

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

Artikel 1 – Identiteit en contactgegevens

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de activiteiten van:

Senscape

Tulpenlaan 20
8480 Eernegem
België
E-mail: informatie@senscape.be
Ondernemingsnummer: 1041106344
Btw-nummer: BE1041.106.344

Hierna genoemd: “**Senscape**”.

Artikel 2 – Definities

Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Senscape: de onderneming zoals omschreven in artikel 1.

Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een offerte aanvraagt, een overeenkomst met Senscape sluit of producten of diensten van Senscape afneemt.

Professionele klant: iedere klant die handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Senscape en de klant betreffende de levering van producten en/of diensten.

Producten: alle door Senscape aangeboden fysieke goederen, waaronder VR-toolboxen, VR-brillen, accessoires en andere materialen.

Diensten: onder andere opleidingen, workshops, advies, begeleiding, demonstraties en installatie of opstart van zorgtechnologie.

Artikel 3 – Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

3.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, verkopen, leveringen en diensten van Senscape, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.2. Bijzondere voorwaarden die uitdrukkelijk in een offerte of overeenkomst zijn opgenomen, hebben voorrang op deze algemene voorwaarden wanneer beide met elkaar in strijd zijn.

3.3. Algemene voorwaarden van een professionele klant zijn niet van toepassing, tenzij Senscape deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

3.4. De klant krijgt de mogelijkheid deze algemene voorwaarden te raadplegen vóór het sluiten van de overeenkomst.

3.5. Door een offerte van Senscape te aanvaarden of, indien van toepassing, een bestelling via de website te plaatsen nadat de klant de mogelijkheid heeft gekregen deze algemene voorwaarden te raadplegen en te aanvaarden, bevestigt de klant kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

3.6. Voor consumenten gelden steeds de dwingende bepalingen van het toepasselijke consumentenrecht. Indien een bepaling uit deze voorwaarden daarmee strijdig is, heeft de wettelijke consumentenbescherming voorrang.

Artikel 4 – Aanbod en offertes

4.1. Senscape werkt in principe op basis van offertes.

4.2. Een offerte vermeldt zo duidelijk mogelijk welke producten en/of diensten zijn inbegrepen, de prijs en, indien van toepassing, verzendings-, verplaatsings- of andere bijkomende kosten.

4.3. Tenzij anders vermeld, is een offerte **30 kalenderdagen** geldig vanaf de datum van verzending.

4.4. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die op dat moment door de klant aan Senscape werd verstrekt.

4.5. Kennelijke materiële vergissingen, schrijf-, reken- of typfouten binden Senscape niet.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

4.6. Afbeeldingen, foto's, demonstratiemateriaal en omschrijvingen op de website, sociale media, brochures of andere communicatiemiddelen zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk. Kleine verschillen die geen invloed hebben op de essentiële kenmerken van het product vormen op zichzelf geen tekortkoming.

4.7. Indien een product niet langer verkrijgbaar blijkt te zijn vóór het sluiten van de overeenkomst, zal Senscape de klant hierover informeren.

4.8. Verkoop via de website

Senscape kan bepaalde producten en/of diensten rechtstreeks via haar website of webshop aanbieden. De productomschrijving, prijs, eventuele leveringskosten en andere essentiële kenmerken worden vóór het plaatsen van de bestelling aan de klant meegedeeld.

4.9. De vermelding van een product of dienst op de website vormt geen garantie dat dit onbeperkt beschikbaar is. Indien een besteld product uitzonderlijk niet beschikbaar blijkt te zijn, wordt de klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Indien reeds werd betaald en de bestelling niet kan worden uitgevoerd, wordt het betreffende bedrag terugbetaald.

4.10. Prijzen die via de website aan consumenten worden aangeboden, worden weergegeven overeenkomstig de toepasselijke wettelijke informatieverplichtingen. Eventuele bijkomende kosten, zoals leveringskosten, worden vóór het definitief plaatsen van de bestelling meegedeeld.

4.11. Senscape doet redelijke inspanningen om informatie, afbeeldingen, prijzen en productomschrijvingen op de website correct en actueel weer te geven. Kennelijke materiële vergissingen of fouten binden Senscape niet, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 5 – Totstandkoming en wijziging van de overeenkomst

5.1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant de offerte schriftelijk of elektronisch aanvaardt, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders wordt bepaald.

