

Algemene voorwaarden

Versie 1.1 · 21 september 2026

Dienstverlener	Cedric Buch, handelend onder de handelsnaam Veneysis Advisory & Consultancy (eenmanszaak)
Zetel	Gontrodestraat 91, 9050 Gentbrugge (Gent), België
Ondernemings- en btw-nummer	BE 1042.408.619 (KBO 1042.408.619)
Contact	cedricbuch@veneysis.com · +32 472 69 71 82
Bankrekening	ING · IBAN BE22 3632 8286 2447 · BIC BBRUBEBB
Versie	Versie 1.1 — 21 september 2026 · van toepassing op overeenkomsten gesloten vanaf die datum

Artikel 1 – Definities en toepassingsgebied

1.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder: Dienstverlener: Cedric Buch, handelend onder de handelsnaam Veneysis Advisory & Consultancy, met de gegevens vermeld op de eerste bladzijde; Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met de Dienstverlener een overeenkomst sluit of daartoe een offerte vraagt; Consument: de Klant die een natuurlijke persoon is en handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen (art. I.1, 2° WER); Onderneming: iedere andere Klant; Diensten: managementadvies en consultancy, projectmanagement en interim-management, administratieve en organisatorische ondersteuning, training, workshops, lezingen en masterclasses, ontwerp en redactie, en websiteontwikkeling en -onderhoud; Overeenkomst: elke aanvaarde offerte, dienstverleningsovereenkomst of bestelling, met inbegrip van deze voorwaarden.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en Diensten van de Dienstverlener, tenzij partijen er schriftelijk van afwijken. Een bijzondere overeenkomst (bijvoorbeeld een dienstverleningsovereenkomst) heeft voorrang op deze voorwaarden; deze voorwaarden hebben voorrang op de offerte, behalve voor prijs, omvang en planning.

1.3 Algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, ook niet wanneer zij op bestelbonnen of andere documenten van de Klant zijn afgedrukt, tenzij de Dienstverlener ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

1.4 Deze voorwaarden worden aan de Klant bezorgd bij elke offerte en zijn op eenvoudig verzoek beschikbaar. Bepalingen die uitsluitend voor Consumenten gelden, zijn als zodanig aangeduid. Wanneer een bepaling van deze voorwaarden in strijd zou zijn met dwingend recht dat de Consument beschermt, geldt voor de Consument de wettelijke regeling.

Artikel 2 – Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

2.1 Offertes zijn dertig kalenderdagen geldig vanaf de offertedatum, tenzij anders vermeld. Zij zijn opgesteld op basis van de informatie die de Klant heeft verstrekt. Prijzen zijn uitgedrukt in euro, exclusief btw en exclusief verplaatsings- en verblijfskosten, tenzij anders vermeld; voor Consumenten worden de prijzen ook inclusief btw vermeld.

2.2 De Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding van de offerte door de Klant (ook per e-mail), door de ondertekening van een dienstverleningsovereenkomst, of door de aanvang van de uitvoering op uitdrukkelijk verzoek van de Klant. Een aanvaarding die afwijkt van de offerte bindt de Dienstverlener alleen na zijn schriftelijke bevestiging.

2.3 Wijzigingen van of aanvullingen op de opdracht (meerwerk) worden vooraf schriftelijk vastgelegd, met de bijbehorende prijs en planning. Zonder die vastlegging worden bijkomende prestaties op verzoek van de Klant gefactureerd tegen de tarieven van de offerte of, bij gebrek daaraan, tegen de tarievenkaart van de Dienstverlener die op dat ogenblik geldt.

Artikel 3 – Uitvoering van de Diensten

3.1 De Dienstverlener voert de Diensten naar beste vermogen uit, onafhankelijk, met de zorg van een deskundig vakman en volgens de regels van het vak. Behoudens uitdrukkelijk andersluidende afspraak gaat hij een inspanningsverbintenis aan en geen resultaatsverbintenis. Adviezen en aanbevelingen worden gegeven op basis van de informatie die op dat ogenblik beschikbaar is; de Klant beslist zelf over de toepassing ervan.

