ALGEMENE VOORWAARDEN Hesse BV, Hesley VOF

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, opdrachten en prestaties uitgevoerd door Hesse BV en Hesley VOF, gevestigd in België, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder haar ondernemingsnummers Hesse BV: BE 0792 56 50 26 & Hesley VOF: BE 0678 606 654 (hierna gemeenschappelijk "Hesley" genoemd).

Door een offerte goed te keuren, een opdracht te bevestigen of een samenwerking aan te vatten, verklaart de opdrachtgever deze algemene voorwaarden integraal te aanvaarden.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen en diensten van Hesley.

1.2 Afwijkingen zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk door Hesley werden bevestigd.

1.3 Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 2 – Offertes

2.1 Alle offertes zijn vrijblijvend tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.2 Offertes blijven **30 kalenderdagen geldig** vanaf de offertedatum.

2.3 Na het verstrijken van deze termijn behoudt Hesley zich het recht voor prijzen, planning en voorwaarden aan te passen.

2.4 De offerte is gebaseerd op de informatie die op dat moment door de opdrachtgever werd verstrekt. Indien achteraf blijkt dat bijkomende werkzaamheden noodzakelijk zijn, worden deze afzonderlijk aangerekend.

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand zodra:

* de offerte schriftelijk wordt goedgekeurd;
* een bestelbon wordt ondertekend;
* een e-mail met akkoord wordt verzonden;
* een voorschot wordt betaald;
* of Hesley op vraag van de opdrachtgever met de werkzaamheden start.

Artikel 4 – Uitvoering van de opdracht

Hesley verbindt zich ertoe de opdracht naar best vermogen uit te voeren.

Alle vermelde uitvoerings- of oplevertermijnen zijn indicatief en vormen geen resultaatsverbintenis.

Artikel 5 – Medewerking van de opdrachtgever

De opdrachtgever verbindt zich ertoe alle noodzakelijke informatie, teksten, beelden, logo's, toegangen, feedback en andere documenten tijdig aan te leveren.

Vertragingen die voortvloeien uit:

* laattijdige feedback;
* ontbrekende informatie;
* interne goedkeuringsprocedures;
* wijzigende instructies;
* of andere oorzaken buiten de wil van Hesley,

kunnen aanleiding geven tot:

* een verschuiving van de planning;
* uitstel van de opleverdatum;
* en/of een bijkomende vergoeding.

Artikel 6 – Langdurige projecten

Projecten worden gepland op basis van de oorspronkelijk overeengekomen timing.

Wanneer een project langer duurt dan voorzien wegens omstandigheden die aan de opdrachtgever toe te rekenen zijn, waaronder onder meer:

* laattijdige feedback;
* langdurige stilstand;
* wijzigende instructies;
* herhaald uitstel;
* het niet tijdig aanleveren van materiaal;

heeft Hesley het recht om:

* het project tijdelijk on hold te plaatsen;
* de planning opnieuw in te plannen volgens beschikbaarheid;
* een administratieve of projectmatige meerkost aan te rekenen voor bijkomende opvolging;
* bijkomende prestaties aan uurtarief te factureren.

Wanneer gedurende **60 opeenvolgende dagen** geen reactie van de opdrachtgever wordt ontvangen, mag Hesley het dossier als tijdelijk afgesloten beschouwen. Een heropstart kan aanleiding geven tot een nieuwe offerte of een heropstartkost.

Artikel 7 – Wijzigingen tijdens de opdracht

De offerte is gebaseerd op de oorspronkelijk overeengekomen scope.

Bijkomende wensen, uitbreidingen, functionaliteiten, extra pagina's, bijkomende ontwerpen of nieuwe opdrachten worden afzonderlijk gefactureerd.

Artikel 8 – Correctierondes

Tenzij anders vermeld omvat een offerte:

* maximaal twee correctierondes per ontwerp.

Extra correctierondes worden gefactureerd aan het geldende uurtarief.

Grote conceptuele wijzigingen worden beschouwd als bijkomende prestaties.

Artikel 9 – Prijzen

Alle prijzen zijn exclusief btw tenzij anders vermeld.

Onvoorziene meerwerken worden steeds afzonderlijk aangerekend.

Artikel 10 – Facturatie

Tenzij anders overeengekomen gelden volgende betalingsvoorwaarden:

* voorschot volgens offerte;
* tussentijdse facturatie mogelijk;
* saldo bij oplevering.

Facturen zijn betaalbaar binnen **14 kalenderdagen**.

Artikel 11 – Laattijdige betaling

Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd:

* wettelijke nalatigheidsinterest overeenkomstig de Wet betreffende betalingsachterstand;
* een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag met een minimum van €75.

Daarnaast behoudt Hesley zich het recht voor:

* lopende werkzaamheden op te schorten;
* websites offline te plaatsen indien deze door Hesley worden gehost of beheerd;
* verdere leveringen uit te stellen.