5.2. E-mail of een andere elektronische bevestiging kan als schriftelijke aanvaarding gelden.

5.3. Wijzigingen na aanvaarding van de offerte zijn slechts bindend wanneer Senscape en de klant daarover overeenstemming bereiken.

5.4. Wanneer de klant na het sluiten van de overeenkomst bijkomende producten, aanpassingen of prestaties vraagt, kan Senscape daarvoor een bijkomende vergoeding aanrekenen.

5.5. Senscape deelt de bijkomende prijs vooraf mee wanneer deze redelijkerwijze vooraf kan worden bepaald.

5.6. Bestellingen via de website: Wanneer een product of dienst rechtstreeks via de website van Senscape kan worden besteld, krijgt de klant vóór het definitief plaatsen van de bestelling de mogelijkheid om de inhoud van de bestelling, de totale prijs en eventuele bijkomende kosten te controleren en, waar mogelijk, invoerfouten te corrigeren.

5.7. De klant krijgt vóór het plaatsen van de bestelling de mogelijkheid om kennis te nemen van deze algemene voorwaarden en deze te aanvaarden.

5.8. De klant plaatst de bestelling via de daarvoor voorziene bestelprocedure op de website. De bestelknop of een gelijkwaardige functie maakt duidelijk dat het plaatsen van de bestelling een betalingsverplichting inhoudt wanneer dit het geval is.

5.9. Na ontvangst van een online bestelling ontvangt de klant langs elektronische weg een bevestiging van de bestelling. De overeenkomst komt tot stand overeenkomstig de informatie die tijdens het bestelproces aan de klant wordt meegedeeld.

5.10. Indien online betaling wordt aangeboden, gebeurt deze via de op de website beschikbare betaalmethoden en, waar van toepassing, via een externe betalingsdienstverlener. Senscape is niet verantwoordelijk voor tijdelijke technische storingen bij een externe betalingsdienstverlener waarop Senscape geen redelijke controle heeft.

5.11. Bij overeenkomsten die op afstand met consumenten worden gesloten, verstrekt Senscape de wettelijk verplichte precontractuele informatie en blijven de toepasselijke consumentenrechten, waaronder waar van toepassing het wettelijke herroepingsrecht, volledig gelden.

5.12. Senscape behoudt zich het recht voor een bestelling te weigeren wanneer daarvoor een objectieve en gerechtvaardigde reden bestaat, bijvoorbeeld bij een kennelijke fout, vermoeden van fraude of wanneer uitvoering van de bestelling redelijkerwijze onmogelijk is. Een eventueel reeds ontvangen bedrag voor een geweigerde bestelling wordt terugbetaald.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

Artikel 6 – Producten en diensten

Senscape kan onder meer volgende producten en diensten aanbieden:

- VR-toolboxen;
- VR-brillen en accessoires;
- materialen voor belevingsgerichte zorgtechnologie;
- opleidingen en workshops;
- demonstraties;
- installatie en technische opstart van VR-brillen;
- begeleiding bij implementatie;
- advies rond zorgtechnologie;
- ondersteuning bij het gebruik van VR en andere belevingsgerichte technologie;

andere producten of diensten die in de offerte worden omschreven.

De concrete inhoud van iedere opdracht wordt bepaald door de aanvaarde offerte.

Deze lijst is niet limitatief

Artikel 7 – Prijzen en bijkomende kosten

7.1. Alle prijzen worden uitgedrukt in euro.

7.2. In de offerte wordt aangegeven of prijzen inclusief of exclusief btw zijn.

7.3. Voor consumenten worden prijzen weergegeven overeenkomstig de toepasselijke wettelijke informatieverplichtingen.

7.4. Verzendings-, leverings-, verplaatsings- en andere bijkomende kosten worden afzonderlijk vermeld wanneer zij niet in de prijs inbegrepen zijn.