3.2 De Dienstverlener organiseert zijn werk vrij en bepaalt, in overleg met de Klant, wanneer en waar de Diensten worden uitgevoerd. De planning wordt per maand vastgelegd, met het aantal dagen of uren per maand, en kan in onderling overleg worden aangepast. De Klant oefent geen gezag uit over de Dienstverlener; er ontstaat geen arbeidsovereenkomst of exclusiviteit. De Dienstverlener mag voor andere opdrachtgevers werken, met inachtneming van artikel 10.

3.3 De Dienstverlener mag voor de uitvoering een beroep doen op derden (onderaannemers of vakspecialisten), na kennisgeving aan de Klant. Hij blijft het aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de coördinatie van hun werk binnen de grenzen van artikel 12.

3.4 Uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij zij in de Overeenkomst uitdrukkelijk als bindend zijn aangeduid. Vertraging die te wijten is aan de Klant, aan derden die de Klant heeft aangesteld of aan overmacht, verlengt de termijn met ten minste de duur van de vertraging. Een overschrijding van een indicatieve termijn geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding.

3.5 De Diensten omvatten geen juridisch, fiscaal, boekhoudkundig of medisch advies. Waar de wet een erkende beroepsbeoefenaar of een goedkeuring van een overheid of toezichthouder vereist, blijft die verantwoordelijkheid bij de Klant; de Dienstverlener kan die goedkeuring voorbereiden, maar niet garanderen.

Artikel 4 – Medewerking van de Klant

4.1 De Klant bezorgt tijdig, volledig en correct alle informatie, documenten, toegangen en beslissingen die voor de uitvoering nodig zijn, en duidt een aanspreekpunt aan dat bevoegd is om beslissingen te nemen. De Klant staat in voor de juistheid van de verstrekte informatie.

4.2 Voor trainingen, workshops en sessies bij de Klant zorgt de Klant voor een geschikt lokaal, de nodige uitrusting, de deelnemerslijst en de naleving van het overeengekomen maximum aantal deelnemers.

4.3 Wachtijd, herplanning of extra werk die het gevolg zijn van een tekortkoming in de medewerking van de Klant, worden gefactureerd tegen de overeengekomen tarieven, na voorafgaande melding aan de Klant.

Artikel 5 – Prijzen, voorschot en facturatie

5.1 De Diensten worden verricht tegen uurtarief, dagtarief, maandelijks retainer of vaste pakketprijs, zoals vermeld in de offerte. Een dag omvat maximaal acht uur prestaties; een halve dag maximaal vier uur. Verplaatsingen worden aangerekend aan 0,45 euro per kilometer vanaf de zetel van de Dienstverlener, of aan kostprijs voor openbaar vervoer, vliegtuig en verblijf, tenzij anders overeengekomen. Reistijd buiten België wordt aangerekend aan de helft van het uurtarief, tenzij anders overeengekomen. Bij trainingspakketten vermeldt de offerte het aantal begeleide trainingsuren afzonderlijk; een volledige trainingsdag omvat maximaal zes begeleide uren binnen de overeengekomen werkdag, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.

5.2 Voor projecten en pakketten is een voorschot verschuldigd van 40 % van de overeengekomen prijs bij de totstandkoming van de Overeenkomst. Het voorschot wordt gefactureerd door middel van een voorschotfactuur; de uitvoering start na ontvangst ervan. Het saldo wordt gefactureerd bij oplevering of, voor opdrachten die langer dan een maand duren, maandelijks op basis van de gepresteerde dagen of uren en de bereikte mijlpalen.

5.3 Retainers (vaste maandelijks beschikbaarheid) worden maandelijks vooraf gefactureerd. Niet-gebruikte dagen of uren zijn overdraagbaar naar de volgende maand, maar niet verder, en worden niet terugbetaald.

5.4 Elke factuur vermeldt de periode waarop zij betrekking heeft en, voor prestaties op uur- of dagbasis, het aantal gepresteerde uren of dagen per kalendermaand. De Klant kan op verzoek een prestatieoverzicht ontvangen.

