# Algemene Voorwaarden MultiLab



## 1. Dienstenoverzicht

MultiLab biedt de volgende diensten aan, elk onderworpen aan deze algemene voorwaarden en de bijhorende specifieke bepalingen in artikel 3:

- **Website-ontwikkeling.** Van eenvoudige landingspagina tot technisch complex platform op maat, inclusief CMS-integratie, responsief design, SEO en Analytics. Uitbreidingen zoals e-mailservice, hosting en domeinbeheer zijn mogelijk op aanvraag.
- **Social media beheer.** Strategie en opzet, contentcreatie en publicatiebeheer conform het overeengekomen pakket. Exclusief community management en betaalde advertenties tenzij afzonderlijk overeengekomen.
- **Workflow audit en automatisering.** Analyse van bestaande processen, structurering van tools en bouw van automatisatieflows (o.a. n8n, AI-koppelingen, task management). Per proces of als eenmalig audittraject.
- **Technische ondersteuning en consultancy.** Ondersteuning op locatie of remote voor technische vraagstukken, domein- en e-mailconfiguratie, software-integraties en platformbeheer. Gefactureerd per gestart halfuur.
- **Grafisch werk en drukwerk.** Van kleine updates aan bestaande ontwerpen tot volledige nieuwe concepten voor menukaarten, flyers en affiches. Seizoenspakketten en jaarcontracten mogelijk.
- **Fotografie (B2B).** Professionele opdrachten voor bedrijven, producten en teams. Beelden zijn bestemd voor gebruik op eigen kanalen, sociale media en drukwerk. Vermelding of tag verplicht.
- **Fotografie (B2C).** Portret-, event- en lifestyleopdrachten voor particulieren. Beelden zijn bestemd voor persoonlijk gebruik en publicatie op eigen sociale media. Commercieel gebruik, doorgifte aan derden of gebruik in advertenties vereist een afzonderlijke licentie. Vermelding wordt op prijs gesteld maar is niet verplicht tenzij schriftelijk overeengekomen.

Elke opdracht start met een intake. Scope, planning en tarief worden vastgelegd in een offerte. Combinaties en maatwerk zijn mogelijk op aanvraag.

## 2. Totstandkoming van de overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant de offerte (digitaal) ondertekent of schriftelijk akkoord gaat met het voorgestelde pakket of uurtarief.
- Mondelinge afspraken zijn niet bindend en worden niet verrekend tenzij schriftelijk bevestigd door MultiLab.
- Diensten die buiten een lopende offerte worden uitgevoerd op mondeling verzoek, worden gefactureerd tegen de geldende tarieven en zijn bindend voor de klant zodra de uitvoering is aangevangen.
- Taken die niet expliciet in de offerte zijn omschreven, worden niet uitgevoerd zonder schriftelijk akkoord en bijhorende prijsopgave. Het louter niet protesteren tegen bijkomende taken ontslaat de klant niet van de betalingsverplichting voor die taken.
- Offertes zijn 14 kalenderdagen geldig. Voor complexe opdrachten kan een afwijkende geldigheidsduur worden vermeld.
- Wijzigingen in de scope worden verrekend volgens de tarieven in de offerte.
- Het aanbrengen van nieuwe klanten of het verlenen van andere diensten door de opdrachtgever geeft geen recht op prijsvermindering of andere voordelen, tenzij dit voorafgaand schriftelijk is overeengekomen.
- Kortingen of afwijkingen van de standaardtarieven gelden uitsluitend voor de specifieke opdracht waarvoor ze schriftelijk zijn overeengekomen. Ze scheppen geen precedent en zijn niet automatisch van toepassing op toekomstige opdrachten.
- MultiLab behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen. Bij een substantiële wijziging heeft de klant het recht de overeenkomst schriftelijk en kosteloos op te zeggen binnen 30 dagen na kennisgeving.
- Wijzigingen worden per e-mail of via multilab.be gecommuniceerd. De gepubliceerde voorwaarden zijn steeds de meest recente versie.
- MultiLab heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden.
- Deze algemene voorwaarden hebben te allen tijde voorrang op de eventuele voorwaarden van de opdrachtgever.
- Indien de opdrachtgever handelt in naam van een derde, dienen diens gegevens onmiddellijk bij de opdracht te worden verstrekt.
- In geval van faillissement of liquidatie wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden. De klant is gehouden tot betaling van alle reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemaakte onkosten en een forfaitaire schadevergoeding van 30% van de overeengekomen prijs.