7.5. Voor opleidingen, demonstraties, begeleiding of installatie op locatie kan Senscape verplaatsingskosten aanrekenen.

7.6. De manier waarop deze verplaatsingskosten worden berekend, wordt vooraf in de offerte meegedeeld.

7.7. Indien van toepassing kunnen ook parkeer-, tol-, verblijfs- of andere vooraf meegedeelde noodzakelijke kosten worden aangerekend.

7.8. De prijs van een reeds aanvaarde offerte wordt niet eenzijdig gewijzigd, behalve wanneer dit wettelijk toegestaan is of partijen daarover uitdrukkelijk overeenstemming bereiken.

Artikel 8 – Facturatie en betaling

8.1. Tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur, zijn facturen betaalbaar binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum.

8.2. Producten worden in principe gefactureerd bij of rond de levering, bij bestelling via de workshop wordt er vooraf betaald.

8.3. Opleidingen, begeleiding, demonstraties, installaties en andere diensten worden in principe gefactureerd na uitvoering.

8.4. Senscape kan bij grotere opdrachten of bestellingen een voorschot of voorafbetaling vragen. Dit wordt vooraf in de offerte vermeld.

8.5. Wanneer een opdracht uit verschillende fases bestaat, kan Senscape in de offerte voorzien in tussentijdse facturatie.

Artikel 9 – Betwisting van facturen

9.1. Een professionele klant die een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, wordt gevraagd dit zo spoedig mogelijk en gemotiveerd schriftelijk aan Senscape te melden via informatie@senscape.be.

9.2. Een betwisting van een deel van de factuur schort de verplichting tot betaling van het niet-betwiste gedeelte niet op.

9.3. Een klacht over een factuur doet geen afbreuk aan dwingende wettelijke rechten van consumenten.

Artikel 10 – Laattijdige betaling

10.1. Professionele klanten

Bij niet-tijdige betaling door een professionele klant zijn de regels inzake betalingsachterstand bij handelstransacties van toepassing, voor zover partijen niet geldig anders zijn overeengekomen.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

Senscape behoudt zich daarnaast het recht voor verdere prestaties of leveringen op te schorten indien vervallen facturen na ingebrekestelling onbetaald blijven.

10.2. Consumenten

Bij laattijdige betaling door een consument worden steeds de wettelijk geldende regels gevolgd.

Senscape stuurt, wanneer de wet dit vereist, eerst een **kosteloze betalingsherinnering** en respecteert de wettelijke wachttermijn voordat interesten of schadevergoedingen worden aangerekend.

Eventuele interesten en forfaitaire vergoedingen worden uitsluitend aangerekend binnen de wettelijk toegestane grenzen.

Artikel 11 – Eigendomsvoorbehoud

11.1. Voor zover wettelijk toegestaan blijven geleverde goederen eigendom van Senscape totdat de klant de volledige prijs van deze goederen heeft betaald.

11.2. Tot de volledige betaling moet de klant redelijkerwijze zorg dragen voor de goederen.

11.3. Een professionele klant mag goederen waarop een eigendomsvoorbehoud rust niet verkopen, verpanden of op andere wijze als zekerheid aan derden overdragen zonder toestemming van Senscape.

11.4. Het eigendomsvoorbehoud doet geen afbreuk aan de wettelijke regels betreffende de overgang van het risico, in het bijzonder ten aanzien van consumenten.

Artikel 12 – Levering

12.1. De wijze van levering wordt vermeld in de offerte of met de klant afgesproken.

12.2. Producten kunnen onder andere worden geleverd:

- via verzending;
- door afhaling indien overeengekomen;

door Senscape zelf, bijvoorbeeld wanneer de levering gecombineerd wordt met een opleiding, installatie of begeleiding.

12.3. Senscape communiceert een voorziene leveringstermijn zo nauwkeurig mogelijk.

12.4. Voor professionele klanten zijn vermelde leveringstermijnen in principe indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een bindende termijn werd overeengekomen.

12.5. Indien een vertraging ontstaat, informeert Senscape de klant zo snel mogelijk.

12.6. Ten aanzien van consumenten worden de wettelijke regels betreffende leveringstermijnen, risico-overgang en niet-tijdige levering toegepast.