Artikel 12 – Intellectuele eigendom

Alle ontwerpen, concepten, grafische creaties, websites, illustraties, foto's, video's, teksten, bronbestanden, code en andere creaties blijven eigendom van Hesley totdat alle facturen volledig betaald zijn.

Na volledige betaling verkrijgt de opdrachtgever uitsluitend de gebruiksrechten die uitdrukkelijk werden overeengekomen.

Bronbestanden (AI, INDD, PSD, Figma, After Effects-projecten, enz.) maken geen deel uit van de standaardlevering tenzij schriftelijk overeengekomen.

Artikel 13 – Portfolio

Hesley behoudt zich het recht voor gerealiseerde projecten te gebruiken als referentie in:

* portfolio;
* website;
* sociale media;
* presentaties;
* wedstrijden;

tenzij de opdrachtgever vooraf schriftelijk om vertrouwelijkheid heeft verzocht.

Artikel 14 – Hosting en websites

Wanneer Hesley hosting, onderhoud of technische ondersteuning aanbiedt:

* is Hesley afhankelijk van externe leveranciers;
* kan geen absolute beschikbaarheid worden gegarandeerd;
* zijn onderhoudswerken mogelijk zonder voorafgaande kennisgeving.

Software-updates van derden kunnen onvoorziene gevolgen hebben waarvoor Hesley niet aansprakelijk is.

Artikel 15 – Derden

Licenties, stockbeelden, lettertypes, plugins, software, advertentiebudgetten en andere externe kosten zijn niet inbegrepen tenzij expliciet vermeld.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

Hesley is uitsluitend aansprakelijk voor rechtstreekse schade die het gevolg is van een zware fout.

De totale aansprakelijkheid blijft beperkt tot het bedrag van de betreffende opdracht.

Hesley is nooit aansprakelijk voor:

* winstderving;
* omzetverlies;
* reputatieschade;
* indirecte schade;
* verlies van gegevens;
* schade veroorzaakt door derden.

Artikel 17 – Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan iedere gebeurtenis buiten de redelijke controle van Hesley waaronder onder meer:

* ziekte;
* stakingen;
* brand;
* internetstoringen;
* cyberincidenten;
* overheidsmaatregelen;
* stroomuitval;
* oorlog;
* pandemieën.

Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort.

Artikel 18 – Annulering

Bij annulering nadat de opdracht werd bevestigd heeft Hesley recht op vergoeding van:

* reeds gepresteerde uren;
* aangekochte materialen;
* gemaakte kosten;
* reeds ingeplande productie.

Voorschotten worden niet terugbetaald.

Artikel 19 – Vertrouwelijkheid

Beide partijen verbinden zich ertoe vertrouwelijke informatie niet aan derden bekend te maken.

Artikel 20 – Privacy

Hesley verwerkt persoonsgegevens conform de GDPR en haar privacyverklaring.

Artikel 21 – Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Geschillen behoren uitsluitend tot de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar Hesley haar maatschappelijke zetel heeft.

Artikel 22 – Oplevering en stilzwijgende aanvaarding

Na oplevering van een ontwerp, website, webshop of andere digitale toepassing beschikt de opdrachtgever over een termijn van **14 kalenderdagen** om eventuele opmerkingen schriftelijk te bezorgen.

Bij gebrek aan opmerkingen binnen deze termijn wordt de levering beschouwd als definitief en volledig aanvaard.

Kleine esthetische voorkeuren of nieuwe inzichten na de goedkeuring worden beschouwd als bijkomende wijzigingen en vallen buiten de oorspronkelijke offerte.

Artikel 23 – AI en digitale hulpmiddelen

Hesley kan, waar aangewezen, gebruik maken van artificiële intelligentie (AI) en andere digitale hulpmiddelen ter ondersteuning van het creatieve proces, onderzoek, copywriting, beeldbewerking, programmering of conceptontwikkeling.

Deze hulpmiddelen worden uitsluitend ingezet ter ondersteuning van de dienstverlening en doen geen afbreuk aan de professionele beoordeling, kwaliteitscontrole en eindverantwoordelijkheid van Hesley.

De opdrachtgever erkent dat het gebruik van dergelijke technologieën deel uitmaakt van een hedendaagse en efficiënte werkwijze.

Artikel 24 – Websites en compatibiliteit

Websites worden ontwikkeld volgens de op het ogenblik van oplevering geldende webstandaarden.

Hesley garandeert een correcte werking op recente versies van de meest gebruikte browsers.

Wijzigingen veroorzaakt door:

* browserupdates;
* updates van WordPress;
* updates van plugins;
* updates van PHP;
* updates van servers;
* wijzigingen bij externe aanbieders;

vallen buiten de oorspronkelijke offerte tenzij een onderhoudsovereenkomst werd afgesloten.

Artikel 25 – Onderhoud en updates

Na oplevering is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor:

* software-updates;
* beveiliging;
* back-ups;
* pluginupdates;
* hosting;
* domeinnamen.

