voorafgaande goedkeuring van de verzekeraar vereisen).

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid
Beide Partijen verbinden zich ertoe alle informatie, werkmethoden en procedés, prijs- en klantenlijsten, evenals alle tot hun kennis gekomen bijzonderheden betreffende bedrijfsaangelegenheden van de andere Partij, noch tijdens de duur van de overeenkomst, noch nadien, aan derden te melden of op enige wijze kenbaar te maken.

De verplichtingen die voortvloeien uit deze geheimhoudingsclausule zijn niet langer van toepassing indien de vertrouwelijke informatie publiek is geworden zonder toedoen van één van de Partijen dan wel wanneer de andere Partij zijn toestemming heeft gegeven tot vrijgave of wanneer de vrijgave verplicht is door enige toepasselijke wetgeving of regelgevende- of overheidsinstantie. Daarnaast mag de informatie met derden worden gedeeld indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (bv. een bevoegde onderaannemer), voor zover die derde(n) tevens gebonden is door passende vertrouwelijkheidsverplichtingen.

De Klant kan bij het einde van de overeenkomst de teruggave dan wel de verwijdering van de documenten en gegevens vragen die in het bezit van Coulisse VA kwamen tijdens de uitoefening van diens werkzaamheden.

Artikel 10 – Niet-exclusiviteit
De Klant erkent en aanvaardt dat Coulisse VA tijdens de uitvoering van de diensten geenszins gebonden is door enige exclusiviteit. Het is Coulisse VA toegestaan om tijdens en na afloop van de duur van de overeenkomst opdrachten aan te nemen van andere opdrachtgevers voor zover dit de loyale en correcte uitvoering van de overeenkomst met de Klant niet zou aantasten en mits inachtneming van het bepaalde in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.

Coulisse VA garandeert geen exclusiviteit. Planning van de werkzaamheden blijft afhankelijk van de gemaakte afspraken en beschikbare capaciteit.

De Klant mag tijdens de duur van de overeenkomst naar eigen goeddunken beroep doen op andere dienstverleners die gelijkaardige diensten leveren als Coulisse VA, voor andere opdrachten die buiten het toepassingsgebied liggen van de overeenkomst tussen de Partijen, voor zover dit de loyale en correcte uitvoering van de overeenkomst met Coulisse VA niet in de weg staat.

Artikel 11 – Privacy en Verwerkersvoorwaarden
Verwerkingsverantwoordelijke - De eenmanszaak Willems Shauni (met als handelsnaam Coulisse VA), met maatschappelijke zetel te Meierhoek 40, 2170 Merksem (Antwerpen) en ingeschreven in de KBO onder nummer 1041.585.901 is de Verwerkingsverantwoordelijke die de persoonsgegevens die

betrekking hebben op de Klant zelf zal verwerken conform het Privacybeleid beschikbaar via volgende link: https://coulisse-va.be/privacy-policy/.

Verwerker - Indien en voor zover wij beschouwd worden als Verwerker van persoonsgegevens ten behoeve van de Klant als verwerkingsverantwoordelijke zijn volgende verwerkersvoorwaarden eveneens van toepassing. Daarnaast zullen de Partijen nog een juridisch sluitende verwerkersovereenkomst sluiten, m.o.o. te voldoen aan artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR).

De persoonsgegevens die door de Klant ter beschikking worden gesteld kunnen betrekking hebben op de volgende types van betrokkenen: zijn eigen klanten, leveranciers, bedienden, arbeiders, agenten, consultants of derden.

De persoonsgegevens kunnen (afhankelijk van de opdracht die de Klant uitbesteedt aan Coulisse VA) de volgende categorieën omvatten: identificatie-informatie en contactgegevens, gegevens gerelateerd aan lonen, facturatiegegevens en overige financiële informatie, … Wat deze persoonsgegevens betreft zal de Klant de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals opgenomen in de GDPR.

Coulisse VA zal de persoonsgegevens verwerken op basis van schriftelijke instructies van de Klant, de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen en niet langer bewaren dan noodzakelijk om de overeenkomst uit te voeren.

Coulisse VA zal de noodzakelijke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen teneinde een beschermingsniveau te garanderen dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

Indien Coulisse VA een inbreuk op de persoonsgegevens vaststelt die betrekking heeft op persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de Klant door Coulisse VA worden verwerkt, zal Coulisse VA de Klant hiervan onverwijld in kennis stellen.

Op verzoek van de Klant en rekening houdend met de aard van de verwerking en de aard van de informatie waarover Coulisse VA beschikt, zal Coulisse VA redelijke bijstand verlenen met betrekking tot: vragen of verzoeken van betrokkenen, vragen of verzoeken van de Gegevensbeschermingsautoriteit, melden van inbreuken op persoonsgegevens, het uitvoeren van DPIA's, … Coulisse VA houdt zich het recht voor om een redelijke vergoeding te factureren voor deze bijstand.

Op verzoek van de Klant zullen wij meewerken aan eventuele audits uitgevoerd door de Klant of een onafhankelijke derde. Deze audits moeten 1 maand op voorhand aangekondigd worden, kunnen enkel plaatsvinden tussen 9u en 17u en mogen enkel betrekking hebben op aspecten van gegevensbescherming. Wij behouden ons het recht voor om een redelijke vergoeding te factureren voor onze medewerking aan dergelijke audits.

De Klant verleent aan Coulisse VA een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van persoonsgegevens, indien nodig geacht door Coulisse VA, onderaannemers in te schakelen. De lijst van onderaannemers is beschikbaar op eenvoudig verzoek.

Aan het einde van de overeenkomst kan de Klant beslissen om de persoonsgegevens die Coulisse VA bewaart te laten wissen, terug te laten geven of de Klant de mogelijkheid te geven om de persoonsgegevens zelf op te halen. Coulisse VA voert deze keuze uit binnen 30 dagen nadat de Klant de beslissing kenbaar gemaakt heeft, tenzij de wet de verdere bewaring van persoonsgegevens vereist.

De aansprakelijkheid van Coulisse VA als Verwerker is steeds beperkt tot deze gevallen specifiek voorzien in de GDPR. Deze aansprakelijkheid is daarnaast en in alle gevallen steeds beperkt tot de directe schade aan de Klant en de Klant vrijwaart ons te allen tijde voor alle aanspraken van derden.

Artikel 12 - Overige bepalingen
Deze Algemene Voorwaarden vormen samen met de offerte, bestelbon of de door Partijen afgesloten samenwerkingsovereenkomst de volledige overeenkomst tussen de Klant en Coulisse VA, met betrekking tot de erin opgenomen materie.

Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk onwettig, nietig of voor enige andere reden niet afdwingbaar zijn, blijven de overige bepalingen ervan wél geldig en afdwingbaar, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 13 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank
Het Belgische recht is van toepassing op alle geschillen die verband houden met of die voortvloeien uit de aanbiedingen en/of overeenkomsten van Coulisse VA.

Partijen komen overeen om te goeder trouw en onverwijld te proberen geschillen of claims die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden of offerte zo snel mogelijk op te lossen door middel van onderhandelingen tussen hen. Als er binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van het geschil door de klager aan de andere Partij geen oplossing wordt gevonden, kan

elke Partij de zaak aanhangig maken bij de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van Coulisse VA, die exclusief bevoegd is.