



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR PRAKTIJK KARLIJN KOUWENHOVEN

Artikel 1 Definities

1. Praktijk Karlijn Kouwenhoven, statutair gevestigd te Hilversum en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 81374550, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Dienstverlener.
2. Cliënt betekent de persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject, sessie, online programma, online training, evenement of retraite.
3. Onder de overeenkomst wordt verstaan de overeenkomst van opdracht op grond waarvan Dienstverlener tegen betaling werkzaamheden verricht en waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
4. Onder online content wordt verstaan een online-programma, online training of online evenement.

Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van of namens Dienstverlener waarop Dienstverlener deze van toepassing heeft verklaard, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een afwijking van deze voorwaarden wordt overeengekomen.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van door Dienstverlener ingeschakelde derden in het kader van de overeenkomst.
3. De op enig moment geldende versie van deze algemene voorwaarden is de laatst verzonden en geaccepteerde versie.
4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van een zakelijke Cliënt wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Indien op enig moment enige bepaling (of bepalingen) van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigd mocht (zijn) blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

Artikel 3 Aanbieding

1. Indien in het aanbod geen termijn voor aanvaarding is gesteld, vervalt het aanbod na 10 kalenderdagen.
2. Dienstverlener is niet gebonden aan een door hem uitgebracht aanbod indien redelijkerwijs van de Cliënt kan worden verwacht dat hij heeft begrepen dat het aanbod, of een deel daarvan, een kennelijke fout of vergissing bevat.
3. Een aanbieding geldt niet automatisch voor vervolgbestellingen.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

2. De betalingsverplichting ontstaat bij het sluiten van de overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen, wordt het gehele bedrag vooraf gefactureerd. Indien is overeengekomen om in termijnen te factureren, is Dienstverlener gerechtigd de werkzaamheden of de toegang tot de content op te schorten totdat een (volgende) betaling heeft plaatsgevonden. Een aanbetaling dient altijd vóór aanvang voldaan te zijn.
3. De bij het sluiten van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijsniveau. Dienstverlener heeft het recht de tarieven op ieder moment aan te passen, indien gewijzigde omstandigheden dit vereisen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk aan de Cliënt meegedeeld. Binnen de looptijd van een lopende overeenkomst worden de tarieven niet verhoogd.
4. Facturen dienen binnen 7 kalenderdagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, de werkzaamheden eerder zullen aanvangen of op de factuur een andere betalingstermijn staat vermeld.
5. Indien de Cliënt een factuur niet tijdig betaalt, een automatische incasso niet kan worden geïnd, een automatische incasso zonder goede reden wordt geannuleerd of een betaling wordt gestorneerd, is de Cliënt van rechtswege in verzuim en is hij wettelijke rente verschuldigd nadat één enkele herinnering of ingebrekestelling is verzonden. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
6. Indien de Cliënt in gebreke is met de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Cliënt.
7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Cliënt zijn de vorderingen van Dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en vervallen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk.

Artikel 5 Informatieverstrekking

1. Cliënt zal alle voor de uitvoering van de overeenkomst relevante informatie tijdig aan Dienstverlener verstrekken.
2. De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie, ook als deze afkomstig is van derden. De Dienstverlener zal alle informatie vertrouwelijk behandelen.
3. Cliënt is verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen.
4. Cliënt vrijwaart Dienstverlener voor eventuele schade die voortvloeit uit het niet naleven van de bepalingen van deze clausule.
5. Indien de Cliënt de benodigde gegevens niet of niet tijdig verstrekt en de uitvoering van de opdracht daardoor wordt vertraagd, komen de daaruit voortvloeiende meerkosten voor rekening van de Cliënt.

Artikel 6 Uitvoering van de Overeenkomst

1. Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het door de Cliënt beoogde resultaat. Cliënt erkent dat resultaten niet direct zichtbaar zullen zijn en dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inspanningen van Cliënt.
2. Dienstverlener is bevoegd bij de uitvoering van zijn werkzaamheden derden in te schakelen.



