

ALGEMENE VOORWAARDEN DJOANNA

Artikel 1 – Definities

1. Eenmanszaak JPA NEI & Coaching, handelend onder de naam DJOANNA, gevestigd te (1311RK) Almere met KvK-nummer: 93945337, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, levering van diensten en producten door of namens de dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door de dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Dienstverlener is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Van toepassing is steeds de meest recente en laatst toegezonden versie van de algemene voorwaarden. Gewijzigde algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op bestaande overeenkomsten. Als klant een particulier is, heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden indien de algemene voorwaarden ingrijpend worden gewijzigd.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dit betekent dat wanneer klant algemene voorwaarden gebruikt, ze hierbij buiten toepassing worden verklaard. De algemene voorwaarden van dienstverlener zijn de enige voorwaarden die geldig zijn.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden dan wel wettelijk niet zijn toegestaan, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Dienstverlener en klant kunnen op basis van wederzijds akkoord afwijken van deze algemene voorwaarden. Dat moet wel schriftelijk bevestigd worden door beide partijen. Indien op bepaalde punten wordt afgeweken van de algemene voorwaarden, blijven de overige algemene voorwaarden zoals ze hier staan benoemd gewoon geldig.
7. Als afspraken in de overeenkomst tussen dienstverlener en klant en afspraken uit deze algemene voorwaarden elkaar tegenspreken, dan hebben de afspraken uit de overeenkomst voorrang.

Artikel 3 - Aanbod

1. De dienstverlener brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit via de website, e-mail of een social media kanaal.
2. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de dienstverlener.
3. De dienstverlener mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
4. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 3 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit en het adres van de dienstverlener, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de dienstverlener;
 - b. het recht van de klant om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden;
 - c. de geldigheidsduur van het aanbod.
5. Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

Artikel 4 - Aangaan overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de klant. Dit kan zowel op mondelinge, schriftelijke als elektronische wijze zijn. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de klant hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging alsmede de factuur. Bij een aanbod kan het gaan over alle soorten diensten die door dienstverlener worden aangeboden. Dit aanbod kan zowel online zijn (bijvoorbeeld bij een online product) of via een offerte (bijvoorbeeld voor gepersonaliseerde diensten).
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
3. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de dienstverlener een elektronische bevestiging naar de klant; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de dienstverlener kan de klant de opdracht annuleren.
4. Met aanvaarding van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject wordt doorlopen of gebruik wordt gemaakt van de ter beschikking gestelde content. Dienstverlener komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken.
5. Op een overeenkomst berust voor particulieren een bedenktijd van 14 kalenderdagen.
6. Indien een dienst van dienstverlener online wordt aangeschaft middels een B2B overeenkomst, ontstaat direct een betalingsverplichting voor de klant, die ook blijft bestaan wanneer niet het gehele programma wordt doorlopen of gebruik wordt gemaakt van de ter beschikking gestelde content.
7. Op maat gemaakte diensten of producten kunnen niet geannuleerd of geretourneerd worden.

8. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld bij het aanbod. In het geval van levenslange toegang, gaat het om de duur dat het programma wordt aangeboden door dienstverlener.
9. Dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om deelname aan een overeenkomst te weigeren of onverwijld te herroepen.

Artikel 5 – Annulering, verplaatsing of niet verschijnen door de klant bij sessies

1. Een losse sessie kan tot 24 uur voor aanvang eenmalig kosteloos worden verplaatst;
2. Bij een eerste verplaatsing van een losse sessie korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 50% van de kosten in rekening gebracht;
3. Vanaf een tweede verplaatsing van een losse sessie of een annulering korter dan 24 uur voor de sessie wordt 100% van de kosten in rekening gebracht;
4. Wanneer de klant niet bij de sessie verschijnt, komt de sessie te vervallen en wordt deze als zodanig 100% doorberekend aan de klant.
5. Bij coachingstrajecten met individuele calls gelden de volgende regels rondom het verplaatsen of annuleren van afspraken:
 - a. Tot 48 uur voor de sessie mag klant de sessie kosteloos verplaatsen;
 - b. Tussen 48 en 24 uur van tevoren kan het verplaatsen van een sessie alleen in onderling overleg;
 - c. Als klant een sessie korter dan 24 uur van tevoren afzegt, komt deze sessie te vervallen en wordt deze van het totaal aantal sessies behorend bij het aangegane traject afgetrokken.
6. Dienstverlener is gerechtigd een individuele sessie met klant te verplaatsen, zonder dat zij hierbij schadelijkt is jegens klant.

