

## THE IVORY HOUSE COMMV - ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE PRESTATIES VAN DIENSTEN 2026

### Definities

Het bureau 'The Ivory House COMMV': rechtsgeldig vertegenwoordigd door Sara Akrimi, beherend vennoot, onder ondernemings- en BTW-nummer BE 1034.766.504; gevestigd te HANSBEKE, Begijnhoflaan 1.

De opdrachtgever/klant: de gebruiker/aankoper die de toepassing van de algemene voorwaarden hebben aanvaard door ondertekening van de overeenkomst.

### Artikel 0 - Geldigheidsduur offertes

**0.0** Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld op de offerte, gerekend vanaf verzending van de offerte door het bureau.

### Artikel 1 - Algemene voorwaarden

**1.1** Onze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn geacht door de gebruiker aanvaard te worden en zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van The Ivory House, met inbegrip van de wijzigingen daarvan, voor zover van deze voorwaarden niet schriftelijk is afgeweken.

**1.2** Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen de partijen zijn overeengekomen.

**1.3** Deze algemene voorwaarden prevaleren op mogelijke aankoopvoorwaarden van de gebruiker. Dit behoudens een uitdrukkelijke schriftelijke afwijking indien deze in tegenstelling zijn met zijn eigen algemene of bijzondere aankoopvoorwaarden. Het akkoord kan in geen geval voortvloeien uit het feit dat het bureau de markt zou hebben aanvaard zonder betwisting, noch van de bepalingen betreffende de algemene of bijzondere voorwaarden noch andere gelijkwaardige bepalingen van de aankoper.

**1.4** Indien de gebruiker zijn wettelijke verplichtingen of de algemene voorwaarden niet nakomt, alsmede in geval van wanbetaling, heeft het bureau het recht, zonder dat het kan aangesproken worden tot de betaling van enige schadevergoeding, de lopende overeenkomsten als ontbonden te beschouwen, zijn diensten onmiddellijk te verbreken en zijn medewerkers onmiddellijk terug te trekken.

### Artikel 2 – Inwerkingtreding, looptijd en uitvoering van de overeenkomst

**2.1** Overeenkomsten worden gesloten voor een vooraf bepaalde duurtijd, ingaande op de datum gespecificeerd in de offerte of samenwerkingsovereenkomst.

**2.2** The Ivory House is pas verplicht de opdracht uit te voeren na ontvangst door het bureau van de door opdrachtgever ondertekende offerte/overeenkomst, tenzij een andere regeling schriftelijk wordt overeengekomen.

**2.3** The Ivory House werkt occasioneel samen met professionele medewerkers/freelancers. Overeengekomen diensten worden uitgevoerd door de zaakvoerder of een andere bekwame medewerker van The Ivory House afhankelijk van de beschikbaarheid. De aanwezigheid van de zaakvoerder kan pas gegarandeerd worden bij een specifiek ondertekend akkoord.

### Artikel 3 - Prijzen

**3.1** Behalve bijzondere contractuele bepalingen zijn de offertes en prijslijsten van The Ivory House louter ter informatieve titel opgesteld en zijn deze niet bindend voor het bureau. Deze prijzen omvatten welomschreven diensten incl. het beheer en de administratie door de toegewezen dienstverlener van het bureau.

**3.2** De overeengekomen prijzen kunnen jaarlijks worden geïndexeerd op basis van de evolutie van de gezondheidsindex zoals gepubliceerd door Statbel, zonder dat dit aanleiding geeft tot een recht op opzegging door de opdrachtgever.

### Artikel 4 - Bestelling

**4.1** Iedere bestelling moet schriftelijk gebeuren, behalve bijzondere, tegenstrijdige overeenkomsten en onder voorwaarde van beschikbaarheid.