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

Artikel 7 Wijzigingen in de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aanpassen.
2. Voor bepaalde trajecten en trainingen gelden zowel een intake- als deelname-eisen. Dienstverlener heeft het recht personen uit te sluiten van deelname indien dit na de intake noodzakelijk wordt geacht.
3. Dienstverlener heeft het recht de overeenkomst op te schorten of te beëindigen indien de verplichtingen uit de overeenkomst niet worden nagekomen of er nieuwe omstandigheden zijn ontstaan die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst nog niet bekend waren.
4. In geval van onvoorziene omstandigheden heeft Dienstverlener de mogelijkheid zijn activiteiten te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Onder onvoorziene omstandigheden worden onder meer verstaan ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Wijzigingen als bedoeld in dit lid worden zo spoedig mogelijk aan de Cliënt bekend gemaakt. Partijen gaan samen op zoek naar een passende oplossing en proberen de sessie te verplaatsen. Indien dit niet mogelijk is, heeft de Cliënt het recht de overeenkomst te ontbinden.
5. Een overeenkomst die op afstand is gesloten, kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos worden herroepen, tenzij binnen deze 14 kalenderdagen met de werkzaamheden is begonnen of de overeenkomst B2B is gesloten. Naast deze wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
6. Bij annulering vóór aanvang van de werkzaamheden is de Cliënt verplicht 25% van het overeengekomen bedrag te betalen. Indien de werkzaamheden reeds zijn aangevangen, worden bij annulering de tot dan toe gewerkte uren en gemaakte kosten onmiddellijk opeisbaar, vermeerderd met een percentage van 50% van het nog openstaande gedeelte van de opdracht. Bij een B2B-contract is de Cliënt bij annulering verplicht het volledige bedrag te betalen, ook als niet het gehele traject is doorlopen of niet alle beschikbare content is gebruikt.
7. Het is niet mogelijk om gekochte digitale producten, inclusief onlinecursussen, te retourneren. Door het bestellen en betalen van de digitale producten krijgt de Cliënt direct toegang tot zijn aankoop. De Cliënt gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat hij daarmee afstand doet van het recht om gebruik te maken van de bedenktijd en het recht om de overeenkomst te herroepen.
8. Een toegangsbewijs voor online content zoals beschreven in het vorige lid van dit artikel kan uitsluitend in overleg met Dienstverlener worden doorverkocht en voor hetzelfde bedrag als waarvoor het toegangsbewijs door Cliënt is gekocht.
9. Een enkele sessie, al dan niet onderdeel van het programma, kan tot 24 uur voor aanvang van de sessie kosteloos worden verplaatst. Bij een één-op-één begeleidingstraject mag de Cliënt maximaal 2 sessies kosteloos verzetten. Bij verplaatsing binnen 24 uur, bij verplaatsing van een derde sessie of bij verhindering wordt de sessie geannuleerd en als zodanig in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Sessies die onderdeel zijn van een programma dienen binnen de looptijd van dat programma te worden verplaatst.



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

10. Indien de Cliënt te laat is voor een sessie, gaat dit ten koste van de totaal beschikbare tijd van een sessie. Er bestaat er geen recht op inhaaltijd.
11. De annuleringsvoorwaarden voor een retraite vindt u in de aanvullende voorwaarden.