5.5 Voor overeenkomsten van onbepaalde duur en retainers mag de Dienstverlener de tarieven één keer per jaar, op 1 januari, aanpassen op basis van de evolutie van de consumptieprijsindex of van objectief aantoonbare kostenstijgingen, mits schriftelijke kennisgeving ten minste twee maanden vooraf. De Klant die de aanpassing niet aanvaardt, kan de Overeenkomst kosteloos beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing ingaat.

5.6 Belgische ondernemingen die btw-plichtig zijn, ontvangen hun factuur als gestructureerde elektronische factuur (Peppol); andere Klanten ontvangen een factuur in pdf per e-mail. De Klant aanvaardt elektronische facturatie.

Artikel 6 – Betaling

6.1 Facturen zijn betaalbaar binnen dertig kalenderdagen na factuurdatum op de bankrekening van de Dienstverlener, met vermelding van de gestructureerde mededeling. Voor Ondernemingen kan schriftelijk een andere termijn worden overeengekomen van ten hoogste zestig kalenderdagen (wet van 2 augustus 2002).

6.2 Ondernemingen. Bij laattijdige betaling is de Onderneming van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd tegen de interestvoet bepaald in artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, vanaf de vervaldag tot de volledige betaling, alsook een forfaitaire vergoeding van 40 euro voor de eigen invorderingskosten, onverminderd het recht op een redelijke schadeloosstelling voor alle andere invorderingskosten die dat bedrag overschrijden (artikel 6 van dezelfde wet).

6.3 Consumenten. Bij laattijdige betaling ontvangt de Consument eerst een kosteloze herinnering. Pas wanneer de betaling niet is gebeurd binnen veertien kalenderdagen, te rekenen vanaf de derde werkdag na de verzending van de herinnering (of vanaf de kalenderdag na de verzending wanneer de herinnering elektronisch is verstuurd), zijn verschuldigd: (a) een verwijlinterest tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten, bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002, berekend op het nog verschuldigde bedrag, en (b) een forfaitaire schadevergoeding van 20 euro wanneer het verschuldigde saldo lager is dan of gelijk is aan 150 euro; 30 euro vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro, wanneer het saldo tussen 150,01 en 500 euro ligt; 65 euro vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een maximum van 2.000 euro, wanneer het saldo hoger is dan 500 euro (boek XIX WER). Wanneer de Dienstverlener zelf een aan de Consument verschuldigde som laattijdig terugbetaalt, is hij op dezelfde wijze een interest en een gelijkwaardige vergoeding verschuldigd.

6.4 Elke betwisting van een factuur wordt gemotiveerd en schriftelijk aan de Dienstverlener gemeld binnen acht kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Voor Ondernemingen geldt een factuur die binnen die termijn niet is betwist als aanvaard, behoudens tegenbewijs (art. 8.11, § 4 Burgerlijk Wetboek). Een betwisting van een deel van de factuur schort de betaling van het niet-betwiste deel niet op.

6.5 Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag mag de Dienstverlener, na een schriftelijke herinnering die zonder gevolg is gebleven, de uitvoering van de lopende Diensten opschorten tot de volledige betaling, zonder dat dit recht geeft op schadevergoeding, en de betaling van alle andere, ook nog niet vervallen, facturen eisen. Een reeds betaald voorschot wordt verrekend met de laatste factuur.

Artikel 7 – Annulering, opzegging en beëindiging

7.1 Trainingen, workshops, lezingen en sessies met een vaste datum kunnen door de Klant kosteloos worden geannuleerd tot veertien kalenderdagen vóór de datum. Bij annulering tussen de veertiende kalenderdag en de derde werkdag vóór de datum is 50 % van de overeengekomen prijs verschuldigd; bij latere annulering of bij niet-verschijnen 100 %, telkens vermeerderd met de reeds gemaakte, niet-recupereerbare kosten. Een verplaatsing van de datum is één keer kosteloos, mits aanvraag ten minste zeven kalenderdagen vooraf en een nieuwe datum binnen zes maanden.

