



2023_RMW_00003 Nieuw reglement over de algemene voorwaarden van het Dienstenbedrijf Sociale Economie - Goedkeuring

Beslissing: Goedgekeurd in openbare vergadering van 30 januari 2023

Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:

de heer Christophe Peeters, voorzitter
de heer Mathias De Clercq, burgemeester; de heer Filip Watteeuw, schepen; mevrouw Sofie Bracke, schepen; mevrouw Tine Heyse, schepen; mevrouw Astrid De Bruycker, schepen; de heer Sami Souguir, schepen; de heer Bram Van Braeckvelt, schepen; mevrouw Isabelle Heyndrickx, schepen; mevrouw Hafsa El-Bazioui, schepen; mevrouw Evita Willaert, schepen; de heer Rudy Coddens, schepen; de heer Johan Deckmyn; mevrouw Karin Temmerman; mevrouw Gabi De Boever; mevrouw Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; mevrouw Sara Matthieu; mevrouw Stephanie D'Hose; de heer Veli Yüksel; de heer Sven Taeldeman; de heer Jef Van Pee; de heer Mehmet Sadik Karanfil; de heer Gert Robert; de heer Carl De Decker; mevrouw Mieke Bouve; de heer Cengiz Cetinkaya; mevrouw Karla Persyn; mevrouw Anneleen Van Bossuyt; de heer Tom De Meester; de heer Bert Mispion; mevrouw Anita De Winter; de heer Joris Vandenbroucke; de heer Manuel Mugica Gonzalez; mevrouw Patricia De Beule; de heer Stijn De Roo; mevrouw Sonja Welvaert; de heer Christiaan Van Bignoot; mevrouw Adeline Blancquaert; mevrouw Caroline Persyn; de heer Ronny Rysermans; de heer Nicolas Vanden Eynden; mevrouw Alana Herman; mevrouw Els Roegiers; mevrouw Emilie Peeters; mevrouw Helga Stevens; de heer Jeroen Van Lysebettens; mevrouw Martine Verhoeve; de heer Anton Vandaele
mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; de heer Luc Kupers, adjunct-
algemeendirecteur

Bevoegd: Rudy Coddens

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 77 en artikel 78 lid 2, 3°.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

Motivering

Tussen OCMW Gent en de stad Gent werd op 20 mei 2016 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor de uitbouw van een gezamenlijk dienstenbedrijf voor sociale economie (verder

het 'Dienstenbedrijf' genoemd), gericht op het bevorderen van de maatschappelijke participatie en integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, het aanbieden van werk, het versterken en vergroten hun kans op doorstroom naar de reguliere economie.

Dit gebeurt door taken uit te voeren in opdracht van diensten binnen Groep Gent, bij de uitvoering van hun beleid. Daarnaast kan het Dienstenbedrijf ook diensten verlenen aan derden (individuen en organisaties) in functie van de uitvoering van de beleidsdoelstellingen van een opdrachtgevende entiteit. Deze 'derden' hebben betrekking op het OCMW-cliënteel dat na toeleiding door de armoede beleidsdoelstellingen (Ouderenzorg, de Sociale Dienst of Wonen), gebruik kan maken van de dienstverlening van het Dienstenbedrijf. De doelgroep wordt bepaald door het afwegingskader voor opdrachten, zoals voorzien in de nota dienstenbedrijf sociale economie Stad en OCMW Gent als bijlage bij het besluit van 23 december 2015 - Oprichting van de stadspijler van het 'Dienstenbedrijf sociale economie' binnen de Dienst Werken nota dienstenbedrijf'.

Huidig reglement legt de algemene voorwaarden vast die gelden tussen enerzijds OCMW Gent en bovenvermelde doelgroepen, voor de opdrachten die het Dienstenbedrijf voor hen uitvoert.

Het dienstenbedrijf sociale economie is belast met de uitvoering van dit reglement.