## 3. Uitvoering van diensten

### 3.1 Fotografie (B2B)

- Beelden worden nabewerkt in de kenmerkende artistieke stijl van de fotograaf, die de klant aanvaardt bij het aangaan van de overeenkomst. De fotograaf behoudt volledige artistieke vrijheid. De klant mag beelden niet zelf bewerken, bijsnijden, filteren of verwerken met AI-tools zonder schriftelijke toestemming.
- Na de shoot ontvangt de klant een online galerij met watermerk voor selectie. Publiceren of screenshotten van watergemerkte beelden is verboden. Definitieve beelden worden pas geleverd na volledige betaling; bij gebruik van niet-betaalde beelden geldt een boete van 100% bovenop de fotoprijs.
- MultiLab hanteert een vaste minimumlevering per sessie-uur. Bijkomende beelden worden per eenheid verrekend. RAW-bestanden maken geen deel uit van de levering. Levertermijnen zijn indicatief.
- De klant is verantwoordelijk voor props, productkwaliteit en locatie. Vertragingen door onvoldoende voorbereiding worden verrekend tegen het standaard uurtarief. Bij opdrachten van 5 uur of langer dient de opdrachtgever een maaltijd te voorzien; zo niet heeft de uitvoerder het recht de locatie te verlaten.
- Portretrecht: de klant is verantwoordelijk voor toestemming van alle herkenbare personen. MultiLab is niet aansprakelijk voor claims van derden bij ontbrekende toestemming. Modelrelease-formulier beschikbaar op aanvraag.
- De fotogalerij blijft beschikbaar tot 6 maanden na de shoot; beelden worden bewaard tot maximaal 1 jaar. De klant is verantwoordelijk voor tijdige download en back-up. Heractivering na 6 maanden is mogelijk tegen een administratieve vergoeding.

### 3.1b Fotografie (B2C)

- Alle bepalingen van artikel 3.1 gelden. Beelden zijn bestemd voor persoonlijk gebruik en eigen sociale media. Commercieel gebruik, doorgifte of gebruik in advertenties vereist een afzonderlijke licentie. Vermelding wordt op prijs gesteld maar is niet verplicht tenzij schriftelijk overeengekomen. Bij unieke events (huwelijken, communies, jubilea) is annulering binnen 30 dagen voor aanvang niet mogelijk zonder volledige betaling (zie artikel 6).

### 3.2 Grafisch werk en drukwerk

- Opdrachten omvatten kleine updates, seizoensontwerpen, reconstructies en nieuwe concepten. Pakketprijzen zijn inclusief één correctieronde en drukklaar zetten. Bijkomende correctierondes worden apart gefactureerd; fundamentele wijzigingen na goedkeuring gelden als nieuwe opdracht.
- Bronbestanden blijven eigendom van MultiLab; overdracht is mogelijk mits schriftelijk akkoord. De klant levert tijdig correcte teksten en materialen aan. MultiLab is niet aansprakelijk voor drukfouten of kleurafwijkingen door de drukker. Materiaalkosten worden afzonderlijk doorgerekend.

- Bij jaarcontracten worden gereserveerde revisies voorafbetaald. Niet-gebruikte revisies vervallen op het einde van de contractperiode tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### 3.3 Websites en digitale producten

- Websites worden opgeleverd conform de offerte via stagingomgeving of live link. Na oplevering begint de klachtenperiode van 7 kalenderdagen (zie artikel 5); gebreken buiten deze termijn worden apart gefactureerd. Na oplevering is de klant verantwoordelijk voor beheer en back-up; MultiLab bewaart projectbestanden tot maximaal 6 maanden.
- Hosting, domeinnamen en licenties zijn niet inbegrepen tenzij vermeld. MultiLab is niet aansprakelijk voor functieverlies door updates van browsers, CMS-platformen of software van derden.

