ALGEMENE VOORWAARDEN

SMOEL & SMILE | B2B | versie 26.10.2026

Artikel 1 – Algemeen

1.1 SMOEL & SMILE, met maatschappelijke zetel gevestigd te 3511 Hasselt, Langvennestraat 186 is ingeschreven in de Kruispuntbank der Ondernemingen (KBO) onder het nummer 0778.497.155 en is te bereiken op het e-mailadres annelies@smoelensmile.be. De website van SMOEL & SMILE is www.smoelensmile.be**.**

1.2 "SMOEL & SMILE" of "de leverancier" betekent de in artikel 1.1 vermelde onderneming. "De opdrachtgever" is de onderneming die haar diensten afneemt. SMOEL & SMILE kan voor de uitvoering een beroep doen op toeleveranciers of onderaannemers.

1.3 Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten tussen ondernemingen (B2B) voor merkstrategie, marketingadvies, branding, communicatie, creatieve concepten en aanverwante diensten of leveringen van SMOEL & SMILE.

1.4 Deze algemene voorwaarden worden vóór of uiterlijk bij de contractsluiting aan de opdrachtgever bezorgd, in beginsel als bijlage bij de offerte. Door de offerte na ontvangst van de voorwaarden schriftelijk of per e-mail te aanvaarden, aanvaardt de opdrachtgever deze voorwaarden als deel van de overeenkomst. Een vermelding op een factuur of website dient enkel ter raadpleging en vervangt die voorafgaande aanvaarding niet.

1.5 Een uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen bijzondere afspraak gaat voor op deze algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever gelden alleen voor zover SMOEL & SMILE ze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

1.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar zijn, blijven de overige bepalingen gelden voor zover de overeenkomst zonder die bepaling kan voortbestaan. Partijen zullen zo nodig een wettige vervangende afspraak maken die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 2 - Offertes en prijsopgaven - totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Offertes en prijsopgaven worden gemaakt onder voorbehoud en verbinden SMOEL & SMILE gedurende de erin vermelde geldigheidsduur, in principe 30 kalenderdagen vanaf het aanbod. De prijzen in de offerte zijn, behoudens anders vermeld, exclusief btw en uitdrukkelijk vermelde bijkomende kosten.

2.2 De overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft aanvaard door deze ondertekend terug te bezorgen aan SMOEL & SMILE, dan wel de offerte per e-mail heeft bevestigd. Ook een uitdrukkelijke schriftelijke opdrachtbevestiging kan als aanvaarding gelden.

2.3 Een offerte is slechts geldig voor een welbepaalde opdracht en geldt dus niet automatisch voor eventuele volgende opdrachten.

2.4 Offertes worden opgesteld op basis van gegevens verstrekt door de opdrachtgever en gelden voor zover deze gegevens actueel, correct en volledig zijn.

2.5 Elke vraag tot wijziging of aanvulling van de offerte dient om geldig te zijn, schriftelijk door de opdrachtgever te worden geformuleerd en dient door SMOEL & SMILE schriftelijk te worden bevestigd en aanvaard.

Artikel 3 - Prijs en betaling

3.1 De overeenkomst is gesloten aan de op de offerte vermelde prijzen en de daarin voorziene betalingswijze, behoudens in geval van onderling overeengekomen afwijkingen van de oorspronkelijke offerte die bevestigd werden door SMOEL & SMILE.

3.2 Een prijsafwijking kan voortvloeien uit door de opdrachtgever gevraagde wijzigingen, bijkomende prestaties, aantoonbare wijzigingen in externe kosten of gewijzigde wettelijke heffingen. SMOEL & SMILE meldt een niet reeds overeengekomen meerprijs vooraf, met de reden en omvang ervan; die meerprijs wordt pas uitgevoerd na schriftelijke aanvaarding door de opdrachtgever. Indien een noodzakelijke, niet voorziene prijsstijging meer dan 25% van het nog uit te voeren deel bedraagt en geen akkoord wordt bereikt, kan elke partij dat deel beëindigen zonder opzeggingsvergoeding. Reeds correct uitgevoerde prestaties en niet-annuleerbare, vooraf goedgekeurde kosten blijven verschuldigd.