Bijgevoegde bijlage(n):

- AAV- Dienstenbedrijf SE - Reglement.pdf (deel van de beslissing)

Beslissing

Op voorstel van Het vast bureau

Beslist het volgende:

- Met unanimititeit

Artikel 1:

Keurt goed het *Reglement over de algemene voorwaarden van het Dienstenbedrijf Sociale Economie*, zoals gevoegd in bijlage.

2023_RMW_00003 - Nieuw reglement over de algemene voorwaarden van het Dienstenbedrijf
Sociale Economie

Goedgekeurd in de raad voor maatschappelijk welzijn van

Bekendgemaakt op

Inhoudstafel

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen	1
Artikel 1. Doel.....	1
Artikel 2. Definities.....	2
Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied.....	3
Hoofdstuk II. Regels	3
Artikel 4. De offerte	3
Artikel 5. Aanvaarding offerte – gevolgen - wijziging – uitvoering.....	4
Artikel 6. Herroepingsrecht van de Gebruiker	4
Artikel 7. Verplichtingen van de Partijen.....	5
Artikel 8. Oplevering.....	8
Artikel 9. Prijzen	8
Artikel 10. Facturatie – Betaling - eigendomsvoorbehoud	8
Artikel 11. Klachtenbehandeling en Geschillen	9
Artikel 12. Bescherming persoonsgegevens	9
Artikel 13. Aantasting geldigheid - niet-verzaking.....	9
Artikel 14. Controle & Sancties (en strafbepalingen).....	10
Artikel 15. Non-discriminatieclausule.....	12
Artikel 16. Inwerkingtreding (en duurtijd)	12

Reglement

Hoofdstuk I. Algemene bepalingen

Artikel 1. Doel

Tussen OCMW Gent en de stad Gent werd op 20 mei 2016 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor de uitbouw van een gezamenlijk dienstenbedrijf voor sociale economie (verder het 'Dienstenbedrijf' genoemd), gericht op het bevorderen van de maatschappelijke participatie en integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, het aanbieden van werk, het versterken

en vergroten hun kans op doorstroom naar de reguliere economie. Dit gebeurt door taken uit te voeren in opdracht van diensten binnen Groep Gent, bij de uitvoering van hun beleid.

Daarnaast kan het Dienstenbedrijf ook diensten verlenen aan derden (individuen en organisaties) in functie van de uitvoering van de beleidsdoelstellingen van een opdrachtgevende entiteit. Deze 'derden' hebben betrekking op het OCMW-cliënteel dat na toegeleiding door de armoede beleidsdoelstellingen (Ouderenzorg, de Sociale Dienst of Wonen), gebruik kan maken van de dienstverlening van het Dienstenbedrijf.

Huidig reglement legt de algemene voorwaarden vast die gelden tussen enerzijds OCMW Gent en bovenvermelde doelgroepen, voor de opdrachten die het Dienstenbedrijf voor hen uitvoert.

Artikel 2. Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen, volgende betekenis.

Het Dienstenbedrijf Sociale Economie : het sociale economiebedrijf van OCMW Gent dat in casu opdrachten uitvoert voor OCMW-cliënteel in functie van de uitvoering van de beleidsdoelstellingen. Het wordt verder afgekort als '**het Dienstenbedrijf**'.

Gebruiker : de Gebruiker behoort tot een van de doelgroepen van het dienstenbedrijf voor sociale economie, zoals omschreven in onderstaand artikel 3.

Opdracht : de opdrachten die het Dienstenbedrijf kan uitvoeren voor de Gebruiker bestaan uit onder meer uit : verhuizing, ontruiming, kluswerk, loodgieterij, elektriciteit, schrijnwerkerij, meubelrenovatie, schoonmaakopdrachten, leveren noodmeubelen, stukadoorwerk.

Partijen : het Dienstenbedrijf en de Gebruiker samen.

Bestelling : de aanvraag (door de Gebruiker) van een opdracht aan het Dienstenbedrijf.

Offerte : het aanbod van het Dienstenbedrijf aan de Gebruiker.

Overeenkomst : de overeenkomst die tot stand komt tussen OCMW Gent (voor wie het Dienstenbedrijf optreedt) en de Gebruiker door de ondertekening (= aanvaarding) van de offerte door de Gebruiker.