**4.2** Een verbreking of vermindering van de bestelde diensten dient door middel van een opzegging via een per post aangetekend schrijven gesteld te worden. De aangetekende brief dient op straffe van nietigheid verstuurd te worden ten laatste 7 dagen voor het ingaan van de opdracht. De opzeggingstermijn gaat in op de eerste maandag, volgend op de datum van verzending. Bij verbreking of vermindering van de bestelde diensten zal de gebruiker in beide gevallen aan The Ivory House de bestelling betalen, zoals geformuleerd onder Artikel 5.5, en dit zonder nadeel voor The Ivory House om een schadevergoeding wegens belangrijkere schade te vorderen.

## **Artikel 5 - Ontbinding, herziening, beëindiging en opschorting van de overeenkomst**

**5.1** The Ivory House heeft het recht, zonder dat het kan aangesproken worden tot de betaling van enige schadevergoeding, de lopende overeenkomsten als ontbonden te beschouwen, zijn diensten onmiddellijk te verbreken en zijn medewerkers onmiddellijk terug te trekken. Zonder exhaustief te zijn, is dit zeker aan de orde in de volgende gevallen:

- indien de uitvoering van de opdracht naar oordeel van het bureau niet strookt met de overeengekomen diensten;
- indien de uitvoering van de opdracht naar oordeel van het bureau de belangen en/of goede naam van haar onderneming kan schaden;
- bij overmacht of redenen buiten de wil van het bureau om, zoals staking, hevige weersomstandigheden, ziekte, ongeval, officieel verbod, ...

**5.2** De overeenkomst kan tijdens haar looptijd ten allen tijde herzien worden in onderlinge, schriftelijke toestemming tussen beide partijen.

**5.3** De overeenkomst kan tijdens haar looptijd ten allen tijde beëindigd worden in onderlinge, schriftelijke toestemming tussen beide partijen.

**5.4** Alle partijen zetten zich in voor een goede uitvoering van het project en zullen zich houden aan de dienaangaande in de overeenkomst gemaakte afspraken. Indien één van de partijen toerekenbaar tekort komt bij de nakoming van zijn verplichtingen is de andere partij gerechtigd, na schriftelijke ingebrekestelling, de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

**5.5** Indien de opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert om een ongevalideerde reden, zullen de door The Ivory House gemaakte kosten als gevolg van deze annulering in zijn geheel door de opdrachtgever aan het bureau vergoed worden met een minimum van 50% van het overeengekomen bedrag bij annulering tot 4 weken voor de aanvangsdatum van de opdracht; 75% van het overeengekomen bedrag bij annulering 1 tot 3 weken voor de aanvangsdatum van de opdracht en 100% van het overeengekomen bedrag bij annulering in de laatste week voor de aanvangsdatum van de opdracht. Alle door externe leveranciers en dienstverleners opgeëiste boetes ten gevolge van een verbreking van een overeenkomst zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en zullen rechtstreeks door deze opdrachtgever aan de leveranciers betaald worden.

**5.6** Bij afwezigheid, laattijdige annulatie of vroegtijdig verlaten van een workshop door de deelnemer bestaat geen recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen.

**5.7** Een deelname aan een workshop kan maximaal éénmalig verplaatst worden naar een volgende editie van dezelfde workshop, mits schriftelijke aanvraag uiterlijk 14 kalenderdagen vóór aanvang van de workshop en afhankelijk van beschikbaarheid. The Ivory House behoudt zich het recht dit te weigeren en/of hiervoor administratieve kosten aan te rekenen.

**5.8** The Ivory House behoudt zich het recht voor een workshop te verplaatsen of annuleren bij onvoldoende inschrijvingen, ziekte, overmacht of omstandigheden buiten haar redelijke controle. In dat geval heeft de deelnemer recht op deelname aan een nieuwe datum of terugbetaling van het reeds betaalde inschrijvingsgeld, zonder verdere schadevergoeding.

## **Artikel 6 – Aard van de diensten**

**6.1** De door The Ivory House aangeboden diensten, waaronder - maar niet beperkt tot - coaching, training, workshops en begeleidingen, worden uitgevoerd als inspanningsverbintenissen.