3.3 De facturen van SMOEL & SMILE zijn, behoudens anders overeengekomen, betaalbaar binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum. Facturen worden in de wettelijk voorgeschreven vorm uitgereikt, waaronder waar van toepassing als gestructureerde elektronische factuur via Peppol of een wettelijk toegelaten gelijkwaardig systeem.

3.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, geldt de volgende betalingsregeling: 30% voorschot na aanvaarding van de offerte; SMOEL & SMILE start in beginsel na ontvangst daarvan. Het saldo wordt na oplevering gefactureerd. Bij projecten met een doorlooptijd van minstens 30 kalenderdagen kan tussentijds worden gefactureerd volgens de in de offerte voorziene fasen of de effectief uitgevoerde prestaties.

3.5 SMOEL & SMILE heeft het recht de werkelijke, aantoonbaar uitgevoerde prestaties en overeengekomen hoeveelheden te factureren indien de offerte uitdrukkelijk op een raming berust. Meerwerk en bijkomende kosten worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd zoals bepaald in artikel 3.2.

3.6 Een project dat op verzoek of door toedoen van de opdrachtgever wordt gepauzeerd, schorst de betalingsverplichting voor reeds uitgevoerde prestaties niet. Duurt de pauze meer dan 30 kalenderdagen, dan mag SMOEL & SMILE die prestaties en reeds goedgekeurde, niet-annuleerbare kosten factureren. Nieuwe uitvoeringstermijnen worden in overleg vastgesteld.

3.7 Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling de verwijlintresten verschuldigd overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Daarnaast is de wettelijke forfaitaire invorderingsvergoeding van 40 euro verschuldigd, onverminderd het recht op vergoeding van redelijke, aantoonbare bijkomende invorderingskosten overeenkomstig de wet. Gedeeltelijke betalingen worden overeenkomstig het toepasselijke recht toegerekend.

3.8 Bij een wezenlijke niet-naleving van de betalingsafspraken mag SMOEL & SMILE, na schriftelijke aanmaning met een redelijke hersteltermijn, de verdere prestaties opschorten. Bij aanhoudende ernstige wanbetaling kan zij de overeenkomst overeenkomstig artikel 6 ontbinden en vergoeding vorderen van de aantoonbare schade, zonder dubbele vergoeding voor dezelfde schade.

3.9 De opdrachtgever meldt een gemotiveerde betwisting van een factuur zo spoedig mogelijk en bij voorkeur binnen 14 kalenderdagen na ontvangst, schriftelijk of per e-mail. Een laattijdig protest leidt niet automatisch tot verval van wettelijke rechten. Het niet-betwiste gedeelte blijft op de vervaldag betaalbaar.

3.10 De intellectuele eigendomsrechten op ontwerpen, strategieën en andere creaties blijven bij de rechthebbende(n), behoudens een uitdrukkelijk andersluidende schriftelijke afspraak. De in artikel 9 omschreven gebruikslicentie op definitief opgeleverde resultaten gaat pas in na volledige betaling van de overeengekomen vergoeding. Vooraf mag de opdrachtgever concepten uitsluitend beoordelen, niet commercieel gebruiken.

Artikel 4 – Uitvoering

4.1 SMOEL & SMILE verbindt zich ertoe de overeenkomst naar best vermogen en met professionele zorg uit te voeren. Haar advies-, strategie- en marketingprestaties zijn middelenverbintenissen: concrete commerciële resultaten, omzet, leads, bereik en posities in zoekmachines of AI-antwoorden worden niet gegarandeerd, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

4.2 Indien een goede uitvoering dat vereist, mag SMOEL & SMILE werkzaamheden laten uitvoeren door derden, al dan niet in onderaanneming, met inachtneming van vertrouwelijkheid, toepasselijke privacyregels en haar eigen contractuele verplichtingen.

4.3 De opgegeven leverings- en uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij zij uitdrukkelijk schriftelijk als bindend zijn overeengekomen. Termijnen kunnen redelijk worden verlengd door onvoorziene omstandigheden buiten de controle van SMOEL & SMILE, door vertraging bij derden of door laattijdige input of goedkeuring van de opdrachtgever. SMOEL & SMILE meldt relevante vertragingen zo snel als redelijkerwijs mogelijk. Bij een toerekenbare en wezenlijke vertraging behouden partijen de rechten die hun volgens de overeenkomst en de wet toekomen.