Werf : plaats van uitvoering van de opdracht.

Werkdagen : alle kalenderdagen met uitsluiting van de zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen, de jaarlijkse vakantiedagen en de inhaalrustdagen.

Artikel 3. Doelgroep en toepassingsgebied

De doelgroep wordt bepaald door het afwegingskader voor opdrachten, zoals voorzien in de nota dienstenbedrijf sociale economie Stad en OCMW Gent als bijlage bij het Besluit van 23 december 2015 - Oprichting van de stadspijler van het 'Dienstenbedrijf sociale economie' binnen de Dienst Werken nota dienstenbedrijf'.

Eenzijds treedt het Dienstenbedrijf op in opdracht van diensten binnen Groep Gent, bij de uitvoering van hun beleid. Anderzijds, kan het Dienstenbedrijf ook diensten verlenen aan derden (individueen en organisaties) in functie van de uitvoering van de beleidsdoelstellingen van een opdrachtgevende entiteit. Deze 'derden' hebben betrekking op het OCMW-cliënteel dat na toegeleiding door de armoede beleidsdoelstellingen (Ouderenzorg, de Sociale Dienst of Wonen), gebruik kan maken van de dienstverlening van het Dienstenbedrijf.

Onderstaande AV gelden voor alle offerten, handelingen, opdrachten, diensten en overeenkomsten tussen OCMW Gent en de Gebruiker, tenzij het Dienstenbedrijf uitdrukkelijk andersluidende voorwaarden zou aanvaard hebben. De AV maken integraal deel uit van de Overeenkomst.

Deze AV kunnen op bepaalde punten afwijken van het gemene recht, met uitsluiting van elke andere bepaling waarmee het Dienstenbedrijf zich niet uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord heeft verklaard.

Hoofdstuk II. Regels

Artikel 4. De offerte / werkbon

Tenzij voor werken tot en met een bedrag van 250 euro of indien spoedeisende omstandigheden het onmogelijk maken, wordt een schriftelijke offerte opgemaakt met een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen. De offerte bevat :

- de totale prijs van het product, met inbegrip van alle belastingen en alle diensten die door de Gebruiker verplicht moeten worden bijbetaald;
- als door de aard van het product de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, wordt in de offerte de manier vermeld waarop de prijs moet worden berekend;
- eventuele extra vracht-, leverings-, of portokosten. Indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, wordt op de offerte vermeld dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn.
- De offertes zijn steeds gebaseerd op de waarden van de materialen die gelden op het tijdstip van de Overeenkomst. Indien deze wijzigingen ondergaan is het akkoord van de Gebruiker vereist.

Tenzij anders bepaald, geldt de offerte voor 30 kalenderdagen.

Voor werken tot en met een bedrag van 250 euro of in geval van spoedeisende omstandigheden wordt mondeling een inschatting (aantal werkuren, verplaatsing, kost materiaal, etc...) aan de Gebruiker meegedeeld.

Artikel 5. Aanvaarding offerte/werkbon – gevolgen - wijziging – uitvoering

§ 1. Aanvaarding van de offerte en gevolgen

- De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de (ongewijzigde) offerte of de werkbon door ondertekening door de Gebruiker met de vermelding 'voor akkoord'.
- De Gebruiker verzendt de offerte binnen een termijn van 30 kalenderdagen na offertedatum terug aan het Dienstenbedrijf : hetzij per brief of per e-mail.
- Door de aanvaarding van de offerte, erkent de Gebruiker uitdrukkelijk en zonder voorbehoud de AV te hebben ontvangen, er kennis van te hebben genomen en de toepassing ervan te hebben aanvaard.
- Na ontvangst van de voor *akkoord* ondertekende offerte neemt het Dienstenbedrijf de opdracht van de Gebruiker op in de planning van de Werf en worden de nodige materialen besteld.