Wanneer geen onderhoudscontract met Hesley werd afgesloten, kan Hesley niet aansprakelijk worden gesteld voor:

* hacks;
* malware;
* dataverlies;
* incompatibiliteit na updates;
* foutmeldingen;
* downtime.

Interventies na oplevering worden uitgevoerd aan het geldende uurtarief.

Artikel 26 – SEO en online marketing

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen geeft Hesley geen garantie op:

* posities in Google;
* bezoekersaantallen;
* conversies;
* verkoop;
* advertentieresultaten.

Zoekmachines en advertentieplatformen bepalen hun algoritmes onafhankelijk van Hesley.

Alle SEO- en marketingdiensten worden geleverd als een inspanningsverbintenis.

Artikel 27 – Externe platformen

Hesley is niet verantwoordelijk voor storingen, beperkingen of beleidswijzigingen van externe platformen zoals onder meer:

* Google;
* Meta;
* Instagram;
* Facebook;
* LinkedIn;
* TikTok;
* Microsoft;
* Mailchimp;
* Shopify;
* WooCommerce;
* WordPress;
* Stripe;
* Mollie;
* of andere derde partijen.

Kosten of schade die hieruit voortvloeien kunnen niet op Hesley worden verhaald.

Artikel 28 – Licenties

Lettertypes, stockfoto's, video's, softwarelicenties, plugins, templates, API's, cloudsoftware en andere producten van derden blijven onderworpen aan de voorwaarden van hun respectieve leveranciers.

Terugkerende abonnementskosten zijn ten laste van de opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.

Artikel 29 – Inhoud aangeleverd door de opdrachtgever

De opdrachtgever verklaart eigenaar te zijn van of over de nodige rechten te beschikken voor alle aangeleverde:

* teksten;
* foto's;
* video's;
* logo's;
* databanken;
* muziek;
* grafische bestanden.

Alle aansprakelijkheid inzake auteursrechten of portretrechten blijft bij de opdrachtgever.

Artikel 30 – Gebruik van bronbestanden

Bronbestanden blijven eigendom van Hesley.

Hieronder vallen onder meer:

* Adobe Illustrator-bestanden;
* Photoshop-bestanden;
* InDesign-documenten;
* Figma-projecten;
* After Effects-projecten;
* Premiere-projecten;
* CAD-bestanden;
* programmeercode;
* designsystemen.

Deze worden enkel overgedragen indien dit vooraf schriftelijk werd overeengekomen of afzonderlijk werd aangekocht.

Artikel 31 – Garantie

Hesley verleent gedurende **30 kalenderdagen na oplevering** kosteloos ondersteuning voor programmeer- of ontwikkelingsfouten die rechtstreeks aan Hesley kunnen worden toegeschreven.

De garantie vervalt wanneer:

* derden wijzigingen uitvoeren;
* de klant zelf wijzigingen aanbrengt;
* software van derden problemen veroorzaakt;
* plugins worden aangepast;
* de hostingomgeving wijzigt.

Artikel 32 – Projectonderbreking

Wanneer een project langer dan **60 kalenderdagen** stilligt door het uitblijven van feedback of informatie van de opdrachtgever, behoudt Hesley zich het recht voor:

* de werkzaamheden stop te zetten;
* reeds uitgevoerde prestaties onmiddellijk te factureren;
* een heropstartkost aan te rekenen;
* een nieuwe planning voor te stellen;
* gewijzigde tarieven toe te passen indien de oorspronkelijke offerte niet langer marktconform is.

Artikel 33 – Gebruik van gerealiseerde ontwerpen

Na volledige betaling verkrijgt de opdrachtgever een gebruiksrecht op de geleverde creaties.

Het is niet toegestaan om:

* ontwerpen ingrijpend te wijzigen;
* het ontwerp door derden te laten aanpassen;
* de identiteit van de ontwerper te verwijderen;
* of de creatie opnieuw commercieel te verkopen,

zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hesley.

Artikel 34 – Hosting en domeinnamen

Wanneer Hesley hosting of domeinnamen beheert in naam van de opdrachtgever, blijven deze eigendom van de opdrachtgever voor zover alle openstaande facturen werden betaald.

Bij achterstallige betalingen kan Hesley administratieve prestaties of verhuisaanvragen opschorten totdat alle verschuldigde bedragen werden vereffend.

--

Artikel 35 – Vertragingen buiten de wil van Hesley

Hesley is niet aansprakelijk voor vertragingen veroorzaakt door:

* leveranciers;
* fotografen;
* copywriters;
* drukkers;
* programmeurs;
* softwareleveranciers;
* hostingbedrijven;
* overheidsinstanties;
* nutsvoorzieningen;
* internetstoringen;
* of andere externe partijen.

--

Artikel 36 – Slotbepaling

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar zouden worden verklaard, blijven alle overige bepalingen onverkort van kracht.

Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een bepaling die het oorspronkelijke economische en juridische doel zo dicht mogelijk benadert.