### 3.4 Social media beheer

- Opdrachten omvatten strategie, contentcreatie en publicatiebeheer. Publicaties worden ter goedkeuring voorgelegd; bij uitblijven van reactie binnen 2 werkdagen behoudt MultiLab het recht de publicatie uit te stellen. Community management en advertenties zijn niet inbegrepen tenzij afzonderlijk overeengekomen. Bij beëindiging trekt de klant zelf de toegangsrechten van MultiLab in.

### 3.5 Workflows en automatisering

- Opdrachten omvatten procesaudits, automatisatieflows, task management en AI-koppelingen. Audit en implementatie zijn afzonderlijke opdrachten tenzij gecombineerd. MultiLab levert een werkende configuratie met documentatie; permanente ondersteuning na oplevering valt buiten de opdracht. De klant levert tijdig toegangsgegevens en API-sleutels aan. Kosten voor externe platformen zijn voor rekening van de klant.

### 3.6 Technische ondersteuning en consultancy

- MultiLab voert taken uit naar beste vermogen. Tijd wordt verrekend per gestart halfuur. Kosten voor software of abonnementen van derden zijn voor rekening van de klant. MultiLab is niet aansprakelijk voor functieverlies door updates van externe software.

## 4. Gebruiksrechten en intellectueel eigendom

- Fotografie: het auteursrecht blijft bij de fotograaf. De klant krijgt een niet-overdraagbare licentie voor gebruik op eigen kanalen, sociale media en drukwerk. Vermelding of tag is verplicht. Doorgifte aan derden is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
- Grafisch werk: bronbestanden blijven eigendom van MultiLab (zie artikel 3.2). Na volledige betaling verkrijgt de klant een gebruiksrecht op de afgewerkte eindbestanden voor het overeengekomen doel.
- Digitale producten en websites: na volledige betaling heeft de klant het volledige gebruiksrecht op de opgeleverde code en bestanden. MultiLab behoudt het recht projecten op te nemen in het portfolio.
- Eigendomsvoorbehoud: alle opleveringen (beelden, licenties, websites, ontwerpen, strategieën, templates en codes) blijven eigendom van MultiLab tot de volledige betaling is ontvangen. Levering van definitieve bestanden of toegangsrechten vindt pas plaats na algehele betaling.
- De fotograaf behoudt het recht om gemaakte beelden te gebruiken voor eigen promotionele doeleinden, tenzij de klant hier voorafgaand schriftelijk bezwaar tegen heeft gemaakt.
- MultiLab verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en inloggegevens die door de klant worden verstrekt. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de overeenkomst.
- De klant verbindt zich ertoe geleverde werken niet te gebruiken op een manier die de reputatie van MultiLab kan schaden, en onthoudt zich van publieke uitlatingen of reviews die de professionele reputatie van MultiLab aantasten. Bij aantoonbare reputatieschade behoudt MultiLab zich het recht voor schadevergoeding te vorderen.

### Auteursrechten en SOFAM-sancties

MultiLab behoudt alle auteursrechten. Bij inbreuken gelden forfaitaire vergoedingen op basis van het SOFAM-tarief:

- Gebruik zonder voorafgaande toestemming: 200% van het basisrecht, minimum €125.
- Gebruik zonder naamsvermelding: 100% van het basisrecht, minimum €125.
- Wijziging of aantasting (bijv. filters of AI-bewerkingen zonder toestemming): 200% van het basisrecht, minimum €125.
- Verkeerde naamsvermelding: 300% van het basisrecht, minimum €250.