§ 2. Wijzigingen van de opdracht

- Een wijziging is : elke wijziging, toevoeging of weglating met betrekking tot de opdracht alsook de vaststelling van de prijs, zoals omschreven in de offerte.
- Wijzigingen van de opdracht zijn slechts geldig na schriftelijke aanvaarding van het Dienstenbedrijf, zoniet is er instemming met de opdracht door de loutere uitvoering ervan.
- Het Dienstenbedrijf behoudt het recht de offerte aan te passen als blijkt bij aanvang van de opdracht of tijdens de opdracht dat de situatie anders is dan ingeschat.
- Elke wijziging van de opdracht kan aanleiding geven tot een prijsaanpassing en desgevallend ook een wijziging van de uitvoeringstermijn.
- Bij een wijziging van de opdracht vallen alle reeds gemaakte en niet-recupereerbare kosten van het Dienstenbedrijf, ten laste van de Gebruiker.

§ 3. Uitvoering

- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden de leverings- en uitvoeringstermijnen in samenspraak met de Gebruiker bepaald en in werkdagen vastgelegd.
- De Gebruiker is op de hoogte van het feit dat de werkmannen die de opdracht uitvoeren mensen in opleiding zij maar onder toezicht staan van professionele, geschoolde vakmensen.

Artikel 6. Herroepingsrecht van de Gebruiker

De Gebruiker heeft een herroepingsrecht in het geval van dringende herstellingen of onderhoud waarbij het Dienstenbedrijf aanvullende diensten verleent waar de Gebruiker niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan de noodzakelijke vervangstukken.

Binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag van de Overeenkomst brengt de Gebruiker het Dienstenbedrijf, op duidelijke wijze op de hoogte van zijn herroepingsbeslissing. De Gebruiker zendt op eigen kosten de goederen terug tenzij het Dienstenbedrijf aangeboden heeft de goederen zelf af te halen. De Gebruiker is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Het Dienstenbedrijf vergoedt onverwijld alle van de Gebruiker ontvangen betalingen, inclusief, desgevallend, de leveringskosten. De uitvoering van de Overeenkomst ten aanzien van deze opdracht wordt hierdoor beëindigd.

Artikel 7. Verplichtingen van de Partijen

§ 1. Verplichtingen van het Dienstenbedrijf

1. Bij werken, verhuizing of ontruiming staat het Dienstenbedrijf in voor de aanvraag en plaatsing van de nodige parkeervergunningen en parkeerverbodsborden alsook voor het voorbehouden van plaatsen voor stationering.
2. Het Dienstenbedrijf voert de opdracht uit volgens de regels van het goed vakmanschap en neemt de daarop van toepassing zijnde voorschriften en regelgeving in acht. Daarbij neemt zij de maatregelen die, in functie van de omstandigheden, het best de belangen van de Gebruiker behartigen. Alle redelijke kosten die het Dienstenbedrijf hierdoor heeft moeten maken vallen ten laste van de Gebruiker.
3. Bij uitvoering van opdracht wijst het Dienstenbedrijf de Gebruiker op :
 - a. onjuistheden in de bestelde opdracht voor zover het Dienstenbedrijf deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen (o.a. opdracht op een ondeugdelijke ondergrond).
 - b. zichtbare gebreken van de (on)roerende zaak die het voorwerp uitmaakt van de opdracht, zichtbare gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de Gebruiker ter beschikking zijn gesteld.
 - c. alle schade die zich voordoet aan goederen van het Dienstenbedrijf ten gevolge van nalatigheid van de Gebruiker.
4. Na uitvoering van de opdracht worden kleine onvolkomenheden of onafgewerktheden zoals door de Gebruiker schriftelijk gemeld, door het Dienstenbedrijf zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 15 kalenderdagen na kennisgeving hersteld.
5. Het Dienstenbedrijf is verzekerd voor schade voor zover deze haar kan worden toegerekend.

§ 2. Verplichtingen van de Gebruiker

1. Bij verhindering voor de aanvang op de geplande datum:

Indien de Gebruiker door omstandigheden verhinderd is om de opdracht op de afgesproken datum te laten doorgaan verwittigt hij onmiddellijk of zo snel mogelijk voor aanvang van de opdracht het Dienstenbedrijf telefonisch of via e-mail.