4.4 De opdrachtgever bezorgt tijdig alle volledige en correcte informatie, documenten, toegang en goedkeuringen die nodig zijn voor de opdracht. Bij vertraging hiervan mogen de uitvoeringstermijnen redelijk worden verlengd. Niet tijdig goedgekeurde ontwerpen, drukproeven, teksten of bijkomende bestellingen kunnen de planning eveneens verschuiven.

4.5 Wanneer een vertraging van de opdrachtgever een versneld werktempo noodzakelijk maakt, mag SMOEL & SMILE daarvoor een redelijke meerprijs voorstellen. Die wordt pas aangerekend na voorafgaande schriftelijke aanvaarding van de opdrachtgever.

4.6 Indien de opdracht drukwerk omvat, aanvaardt de opdrachtgever gebruikelijke, technisch onvermijdbare toleranties inzake kleur, snijwerk, papier en oplage voor zover zij de normale bruikbaarheid niet wezenlijk aantasten. Een afwijking van 10% wordt niet automatisch als aanvaard beschouwd.

4.7 Tijdens de uitvoering kan de opdrachtgever aanpassingen, toevoegingen of correcties voorstellen. Het aantal inbegrepen feedbackrondes volgt uit de offerte; bij gebrek aan afspraak is één gebundelde correctieronde op het eerste voorstel inbegrepen. Bijkomende of ingrijpende wijzigingen kunnen leiden tot een vooraf goed te keuren prijs- of planningsaanpassing.

4.8 SMOEL & SMILE en de opdrachtgever erkennen e-mail en andere schriftelijke digitale communicatie als bewijsmiddel, voor zover wettelijk toegelaten.

Artikel 5 – Annulatie
5.1 Elke annulatie door de opdrachtgever dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren en is pas van kracht na ontvangst door SMOEL & SMILE.

5.2 Bij annulatie zonder toerekenbare tekortkoming van SMOEL & SMILE worden de reeds uitgevoerde prestaties en aantoonbare, niet-annuleerbare kosten aangerekend, vermeerderd met een forfaitaire vergoeding van 30% van de waarde van het niet-uitgevoerde gedeelte als redelijke raming van de gereserveerde capaciteit en gemiste planning. Deze forfaitaire vergoeding kan worden verminderd indien zij, gelet op de omstandigheden, kennelijk onevenredig is; voor dezelfde schade wordt geen dubbele vergoeding gevraagd.

Artikel 6 – Ontbinding
6.1 Elk van de partijen kan de overeenkomst schriftelijk ontbinden bij een wezenlijke tekortkoming van de andere partij, nadat die partij schriftelijk in gebreke is gesteld en gedurende 14 kalenderdagen geen passend herstel heeft geboden, tenzij de tekortkoming niet herstelbaar is of de wet onmiddellijke beëindiging toelaat.

6.2 Faillissement, vereffening of een ernstige aantoonbare bedreiging van de uitvoering kunnen aanleiding geven tot de wettelijk toegelaten maatregelen. De loutere aanvraag of opening van een gerechtelijke reorganisatie beëindigt de overeenkomst niet automatisch; de dwingende regels van Boek XX van het Wetboek van economisch recht blijven gelden.

6.3 Bij ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtgever blijven de uitgevoerde prestaties en redelijke, aantoonbare kosten verschuldigd. Eventuele bijkomende schade wordt vergoed volgens het toepasselijke recht, zonder dubbele vergoeding. Bij vrije annulatie door de opdrachtgever geldt artikel 5.2.

6.4 De eventuele aansprakelijkheid van SMOEL & SMILE bij ontbinding wordt beoordeeld overeenkomstig de beperkingen en wettelijke uitzonderingen van artikel 8.

Artikel 7 – Overmacht
7.1 Onder overmacht wordt verstaan een onvoorzienbare of onvermijdbare gebeurtenis buiten de redelijke controle van de getroffen partij die de uitvoering tijdelijk of definitief onmogelijk maakt, zoals brand, ernstige ziekte, oorlog, overheidsmaatregelen of uitzonderlijke verstoring bij essentiële leveranciers. De getroffen partij meldt de situatie en de verwachte gevolgen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk. Haar getroffen verplichtingen worden opgeschort voor de duur en in de mate van de overmacht.

