

## **Artikel 1 (Betaling)**

De betaling gebeurt contant bij levering van de dienst op het hoofdkantoor van het bedrijf, behalve:  
afwijkende bepaling op de bestelbon of het contract. Te late betalingen dragen vol recht en zonder

ingebrekestelling een interest van 10 %, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10 % van het gefactureerde bedrag (met een minimum van 25 Euro) als boetebeding.

Annulatie:

Gelieve onze dienst planning te contacteren indien u de afspraak niet kan nakomen. Voor iedere wijziging of annulatie binnen 24 uur vóór de afspraak of ter plaatse zijn wij genoodzaakt een administratieve kost aan te rekenen van 85 euro (inclusief BTW).

## **Artikel 2 (Bestelling)**

Elke bestelling impliceert de onvoorwaardelijke aanvaarding van onze voorwaarden door de klant.

## **Artikel 3 (Geschil)**

Bij een geschil is de kantonrechter van de vrederechtbank of de rechtbanken van het arrondissement Halle-Vilvoorde bevoegd.

## **Artikel 4 (Vertrouwelijkheid)**

BelgateQ maakt geen klantinformatie openbaar.

Indien dit om verschillende redenen niet het geval zou zijn, zou BelgateQ de klant vooraf op de hoogte brengen van de informatie die hij voornemens is openbaar te maken. Wanneer BelgateQ wettelijk verplicht is om vertrouwelijke informatie te verspreiden of wanneer: geautoriseerd door contractuele verbintenissen, wordt de klant of de betrokken persoon op de hoogte gebracht van de informatie openbaar gemaakt, tenzij bij wet verboden. Klant informatie verkregen uit andere bronnen dan de klant (bijv. klager, autoriteiten) worden vertrouwelijk behandeld.

## **Artikel 5 (Onpartijdigheid)**

BelgateQ is onafhankelijk van de klanten voor wie zij controles uitvoert.

BelgateQ identificeert voortdurend de risico's die haar onpartijdigheid kunnen ondermijnen, dat wil zeggen telkens een gebeurtenis die gevolgen zou kunnen hebben voor de onpartijdigheid van BelgateQ of haar persoonlijk gebeurt.

Deze identificatie omvat risico's die voortvloeien uit haar activiteiten of relaties, of de relaties van personeel. Het formulier "RISICO'S VOOR ONPARTIJDIGHEID" identificeert de risico's en hoe ze worden geëlimineerd of geminimaliseerd. Elke vaststelling van een risico van gebrek aan onpartijdigheid wordt beoordeeld door het Directiecomité en, indien nodig, het formulier "RISICO VOOR ONPARTIJDIGHEID" is bijgewerkt. De ethische code die is opgenomen in de functiebeschrijving die door het personeel is ondertekend, vereist dat elk risico op: gebrek aan onpartijdigheid en/of pogingen om het personeel van BelgateQ op ongepaste wijze te beïnvloeden uitgesteld en zal worden gemeld aan de DC (of aan een lid van de DC).

## **Artikel 6 (Klacht/Beroep)**

BelgateQ is verantwoordelijk voor alle beslissingen op alle niveaus van het verwerkingsproces, klachten en beroepen. Analyses en beslissingen met betrekking tot beroepen geven geen aanleiding tot discriminerende maatregelen. Onderstaand proces documenteert de registratie, analyse en verwerking van klachten en beroepen.

De klacht moet het nummer van de betreffende melding, het adres van de controle, de volledige contactgegevens van de persoon die de klacht indient, evenals de redenen daarvoor.

De klachten worden getranscribeerd op het formulier "Verzoek tot verbetering dat naar de DC wordt gestuurd (de klacht) geschreven is bij het formulier gevoegd). Na ontvangst van een klacht bevestigt het Directiecomité(DC) van BelgateQ of de klacht verband houdt met inspectiewerkzaamheden waarvoor hij verantwoordelijk is en behandelt zo ja de klacht.

Als de klacht niet wordt gevolgd door actie, wordt de reden gedocumenteerd en gevalideerd door de DC op het formulier "Verzoek om verbetering". BelgateQ is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle benodigde informatie gebruikt om klachten of beroepen te valideren. De DC garandeert dat alle passende maatregelen zullen worden genomen.

BelgateQ bevestigt de ontvangst van de klacht of het beroep en bezorgt de klager voortgangsrapporten en de resultaten. De beslissing die aan de klager moet worden betekend, wordt genomen, of onderzocht en goedgekeurd door een of meer leden van het directiecomité niet betrokken zijn geweest bij de inspectiewerkzaamheden die aanleiding gaven tot de klacht of het beroep.

Alle informatie met betrekking tot de behandeling van een klacht of een beroep wordt gedocumenteerd op het formulier "Verzoek om verbetering".

BelgateQ brengt de klager naar behoren op de hoogte van het einde van de klacht- of beroepsprocedure.

Correspondentie (zoals klantenbrief / e-mail, klantreactiebrief / e-mail of andere post) is: gearchiveerd door de DC met het formulier "Verzoek tot verbetering".

Tijdens periodieke evaluaties van het managementsysteem door het directiecomité, een overzicht van klachten en beroepen worden ingediend door de DC.