## 5. Klachten en aansprakelijkheid

- Klachten over geleverde diensten dienen schriftelijk te worden gemeld binnen 7 kalenderdagen na levering of uitvoering. Het oplevermoment verschilt per dienst zoals omschreven in artikel 3.
- MultiLab behandelt ontvangen klachten binnen 30 kalenderdagen en streeft naar een constructieve oplossing in onderling overleg.
- MultiLab is niet aansprakelijk voor downtime van websites, fouten in software van derden of verlies van data door externe factoren.
- MultiLab is niet aansprakelijk voor indirecte schade, winstderving of dataverlies.
- De aansprakelijkheid van MultiLab is te allen tijde beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, met een absoluut maximum van €2.500.
- MultiLab kan niet aansprakelijk worden gesteld voor lichamelijke of materiële schade van de opdrachtgever of aanwezige derden tijdens de uitvoering op locatie.
- Technisch falen: indien door technische problemen geleverde bestanden of digitale producten verloren gaan, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot terugbetaling van het betaalde bedrag voor de betreffende opdracht.
- De klant verbindt zich ertoe actief mee te werken, tijdig aanwezig te zijn, correcte instructies te geven en noodzakelijke materialen tijdig te bezorgen.
- De klant zorgt voor een veilige werkomgeving op locatie. MultiLab behoudt het recht om de opdracht te staken indien veilige uitvoering niet mogelijk is, zonder schadeplicht.
- Indien de klant de samenwerking belemmert, waaronder aanhoudend gebrek aan respectvolle communicatie, herhaaldelijk negeren van professionele adviezen, eisen buiten de afgesproken scope, of structurele miskenning van de professionele autonomie van MultiLab, heeft MultiLab het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang eenzijdig op te zeggen. De klant blijft gehouden tot betaling van uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte onkosten.

## 6. Annulering en verplaatsing

- Bij annulering van een bevestigde opdracht door de klant is een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 30% van de overeengekomen prijs, onverminderd de volledige betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte onkosten. Voor fotoshoots en support- of consultancy-sessies gelden de specifieke annuleringsregels hieronder; deze hebben voorrang op de algemene 30%-regel en vervangen haar volledig voor die dienstvormen.
- Bij maandelijkse of periodieke opdrachten zonder vaste einddatum dient de klant een opzegtermijn van 30 kalenderdagen in acht te nemen, schriftelijk te betekenen. Bij onmiddellijke stopzetting zonder opzegtermijn is een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 30% van het maandtarief, onverminderd de volledige betaling van de lopende maand en reeds uitgevoerde werkzaamheden.
- Bij jaarcontracten (zoals seizoenspakketten) die vroegtijdig worden opgezegd, is de klant de resterende termijn verschuldigd aan het gereduceerde contracttarief, of een forfaitaire schadevergoeding van 30% van het resterende jaarbedrag, naar keuze van MultiLab.

**Fotoshoots (B2B)**

- Tot 14 dagen voor aanvang: geen kosten, behalve reeds gemaakte onkosten.
- Binnen 14 dagen voor aanvang: 50% van het afgesproken bedrag. Indien reeds een voorschot van 50% werd betaald, geldt dit als de verschuldigde compensatie; er wordt geen bijkomend bedrag gefactureerd.
- Binnen 48 uur voor aanvang of no-show: het voorschot wordt ingehouden én het resterende saldo wordt gefactureerd.
- Aparte annuleringstermijnen kunnen gelden indien vooraf schriftelijk afgesproken.

**Fotoshoots (B2C)**

- Tot 30 dagen voor aanvang: geen kosten, behalve reeds gemaakte onkosten.
- Binnen 30 dagen voor aanvang: 50% van het afgesproken bedrag. Indien reeds een voorschot van 50% werd betaald, geldt dit als de verschuldigde compensatie.
- Binnen 7 dagen voor aanvang of no-show: het voorschot wordt ingehouden én het resterende saldo wordt gefactureerd.
- Bij events met een uniek en niet-herhaalbaar karakter (huwelijken, communies, jubilea): annulering binnen 30 dagen voor aanvang geeft geen recht op terugbetaling van enig bedrag. Het volledige overeengekomen bedrag blijft verschuldigd.

**Support-, consultancy- en andere sessies**

- Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren te worden geannuleerd. Bij annulering binnen 24 uur of no-show wordt het geplande halfuur of uur in rekening gebracht.

**Overmacht**

- In geval van overmacht (ziekte, technische storingen, brand of andere extreme omstandigheden) heeft MultiLab het recht de opdracht te verplaatsen of te annuleren zonder schadeplicht. In onderling overleg wordt een nieuwe datum gezocht zonder extra kosten.

## 7. Voorschot en reservatie

- Bij bevestiging kan MultiLab een voorschot vragen van 50% van het totaalbedrag. De datum of het tijdslot wordt pas definitief gereserveerd na ontvangst van het voorschot.
- Het voorschot is niet terugbetaalbaar bij annulering door de klant, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- Laattijdige aanwezigheid vermindert de beschikbare tijd zonder recht op prijsvermindering. Verlenging kan extra worden aangerekend.