Artikel 6 - Betaling

1. Met het aangaan van de overeenkomst komt een betalingsverplichting voor de klant tot stand. Dienstverlener heeft het recht om betaling vooraf het verlenen van haar diensten te verzoeken.
2. Online producten moeten altijd vooraf betaald zijn voordat ze worden geleverd door dienstverlener.
3. Prijzen kunnen altijd wijzigen: klant kan later geen beroep doen op een oude prijs. Prijzen zullen binnen de looptijd van een huidige overeenkomst niet worden verhoogd.
4. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de dienstverlener aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
5. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
6. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet klant betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld. De dienstverlener is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan, zonder dat dienstverlener daarbij schadelijkt is jegens klant.
7. Bij betaling in termijnen dient een eerste termijn altijd voldaan te zijn voordat dienstverlener haar diensten levert.

Artikel 7 - Niet-tijdige betaling

1. De klant is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De dienstverlener is gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke handelsrente in rekening te brengen vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
2. Wanneer klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant, waaronder de buitengerechtelijke incassokosten. Voor de hoogte hiervan worden de maximaal wettelijk toegestane bedragen aangehouden.
3. Wanneer klant een particulier is, heeft klant eerst recht op een kosteloze betalingsherinnering van 14 dagen om alsnog te betalen. Indien klant dan nog steeds niet aan de betalingsverplichting heeft voldaan, is artikel 7, tweede lid van deze algemene voorwaarden van toepassing.
4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en wordt de overeenkomst direct beëindigd.
5. Indien klant bezwaar heeft tegen een factuur, schort dat de betalingsverplichting niet op.

Artikel 8 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. De dienstverlener heeft het recht van terughouding (retentie) als de klant tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

Artikel 9 - Informatieverstrekking klant

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
3. Dienstverlener zal de gegevens te allen tijde vertrouwelijk behandelen. Voor een verdere toelichting op de gegevensverwerking verwijst dienstverlener naar haar privacyverklaring.
4. Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde. Dit betekent dat dienstverlener niet aansprakelijk is voor schade die is ontstaan doordat klant onjuiste, onvolledige of niet-tijdige informatie verstrekt.
5. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op of zorgt dit voor extra werkzaamheden voor dienstverlener, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

Artikel 10 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit en spant zich in om klant te helpen de best mogelijke en gewenste resultaten te behalen. Iedere persoon is uniek en processen verschillen per persoon. Daarom kan dienstverlener geen garanties geven over een benodigd aantal sessies. Dienstverlener heeft geen resultaatverplichting en is niet verantwoordelijk of aansprakelijk als klant het gewenste resultaat niet behaalt.
2. Voor het bereiken van de gewenste resultaten heeft klant een eigen inspanningsverplichting en is het van essentieel belang dat klant zelf inspanningen verricht. Klant is nooit verplicht om bepaalde handelingen te verrichten of na te laten. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor zijn of haar ontwikkeling en het toepassen of uitvoeren van kennis, reflectie of handelingen zoals opgedaan tijdens de overeenkomst.
3. Doordat enkele diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
4. Alle informatie van of over de klant of die de dienstverlener verneemt of observeert is voor haar management of medewerkers vertrouwelijk en zal vertrouwelijk worden behandeld. Vertrouwelijk is als de deelnemer of de klant dit heeft meegedeeld of wanneer uit de informatie blijkt dat het om vertrouwelijke zakelijke of persoonlijke informatie gaat.