7.2 Indien de overmacht langer dan 60 kalenderdagen duurt, mag elk van de partijen het nog niet uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens die beëindiging.

7.3 Wanneer vóór de overmacht al prestaties zijn uitgevoerd, mag SMOEL & SMILE die prestaties en de vooraf goedgekeurde, niet-annuleerbare kosten factureren voor zover zij een reële waarde voor de opdrachtgever vertegenwoordigen.

Artikel 8 – Aansprakelijkheid
8.1 De opdrachtgever meldt vastgestelde gebreken of schade zo spoedig mogelijk na ontdekking, schriftelijk of per e-mail, met een voldoende duidelijke omschrijving. Bij voorkeur gebeurt dit binnen 14 kalenderdagen; deze termijn houdt geen automatisch verval van wettelijke rechten in.

8.2 De opdrachtgever biedt SMOEL & SMILE, waar redelijkerwijs mogelijk, binnen een redelijke termijn gelegenheid om een aangetoond gebrek te onderzoeken, te herstellen of de schade te beperken.

8.3 SMOEL & SMILE is aansprakelijk voor haar toerekenbare tekortkomingen overeenkomstig het toepasselijke recht. Geen bepaling sluit aansprakelijkheid uit voor opzet, zware fout, aantasting van de fysieke of psychische integriteit, of andere aansprakelijkheid die wettelijk niet mag worden uitgesloten.

8.4 Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid van SMOEL & SMILE beperkt tot rechtstreeks bewezen schade die het voorzienbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Indirecte schade, zoals gederfde winst, verlies van zakelijke kansen of gevolgschade, wordt uitgesloten voor zover die uitsluiting niet neerkomt op het uithollen van een essentiële contractuele verplichting en behoudens de uitzonderingen van artikel 8.3.

8.5 Wanneer de opdrachtgever een drukproef of een ontwerp uitdrukkelijk “goed voor druk” of “goedgekeurd voor publicatie” verklaart, draagt hij verantwoordelijkheid voor de daarin zichtbare en redelijkerwijs controleerbare inhoudelijke fouten of weglatingen. Dit ontslaat SMOEL & SMILE niet van aansprakelijkheid voor eigen niet-zichtbare of opzettelijke fouten.

8.6 Gebruikelijke, beperkte afwijkingen eigen aan de aard van de prestaties zijn aanvaardbaar voor zover zij de overeengekomen hoofdeigenschappen en het normale gebruik niet wezenlijk aantasten.

8.7 SMOEL & SMILE is niet aansprakelijk voor fouten die uitsluitend voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever of uit het gebruik van door hem goedgekeurd materiaal, tenzij SMOEL & SMILE daarvan redelijkerwijs de onjuistheid moest onderkennen. Voor aan haar toevertrouwde dragers en bestanden treft zij redelijke zorgmaatregelen.

8.8 De opdrachtgever garandeert dat het aangeleverde materiaal (teksten, foto’s, illustraties, logo’s en gegevens) rechtmatig mag worden gebruikt en geen rechten van derden schendt. Hij vrijwaart SMOEL & SMILE voor gegronde aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit een schending van deze garantie, behoudens in de mate waarin SMOEL & SMILE zelf een fout beging.

8.9 SMOEL & SMILE is niet verplicht om ontwerpen, tekeningen, foto’s, video’s, bronbestanden of werkdocumenten na oplevering blijvend te bewaren, behoudens wettelijke bewaarplichten of een afzonderlijke schriftelijke afspraak. Een overeengekomen bijkomende bewaring kan afzonderlijk worden vergoed; partijen maken dan redelijke afspraken over beveiliging en overdracht.

8.10 Voor zover wettelijk toegestaan is de totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van SMOEL & SMILE per opdracht beperkt tot de overeengekomen vergoeding voor die opdracht, exclusief btw. Deze beperking geldt niet in de gevallen vermeld in artikel 8.3 en evenmin voor zover zij de uitvoering van een essentiële verbintenis zou uithollen.