Artikel 8 Aanvullende bepalingen Online inhoud en cursussen

1. Cliënt krijgt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag, tenzij anders overeengekomen.
2. De Cliënt krijgt na aankoop toegang tot de online inhoud. Deze inhoud is daarmee uitgesloten van het herroepingsrecht, wat betekent dat het niet mogelijk is om de aankoop te annuleren met restitutie van de aankoopprijs.
3. De Dienstverlener heeft het recht om de vergoedingen aan te passen bij het opnieuw aanbieden van de betreffende inhoud. Tevens heeft zij het recht om in de aanloop naar de overeenkomst de prijs aan te passen voor promotionele doeleinden.
4. Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat de Cliënt met de aankoop heeft beoogd. De Cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de toepassing of uitvoering van kennis of handelingen opgedaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst.
5. Door het gebruik van een platform van derden voor de uitvoering van de overeenkomst kan Dienstverlener niet garanderen dat de content altijd en op alle locaties beschikbaar is.
6. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deelname op ieder moment te weigeren.
7. Dienstverlener is gerechtigd de inhoud van een overeenkomst uit te breiden, te beperken of aan te passen.
8. De Cliënt verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud voor persoonlijke doeleinden te gebruiken. De inhoud is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. De Cliënt heeft het recht om in beperkte mate screenshots te maken van de inhoud, op voorwaarde dat deze bij publicatie op sociale media vergezeld gaat van de naam van de Dienstverlener.
9. Het is Cliënt niet toegestaan de opgedane kennis binnen 24 maanden na kennisneming van de inhoud te gebruiken voor het tot stand brengen van een soortgelijk aanbod.
10. De tijdens de online cursus verstrekte informatie blijft eigendom van de Dienstverlener. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.
11. Terwijl Cliënten kennisnemen van de inhoud, kunnen ze met elkaar communiceren, bijvoorbeeld door reacties in de community onder berichten te plaatsen. De Cliënt verklaart geen spam of andere ongewenste berichten te versturen. Handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van de toegang tot en het gebruik van de diensten van Dienstverlener.
12. Het staat Dienstverlener te allen tijde vrij om communicatie of andere delen van gedeelde informatie zonder nadere aankondiging te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie verwijdering rechtvaardigt.
13. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om Cliënten wier gedrag het verloop van een overeenkomst belemmert of bemoeilijkt van verdere deelname en, indien nodig, van toekomstige deelname uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot het betalen van de kosten voor de betreffende inhoud onverlet.



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

Artikel 9 Aanvullende bepalingen Groepsprogramma

1. Om het groeps-element van een programma te benadrukken kan een minimum aantal deelnemers vereist zijn. Indien het minimum aantal deelnemers niet wordt bereikt, wordt het programma geannuleerd en wordt het reeds betaalde bedrag gerestitueerd.
2. Om het maximale resultaat te behalen, zal de Cliënt zich 100% inzetten, alle sessies bijwonen en de opdrachten op tijd voltooien. Indien de Cliënt hier niet aan kan voldoen, dient dit tijdig kenbaar te worden gemaakt.
3. Beide partijen zijn verplicht afspraken na te komen, content op tijd aan te leveren, deel te nemen aan de sessies en een veilige omgeving te creëren.
4. Indien de Cliënt herhaaldelijk niet voldoet aan de gestelde deelname-eisen, heeft Dienstverlener het recht om de Cliënt uit te sluiten van het programma. Uitsluiting laat in een dergelijk geval de betalingsverplichting onverlet.
5. Het aanbod en de activiteiten die deel uitmaken van een programma kunnen afwijken van het aangekondigde programma indien Dienstverlener dit noodzakelijk acht. Dienstverlener mag de inhoud uitbreiden, beperken of aanpassen.
6. Cliënten die deelname aan het programma willen annuleren, kunnen dit uitsluitend per e-mail doen. Omdat de Dienstverlener ervoor wil zorgen dat de Cliënt het maximale uit het programma haalt zodat optimale resultaten voor zijn of haar bedrijf kunnen worden behaald, heeft de overeenkomst een looptijd zoals overeengekomen. De Cliënt gaat er mee akkoord dat het volledige offertebedrag betaald zal worden, ook als de Cliënt de overeenkomst tijdens het programma of de werkzaamheden wenst op te zeggen, tenzij partijen in overleg besluiten dat voortzetting van de overeenkomst niet wenselijk is. Indien de Cliënt de overeenkomst particulier heeft gesloten, worden bij annulering de kosten naar rato verrekend.
7. Indien de Cliënt een individuele sessie niet kan bijwonen, kan de sessie tot 24 uur voorafgaand aan de sessie kosteloos worden verplaatst. Is de periode korter, dan wordt de sessie 100% in rekening gebracht of vervalt het recht op deze sessie.
8. Groepsessies kunnen niet worden verplaatst of ingehaald, tenzij anders overeengekomen.
9. Het is niet toegestaan om tijdens groepstrainingen video- en/of geluidsopnamen te maken, tenzij anders afgesproken.
10. Het bepaalde in de vorige artikelen van deze voorwaarden is eveneens van toepassing op groepsprogramma's.