Artikel 11 - Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
2. Dienstverlener is gerechtigd een overeenkomst op te schorten of te beëindigen als de verplichtingen uit de overeenkomst niet worden nagekomen of wanneer nieuwe omstandigheden naar voren zijn gekomen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst nog niet kenbaar waren.
3. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Dienstverlener stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
4. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online programma, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
5. Dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door dienstverlener wordt gewijzigd, heeft klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een ander moment. Eventuele restitutie van het reeds betaalde bedrag door klant vindt plaats binnen 10 werkdagen na de wijziging.

Artikel 12 – Einde van de overeenkomst

1. Dienstverlener en klant hebben in de overeenkomst afspraken gemaakt over hoe lang de overeenkomst zal duren. Wanneer klant de overeenkomst tussentijds wil annuleren gelden de regels uit dit artikel. Met annuleren, stoppen, beëindigen wordt allemaal hetzelfde bedoeld: de overeenkomst wordt niet tot het einde afgemaakt. Let op: deze bepalingen gelden alleen voor particuliere klanten. Ten aanzien van zakelijke klanten geldt dat de overeenkomst niet tussentijds opgezegd kan worden.
2. Alle kosten die dienstverlener al heeft gemaakt in het kader van de overeenkomst, worden volledig aan klant doorberekend. Daarbij merkt dienstverlener op dat het grootste deel van haar werkzaamheden in de voorbereidende fase aan overeenkomst zit. Halverwege opzeggen betekent dus niet dat klant ook de helft van de kosten terugkrijgt. Er zal altijd een berekening op maat worden gemaakt.
3. Dienstverlener mag altijd de overeenkomst opzeggen als het niet redelijk is om haar te houden aan het verder laten duren. Dit kan bijvoorbeeld zijn als klant onvoldoende medewerking verleent aan de uitvoering van de werkzaamheden. Alle kosten die al gemaakt zijn, worden dan bij klant in rekening gebracht, net als een vergoeding voor gederfde winst.
4. Dienstverlener draagt zorg voor een veilige setting waar gewerkt kan worden aan persoonlijke processen. Lichamelijk geweld, seksuele intimidatie of ander ontoelaatbaar gedrag jegens dienstverlener zal leiden tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst zonder dat klant recht heeft op restitutie of schadevergoeding.
5. Partijen mogen beide per direct en zonder dat er een rechter aan te pas komt ontbinden als ten aanzien van één van de partijen het faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd of uitgesproken. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van dienstverlener op klant direct opeisbaar.

In het geval van een online programma:

6. Het programma kan op elk moment offline worden gehaald. Klant wordt daar uiterlijk één maand van tevoren over op de hoogte gesteld. Er ontstaat in dit geval geen recht op een schadevergoeding of restitutie, omdat klant toegang heeft gekregen tot de volledige cursusinhoud. Daarmee is dienstverlener haar verplichtingen nagekomen.
7. De particuliere klant mag binnen 14 dagen nadat de overeenkomst is gesloten, zijn of haar geld terugvragen. Dat is het wettelijke herroepingsrecht.
8. Indien klant gebruik wilt maken van het herroepingsrecht, dient klant dit binnen de bedenktijd schriftelijk per e-mail aan dienstverlener te laten weten.
9. Zodra dienstverlener de melding van herroeping heeft ontvangen, stuurt zij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging toe.
10. Indien klant reeds een deel heeft betaald, wordt het betaalde bedrag naar klant teruggestort op de rekening die bij dienstverlener bekend is. Dit doet dienstverlener zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de melding van herroeping.
11. Dienstverlener gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat klant heeft gebruikt, tenzij klant instemt met een andere betaalmethode.
12. Indien de overeenkomst geheel wordt nagekomen tijdens de bedenktijd, kan klant geen gebruik maken het herroepingsrecht, omdat klant voor het aangaan van de overeenkomst is geïnformeerd dat de bedenktijd vervalt als de overeenkomst geheel wordt nagekomen binnen de bedenktijd, en klant hiermee akkoord is gegaan en heeft

verklaard afstand te doen van het recht van ontbinding zodra de overeenkomst is nagekomen.