Artikel 13 – Controle bij levering en gebreken

13.1. De klant wordt gevraagd de ontvangen producten binnen een redelijke termijn te controleren.

13.2. Zichtbare transportschade of ontbrekende producten worden best zo snel mogelijk gemeld via informatie@senscape.be.

13.3. Een melding bevat:

- het factuur- of offertenummer;
- een duidelijke omschrijving van het probleem;

eventuele foto's van beschadigingen.

13.4. Het niet onmiddellijk melden van een probleem beperkt nooit de wettelijke rechten van een consument wanneer de wet een dergelijke beperking niet toestaat.

Artikel 14 – Wettelijke garantie en conformiteit

14.1. Senscape staat ervoor in dat producten bij levering beantwoorden aan hetgeen werd overeengekomen.

14.2. Voor consumenten geldt de wettelijke conformiteitsgarantie overeenkomstig het toepasselijke recht.

14.3. Een eventuele commerciële of fabrieksgarantie beperkt de wettelijke rechten van de consument niet.

14.4. Problemen of gebreken worden zo snel mogelijk aan Senscape gemeld.

14.5. Garantie of aansprakelijkheid kan, voor zover wettelijk toegestaan, worden uitgesloten voor schade die uitsluitend veroorzaakt werd door:

- onoordeelkundig of abnormaal gebruik;
- een val of ongeval na levering;
- het niet naleven van gebruiks- of veiligheidsinstructies;
- ongeoorloofde aanpassingen;

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

- slecht onderhoud;
- normale slijtage;

externe schadeorzaken waarvoor Senscape niet verantwoordelijk is.

Artikel 15 – Herroepingsrecht voor consumenten

15.1. Dit artikel is uitsluitend van toepassing wanneer de klant een consument is en de overeenkomst onder de wettelijke regels betreffende overeenkomsten op afstand of andere overeenkomsten met herroepingsrecht valt.

15.2. De consument beschikt in principe over een termijn van 14 kalenderdagen om de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.

Goederen

Bij verkoop van goederen begint de herroepingstermijn in principe te lopen op de dag nadat de consument of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit heeft gekregen.

Diensten

Bij een overeenkomst voor diensten begint de termijn in principe te lopen vanaf het sluiten van de overeenkomst.

15.3. De consument kan Senscape binnen de herroepingstermijn informeren via een ondubbelzinnige verklaring per e-mail of brief.

De consument kan hiervoor ook het modelformulier voor herroeping gebruiken, maar is hiertoe niet verplicht.

Artikel 16 – Retour na herroeping

16.1. Wanneer een consument een verkoopovereenkomst rechtsgeldig herroept, moeten de goederen uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de kennisgeving van de herroeping worden terugbezorgd, tenzij Senscape zelf aanbiedt de goederen af te halen.

16.2. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product wanneer Senscape hem daar vooraf correct over heeft geïnformeerd.

16.3. Het product mag tijdens de herroepingstermijn enkel worden behandeld voor zover dat noodzakelijk is om de aard, kenmerken en werking ervan vast te stellen.

16.4. De consument kan aansprakelijk zijn voor waardevermindering die het gevolg is van verdergaand gebruik, voor zover de wet dit toestaat.

16.5. Senscape betaalt de wettelijk terug te betalen bedragen terug binnen de wettelijke termijn.

16.6. Bij verkoop van goederen mag Senscape, wanneer de wet dit toestaat, wachten met terugbetaling totdat de goederen zijn teruggekregen of de consument heeft aangetoond dat hij ze heeft teruggezonden.

16.7. Extra leveringskosten die voortvloeien uit de keuze van de consument voor een duurdere leveringswijze dan de goedkoopste aangeboden standaardlevering hoeven niet te worden terugbetaald, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 17 – Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is niet van toepassing wanneer een wettelijke uitzondering geldt.

Dit kan onder andere het geval zijn bij:

- goederen die volgens specifieke aanwijzingen van de consument zijn vervaardigd of duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden wanneer de verzegeling na levering werd verbroken;
- volledig uitgevoerde diensten wanneer de uitvoering met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument is begonnen en aan de wettelijke voorwaarden voor het verlies van het herroepingsrecht is voldaan;
- digitale inhoud waarvoor de wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldig werd toegepast.