The Ivory House verbindt zich ertoe haar diensten naar best vermogen, professioneel en zorgvuldig uit te voeren, doch kan geen garantie geven omtrent het behalen van specifieke resultaten, doelstellingen of verwachtingen van de opdrachtgever of deelnemer. De verantwoordelijkheid voor het toepassen van inzichten, adviezen, methodieken en oefeningen berust volledig bij de opdrachtgever of deelnemer (cfr. Artikel 10.1-10.2).

**6.2** The Ivory House verwacht van alle deelnemers een respectvolle houding tegenover andere deelnemers, medewerkers, locaties en materialen. The Ivory House behoudt zich het recht voor deelnemers die storend, grensoverschrijdend of respectloos gedrag vertonen de verdere deelname aan de workshop te ontzeggen zonder recht op terugbetaling.

## **Artikel 7 – Digitale producten**

**7.1** The Ivory House biedt naast diensten ook digitale producten aan, waaronder maar niet beperkt tot downloads, templates, video's, audio's, tools en andere digitale content. Digitale producten worden uitsluitend elektronisch geleverd via de webshop of via een door The Ivory House aangeduid digitaal platform. Er vindt geen fysieke levering plaats.

**7.2** Na succesvolle betaling verkrijgt de klant een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het digitale product, uitsluitend voor eigen gebruik. Het is uitdrukkelijk verboden digitale producten geheel of gedeeltelijk:

- te kopiëren, verspreiden of door te verkopen;
- ter beschikking te stellen aan derden.

**7.3** Herroepingsrecht voor consumenten bij digitale producten: Indien de klant handelt als consument in de zin van het Wetboek Economisch Recht, beschikt hij in principe over een herroepingsrecht van 14 kalenderdagen na aankoop.

Door de aankoop van een digitaal product verklaart de consument uitdrukkelijk in te stemmen met de onmiddellijke levering en erkent hij dat hij hierdoor afstand doet van zijn herroepingsrecht, overeenkomstig artikel VI.53, 13° van het Wetboek Economisch Recht. Zodra het digitale product beschikbaar werd gesteld, is geen terugbetaling meer mogelijk.

## **Artikel 8 - Noodzakelijke informatie**

**8.1** De opdrachtgever verbindt er zich toe bij aanvang en tijdens de duur van het contract alle noodzakelijke informatie en bovendien elke wijziging onverwijld en schriftelijk te communiceren aan het bureau. Zonder exhaustief te zijn, is dit zeker aan de orde in de volgende gevallen:

- aangaande de reden om beroep te doen op de diensten van het bureau;
- aangaande de activiteiten, de werkpost en de vereiste beroepskwalificatie;
- aangaande gemaakte afspraken met andere partijen die betrekking hebben tot de dienstverlening van het bureau.

**8.2** De opdrachtgever is als enige aansprakelijk voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet (tijdig), onvoldoende of foutief doorgeven van deze informatie. Alle rechtzettingen en/of kosten hierdoor veroorzaakt geven aanleiding tot bijkomende facturatie aan de opdrachtgever.

**8.3** De noodzakelijke informatie moet aan het bureau bezorgd worden op de overeengekomen tijdstippen. Veranderingen die door de opdrachtgever gevraagd worden na dit tijdstip zullen ofwel worden behandeld, ofwel beschouwd worden als verbrekingen voor geannuleerde diensten ofwel als nieuwe bestellingen voor extra diensten ofwel zonder gevolg blijven door het bureau als gevolg van een gebrek aan tijd.

**8.4** De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig schriftelijk communiceren van allergieën, intoleranties, medische aandachtspunten of andere relevante informatie met betrekking tot catering of deelname aan een workshop.

## **Artikel 9 - Intellectuele eigendom**

**9.1** Alle door The Ivory House ontwikkelde en gebruikte materialen, waaronder - maar niet beperkt tot - oefeningen, methodieken, teksten, presentaties, visuals, digitale tools, video's en audio-opnames, blijven exclusief eigendom van The Ivory House. Niets in deze overeenkomst kan worden geïnterpreteerd als een overdracht van auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten.

**9.2** De opdrachtgever geeft de toestemming aan The Ivory House voor het gebruik van logo's, naamsvermeldingen, educatieve content, recensies en beeldmateriaal betreffende zijn project.