13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht liggen bij klant.
14. Indien klant een zakelijke klant is, heeft klant geen herroepingsrecht.

Klant heeft geen herroepingsrecht voor maatwerk producten en digitale producten:

15. Klant heeft geen wettelijk herroepingsrecht wanneer het product op maat wordt gemaakt. Voor maatwerk is het herroepingsrecht uitgesloten.
16. Bovendien heeft klant geen herroepingsrecht bij de aankoop van digitale producten ('digitale inhoud'), omdat de digitale producten direct (en volledig) worden geleverd tijdens de bedenktijd, en klant hiermee uitdrukkelijk heeft ingestemd, ermee akkoord is gegaan dat klant hiermee het herroepingsrecht verliest en dienstverlener het akkoord van klant heeft toegevoegd aan de bevestiging van de aankoop.

In geval van evenementen:

17. Klant heeft bij een evenement geen herroepingsrecht, omdat het herroepingsrecht wettelijk is uitgezonderd bij diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding voor een bepaalde datum.

Artikel 13 - Online programma

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en het programma (dan wel cursus) online wordt aangeschaft ontstaat direct een volledige betalingsverplichting voor de klant.
2. Na het aanschaffen van het programma, wordt de content van het programma in delen beschikbaar gesteld of in één keer: dit zal per programma aangegeven worden.
3. Klant ontvangt na aankoop toegang tot het programma. Het programma is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toe komt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, is klant bij annulering gehouden de tot dan toe ter beschikking gestelde content naar rato te vergoeden.
4. Klant ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.
5. Indien er in termijnen wordt betaald, wordt pas toegang verschaft na het voldoen van een eerste betaling en is dienstverlener gerechtigd de toegang tot de content op te schorten tot een volgende betaling is voldaan. De volledige betalingsverplichting voor de klant blijft in een dergelijk geval altijd bestaan.
6. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een programma aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een programma aan te passen ter promotionele doeleinden.
7. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Dienstverlener is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant met aankoop beoogde. Voor het bereiken van de gewenste resultaten, is het van essentieel belang dat klant zelf inspanningen verricht. Klant is nooit verplicht om bepaalde handelingen te verrichten of na te laten. Klant blijft te allen tijde zelf

verantwoordelijk voor zijn of haar ontwikkeling en het toepassen of uitvoeren van kennis, reflectie of handelingen zoals opgedaan tijdens een programma.

8. Doordat voor het geven van het programma gebruik wordt gemaakt van een platform dan wel software van een derde, kan dienstverlener niet garanderen dat het programma ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is. In het geval van onbereikbaarheid van het platform of de software, ontstaat er nooit een schadevergoedingsverplichting. Als het platform of de software offline is, zal dienstverlener dat aan klant zo snel mogelijk laten weten.
9. Dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
10. Dienstverlener is gerechtigd de inhoud van een programma uit te breiden, te beperken of aan te passen.
11. Een online programma is niet specifiek persoonlijk gericht op de klant en dienstverlener geeft hierin dus geen adviezen die specifiek van toepassing zijn op de situatie van de klant.
12. Klant mag de inloggegevens niet met anderen delen. Toegang tot het programma is altijd persoonlijk en niet overdraagbaar.
13. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van het programma te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. Het programma is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Klant mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van dienstverlener.
14. De tijdens de looptijd van het programma geleverde informatie blijft eigendom van dienstverlener. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
15. Tijdens deelname aan een programma kunnen deelnemers onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de community onder posts of tijdens mogelijke live sessies. De klant gedraagt zich respectvol tegenover andere deelnemers en verklaart geen spam, reclame, negatieve uitlatingen of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener zonder dat klant recht heeft op restitutie of schadevergoeding.
16. Het staat dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
17. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een programma belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Dit geldt bijvoorbeeld bij overtreding van de gedragsregels of afspraken uit de overeenkomst en algemene voorwaarden. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet. Er ontstaat in dit soort gevallen geen recht op restitutie of schadevergoeding aan klant.
18. Op het moment dat dienstverlener besluit om een programma niet langer aan te bieden en uit eigen beweging offline te halen, zal dit van tevoren aan klant worden medegedeeld zodat klant voldoende tijd heeft om het programma alsnog te doorlopen of om de content te downloaden.