7.2 Projecten en pakketten kunnen door de Klant vroegtijdig worden beëindigd met een schriftelijke kennisgeving. De Klant betaalt in dat geval de reeds gepresteerde Diensten en de gemaakte kosten. Voor Ondernemingen is daarnaast een vergoeding verschuldigd van 20 % van het nog niet gefactureerde deel van de overeengekomen prijs, als forfaitaire vergoeding voor de gereserveerde capaciteit en de gederfde winst, tenzij de Onderneming aantoont dat de werkelijke schade lager is. Het betaalde voorschot wordt verrekend.

7.3 Retainers en overeenkomsten van onbepaalde duur hebben een minimumduur van drie maanden en kunnen daarna door elk van beide partijen worden opgezegd met een opzeggingstermijn van één maand, per aangetekende brief of per e-mail met ontvangstbevestiging, ingaand op de eerste dag van de maand die volgt op de kennisgeving.

7.4 Elke partij kan de Overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij een wezenlijke verplichting niet nakomt en die tekortkoming niet herstelt binnen veertien kalenderdagen na een schriftelijke ingebrekestelling, en met onmiddellijke ingang bij faillissement, kennelijk onvermogen, vereffening of stopzetting van de activiteit van de andere partij.

7.5 De Dienstverlener kan de Overeenkomst beëindigen om gewichtige redenen, onder meer wanneer de verdere uitvoering hem in strijd zou brengen met een wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht, met een belangenconflict dat niet kan worden opgelost, of met een blijvende ongeschiktheid om de Diensten te verrichten. Hij respecteert daarbij een redelijke opzeggingstermijn, draagt bij aan een ordelijke overdracht en factureert alleen de reeds gepresteerde Diensten.

Artikel 8 – Herroepingsrecht van de Consument

8.1 De Consument die een Overeenkomst op afstand of buiten de verkooppuimten van de Dienstverlener sluit, heeft het recht om binnen veertien kalenderdagen na de sluiting van de Overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen (art. VI.47 WER), door een ondubbelzinnige verklaring per e-mail of per brief; het modelformulier wordt vóór de sluiting van de Overeenkomst bezorgd en is als bijlage bij deze voorwaarden opgenomen.

8.2 Vraagt de Consument uitdrukkelijk dat de uitvoering van de Diensten tijdens de herroepingstermijn begint, dan is hij bij herroeping een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan wat al is uitgevoerd. Het herroepingsrecht vervalt zodra de Dienst volledig is uitgevoerd, wanneer de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument en met zijn erkenning dat hij zijn herroepingsrecht daardoor verliest (art. VI.53, 1° WER).

Artikel 9 – Intellectuele eigendom

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de methodes, modellen, competentiekaders, beoordelingsinstrumenten, scenario's, cursusmateriaal, presentaties, teksten, software, sjablonen, publicaties (waaronder het werk "CBTA for Cabin Crew") en know-how van de Dienstverlener, die vóór of los van de Overeenkomst bestaan of tijdens de uitvoering ervan worden ontwikkeld, blijven de exclusieve eigendom van de Dienstverlener (Cedric Buch, handelend onder de handelsnaam Veneysis Advisory & Consultancy).

9.2 Na volledige betaling verkrijgt de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de geleverde resultaten (rapporten, roadmaps, kaders, cursusmateriaal, websiteinhoud) intern te gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn geleverd, binnen de

eigen organisatie en, voor cursusmateriaal, uitsluitend ten behoeve van de deelnemers. Reproductie voor derden, verkoop, publicatie, verspreiding buiten de organisatie of gebruik voor het trainen van derden vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener. Opnames (audio, video) van trainingen en sessies zijn niet toegestaan zonder die toestemming.