De Gebruiker is in ieder geval gehouden de reeds gemaakte alsook de niet-recupereerbare kosten van het Dienstenbedrijf te vergoeden.

2. Voorzorgsmaatregelen

De Gebruiker dient alle noodzakelijke voorzorgen te nemen opdat de voertuigen van het Dienstenbedrijf bij aankomst onmiddellijk de opdracht normaal kunnen uitvoeren zonder belemmering en ernstig en/of onmiddellijk gevaar voor de veiligheid en gezondheid van het personeel.

Daartoe dient de Gebruiker tijdig voor aanvang van de opdracht :

- De arbeidsplaats vlot toegankelijk te maken, te ontruimen, vrij te maken van : ongedierte, brandschade, chemisch afval, organisch afval, menselijke of dierlijke uitwerpselen, asbest houdende materialen en toepassingen, wapens, gevaarlijke voorwerpen en in het algemeen alle substanties of vloeistoffen waarvan het waarschijnlijk is dat ze schade kunnen veroorzaken aan de gezondheid van het personeel die de opdracht uitvoeren en/of hun materialen;
- Voldoende plaats te voorzien voor de aanvoer, opslag en/ of afvoer van bouwmaterialen en werktuigen;
- Voldoende aansluitingsmogelijkheden te voorzien voor o.a. elektrische werktuigen, aftappunten voor water;
- Gegevens te bezorgen inzake de ligging van ondergrondse kabels, leidingen en buizen in, op, aan of onder de bouwlocatie of bouwperceel;
- Het Dienstenbedrijf toe te laten stalen te nemen van materialen die bij aanraking mogelijk een impact kunnen hebben op de veiligheid en/of gezondheid van de het personeel;
- De Gebruiker dient ervoor te zorgen dat de goederen, materialen of installaties die door het Dienstenbedrijf geleverd moeten worden onmiddellijk op een veilige manier kunnen worden gestockeerd;
- De Gebruiker zorgt dat alle nutsvoorzieningen op de Werf op zijn kosten kunnen worden gebruikt en staat in voor het beschikbaar stellen van sanitaire voorzieningen voor het personeel van het Dienstenbedrijf.

Alle schade en bijkomende kosten tengevolge van het niet nemen van deze voorzorgsmaatregelen zijn ten laste van de Gebruiker.

3. Bijkomende verplichtingen, in geval van een verhuizing

- a. Beschikkingsrecht goederen: de Gebruiker verklaart rechtsgeldig over alle te verhuizen goederen te mogen beschikken alsook dat de goederen niet bezwaard zijn met een beslag.
- b. Verplichte aanwezigheid Gebruiker tijdens verhuizing: de Gebruiker (of zijn lasthebber) moet aanwezig zijn gedurende de hele duur van de werkzaamheden zoniet zal het Dienstenbedrijf niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor enige schade die zijn oorzaak vindt in de afwezigheid van de Gebruiker (of lasthebber), tenzij de schade veroorzaakt is door opzet of grove fout van het Dienstenbedrijf.
- c. Goederen uitgesloten van de verhuizing zijn: verdovende middelen, illegale wapens en gevaarlijke dieren.

Tenzij na uitdrukkelijk schriftelijk akkoord, is het de Gebruiker tevens verboden volgende voorwerpen ter verhuizing aan te bieden : vloeistoffen en goederen welke een algemeen bekend risico inhouden van brand, ontploffing of beschadiging aan andere goederen, zoals fosfor, benzine, steenkool, lucifers, kleurstoffen, accumulators, zuren of bijtende stoffen. In het algemeen alle vaste of vloeibare substanties waarvan het waarschijnlijk is dat ze schade kunnen veroorzaken aan de uitrusting of de verhuisde goederen. Alle schade aan goederen van het Dienstenbedrijf veroorzaakt door bovenvermelde vloeistoffen of goederen valt in ieder geval ten laste van de Gebruiker.