Artikel 10 Evenementen (retraites vallen hier niet onder, zie retraitegedeelte voor overeenkomsten)

1. Toegangsbewijzen kunnen worden aangeschaft tot op de dag van een evenement, tenzij anders aangegeven of het evenement uitverkocht is.
2. Indien de Cliënt onverhoopt verhinderd is, ontvangt Cliënt geen restitutie. Cliënt heeft wel het recht zijn toegangsbewijs voor een gelijke of lagere waarde door te verkopen, zolang de ander aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens tijdig aan Dienstverlener worden doorgegeven, tenzij het evenement onderdeel is van een programma.
3. Het toegangsbewijs geeft toegang aan één persoon en wordt slechts één keer verstrekt. Vanaf het moment van uitgifte van het toegangsbewijs is de Cliënt aansprakelijk voor verlies, diefstal,



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

beschadiging of misbruik van het toegangsbewijs. Dienstverlener kan de geldigheid niet garanderen indien het toegangsbewijs niet bij haar is gekocht.

4. Dienstverlener is gerechtigd de toegangsprijs tussentijds aan te passen voor promotionele doeleinden.

5. Dienstverlener is gerechtigd bovenop de toegangsprijs servicekosten in rekening te brengen.

6. Indien een toegangsbewijs na aanvang van het evenement geen toegang meer geeft tot het evenement, wordt dit bij de aankoop aangegeven.

7. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een evenement. In het geval dat de locatie of data door Dienstverlener worden gewijzigd, heeft de Cliënt het recht om binnen 72 uur nadat hij op de hoogte is gesteld van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een evenement op een later tijdstip. Indien een evenement door omstandigheden buiten de macht van Dienstverlener niet offline kan plaatsvinden, is Dienstverlener gerechtigd het evenement online te laten plaatsvinden. Dit geeft de Cliënt geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

8. De Cliënt heeft het recht om het aankoopbewijs over te dragen aan een andere persoon, zolang deze andere persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens uiterlijk 3 dagen voor aanvang van het evenement aan de Dienstverlener zijn doorgegeven.

9. Cliënt is verplicht zich tijdens het evenement aan de geldende huisregels te houden.

Dienstverlener is gerechtigd deelnemers die in strijd met dit lid handelen of anderszins hinder veroorzaken, uit te sluiten van het betreffende evenement en toekomstige evenementen zonder recht op restitutie.

10. De Cliënt heeft niet het recht om tijdens het evenement beeld- en/of geluidsopnamen te maken, tenzij anders overeengekomen. Door naar het evenement te komen, aanvaarden deelnemers dat zij tijdens het evenement kunnen worden opgenomen en dat deze beelden zonder betaling mogen worden gepubliceerd, tenzij vooraf uitdrukkelijk bezwaar wordt gemaakt.

11. Het is de Cliënt verboden gevaarlijke voorwerpen mee te nemen naar het evenement.

12. De Cliënt is aansprakelijk voor de schade die hij aan het evenement toebrengt.

13. In geval van overmacht heeft Dienstverlener het recht om het evenement te verzetten of te annuleren. Bij verplaatsing van het evenement heeft de Cliënt het recht zijn toegangsbewijs te annuleren met restitutie van de toegangsprijs, tenzij het evenement onderdeel is van een programma. Dienstverlener is gerechtigd een offline evenement om te zetten in een online evenement indien de omstandigheden dit vereisen. Dit geeft de Cliënt geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 11 Overmacht

1. In geval van overmacht hebben partijen het recht de overeenkomst te onderbreken of te verzetten. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst al dan niet tijdelijk wordt verhinderd door omstandigheden waarover partijen redelijkerwijs geen controle hebben, zoals ziekte, ongeval, brand, pandemie of overheidsmaatregelen.