Senscape informeert de consument vóór het sluiten van de overeenkomst wanneer een dergelijke uitzondering van toepassing is.

Artikel 18 – Diensten tijdens de herroepingstermijn

18.1. Wanneer een consument uitdrukkelijk vraagt om een opleiding, installatie, begeleiding of andere dienst reeds tijdens de herroepingstermijn te starten, kan Senscape de uitvoering starten nadat aan de toepasselijke wettelijke voorwaarden is voldaan.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

18.2. Indien de consument vervolgens rechtsgeldig herroept vóór de dienst volledig werd uitgevoerd, kan hij gehouden zijn een evenredige vergoeding te betalen voor het reeds uitgevoerde gedeelte, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 19 – Annulering van opleidingen, workshops en afspraken

Tenzij anders vermeld in de offerte gelden volgende voorwaarden:

- meer dan 7 kalenderdagen voor de geplande afspraak: kosteloze annulering;
- 3 tot en met 7 kalenderdagen vooraf: Senscape kan maximaal 50% van de afgesproken prijs aanrekenen;
- minder dan 3 kalenderdagen vooraf of bij niet opdagen: Senscape kan maximaal 100% van de afgesproken prijs aanrekenen.

19.2. Senscape kan in overleg met de klant toestaan een afspraak kosteloos naar een andere datum te verplaatsen.

19.3. Bij overmacht wordt gezocht naar een redelijke oplossing.

19.4. Deze annuleringsregeling doet geen afbreuk aan wettelijke rechten van consumenten, waaronder een toepasselijk herroepingsrecht.

Artikel 20 – Annulering of verplaatsing door Senscape

20.1. Indien Senscape door ziekte, ongeval, overmacht of andere ernstige omstandigheden een geplande dienst niet kan uitvoeren, wordt de klant zo snel mogelijk geïnformeerd.

20.2. In eerste instantie wordt geprobeerd een nieuwe datum overeen te komen.

20.3. Indien uitvoering op een andere datum niet mogelijk of redelijk is, wordt een eventueel reeds betaald bedrag voor het niet-uitgevoerde gedeelte terugbetaald.

20.4. Senscape is niet aansprakelijk voor bijkomende schade die uitsluitend voortvloeit uit een gerechtvaardigde verplaatsing wegens overmacht, voor zover een dergelijke beperking wettelijk toegestaan is.

Artikel 21 – Medewerking van de klant

21.1. De klant verstrekt tijdig alle informatie die Senscape redelijkerwijze nodig heeft om de overeenkomst correct uit te voeren.

21.2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.

21.3. Bij een opleiding, installatie of begeleiding op locatie zorgt de klant waar nodig voor:

- toegang tot de afgesproken locatie;
- een geschikte en veilige ruimte;
- elektriciteit;
- een geschikte internetverbinding indien deze noodzakelijk is;
- toegang tot relevante apparaten en accounts wanneer dit vooraf werd afgesproken;

aanwezigheid van de noodzakelijke medewerkers of contactpersonen.

21.4. Indien Senscape een opdracht niet of niet tijdig kan uitvoeren doordat noodzakelijke medewerking ontbreekt, kan de uitvoering worden uitgesteld.

21.5. Redelijke bijkomende kosten die aantoonbaar ontstaan door een tekortkoming van een professionele klant kunnen, na voorafgaande communicatie, aan die klant worden aangerekend.

Artikel 22 – VR, zorgtechnologie en veilig gebruik

22.1. Senscape kan producten en diensten aanbieden waarbij gebruik wordt gemaakt van virtual reality en andere zorgtechnologie.

22.2. De klant moet verstrekte gebruiks- en veiligheidsinstructies respecteren en, waar relevant, doorgeven aan medewerkers en gebruikers.

22.3. VR-apparatuur moet in een geschikte en veilige omgeving worden gebruikt.

22.4. Waar aangewezen wordt het gebruik zittend en/of onder toezicht georganiseerd.

22.5. Bij gebruik binnen een zorgorganisatie blijft de organisatie verantwoordelijk voor de professionele beoordeling of een bepaalde toepassing passend is voor de individuele bewoner, cliënt of gebruiker.