- d. Tegensprekelijke inventaris: De Gebruiker zal een tegensprekelijke inventaris laten opmaken van de te verhuizen goederen en hiervoor het Dienstenbedrijf tijdig verwittigen. Het Dienstenbedrijf zal een personeelslid met de opdracht belasten. De kosten voor het opmaken van deze inventaris vallen ten laste van de Gebruiker en zullen hem op voorhand meegedeeld worden.

Voor elke verhuizing zonder of met inventaris die niet tegensprekelijk met het Dienstenbedrijf is opgemaakt, kan het Dienstenbedrijf op geen enkele manier verantwoordelijk gesteld worden in geval van verlies, schade of diefstal van de te verhuizen goederen. Alle kosten en schade die het Dienstenbedrijf lijdt ten gevolge van het niet of onvoldoende naleven van deze bepalingen, komen ten laste van de Gebruiker.

- e. Montage: de Gebruiker zal de meubelen die hij zelf gedemonteerd heeft ook weer zelf monteren.
- f. Vrijwaring: de Gebruiker zal op eerste verzoek het Dienstenbedrijf vrijwaren ingeval deze laatste door derden wordt aangesproken voor schade en boetes die verband houden met de uitvoering van de verhuizing als gevolg van handelingen of nalaten van de Gebruiker in strijd met huidige verplichtingen en wettelijke voorschriften.

Artikel 8. Oplevering en gevolgen

§ 1. Oplevering

Tenzij andersluidend schriftelijk beding, wordt er overeengekomen dat indien de Gebruiker binnen een termijn van 15 dagen na de uitvoering geen bemerkingen overmaakt aan het Dienstenbedrijf, de uitvoering van de opdracht geacht wordt definitief aanvaard te zijn. Dit tijdstip wordt gelijkgesteld met de enige en definitieve oplevering.

Eventuele bemerkingen dienen per aangetekende brief of per e-mail bezorgd te worden aan het Dienstenbedrijf.

§ 2. Gevolgen

De oplevering houdt de goedkeuring in van de uitvoering van de opdracht en dekt de zichtbare gebreken.

De goedkeuring van de uitvoering van de opdracht zal eveneens blijken uit de betaling van de prijs alsook uit de inbezitneming van het goed door de opdrachtgever zonder enige opmerking.

Artikel 9. Prijzen

De prijzen gelden zoals vermeld in de offerte op het ogenblik van de aanvaarding ervan. De prijzen zijn in euro vermeld, inclusief btw en andere taxen. Er wordt voorbehoud gemaakt voor eventuele typfouten of materiële vergissingen.

Artikel 10. Facturatie – Betaling - Eigendomsvoorbehoud

§ 1. Facturatie

Voor elke opdracht wordt door het Dienstenbedrijf een factuur opgesteld aan de Gebruiker. Het Dienstenbedrijf is niet verantwoordelijk voor de onvolledige of onjuiste opgave door de Gebruiker van de facturatiegegevens. De Gebruiker verbindt zich ertoe de onjuistheden in de vermelde betaalgegevens onmiddellijk aan het Dienstenbedrijf te melden. Voor alle betwistingen inzake de factuur en facturatie, is Hoofdstuk II, Artikel 11 van toepassing.

§ 2. Betaling

Enkel indien de Gebruiker dit wenst, kan een voorschot betaald worden. Bij opmaak van de factuur verrekenet het Dienstenbedrijf alle betaalde voorschotten.

De factuur dient te worden voldaan binnen 30 kalenderdagen na verzending. Alle facturen worden betaald via bankoverschrijving. Het Dienstenbedrijf rekent de Gebruiker geen administratieve kosten aan.

§ 3. Eigendomsvoorbehoud

De eigendomsoverdracht van de geleverde goederen geschiedt slechts na volledige betaling. Totdat de Gebruiker volledig en definitief heeft betaald, behoudt het Dienstenbedrijf het volledige eigendomsrecht op de producten en materialen.