**9.3** Tijdens workshops, trainingen of evenementen kunnen sfeerbeelden, foto's en video-opnames gemaakt worden voor communicatieve en promotionele doeleinden van The Ivory House, waaronder gebruik op sociale media, website en marketingmateriaal. Deelnemers die hier bezwaar tegen hebben, dienen dit vooraf schriftelijk kenbaar te maken.

## **Artikel 10 - Aansprakelijkheid van het bureau**

**10.1** The Ivory House kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen, handelingen of gedragingen die de opdrachtgever of deelnemer stelt op basis van inzichten, adviezen of oefeningen aangereikt tijdens de dienstverlening.

**10.2** De dienstverlening van The Ivory House vervangt geen medische, psychologische, therapeutische, juridische of financiële begeleiding. Deelname aan coaching, training of workshops geschiedt op eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever of deelnemer. Het bureau kan niet aansprakelijk gesteld worden voor onrechtstreekse schade zoals – maar niet exhaustief - het verlies van winst, investering van materiaal, verwachte besparingen als voor klacht ingediend tegen de klant door derden.

**10.3** Het bureau kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de laattijdigheid of wanprestaties wegens overmacht of redenen buiten van zijn wil, zoals staking, hevige weersomstandigheden, ziekte, ongeval, officieel verbod, technische storingen, uitval van digitale platformen of andere omstandigheden buiten de redelijke controle van The Ivory House.

Indien het bureau om redenen buiten zijn controle in de onmogelijkheid verkeert de aan hem gevraagde prestaties goed en volledig uit te voeren of wanneer de prestaties vroegtijdig worden gestaakt om redenen die buiten zijn aansprakelijkheid vallen, verbindt de gebruiker zich ertoe de door het bureau betaalde kosten wegens belet of stopzetting alsook het deel van de aan het bureau verschuldigde prijs wegens al uitgevoerde prestaties aan deze laatste te betalen. De gebruiker verplicht zich er eveneens toe het agentschap te ontlasten van haar aansprakelijkheid wegens prestaties die daardoor niet zouden uitgevoerd worden.

**10.4** Voor het materiaal dat ter beschikking gesteld wordt van/aan het bureau voor het verlenen van zijn diensten neemt de opdrachtgever de exclusieve en volledige verantwoordelijkheid op zich. Het verdwijnen of beschadigen van (gehuurd) materiaal heeft tot gevolg dat alle daaruit voortvloeiende onkosten ten laste van de klant in rekening worden gebracht, hetzij door het bureau, hetzij door de eindleverancier.

**10.5** Eventuele overnachtingen, catering of aanvullende diensten aangeboden via externe partners of locaties vallen onder de verantwoordelijkheid en voorwaarden van deze externe partijen. The Ivory House kan niet aansprakelijk gesteld worden voor fouten, schade of tekortkomingen veroorzaakt door derden.

## **Artikel 11 – Gegevensbescherming & Privacy**

**11.1** The Ivory House verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens, doeleinden, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen is terug te vinden in de afzonderlijke privacyverklaring van The Ivory House.

## **Artikel 12 - Facturatie**

**12.1** De facturatie gebeurt op basis van:

- de diensten zoals schriftelijk overeengekomen;
- het overeengekomen tarief;
- de overeengekomen duurtijd.

**12.2** Alle klachten betreffende de facturen moeten het bureau binnen de acht kalenderdagen na de factuurdatum per gemotiveerd schrijven bereiken. Na deze termijn is de klacht onontvankelijk.

**12.3** Indien een prefinanciering ten behoeve van de opdrachtgever of eindklant door het bureau vereist wordt, zal er 10% interest op de factuur verrekend worden.

**12.4** Voorbereidend werk wordt gefactureerd aan €50 per uur ofwel €400 per dag excl. btw, tenzij anders overeengekomen in de offerte of samenwerkingsovereenkomst. Voorbereidend werk wordt steeds binnen de 30 dagen na de voorbereiding gefactureerd, tenzij anders overeengekomen in de offerte of samenwerkingsovereenkomst.