22.6. Senscape geeft praktische informatie en begeleiding maar stelt geen medische diagnose en vervangt geen arts of andere bevoegde zorgprofessional.

22.7. Indien een gebruiker symptomen ervaart zoals duizeligheid, misselijkheid, desoriëntatie, pijn of uitgesproken ongemak, dient het gebruik te worden stopgezet.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

22.8. De klant blijft verantwoordelijk voor toezicht en de concrete inzet van de technologie nadat Senscape de afgesproken opleiding, installatie of begeleiding heeft afgerond.

Artikel 23 – Software, apps, accounts en diensten van derden

23.1. VR-brillen en andere technologie kunnen gebruikmaken van software, applicaties, accounts, platformen en diensten van derden.

23.2. De klant is zelf verantwoordelijk voor:

- het aanmaken en beheren van accounts;
- het aanvaarden van voorwaarden van externe aanbieders;
- het aankopen en verlengen van eventuele licenties;
- abonnementskosten;

de correcte naleving van licentievoorwaarden.

23.3. Senscape kan de klant ondersteunen bij installatie of configuratie van eigen VR-brillen indien dit onderdeel is van de overeengekomen dienstverlening.

23.4. Senscape heeft geen controle over toekomstige beslissingen van externe aanbieders.

Daaronder vallen onder andere:

- prijswijzigingen;
- stopzetting van applicaties;
- wijzigingen van functionaliteiten;
- wijzigingen van licentiemodellen;
- technische storingen;
- compatibiliteitswijzigingen;

updates van hardware of software.

23.5. Senscape kan daarom niet garanderen dat software of diensten van derden permanent, ongewijzigd of kosteloos beschikbaar blijven.

Artikel 24 – Opleidingen, advies en resultaat

24.1. Senscape voert opleidingen, begeleiding en advies zorgvuldig en naar best vermogen uit.

24.2. Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen, vormen advies, begeleiding en opleidingen een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis.

24.3. Senscape kan bijvoorbeeld niet garanderen dat iedere medewerker de technologie nadien zelfstandig zal gebruiken of dat iedere eindgebruiker dezelfde ervaring of hetzelfde resultaat behaalt.

24.4. De klant blijft verantwoordelijk voor beslissingen die binnen zijn eigen organisatie worden genomen op basis van de ontvangen informatie.

Artikel 25 – Intellectuele eigendom

25.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op door Senscape ontwikkelde materialen blijven bij Senscape, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Hieronder kunnen onder andere vallen:

- handleidingen;
- stappenplannen;
- sessiefiches;
- keuzebladeren;
- trainingsmateriaal;
- presentaties;
- werkbladen;
- afbeeldingen;
- teksten;
- video's;
- methodieken;
- digitale bestanden;
- ontwerpen;

onderdelen van de VR-toolbox die door Senscape zelf werden ontwikkeld.

25.2. De klant krijgt het recht deze materialen te gebruiken voor het doel waarvoor zij werden geleverd.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

25.3. Een professionele klant mag de materialen gebruiken binnen de eigen organisatie, tenzij anders vermeld.

25.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Senscape is het niet toegestaan materialen van Senscape:

- commercieel door te verkopen;
- als eigen materiaal aan te bieden;
- publiek te publiceren;
- aan derden te verspreiden buiten het toegestane gebruik;

commercieel te reproduceren.

25.5. Intellectuele eigendomsrechten van derden blijven eigendom van de betreffende rechthebbenden.

Artikel 26 – Vertrouwelijkheid

26.1. Senscape en de klant behandelen informatie waarvan redelijkerwijze duidelijk is dat zij vertrouwelijk is op passende wijze vertrouwelijk.

26.2. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij werd verstrekt.

26.3. Deze verplichting geldt niet voor informatie die:

- reeds openbaar bekend is;
- rechtmatig van een derde werd verkregen;
- met toestemming van de andere partij openbaar mag worden gemaakt;

op grond van een wettelijke verplichting moet worden bekendgemaakt.

26.4. Senscape houdt rekening met de bijzondere context waarin opdrachten binnen zorgorganisaties worden uitgevoerd.

Artikel 27 – Foto's, getuigenissen en referenties

27.1. Senscape gebruikt de naam, het logo, foto's, video's of een getuigenis van een klant niet voor commerciële communicatie zonder de daarvoor vereiste toestemming.