Artikel 14 - Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: ziekte, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen. Het gaat steeds om situaties die buiten de schuld of risicosfeer van partijen liggen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In het geval van overmacht is dienstverlener niet schadeplichtig richting klant.
4. In geval van een B2B overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand tenzij anders overeengekomen.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, misgelopen winst, gemiste besparingen, gevolgschade, psychische schade) is altijd uitgesloten.
4. Klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
5. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen, toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst. Klant erkent dat resultaat niet altijd direct zichtbaar hoeft te zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van klant zelf. Klant heeft hierin een eigen inspanningsverplichting.
6. De adviezen en begeleiding van dienstverlener zijn op basis van de informatie die klant aanlevert en op basis van theoretische informatie en kennis en ervaring van dienstverlener.
7. In het geval dienstverlener niet in staat is om de werkzaamheden zelf uit te voeren, kan zij daarvoor derden inschakelen. Dit wordt van tevoren altijd overlegd met klant. Artikelen 7:404 en 7:407, tweede lid Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
8. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht.
9. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die wordt gedekt door verzekeringen, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: reis-, aansprakelijkheids-, zorg- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen.

10. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, diefstal of verlies aan/van klant zijn of haar persoonlijke eigendommen.
11. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de klant heeft genomen, al dan niet in overleg met de dienstverlener.
12. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die klant en dienstverlener gezamenlijk doorbrengen als daarna.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid, samenwerking met en doorverwijzing naar derden

1. Indien klant via dienstverlener producten of diensten aanschaft die worden aangeboden door een derde partij, zijn de algemene voorwaarden en het privacybeleid van die derde partij van toepassing op de betreffende aankoop of overeenkomst. De dienstverlener fungeert daarbij enkel als tussenpersoon of zelfstandig partner.
2. Dienstverlener is in dat geval op geen enkele manier verantwoordelijk of aansprakelijk voor de uitvoering van of resultaten voortvloeiend uit de overeenkomst tussen klant en de derde partij.
3. Dienstverlener is niet gehouden tot enige schadevergoeding aan de klant of derden als gevolg van het gebruik van of samenwerking met producten of diensten van derden.
4. Dienstverlener geeft geen enkele garantie met betrekking tot de producten of diensten van derden. Eventuele garanties worden uitsluitend verstrekt door de betreffende derde partij en vallen onder hun verantwoordelijkheid.
5. Dienstverlener kan de klant informeren over of doorverwijzen naar producten of diensten van derden. Dit betreft geen bindend advies of garantie op kwaliteit of geschiktheid. Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het aangaan van een overeenkomst met de betreffende derde partij.
6. Klant vrijwaart dienstverlener voor alle aanspraken van derden die op enige manier verband houden met het gebruik van door derden geleverde diensten of producten die via of op advies van dienstverlener zijn afgenomen dan wel verband houden met haar werkzaamheden.
7. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden van door haar ingeschakelde derden, waardoor het bepaalde in artikel 6:76 Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.
8. Dienstverlener kan een vergoeding ontvangen bij het doorverwijzen naar of aanschaffen van producten of diensten van derden. Dit doet geen afbreuk aan de onafhankelijkheid van het advies of de informatie die wordt verstrekt.
9. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor de (on)beschikbaarheid, technische werking of compatibiliteit van producten of diensten van derden.
10. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op elk moment samenwerkingen met derden te wijzigen of te beëindigen, zonder voorafgaande kennisgeving.