## 8. Betaling en btw

- Facturen dienen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.
- Alle diensten zijn vrijgesteld van btw onder de bijzondere vrijstellingsregeling voor kleine ondernemingen.
- MultiLab heeft het recht vergoedingen in verschillende schijven op te eisen naargelang de voortgang van de opdracht. Indien de uitvoering wordt opgeschort ingevolge een fout of nalatigheid van de opdrachtgever, is de volledige vergoeding meteen opeisbaar.
- Facturen die niet binnen 5 werkdagen na factuurdatum schriftelijk worden betwist, worden geacht definitief aanvaard te zijn. Betwisting ontslaat de klant niet van de betalingsverplichting.
- Domeinnamen en technische abonnementen die door MultiLab worden beheerd namens de klant, worden periodiek stilzwijgend vernieuwd. Opzegging dient uiterlijk 1 maand voor de verlengingsdatum schriftelijk te worden meegedeeld.
- Indexering: tarieven voor lopende contracten worden jaarlijks op 1 januari aangepast aan het Belgisch gezondheidsindex (HICP). MultiLab stelt de klant hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte.
- Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege een intrest verschuldigd van 12% per jaar op het openstaande bedrag.
- Bij laattijdige betaling wordt een forfaitaire schadevergoeding aangerekend van 10% op het factuurbedrag, minimum €75.
- Aanmaningsprocedure: bij niet-betaling stuurt MultiLab een eerste schriftelijke aanmaning. De klant heeft vervolgens 14 kalenderdagen om te betalen. Bij uitblijven van betaling worden verdere invorderingsmaatregelen genomen.
- Zolang een factuur niet volledig is voldaan, heeft MultiLab het recht alle werkzaamheden en toegang tot digitale producten op te schorten. Bij laattijdige betaling langer dan 2 maanden behoudt MultiLab zich het recht voor om diensten en systemen offline te zetten tot volledige vereffening.
- Elke persoon of firma die een bestelling plaatst met het verzoek deze aan een derde in rekening te brengen, is solidair aansprakelijk voor de betaling.
- De betaling van de factuur, ook een deelbetaling, wordt beschouwd als definitieve aanvaarding van de geleverde diensten en de kwaliteit ervan.

## 9. Verplaatsingskosten

- Binnen een straal van 30 km van Gent-Sint-Pieters worden geen verplaatsingskosten aangerekend.
- Buiten deze straal wordt €0,45 per kilometer aangerekend, heen en terug, vanaf Gent-Sint-Pieters, tenzij de offerte anders vermeldt.
- Bijkomende kosten zoals parkeerkosten, tol of vergunningen worden integraal doorgerekend aan de klant en zijn niet inbegrepen in de offerteprijs.

## 10. Privacy en gegevensbescherming

- MultiLab verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht en conform GDPR/AVG.
- Deze voorwaarden gelden tevens als standaard verwerkersovereenkomst (art. 28 AVG) voor zover MultiLab persoonsgegevens verwerkt namens de opdrachtgever. MultiLab treedt op als verwerker; de opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking gebeurt enkel op basis van gedocumenteerde instructies.
- MultiLab neemt passende maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen verlies, diefstal of ongeoorloofde toegang.
- Toegangsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en enkel voor de uitvoering gebruikt. Na afloop worden deze op verzoek teruggegeven of verwijderd.
- Herkenbaar afgebeelde personen worden enkel voor portfolio- of promotiedoeleinden gebruikt indien hiervoor toestemming is verleend.
- Bij een vermoeden van een datalek informeert MultiLab de opdrachtgever zonder onnodige vertraging.

## 11. Nietigheid en deelbaarheid

Indien een bepaling of een deel van een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar zou zijn, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De betreffende bepaling wordt van rechtswege vervangen door de meest nabije geldige bepaling die het dichtst aanleunt bij de oorspronkelijke bedoeling van de partijen. De overige bepalingen blijven onverkort van kracht.

## 12. Rechtskeuze en bevoegde rechtbank

- In geval van geschillen zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Gent bevoegd.
- Op alle overeenkomsten is het Belgisch recht van toepassing.