### **Artikel 13 - Betalingsvoorwaarden**

**13.1** The Ivory House hanteert de wettelijke betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum, tenzij een andere betalingstermijn vooraf schriftelijk werd overeengekomen. Indien een betalingstermijn en/of voorschotfactuur niet gerespecteerd wordt heeft het bureau het recht, zonder dat het kan aangesproken worden tot de betaling van enige schadevergoeding, de lopende overeenkomsten als ontbonden te beschouwen, zijn diensten onmiddellijk te verbreken en zijn medewerkers onmiddellijk terug te trekken. Eventuele voorschotten van de klant maken deel uit van de prijs van de bestelling en kunnen niet beschouwd worden als een waarborg waarvan afstand wordt gedaan en die de partijen de mogelijkheid biedt het contract te verbreken.

**13.2** Al onze facturen zijn na afspraak netto, en zonder disconto contant te betalen te HANSBEKE of binnen 30 dagen na, conform art. 4 van onderhavige alg. voorwaarden. Derhalve, behoudens uitdrukkelijk tegenstrijdige overeenkomst:

a. interesten tegen 10% zijn ambtshalve en zonder aanmaning verschuldigd bij laattijdige betaling vanaf de vervaldag.

b. Indien de klant de herinnering tot betaling of het aangetekend schrijven met aanmaning tot betaling niet binnen 8 dagen na verzendingsdatum betaalt, dan wordt het bedrag van rechtswege vermeerderd met 15% van het resterende te betalen bedrag op het ogenblik van de aanmaning met een minimum van 250 EUR als schadebeding, dit ter dekking van de buitengerechtigde kosten. Hetzelfde geldt bij ontstentenis van volledige of gedeeltelijke betaling van de factuur voor of op haar vervaldag. Onderhavige clausule benadeelt de onmiddellijke invorderbaarheid van de schuld niet.

Het in gebreke blijven op de vervaldag van één factuur leidt van rechtswege tot onmiddellijke invorderbaarheid van het saldo van alle andere facturen, zelfs indien deze laatste niet vervallen zijn. Bovendien zal het bureau het recht hebben, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, bij iedere niet naleving van een (specifieke) verplichting in hoofde van de opdrachtgever, de uitvoering van welkdanige diensten op te schorten en slechts te hervatten na de betaling en/of naleving van alle verplichtingen. Het bureau zal recht hebben op een redelijke schadeloosstelling voor alle andere relevante invorderingskosten, overeenkomstig de Belgische Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

**13.3** De betalings- en schadebedingen vermeld in artikel 13 zijn uitsluitend van toepassing op professionele klanten. Indien de klant handelt als consument in de zin van het Wetboek Economisch Recht en een factuur niet tijdig betaalt, gelden de wettelijke bepalingen inzake betalingsachterstand, zoals voorzien in Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht. In dat geval is de consument, na het versturen van een kosteloze herinnering, van rechtswege en zonder ingebrekestelling interest verschuldigd tegen de wettelijke interestvoet, evenals een forfaitaire schadevergoeding overeenkomstig de wettelijk vastgelegde schalen.

Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, is het Belgisch recht van toepassing op alle opdrachten door het bureau aanvaard en uitgevoerd.

### **Artikel 14 - Afwezigheid van afstand**

**14.1** Het niet vereisen door het bureau van de strikte toepassing van het geheel van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden of elk ander contractueel document dat het bureau zou kunnen oproepen kan niet als een afstand worden beschouwd.

### **Artikel 15 - Solidariteit**

**15.1** Indien de factuur op vraag van de opdrachtgever op naam van een derde is opgemaakt, dan zijn de opdrachtgever en de derde solidair verantwoordelijk voor de betaling van deze factuur, alsook voor de uitvoering van de andere verplichtingen die voortvloeien uit de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden.

### **Artikel 16 - Gerechtelijke bevoegdheid**

**16.1** In geval van betwisting wordt enkel de rechtbank van GENT (BE) door de partijen als bevoegd geacht. Nota: The Ivory House, of TIH, is de commerciële benaming van The Ivory House CommV.