Artikel 17 - Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener aan klant ter beschikking gestelde materialen en diensten berusten bij dienstverlener. Klant mag er kennis van nemen en deze kennis voor eigen persoonlijke doeleinden gebruiken. De opgedane

kennis mag toegepast worden in het werk van de klant, maar er mag geen dusdanig zakelijk karakter aan worden gegeven.

2. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te vervoeelvoudigen, wijzigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen enzovoorts zonder voorafgaande toestemming. Ingeval dienstverlener toestemming verleent, dient bij verspreiding in de ruimste zin van het woord te allen tijde een verwijzing te worden gemaakt naar dienstverlener als oorspronkelijke bron.
3. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde vergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik van haar materialen of diensten, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade. De hoogte van de vergoeding wordt per geval beoordeeld en kan hoger uitvallen. De betaling van een (schade)vergoeding geeft geen recht op verder ongeoorloofd gebruik.
5. Wanneer beeldopnames worden gemaakt tijdens een workshop of sessie door klant dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan dienstverlener en het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Wanneer andere deelnemers op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.
6. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn of haar verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.
7. Ingeval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.
8. Copyright rechten liggen bij dienstverlener.

Artikel 18 - Bijzondere bepalingen en geheimhouding

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.
2. Dienstverlener behandelt alle informatie die tijdens sessies door de klant wordt gedeeld als strikt vertrouwelijk. Persoonlijke gegevens, ervaringen en andere persoonlijke en gevoelige informatie worden niet gedeeld met derden, tenzij klant hiervoor toestemming heeft gegeven of wanneer dienstverlener hiertoe wettelijk verplicht is. De geheimhoudingsplicht blijft als dusdanig ook na afloop van de overeenkomst van kracht.
3. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om casussen of ervaringen uit de praktijk in te brengen in intervisie- of supervisiebijeenkomsten, uitsluitend met als doel professionele reflectie en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Hierbij wordt te allen tijde zorgvuldig omgegaan met de privacy van de klant: gegevens worden geanonimiseerd en zijn niet herleidbaar tot individuele personen. Door gebruik te maken van de dienstverlening geeft klant toestemming voor dit geanonimiseerde gebruik.

Artikel 19 – Klachtenprocedure

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontstaan van de klacht schriftelijk per e-mail en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener.
2. Dienstverlener dient in de gelegenheid gesteld te worden de tekortkoming te herstellen. Dienstverlener streeft ernaar klachten binnen 72 uur te behandelen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
4. Ik ben aangesloten bij het CAT collectief, waarbij ik ook aangesloten ben bij Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT), met bijbehorende klachtenprocedure.

Artikel 20 – Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. Indien sprake is van een geschil, zullen partijen zich eerst maximaal inspannen om er in onderling overleg uit te komen. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting naders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.

Artikel 21 – Vergoeding zorgverzekeraar

De door de dienstverlener aangeboden diensten komen niet in aanmerking voor vergoeding vanuit de zorgverzekeraar.

Artikel 22 - Disclaimer

De informatie op de website of social mediakanalen van dienstverlener is geen persoonlijk behandelplan voor de bezoeker. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de getoonde inhoud noch is dienstverlener aansprakelijk voor schade die direct of indirect ontstaat door de informatie op deze website. Vraag voor een behandeling die is afgestemd op de eigen situatie advies van een reguliere arts of een therapeut die erkend is door een door de GAT erkende beroepsorganisatie. Dienstverlener is in dit geval aangesloten bij een dergelijke door de GAT erkende beroepsorganisatie.

De NEI-therapie-consulten die de dienstverlener aanbiedt, vallen onder de noemer alternatieve en/of complementaire zorg. De diensten die dienstverlener aanbiedt, vervangen niet de diagnostiek, specialistische/medische adviezen, behandelingen, verzorging en of verpleging van reguliere gezondheidszorg.

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 6 juni 2025.