9.3 Voor websites: na volledige betaling worden de specifiek voor de Klant gemaakte teksten, beelden en het ontwerp aan de Klant overgedragen; domeinnaam en hosting worden op naam van de Klant geregistreerd. Generieke componenten, sjablonen en code van de Dienstverlener blijven zijn eigendom; de Klant krijgt er een blijvend gebruiksrecht op voor die website. Software, thema's, lettertypes en diensten van derden blijven onderworpen aan de licentievoorwaarden van die derden.

9.4 De Dienstverlener mag de algemene kennis, ervaring en methodische inzichten die hij tijdens de uitvoering opdoet, hergebruiken, mits hij de vertrouwelijke informatie van de Klant niet bekendmaakt. Hij mag de naam en het logo van de Klant vermelden als referentie, tenzij de Klant zich daar schriftelijk tegen verzet.

Artikel 10 – Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim

10.1 Beide partijen behandelen alle informatie van de andere partij die als vertrouwelijk is aangeduid of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd (bedrijfsgegevens, financiële gegevens, personeelsgegevens, cliënten- of patiëntengegevens, methodes, prijzen) strikt vertrouwelijk, gebruiken ze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en delen ze alleen met medewerkers en onderaannemers die ze nodig hebben en die door een gelijkwaardige verplichting gebonden zijn. Deze verplichting geldt tijdens de Overeenkomst en tot vijf jaar na het einde ervan, en zonder beperking in de tijd voor gegevens die onder het beroepsgeheim vallen.

10.2 De verplichting geldt niet voor informatie die publiek is of wordt zonder fout van de ontvangende partij, die de ontvangende partij al rechtmatig bezat, of die op grond van een wettelijke verplichting of een rechterlijk bevel moet worden bekendgemaakt, in welk geval de andere partij vooraf wordt verwittigd voor zover de wet dat toelaat.

10.3 De Dienstverlener is zelf gebonden door geheimhoudingsverplichtingen tegenover derden, waaronder zijn huidige en vroegere werkgevers. Hij zal geen vertrouwelijke informatie, documenten of materiaal van die derden gebruiken of bekendmaken, en de Klant zal daar niet om vragen. De Diensten steunen op eigen werk, op publieke regelgeving en op gepubliceerd onderzoek.

10.4 Wanneer de Dienstverlener werkt voor een beoefenaar van een gezondheidszorgberoep of voor een andere Klant die aan het beroepsgeheim is onderworpen, treedt hij op als noodzakelijke medewerker onder de verantwoordelijkheid en de instructies van die Klant, is hij door hetzelfde geheim gebonden (art. 458 Strafwetboek) en krijgt hij alleen toegang tot patiënten- of cliëntengegevens voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de overeengekomen taken en zoals vastgelegd in de verwerkersovereenkomst bedoeld in artikel 11.

Artikel 11 – Bescherming van persoonsgegevens

11.1 De Dienstverlener verwerkt de persoonsgegevens van de Klant en van zijn contactpersonen (identificatie- en contactgegevens, facturatiegegevens, correspondentie) als verwerkingsverantwoordelijke, voor het beheer van de klantenrelatie, de uitvoering van de Overeenkomst, de facturatie en de naleving van wettelijke verplichtingen, op grond van de uitvoering van de Overeenkomst, een wettelijke verplichting of zijn gerechtvaardigd belang. De gegevens worden bewaard zolang de relatie duurt en daarna zolang de wettelijke bewaartermijnen (onder meer tien jaar voor boekhoudkundige stukken) dat vereisen. De betrokkenen hebben recht op inzage, verbetering, wissing, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar, uit te oefenen via cedricbuch@veneysis.com, en kunnen klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

11.2 Wanneer de Dienstverlener in opdracht van de Klant persoonsgegevens verwerkt waarvoor de Klant verwerkingsverantwoordelijke is (bijvoorbeeld personeelsgegevens, deelnemersgegevens, cliënten- of patiëntengegegevens), treedt hij op als verwerker in de zin van artikel 28 AVG. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, volgens het model dat de Dienstverlener ter beschikking stelt, vóór de eerste verwerking. Zonder verwerkersovereenkomst verwerkt de Dienstverlener geen bijzondere categorieën van gegevens (art. 9 AVG).

11.3 De Dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen (toegangsbeveiliging, versleuteling van toestellen, afzonderlijke professionele accounts, back-ups) en maakt gebruik van cloud- en AI-hulpmiddelen van gevestigde aanbieders (onder meer Google Workspace en Anthropic) onder verwerkersovereenkomst, met opslag binnen de Europese Economische Ruimte of onder passende waarborgen. Gezondheidsgegevens en andere bijzondere categorieën van gegevens worden niet in AI-hulpmiddelen ingevoerd, tenzij de Klant daar schriftelijk mee heeft ingestemd en de aanbieder daarvoor passende waarborgen biedt. De lijst van subverwerkers is op verzoek beschikbaar en wordt in de verwerkersovereenkomst opgenomen.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

12.1 De Dienstverlener is aansprakelijk voor de directe schade die de Klant lijdt door een bewezen fout in de uitvoering van de Overeenkomst. Die aansprakelijkheid is, per schadegeval en per kalenderjaar samen, beperkt tot het bedrag exclusief btw dat de Klant voor de betrokken opdracht heeft betaald in de twaalf maanden die aan het schadegeval voorafgaan, met een maximum van 25.000 euro, of tot het bedrag dat de verzekeraar beroepsaansprakelijkheid van de Dienstverlener uitkeert wanneer dat hoger is.

12.2 De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, zoals gederfde winst of omzet, verlies van cliënteel, verlies of beschadiging van gegevens, reputatieschade, boetes of sancties van overheden of toezichthouders, of vorderingen van derden, behalve in de gevallen bedoeld in artikel 12.3.

12.3 De beperkingen en uitsluitingen van dit artikel gelden niet bij bedrog, opzet of zware fout van de Dienstverlener of van zijn aangestelden, bij schade door overlijden of lichamelijk letsel, noch voor de niet-uitvoering van de essentiële verbintenissen van de Overeenkomst behalve bij overmacht, en evenmin waar de wet een beperking verbiedt (art. VI.83 WER voor Consumenten; art. VI.91/5 WER voor Ondernemingen).

12.4 De Klant blijft verantwoordelijk voor de beslissingen die hij op basis van de Diensten neemt, voor de uitvoering en de implementatie ervan in zijn organisatie, voor de naleving van de op hem toepasselijke regelgeving en voor de goedkeuringen die zijn toezichthouders of overheden vereisen. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de Klant, uit wijzigingen die de Klant of derden aan de geleverde resultaten aanbrengen, of uit het gebruik ervan voor een ander doel dan overeengekomen.

12.5 Elke vordering van een Onderneming tegen de Dienstverlener vervalt wanneer zij niet binnen twaalf maanden na het ontstaan van de schade, of na het ogenblik waarop de Onderneming er redelijkerwijs kennis van kon hebben, schriftelijk is ingesteld. Voor Consumenten gelden de wettelijke verjaringstermijnen.

12.6 De Dienstverlener sluit een verzekering beroepsaansprakelijkheid en burgerlijke aansprakelijkheid uitbating af vóór de aanvang van de eerste opdracht; een attest is op verzoek beschikbaar zodra de polis loopt.

Artikel 13 – Overmacht

13.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor de niet-nakoming van een verplichting (met uitzondering van betalingsverplichtingen) die het gevolg is van overmacht: elke gebeurtenis buiten de redelijke controle van de partij die de nakoming onmogelijk of onredelijk bezwarend maakt, zoals ziekte of ongeval van de Dienstverlener, overlijden of ernstige ziekte van een naaste, staking, storing van nutsvoorzieningen of telecommunicatie, cyberincidenten bij derden, overheidsmaatregelen, epidemie, extreme weersomstandigheden of annulering van vervoer.

13.2 De getroffen partij verwittigt de andere partij zo snel mogelijk. De verplichtingen worden opgeschort voor de duur van de overmacht; vaste data worden in overleg verplaatst. Duurt de overmacht langer dan zestig kalenderdagen, dan kan elk van beide partijen de Overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel beëindigen zonder schadevergoeding; reeds gepresteerde Diensten blijven verschuldigd en vooruitbetaalde, niet-gepresteerde bedragen worden terugbetaald.

Artikel 14 – Klachten, toepasselijk recht en geschillen

14.1 Klachten over de uitvoering van de Diensten worden schriftelijk en gemotiveerd gemeld, voor Ondernemingen binnen acht kalenderdagen na de levering of de prestatie, voor Consumenten binnen een redelijke termijn. Partijen zoeken eerst een minnelijke oplossing en beleggen daartoe op verzoek van een van hen binnen vijftien kalenderdagen een overleg.

14.2 Consumenten kunnen zich voor de buitengerechtelijke regeling van een geschil wenden tot de Consumentenombudsdienst (www.consumentenombudsdienst.be). De Dienstverlener verbindt zich ertoe aan een bemiddeling mee te werken, zonder dat de uitkomst hem bindt.

14.3 Op de Overeenkomst is uitsluitend het Belgische recht van toepassing. Geschillen met Ondernemingen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent (voor handelsgeschillen de ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Gent). Voor geschillen met Consumenten is de rechtbank bevoegd die het gemeen recht aanwijst.

Artikel 15 – Slotbepalingen

15.1 Wanneer een bepaling van deze voorwaarden nietig of niet-afdwingbaar zou zijn, blijven de overige bepalingen onverkort gelden. Partijen vervangen de nietige bepaling te goeder trouw door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert, voor zover de wet dat toelaat.

15.2 Het niet of laattijdig uitoefenen van een recht houdt geen afstand van dat recht in. De Dienstverlener mag zijn schuldvorderingen overdragen; de Klant mag de Overeenkomst niet overdragen zonder schriftelijke toestemming van de Dienstverlener.

15.3 Kennisgevingen gebeuren geldig per e-mail naar het laatst meegedeelde adres, behalve waar deze voorwaarden of de wet een aangetekende brief vereisen. Partijen aanvaarden elektronische documenten en elektronische handtekeningen als bewijs.

15.4 De Dienstverlener kan deze voorwaarden wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden voor Overeenkomsten die na de bekendmaking ervan worden gesloten; voor lopende overeenkomsten van onbepaalde duur gelden zij na schriftelijke kennisgeving en een termijn van twee maanden, waarbinnen de Klant kosteloos kan opzeggen.

15.5 De Nederlandse tekst van deze voorwaarden is de authentieke tekst. Een vertaling wordt uitsluitend ter informatie verstrekt; bij tegenstrijdigheid heeft de Nederlandse tekst voorrang, tenzij de Overeenkomst zelf in een andere taal is gesloten en de vertaling daarin uitdrukkelijk als bindend is aangeduid.

Bijzondere bepalingen per soort Dienst

A. Trainingen, workshops, lezingen en masterclasses

A.1 De Klant ontvangt het cursusmateriaal voor de deelnemers in digitale vorm, tenzij anders overeengekomen; het maximum aantal deelnemers en de duur staan in de offerte.

Deelnamecertificaten bevestigen de deelname, niet een bekwaamheid of een wettelijke kwalificatie, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk een beoordeling voorziet.

A.2 Open sessies met inschrijving per deelnemer worden bevestigd zodra het minimum aantal deelnemers is bereikt; bij annulering door de Dienstverlener wegens te weinig inschrijvingen wordt het inschrijvingsgeld volledig terugbetaald of, naar keuze van de deelnemer, overgedragen naar een latere datum.

A.3 Wanneer de Dienstverlener als dienstverlener voor de kmo-portefeuille is geregistreerd, vermeldt de offerte dat voor de trainingscomponent. De aanvraag, de tijdige indiening en de voorwaarden van de subsidie zijn de verantwoordelijkheid van de Klant; het niet verkrijgen van de subsidie doet geen afbreuk aan de verschuldigde prijs.