27.2. Voor herkenbare bewoners, cliënten, medewerkers of andere natuurlijke personen worden bovendien de toepasselijke regels inzake privacy en recht op afbeelding gerespecteerd.

Artikel 28 – Aansprakelijkheid

28.1. Senscape voert overeenkomsten zorgvuldig en naar best vermogen uit.

28.2. Senscape is aansprakelijk voor schade voor zover deze volgens de toepasselijke wetgeving aan Senscape kan worden toegerekend.

28.3. Voor zover wettelijk toegestaan is Senscape niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend veroorzaakt werd door:

- verkeerd of onveilig gebruik door de klant;
- het negeren van duidelijke veiligheids- of gebruiksinstructies;
- ongeoorloofde wijzigingen aan producten;
- onjuiste of onvolledige informatie van de klant;

software, platformen of apparatuur van derden waarop Senscape geen redelijke controle heeft.

28.4. Voor professionele klanten kan de aansprakelijkheid van Senscape, voor zover wettelijk toegestaan en tenzij anders overeengekomen, worden beperkt tot de rechtstreeks bewezen schade.

28.5. Geen enkele bepaling in deze voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit wanneer een dergelijke uitsluiting wettelijk verboden is.

28.6. Ten aanzien van consumenten blijven alle dwingende wettelijke aansprakelijkheidsregels volledig van toepassing.

Artikel 29 – Overmacht

29.1. Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die het gevolg is van een omstandigheid die redelijkerwijze buiten haar controle ligt.

Dit kan, afhankelijk van de omstandigheden, onder andere betrekking hebben op:

- ernstige ziekte of ongeval;
- brand;
- natuurrampen;
- extreme weersomstandigheden;

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

- oorlog of ernstige maatschappelijke onrust;
- overheidsmaatregelen;
- stakingen;
- grote transportproblemen;
- langdurige stroom- of internetstoringen;
- ernstige technische storingen bij externe leveranciers;

onverwachte leveringsproblemen bij fabrikanten.

29.2. De betrokken partij informeert de andere partij zo snel mogelijk.

29.3. Tijdens de overmachtsituatie kunnen de getroffen verplichtingen tijdelijk worden opgeschort.

29.4. Wanneer de overmachtsituatie langdurig voortduurt en verdere uitvoering redelijkerwijze niet meer kan worden verwacht, kunnen partijen de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte beëindigen.

29.5. Reeds uitgevoerde prestaties blijven verschuldigd.

Artikel 30 – Opschorting en beëindiging wegens tekortkoming

30.1. Wanneer een professionele klant ernstig tekortschiet in zijn contractuele verplichtingen, kan Senscape hem schriftelijk verzoeken de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.

30.2. Indien de klant hieraan geen gevolg geeft, kan Senscape, voor zover wettelijk toegestaan:

- verdere prestaties opschorten;
- nog niet uitgevoerde leveringen uitstellen;
- betaling van opeisbare bedragen vragen;

de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen.

30.3. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij herhaalde of ernstige niet-betaling.

30.4. De rechten van consumenten bij beëindiging van een overeenkomst worden niet beperkt door dit artikel.

Artikel 31 – Stopzetting van een opdracht

31.1. Wanneer een professionele klant een reeds definitief bevestigde opdracht geheel of gedeeltelijk stopzet buiten de specifieke annuleringsregeling voor opleidingen, kunnen reeds uitgevoerde prestaties, bestelde materialen en aantoonbare kosten worden gefactureerd.

31.2. Indien voor de opdracht speciaal voor de klant bestemde goederen of materialen werden besteld die redelijkerwijze niet opnieuw kunnen worden gebruikt of verkocht, kunnen deze kosten aan de klant worden doorgerekend voor zover wettelijk toegestaan en redelijk.

31.3. Voor consumenten gelden steeds de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Artikel 32 – Persoonsgegevens

32.1. Senscape verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR).

32.2. De verwerking van persoonsgegevens door Senscape wordt verder toegelicht in een afzonderlijke privacyverklaring.

32.3. Wanneer Senscape voor een professionele klant persoonsgegevens verwerkt waarbij Senscape juridisch als verwerker optreedt, kunnen partijen indien nodig een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten.