Artikel 11. Klachtenbehandeling - Geschillen

§ 1. Klachtenbehandeling

Op straffe van verval dient elke klacht of betwisting met betrekking tot de Overeenkomst, leveringen, uitgevoerde opdracht(en) of facturatie binnen de 5 werkdagen na ontvangst, gemotiveerd te worden verzonden per email aan het Dienstenbedrijf.

§ 2. Klachtenbehandeling bij de ombudsdienst

Voor zover met het Dienstenbedrijf geen minnelijke oplossing kan worden bereikt, staat het de Gebruiker vrij om de klacht/betwisting te melden bij de ombudsdienst van de Stad Gent teneinde het probleem alsnog in der minne te regelen.

Een klacht of betwisting schorst in geen geval de betalingsverbintenis van de Gebruiker.

§ 3. Geschillen

Partijen verbinden zich ertoe om, vooraleer een gerechtelijke actie te ondernemen, eerst een minnelijke regeling, zoals bepaald in Hoofdstuk II, Artikel 11 §1, na te streven.

Alle geschillen inzake de Overeenkomst en de AV worden beslecht door de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van Oost-Vlaanderen, afdeling Gent en beheerst door en geïnterpreteerd volgens het Belgisch Recht.

Artikel 12. Bescherming persoonsgegevens

Het Dienstenbedrijf verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens die zij van de Gebruiker ontvangt met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst met respect voor de privacy en toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

De persoonsgegevens kunnen enkel worden gedeeld met verwerkers, ontvangers en/of mede-actoren van het Dienstenbedrijf voor zover dit noodzakelijk is in het kader van voormelde doeleinden voor de verwerking.

Voor meer info kan de Gebruiker terecht op de website van de stad Gent.

Artikel 13. Aantasting geldigheid - niet-verzaking

Indien een bepaling van deze AV verboden en nietig is of wordt verklaard, blijft de Overeenkomst bindend voor de partijen indien ze zonder de onrechtmatige bedingen kan voortbestaan.

Voor zover het Dienstenbedrijf, op gelijk welk moment, nalaat om ten aanzien van de Gebruiker één van de opgesomde rechten af te dwingen of uit te oefenen, zal dit niet gelden als een verzaking of een aantasting van deze rechten.

Artikel 14. Controle & Sancties (en strafbepalingen)

§ 1. Opschorting van de Overeenkomst

Indien het Dienstenbedrijf vaststelt dat de Gebruiker zijn verplichtingen niet of niet volledig nakomt waardoor de (verdere) tenuitvoerlegging van de opdracht op het vastgestelde tijdstip redelijkerwijze onmogelijk wordt, kan tussen partijen een nieuwe afspraak worden gemaakt.

In dat geval wordt de uitvoeringstermijn verlengd met de duur van de opschorting en komen de reeds gemaakte en niet-recupereerbare kosten van het Dienstenbedrijf ten laste van de Gebruiker.

Indien de Gebruiker bij een derde afspraak – door eigen toedoen - zijn verplichtingen nog steeds niet of niet volledig nakomt wordt de Overeenkomst beëindigd, volgens Hoofdstuk II, Artikel 14 §2,4.

§ 2. Beëindiging van de Overeenkomst

1. Elke beëindiging van de Overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren.
2. Indien de beëindiging uitgaat van de Gebruiker dient dit hetzij per aangetekende brief hetzij per e-mail aan het Dienstenbedrijf bezorgd te worden.
3. Indien de Gebruiker de goedgekeurde offerte annuleert voor de aanvang van de uitvoering van de opdracht, is de Gebruiker gehouden de reeds gemaakte alsook de niet-recupereerbare kosten van het Dienstenbedrijf te vergoeden.
4. Indien de Overeenkomst tijdens de uitvoering van de opdracht door de ene of de andere Partij wordt beëindigd, is de Gebruiker gehouden volgende kosten te vergoeden :
 - elk, door het werkteam, begonnen werk
 - de kosten voor de (desgevallende) opstart van de Werf
 - de (eventuele) verplaatsingskosten
 - alle gemaakte en niet-recupereerbare kosten
 - de (eventuele) kosten voor bijkomend te nemen veiligheids- en hygiëne maatregelen

§ 3. Aansprakelijkheid

1. Aansprakelijkheid van de Gebruiker
 - a. De Gebruiker draagt het risico voor het niet of niet volledig naleven van zijn Gebruikersverplichtingen.
 - b. De Gebruiker is aansprakelijk voor de schade aan alle goederen die door hem zelf werden ingepakt.

- c. Vanaf de levering op de Werf staat de Gebruiker in voor verlies van en schade aan alle goederen, materialen en benodigdheden van het Dienstenbedrijf.

2. Aansprakelijkheid van het Dienstenbedrijf

- a. Behoudens in geval van opzet of grove fout is het Dienstenbedrijf niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade (aan voorwerpen van de Gebruiker die deel uitmaken van de opdracht) waarvoor haar aansprakelijkheid in deze AV niet uitdrukkelijk is bepaald.
- b. Een gebeurlijke aansprakelijkheid zal in alle gevallen beperkt zijn tot de waarde van de geleverde of te leveren goederen en/of prestaties.
- c. Uitgesloten gevallen : het Dienstenbedrijf is in alle gevallen ontheven van elke mogelijke aansprakelijkheid betreffende het vervoer en de behandeling van meubelen, uitrustingen en voorwerpen die werden ingepakt en/of uitgepakt door andere personen dan het personeel van het Dienstenbedrijf zelf.
- d. Eveneens is het Dienstenbedrijf ontheven van alle schade (inclusief aan gebouwen) en verliezen tijdens de uitvoering van de opdracht, toegebracht en volledig te wijten aan de Gebruiker (of zijn lasthebber), een familielid of een derde.
- e. De aansprakelijkheid inzake de geleverde en gebruikte producten en materialen is beperkt tot de door de leverancier/fabrikant verstrekte waarborgen.

§ 4. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan, elke gebeurtenis die een onoverkomelijke hindernis vormt buiten de wil van het Dienstenbedrijf of de Gebruiker en die het goed verloop van de opdracht tijdelijk of definitief onmogelijk maakt.

Wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen onder overmacht : Brand, quarantaine, maatregelen van overheidswege, oproer en oorlog, terreurdaden, pandemie, epidemie, slechte of onwerkbare weersomstandigheden, stroom- en nutsonderbrekingen, tekort aan werkkrachten en materiaal, transportbelemmeringen, vertraging bij de leverancier(s), werkstaking(en) en ziekte.

Partijen zijn verplicht om deze omstandigheden en maatregelen zo snel mogelijk aan elkaar schriftelijk (per mail of per brief) te melden.

Na de duur van de onderbreking door overmacht, vermeerderd met de tijd die nodig is om de Werf weer op te starten hervatten partijen hun verbintenissen van zodra dit redelijkerwijze terug mogelijk is.

Artikel 15. Non-discriminatieclausule

§ 1. De contractant verbindt er zich toe:

- a. geen enkele vorm van discriminatie op grond van het geslacht, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, leeftijd, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysieke of genetische eigenschap of sociale afkomst te dulden.
- b. toegankelijk te zijn voor iedereen.
- c. elk discriminerend gedrag op de werkplaats te voorkomen en indien nodig te bestrijden en te bestraffen.
- d. de wetten en reglementen die de toepassing van de non-discriminatie en gelijke kansen bevorderen en verdedigen na te leven.
- e. indien men beroep doet op derden onderhavige non-discriminatieclausule aan hen ter kennis te brengen en er voor te zorgen dat ook zij die naleven in de bijdrage die zij leveren in het kader van het toepasselijke reglement/de overeenkomst.

§ 2. Wanneer de non-discriminatieclausule niet nageleefd wordt, kan de OCMW Gent - rekening houdend met alle elementen - maatregelen nemen.

Artikel 16. Inwerkingtreding (en duurtijd)

Dit reglement treedt in werking na bekendmaking. Tweejaarlijks wordt de werking van dit reglement geëvalueerd.

(einde reglement)