8.11 Voor zover wettelijk toegestaan, zullen partijen voor schade die uitsluitend voortvloeit uit de niet-nakoming van deze overeenkomst in beginsel de contractuele aansprakelijkheidsregels toepassen. De contractuele verweermiddelen en beperkingen gelden in dezelfde mate ten voordele van de aangestelden, zelfstandige medewerkers en onderaannemers van SMOEL & SMILE, ook bij een buitencontractuele vordering, behoudens dwingende wettelijke uitzonderingen.

Artikel 9 - Intellectuele eigendomsrechten
9.1 Onder intellectuele eigendomsrechten worden onder meer auteursrechten, modellenrechten, databankrechten, rechten op namen, logo’s, methodieken, vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen verstaan, voor zover daarop rechten kunnen rusten.

9.2 Het door SMOEL & SMILE vervaardigde materiaal (zoals teksten, ontwerpen, illustraties, strategieën en concepten) is, voor zover wettelijk beschermd, intellectuele eigendom van de rechthebbende(n), behoudens schriftelijk anders overeengekomen. Na volledige betaling krijgt de opdrachtgever op de definitief opgeleverde resultaten een niet-exclusieve, wereldwijde gebruikslicentie voor de volledige duur van de betrokken rechten, uitsluitend voor de eigen bedrijfsvoering en communicatie, online en offline. Daaronder vallen gebruik, publicatie, reproductie en de voor dat doel redelijkerwijs noodzakelijke aanpassingen door de opdrachtgever of zijn uitvoerende partners, met respect voor toepasselijke morele rechten. Concepten die niet definitief werden gekozen, bronbestanden, templates, merkstrategische tests en de eigen methodieken van SMOEL & SMILE zijn niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders bepaald. Een exclusieve overdracht van rechten, bijvoorbeeld voor een logo, wordt afzonderlijk schriftelijk vastgelegd.

9.3 Wanneer beeldmateriaal, lettertypes, software of andere materialen van derden worden gebruikt, is de gebruikslicentie van de opdrachtgever afhankelijk van de voorwaarden van de betreffende rechthebbende of aanbieder. SMOEL & SMILE licht de opdrachtgever in over relevante bekende beperkingen en past daarbij redelijke professionele zorg toe.

9.4 De opdrachtgever geeft toestemming om definitief en publiek gemaakt werk als referentie te tonen in het portfolio en in de eigen communicatie van SMOEL & SMILE, met vermelding van de opdrachtgever. Niet-gepubliceerde plannen, vertrouwelijke gegevens en projecten waarvoor vooraf schriftelijk een embargo of uitsluiting is afgesproken, worden niet openbaar gemaakt.

9.5 Partijen behandelen de niet-openbare commerciële, strategische en technische informatie die zij in het kader van de samenwerking verkrijgen vertrouwelijk. Deze verplichting geldt niet voor informatie die al rechtmatig openbaar was, onafhankelijk werd verkregen of wettelijk moet worden meegedeeld. De geheimhouding blijft na afloop bestaan zolang de informatie redelijkerwijs vertrouwelijk is.

Artikel 10 - Verwerking van persoonsgegevens
10.1 SMOEL & SMILE verwerkt persoonsgegevens van contactpersonen en opdrachtgevers volgens de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de AVG. De privacyverklaring, met onder meer doeleinden, rechtsgronden, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen, is afzonderlijk beschikbaar op www.smoelensmile.be.

10.2 Indien SMOEL & SMILE persoonsgegevens uitsluitend namens en volgens instructies van de opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen vóór die verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst overeenkomstig artikel 28 AVG. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de door hem aangeleverde gegevens en instructies.

Artikel 11 – Varia
11.1 Deze algemene voorwaarden doen geen enkele afbreuk aan de uitoefening door SMOEL & SMILE van alle andere haar toekomende wettelijke of contractuele rechten.

11.2 De opdrachtgever draagt zijn rechten of verplichtingen uit de overeenkomst niet aan derden over zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SMOEL & SMILE, tenzij de wet anders bepaalt. Die toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.

11.3 Het feit dat SMOEL & SMILE een contractueel recht niet onmiddellijk uitoefent, geldt niet als afstand van dat recht.

11.4 Op de rechtsverhouding tussen SMOEL & SMILE en de opdrachtgever is Belgisch recht van toepassing. Geschillen worden, behoudens dwingende bevoegdheidsregels, voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Limburg, afdeling Hasselt.