32.4. Deze algemene voorwaarden vormen op zichzelf geen volledige verwerkersovereenkomst.

Artikel 33 – Onderaannemers en externe deskundigen

33.1. Senscape kan, indien nodig voor een opdracht, een beroep doen op externe dienstverleners, leveranciers of deskundigen.

33.2. Senscape blijft verantwoordelijk voor haar eigen contractuele verplichtingen voor zover de wet dit bepaalt.

33.3. Wanneer dit een wezenlijke invloed heeft op de uitvoering van een opdracht, zal Senscape de professionele klant hierover informeren.

Artikel 34 – Elektronische communicatie en bewijs

34.1. Partijen aanvaarden dat communicatie via e-mail en andere gebruikelijke elektronische communicatiemiddelen kan worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Algemene Voorwaarden - Senscape

Versie: 24 augustus 2026

34.2. Voor zover wettelijk toegestaan kunnen offertes, elektronische aanvaarding, e-mails, facturen en andere elektronische gegevens als bewijs dienen van communicatie en gemaakte afspraken.

34.3. Dit artikel doet geen afbreuk aan de wettelijke bewijsregels die van toepassing zijn op consumenten.

Artikel 35 – Klachten

35.1. Klachten over producten, diensten of facturen kunnen worden gericht aan: informatie@senscape.be

35.2. De klant vermeldt:

- naam en contactgegevens;
- betrokken offerte of factuur;
- omschrijving van de klacht;

relevante bewijsstukken of foto's.

35.3. Senscape probeert klachten binnen een redelijke termijn te onderzoeken en in overleg een oplossing te vinden.

35.4. Het indienen van een klacht beperkt nooit de dwingende wettelijke rechten van consumenten.

Artikel 36 – België en Nederland

36.1. Senscape is gevestigd in België en kan producten en diensten aanbieden aan klanten in België en Nederland.

36.2. Voor opdrachten in Nederland of op grotere afstand kunnen aanvullende reis-, parkeer-, tol- en eventueel verblijfskosten gelden.

36.3. Deze kosten worden vooraf in de offerte vermeld of de berekeningswijze ervan wordt vooraf meegedeeld.

36.4. Btw en andere belastingen worden toegepast volgens de regels die op de betrokken transactie van toepassing zijn.

Artikel 37 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

37.1. Op overeenkomsten met Senscape is in beginsel Belgisch recht van toepassing.

37.2. Senscape en de klant proberen eventuele geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.

37.3. Voor professionele klanten zijn de volgens het Belgische recht bevoegde rechtbanken bevoegd, behoudens een andere geldige schriftelijke afspraak.

37.4. Ten aanzien van consumenten doet de keuze voor Belgisch recht geen afbreuk aan dwingende consumentenbescherming waarop zij op grond van toepasselijke nationale of Europese regels recht hebben.

37.5. Evenmin wordt een consument door deze algemene voorwaarden het recht ontnomen om zich tot een rechtbank te wenden die volgens de dwingende wettelijke bevoegdheidsregels bevoegd is.

Artikel 38 – Geldigheid van bepalingen

38.1. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of onafdwingbaar blijkt te zijn, heeft dit niet automatisch tot gevolg dat de overige bepalingen ongeldig worden.

38.2. De ongeldige bepaling wordt, voor zover mogelijk, vervangen of geïnterpreteerd op een wijze die zo dicht mogelijk aansluit bij het oorspronkelijke doel en wettelijk is toegestaan.

Artikel 39 – Niet-verzaking

Het feit dat Senscape een bepaald recht niet onmiddellijk uitoefent, betekent niet dat Senscape definitief afstand doet van dat recht.

Artikel 40 – Wijziging van de algemene voorwaarden

40.1. Senscape kan deze algemene voorwaarden aanpassen voor toekomstige overeenkomsten, bijvoorbeeld wegens wijzigingen in de dienstverlening of wetgeving.

40.2. Op een overeenkomst is in principe de versie van toepassing die aan de klant ter beschikking werd gesteld op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten.