

Definities Algemene Voorwaarden

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Klant-Ondernemer

Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een beroep doet op de Diensten van de Dienstverlener in het kader van een commerciële, industriële, ambachtelijke of professionele activiteit.

Klant-Consument

Elke natuurlijke persoon die een beroep doet op de Diensten van de Dienstverlener voor doeleinden die buiten zijn handels, bedrijfs, ambachts of beroepsactiviteit vallen.

Dienstverlener

De besloten vennootschap **Light of Delphi**, die diensten aanbiedt op het vlak van coaching en teaching, waaronder 1 op 1 sessies met intake, trajecten en sessiepakketten, en kennisdeling via formats zoals masterclasses en minimind. **Light of Delphi** kan daarnaast, in onderling overleg, administratieve en boekhoudkundige ondersteuning leveren zonder boekhoudersmandaat.

Diensten

Alle door de Dienstverlener aangeboden of uitgevoerde prestaties, zowel voor de Klant-Consument als voor de Klant-Ondernemer. De Diensten omvatten onder meer individuele coaching met intake, sessies op locatie of via digitale meeting, trajecten en sessiepakketten, en kennisdeling via de formats die **Light of Delphi** aanbiedt. De concrete inhoud, duur, planning, prijsmodaliteiten en eventuele verplaatsingsvergoeding worden vooraf meegedeeld en schriftelijk of digitaal bevestigd.

Bundelpakket

Een vooraf afgesproken pakket van sessies of prestaties dat door de klant wordt afgenomen tegen een overeengekomen prijs, waarbij de inhoud, omvang en looptijd vooraf worden vastgelegd of schriftelijk of digitaal worden bevestigd.

Logingegevens en toegangen

Alle inloggegevens of toegangen die nodig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen Dienst, zoals toegang tot een digitale meetingtool, gedeelde documenten of, wanneer relevant, systemen of mailboxen in het kader van administratieve of boekhoudkundige ondersteuning. De klant blijft verantwoordelijk voor de correcte en tijdige aanlevering ervan.

Toepassingsgebied

Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke boeking, elke bestelling, elke factuur en elke overeenkomst waarbij **Light of Delphi** Diensten aanbiedt of levert aan een Klant, ongeacht of de Klant handelt als Klant-Consument of als Klant-Ondernemer. Zij gelden voor alle Diensten, ongeacht of die op locatie of via digitale meeting plaatsvinden. De Klant aanvaardt deze algemene voorwaarden door te boeken, te bestellen, een opdracht te bevestigen, te betalen of de uitvoering te laten starten. Afwijkingen gelden alleen als **Light of Delphi** die vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.

Precontractuele informatie

Light of Delphi maakt vóór het sluiten van de overeenkomst informatie beschikbaar over de Diensten, de boekingswijze, de prijsmodaliteiten en de praktische organisatie via haar website en, waar nodig, aanvullend via e-mail of andere gebruikelijke communicatiekanalen. Na een kennismakingsgesprek of boeking bezorgt **Light of Delphi** een schriftelijke bevestiging van de afspraken en deze algemene voorwaarden.

Informatie en medewerking door de Klant

De Klant bezorgt tijdig de informatie die nodig is voor een correcte uitvoering, waaronder verwachtingen, doelstellingen en praktische afspraken. Als bijkomende afstemming nodig is omdat deze informatie niet vooraf werd meegedeeld, mag **Light of Delphi** de hiervoor bestede tijd aanrekenen aan het geldende tarief of verrekenen binnen het afgesproken pakket.

Samenstelling van de offerte

Inhoud van de offerte

Elke offerte van **Light of Delphi** bevat minstens een duidelijke omschrijving van de gevraagde ondersteuning of dienstverlening, het voorziene tijdsverloop, de werkvorm (op locatie, hybride of vanop afstand), en de prijs of gehanteerde prijsmethode (dagtarief, uurtarief of projectprijs via bundelpakket). Indien nog niet alle parameters gekend zijn (zoals toegang tot systemen, inhoud van het financieel plan of tijdsbesteding aan software-uitleg), wordt dit als voorbehoud vermeld. Bij complexe trajecten of meerfasige opdrachten, zoals begeleiding bij opstart of technische installatie, wordt de offerte stapsgewijs opgebouwd in functie van de fasering.

Geldigheid en herziening

Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat bijkomende prestaties of aanpassingen vereist zijn om de opdracht correct uit te voeren (bv. door gewijzigde noden, extra programma's of ontbrekende logins), kan **Light of Delphi** de offerte herzien. Deze meerwerken worden enkel uitgevoerd na overleg en akkoord van de Klant.

Herroepingsrecht voor Klant-Consumenten

Voor klanten die handelen als Klant-Consument geldt in principe een herroepingsrecht overeenkomstig WER.

Uitzondering bij prestaties op een vastgelegde datum

Wanneer de klant een Dienst boekt die op een specifieke datum of binnen een duidelijk vastgelegde periode moet plaatsvinden, geldt het herroepingsrecht niet voor die geboekte prestatie.

Prijsbepaling en uitvoeringstermijn

Prijsberekening

De prijs voor de Diensten van **Light of Delphi** wordt meegedeeld via de website, via een schriftelijke of digitale bevestiging, of via een offerte indien van toepassing. De prijs kan worden bepaald per sessie, per traject, via een sessiepakket of via een andere vooraf afgesproken formule. Eventuele verplaatsingsvergoeding voor sessies buiten Lier wordt vooraf meegedeeld. De factuur wordt vooraf opgesteld en is betaalbaar op de vermelde vervaldatum. **Light of Delphi** kan de uitvoering opschorten zolang de betaling niet is ontvangen.

Tarieven

Voor een overzicht van alle actuele tarieven en beschikbare aanbiedingen verwijzen wij naar de tarievenpagina op de website van **Light of Delphi**. De prijzen van consultaties, sessies en andere diensten worden daar duidelijk vermeld en kunnen van tijd tot tijd worden aangepast. Het tarief dat op het moment van reservatie of boeking op de website staat, geldt als het toepasselijke tarief. Voor de meest recente prijsinformatie kan u terecht op: <https://www.lightofdelphi.be/offers>. Alle vermelde prijzen worden aangerekend zonder btw, omdat **Light of Delphi** btw vrijgesteld is. Eventuele bijkomende kosten, zoals een verplaatsingsvergoeding voor sessies buiten Lier of kosten voor noodzakelijk gebruikte tools of licenties, worden vooraf meegedeeld en afzonderlijk aangerekend.

Werkvorm en uitvoering

Diensten kunnen op locatie, vanop afstand of hybride geleverd worden. In elk geval moet de Klant de nodige toegang voorzien: dit omvat onder meer werkruimte, aanwezigheid van software of programma's, en het tijdig aanleveren van logingegevens of documenten. Bij uitblijven hiervan mag **Light of Delphi** de uitvoering opschorten zonder aansprakelijkheid voor vertragingen.

Uitvoeringstermijn

De uitvoering van de opdracht wordt ingepland in onderling overleg. Deadlines worden bij aanvang besproken, maar zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van de Klant, de aanlevering van informatie en de complexiteit van de opdracht. Indien omstandigheden de voorziene termijn beïnvloeden, wordt dit tijdig gecommuniceerd.

Projectmatige afspraken bij admin en boekhoudkundige ondersteuning

Administratieve en boekhoudkundige ondersteuning

Light of Delphi levert ondersteuning bij administratieve en boekhoudkundige taken, telkens zoals vooraf afgesproken. De concrete taken en de omvang van de ondersteuning worden in onderling overleg bepaald en kunnen tijdens de samenwerking worden bijgestuurd op basis van de noden van de klant.

Aanlevering van stukken, toegang en planning

De Klant bezorgt tijdig alles wat nodig is voor de uitvoering van de afgesproken boekhoudkundige taken. Dit omvat onder meer de relevante facturen en stukken, en waar nodig de vereiste toegang tot systemen of mailboxen en de nodige e-mailadressen. Indien de organisatie dit vraagt, maken partijen in onderling overleg een fysieke planning of werkwijzeafpraak op.

Werkvorm van de ondersteuning

De ondersteuning gebeurt vanop afstand, fysiek op locatie of in een combinatie van beide, telkens volgens de afspraken tussen partijen.

Geen boekhoudersmandaat

Light of Delphi treedt niet op als erkend boekhouder of fiscalist en oefent geen mandaat uit tegenover de fiscus of andere overheidsinstanties. De klant blijft verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie en stukken.

Gegevensbescherming en vertrouwelijkheid

Light of Delphi verwerkt gegevens uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht en handelt in overeenstemming met de geldende GDPR-bepalingen. Indien van toepassing kan **Light of Delphi** een afzonderlijke privacyverklaring bezorgen.

Projectmatige afspraken coaching

Aard van de dienstverlening

Light of Delphi levert coaching aan Klanten, als Consument of in het kader van hun professionele activiteit. Coaching bestaat uit individuele sessies, eventueel in een traject of sessiepakket, telkens zoals vooraf afgesproken.

Intakegesprek en verwachtingen

Voor de start van de coaching vindt een intakegesprek plaats. Tijdens dit gesprek bespreken partijen de verwachtingen, de doelstellingen, de werkwijze en de praktische afspraken voor de sessies. Deze afspraken kunnen nadien schriftelijk of digitaal worden bevestigd.

Werkwijze en communicatie

Coaching kan plaatsvinden op locatie of via digitale meeting, volgens de afspraken tussen partijen. De klant bezorgt tijdig de informatie die nodig is om de sessies zinvol te laten verlopen, waaronder relevante context, vragen en beschikbare gegevens.

Flexibele formules

Coaching kan worden geboekt als eenmalige sessie, als traject of via een sessiepakket, telkens aan de vooraf meegedeelde prijsmodaliteiten.

Vertrouwelijkheid en verantwoordelijkheid

Light of Delphi behandelt informatie die tijdens de coaching wordt gedeeld vertrouwelijk. **Light of Delphi** is niet aansprakelijk voor gevolgen die

voortvloeien uit onvolledige of foutieve informatie die de Klant aanlevert of bevestigt.

Verantwoordelijkheid voor informatie, voorbereiding en beschikbaarheid

Algemene verplichting van de klant

De Klant bezorgt tijdig, volledig en correct alle informatie die nodig is om de Diensten van **Light of Delphi** te kunnen leveren. Wat nodig is, hangt af van de gekozen Dienst en van wat vooraf wordt afgesproken.

Specifiek voor coaching en 1 op 1 sessies

Voor coaching, intakegesprekken en 1 op 1 sessies bezorgt de klant tijdig de relevante context, vragen en verwachtingen, en geeft hij aan welke doelstellingen hij wil behandelen. De Klant zorgt er ook voor dat hij op het afgesproken tijdstip beschikbaar is en dat een digitale meeting technisch kan doorgaan, waaronder een stabiele verbinding en toegang tot de gebruikte meetingtool. Als de sessie op locatie plaatsvindt, zorgt de Klant voor tijdige aanwezigheid op de afgesproken plaats en voor de praktische omstandigheden die nodig zijn om de sessie normaal te laten verlopen.

Specifiek voor administratieve en boekhoudkundige ondersteuning

Voor administratieve en boekhoudkundige ondersteuning bezorgt de Klant tijdig de relevante stukken, waaronder facturen en andere documenten, en waar nodig de afgesproken e-mailadressen en toegangen. Partijen stemmen de werkwijze en eventuele fysieke planning af in onderling overleg.

Gevolgen bij onvolledige of laattijdige input

Als de Klant informatie, stukken, toegangen of medewerking onvolledig, foutief of laattijdig aanlevert, mag **Light of Delphi** de uitvoering opschorten, herplannen of beperken tot wat wél mogelijk is. Extra afstemming of extra tijd die hierdoor ontstaat, wordt aangerekend aan het geldende tarief of verrekend binnen het afgesproken pakket.

Beperking van aansprakelijkheid bij gebrekkige medewerking

Light of Delphi is niet aansprakelijk voor schade, vertraging of gemiste doelen die rechtstreeks voortvloeien uit foutieve, onvolledige of laattijdige informatie, stukken of medewerking van de Klant, of uit technische of praktische belemmeringen aan de zijde van de Klant waardoor een sessie niet normaal kan plaatsvinden.

Annulering, verplaatsing en no-show

Annulering door de Klant

De Klant annuleert een geplande afspraak of sessie minstens 24 uur vooraf via een schriftelijke of elektronische melding. Bij annulering of uitstel binnen de 24 uur vóór aanvang mag **Light of Delphi** de geplande sessie of prestatie aanrekenen.

Verplaatsen in onderling overleg

Als de Klant binnen de 24 uur annuleert of wil verplaatsen, kunnen partijen in onderling overleg bekijken of de afspraak wordt verzet. Een verplaatsing is alleen mogelijk als **Light of Delphi** dit bevestigt. Als geen nieuwe datum wordt vastgelegd of als verplaatsing niet haalbaar is, blijft de vergoeding voor de geplande sessie verschuldigd.

No show en onbeschikbaarheid

Wanneer de Klant niet verschijnt op het afgesproken tijdstip, of wanneer een sessie niet kan doorgaan door onbeschikbaarheid aan de zijde van de Klant, waaronder het ontbreken van toegang of noodzakelijke praktische of technische voorwaarden voor een digitale meeting, wordt dit gelijkgesteld met een no show. In dat geval is de volledige vergoeding voor de geplande sessie verschuldigd.

Herhaalde laattijdige annuleringen of no shows

Bij herhaalde laattijdige annuleringen, no shows of terugkerende onbeschikbaarheid mag **Light of Delphi** de verdere uitvoering opschorten of de samenwerking beëindigen, onverminderd het recht op betaling van reeds geplande of geleverde prestaties.

Levering, eigendom en intellectuele rechten

Levering

Light of Delphi levert de overeengekomen Dienst op de afgesproken datum en in de afgesproken vorm, op locatie of via digitale meeting. Als partijen aanvullend materiaal afspreken, bezorgt **Light of Delphi** dit via e-mail of via een afgesproken digitaal kanaal.

Intellectuele eigendom en gebruik

Alle materialen die **Light of Delphi** in het kader van de Diensten ter beschikking stelt, waaronder teksten, formats, templates, werkmethode en opleidingsmateriaal, blijven eigendom van **Light of Delphi**. De klant mag deze materialen enkel gebruiken voor eigen gebruik in het kader van de afgesproken Dienst. De klant mag deze materialen niet delen met derden, niet publiceren en niet commercieel gebruiken zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van **Light of Delphi**.

Hergebruik van algemene formats

Light of Delphi mag algemene formats en werkwijzen die niet specifiek aan één klant zijn gekoppeld hergebruiken voor andere opdrachten.

Algemene aansprakelijkheid

Zorgvuldige uitvoering en aard van de verbintenis

Light of Delphi voert de overeengekomen Diensten uit met professionele zorg en volgens de gangbare normen die redelijkerwijze mogen worden verwacht bij coaching, teaching en administratieve of boekhoudkundige ondersteuning. De verbintenis is een inspanningsverbintenis. **Light of Delphi** garandeert geen bepaald resultaat en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet bereiken van een door de klant beoogd doel.

Beperkingen van aansprakelijkheid

Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid van **Light of Delphi** beperkt tot het bedrag dat de klant voor de betrokken Dienst heeft betaald of verschuldigd is. **Light of Delphi** is enkel aansprakelijk voor directe schade die het aantoonbare gevolg is van een bewezen fout. Indirecte schade valt buiten de aansprakelijkheid, waaronder winstderving, verlies van kansen, reputatieschade, gemiste besparingen, gevolgschade en schade door beslissingen die de Klant neemt naar aanleiding van coaching, teaching of verstrekte toelichting.

Sessies op locatie en digitale meetings

Wanneer een sessie op locatie plaatsvindt, zorgt de Klant voor de omstandigheden die nodig zijn om de sessie normaal te laten verlopen. Wanneer een sessie digitaal plaatsvindt, zorgt de klant voor een werkbare technische omgeving aan zijn zijde. **Light of Delphi** is niet aansprakelijk voor hinder of schade die het gevolg is van problemen aan de zijde van de Klant, zoals verbindingsproblemen, onbeschikbaarheid of technische beperkingen.

Vertrouwelijkheid en gegevens

Light of Delphi behandelt informatie die in het kader van de Diensten wordt gedeeld vertrouwelijk. **Light of Delphi** is niet aansprakelijk voor incidenten die te wijten zijn aan het handelen of nalaten van de Klant, waaronder het delen van informatie via onbeveiligde kanalen door de Klant of het niet volgen van redelijke afspraken over toegang en communicatie.

Klachtenregeling

De Klant meldt klachten over de uitvoering van een Dienst schriftelijk of per e-mail binnen een redelijke termijn na de prestatie. Klachten die pas na meer dan 14 dagen worden gemeld, worden als laattijdig beschouwd, tenzij de Klant aantoont dat dit niet mogelijk was. **Light of Delphi** onderzoekt een tijdig gemelde klacht en tracht, waar redelijk, een passende oplossing te bieden zonder dat dit automatisch leidt tot aansprakelijkheid.

Klant-Consumenten - Schuldinvordering conform boek XIX

Betalingstermijn

Facturen zijn betaalbaar op de datum vermeld op de factuur.

Herinnering en schadevergoeding

De eerste betalingsherinnering aan Klant-Consumenten is kosteloos (art. XIX.2 WER). Bij uitblijven van betaling binnen 14 kalenderdagen na deze herinnering (plus 3 werkdagen bij niet-elektronische verzending), is de Klant-Consument automatisch een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd € 20 bij een openstaand bedrag tot € 150, € 30 + 10% van het bedrag boven € 150, € 65 + 5% van het bedrag boven € 500, met een maximum van € 2.000.

Bijkomende herinneringen

Voor elke extra herinnering mag een administratiekost van max. € 7,50 (excl. portkosten) worden aangerekend, mits vooraf meegedeeld.

Klant-Ondernemers - Schuldinvordering

Betalingstermijn

Facturen zijn betaalbaar op de datum vermeld op de factuur.

Intresten bij laattijdige betaling

Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een moratoire intrest verschuldigd, conform de Wet van 02/08/2002. De toepasselijke rentevoet is die van het semester waarin de factuur werd verzonden.

Schadevergoeding

Een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag wordt aangerekend, met een minimum van €250.

Opschorting bij wanbetaling

Bij uitblijven van betaling behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om verdere prestaties op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Eventuele termijnen schuiven hierdoor automatisch op en **Light of Delphi** is niet aansprakelijk voor vertraging of gevolgschade die voortvloeit uit deze opschorting.

Invoeringskosten

Alle kosten voor invordering - minnelijk en gerechtelijk - inclusief gerechtskosten, zijn ten laste van de Klant-Ondernemer.

AVG/GDPR

Doel en rechtsgrond

Light of Delphi verwerkt persoonsgegevens van de Klant uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en op basis van gerechtvaardigde belangen zoals administratie en klantenopvolging, conform de AVG. De Klant kan zijn gegevens inzien, laten corrigeren of verwijderen, bezwaar maken tegen verwerking of overdraagbaarheid vragen. Klachten kunnen worden gericht aan **Light of Delphi** of aan de Gegevensbeschermingsautoriteit via www.gegevensbeschermingsautoriteit.be.

Bevoegdheid

Voor de Klant-Consument

De Klant-Consument kan geschillen voorleggen aan een territoriaal bevoegde rechtbank overeenkomstig artikel 624, 1°, 2° en 4° van het Gerechtelijk Wetboek. Dit betekent dat de consument de keuze heeft tussen de rechtbank van zijn woonplaats, de plaats van uitvoering van de overeenkomst of de zetel van **Light of Delphi**.

Voor de Klant-Ondernemer

Geschillen met een Klant-Ondernemer vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Ondernemingsrechtbank van het arrondissement waar

de Dienstverlener is gevestigd, tenzij dwingende wetgeving anders voorschrijft.



Insight, understanding, transformation & guidance