B. Administratieve en organisatorische ondersteuning

B.1 De Dienstverlener ondersteunt de Klant in de organisatie, planning en administratie van zijn activiteit. Hij verricht geen rechtshandelingen in naam van de Klant, doet geen betalingen vanaf de rekeningen van de Klant en vertegenwoordigt de Klant niet tegenover overheden, banken, verzekeraars of leveranciers, tenzij de Klant daarvoor een schriftelijke, afgebakende volmacht heeft gegeven. De Klant blijft verantwoordelijk voor de naleving van zijn wettelijke, fiscale, sociale en deontologische verplichtingen en voor de eindcontrole van wat in zijn naam wordt verstuurd.

B.2 Toegang tot systemen van de Klant gebeurt via een eigen, persoonlijke account met de minimaal nodige rechten; wachtwoorden van de Klant worden niet gedeeld. Bij het einde van de Overeenkomst worden de toegangen afgesloten en worden de documenten van de Klant teruggegeven of, op zijn verzoek, vernietigd.

C. Websiteontwikkeling en -onderhoud

C.1 De offerte beschrijft de omvang (aantal pagina's, functies, talen, aangeleverde inhoud). Domeinnaam, hosting en abonnementen op diensten van derden worden op naam en voor rekening van de Klant afgesloten, tenzij anders overeengekomen. De Klant levert de inhoud (teksten, beelden, logo's) tijdig aan en staat in voor de rechten erop, tenzij de Dienstverlener de inhoud maakt.

C.2 Na oplevering beschikt de Klant over tien werkdagen om de website te testen en gebreken schriftelijk te melden. Gebreken die de overeengekomen werking verhinderen, worden kosteloos hersteld; wijzigingen aan de omvang zijn meerwerk. Zonder melding binnen die termijn, of bij ingebruikname, geldt de website als aanvaard, onverminderd de wettelijke rechten van de Consument.

C.3 Onderhoud (updates, back-ups, kleine wijzigingen binnen het overeengekomen aantal uren) wordt maandelijks gefactureerd volgens artikel 5.3. De naleving van de wetgeving op de inhoud van de website (privacyverklaring, cookies, verplichte vermeldingen, toegankelijkheid) is de verantwoordelijkheid van de Klant, tenzij de Dienstverlener die inhoud uitdrukkelijk in de opdracht heeft opgenomen.

Bronnen en verwijzingen

Wetboek van economisch recht: boek VI (marktpraktijken en consumentenbescherming; art. VI.47 en VI.53 herroepingsrecht; art. VI.83 onrechtmatige bedingen B2C; art. VI.91/2–VI.91/6 onrechtmatige bedingen B2B, wet van 4 april 2019, van toepassing op overeenkomsten gesloten, gewijzigd of hernieuwd na 1 december 2020) en boek XIX (schulden van de consument, wet van 4 mei 2023, in werking sinds 1 september 2023).

Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, zoals gewijzigd door de wet van 14 augustus 2021 (betalingstermijn van 30 dagen, contractueel maximaal 60 dagen sinds 1 februari 2022; art. 5 interestvoet; art. 6 forfait van 40 euro en redelijke invorderingskosten).

Verordening (EU) 2016/679 (AVG), in het bijzonder art. 9, 28 en 32; wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Burgerlijk Wetboek, boek 5 (verbintenissen) en boek 8 (bewijs, art. 8.11 aanvaarde factuur); art. 458 Strafwetboek (beroepsgeheim).

Versie 1.1 van deze voorwaarden is in werking sinds 21 september 2026 en geldt voor overeenkomsten gesloten vanaf die datum.

Bijlage – Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u als consument de overeenkomst wilt herroepen en het wettelijke herroepingsrecht van toepassing is. Een andere ondubbelzinnige verklaring volstaat ook.

Aan: Cedric Buch, handelend onder de handelsnaam Veneysis Advisory & Consultancy, Gontrodestraat 91, 9050 Gentbrugge, België – cedricbuch@veneysis.com.

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verrichting van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

Besteld op:

Naam van de consument(en):

Adres van de consument(en):

Handtekening van de consument(en) (alleen bij een papieren formulier):

.....

Datum:

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.