2. Indien zich een situatie voordoet als omschreven in het eerste lid van dit artikel, of indien zich andere omstandigheden voordoen waardoor de overeenkomst tijdelijk niet kan worden voortgezet, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. In een dergelijke situatie zoeken partijen gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie zonder een passende oplossing voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder enige verplichting of recht op schadevergoeding,



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

dan wel de voor die tijd uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen en prestaties ongedaan te maken. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren zijn onmiddellijk opeisbaar.

3. Bij een B2B-overeenkomst zijn partijen verplicht de werkzaamheden te verzetten en blijft de betalingsverplichting van kracht.

4. Indien Cliënt vanwege Covid de overeenkomst wil verschuiven, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet in de weg staan, is Dienstverlener gerechtigd de aan deze verplaatsing verbonden kosten in rekening te brengen.

Artikel 12 Aansprakelijkheid voor schade of verlies

1. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of door grove nalatigheid is veroorzaakt.
2. Dienstverlener geeft op geen enkele wijze garanties en is niet aansprakelijk voor complicaties die bij de Cliënt ontstaan tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van vertrouwen op door of namens de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. De Cliënt is eindverantwoordelijk voor de controle van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
5. De Cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de toepassing of uitvoering van kennis of handelingen zoals verkregen tijdens de overeenkomst.
6. Dienstverlener heeft geen invloed op en is niet aansprakelijk voor handelingen of vertragingen door derden.
7. Indien Dienstverlener enige schadevergoeding aan de Cliënt moet betalen voor het veroorzaken van directe schade, zal deze schadevergoeding niet hoger zijn dan het bedrag dat Dienstverlener aan Cliënt heeft gefactureerd in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij maatstaven van redelijkheid en billijkheid anders voorschrijven.
8. Cliënt vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de door Dienstverlener geleverde diensten en inhoud.

Artikel 13 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Dienstverlener aan Cliënt ter beschikking gestelde materialen en adviezen behoren toe aan Dienstverlener. Het is uitdrukkelijk verboden het ter beschikking gestelde materiaal en de documentatie zonder voorafgaande toestemming te reproduceren, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen.
2. Elke actie die in strijd is met de bepalingen van deze clausule vormt een inbreuk op het auteursrecht.
3. Bij overtreding ontvangt Dienstverlener een bedrag dat tenminste driemaal de reguliere licentievergoeding voor dergelijk gebruik bedraagt, zonder enig recht op vergoeding van overige geleden schade te verliezen.
4. Tijdens de groepstraining is het niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnamen te maken. Tijdens een één-op-één sessie wordt de mogelijkheid geboden om een gesprek op te nemen.
5. Dienstverlener zal vooraf bekendmaken of er tijdens de uitvoering van de overeenkomst beeld- en/of videobeelden zullen worden gemaakt voor promotionele doeleinden, zodat de Cliënt bezwaar kan maken indien hij/zij geen deel wil uitmaken van het promotiemateriaal. Indien de



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

Cliënt een van de afbeeldingen en/of video's op sociale media wil gebruiken, dient de naam van de maker van de afbeelding en/of video te worden vermeld.

Artikel 14 Gezondheid

1. De therapie, consulten, behandelingen, coaching trajecten, cursussen en workshops bij Dienstverlener zijn geen vervanging voor een medische of psychologische behandeling bij een reguliere arts of ziekenhuis. Het is een waardevolle aanvulling. Stel dus ook altijd je behandelend arts op de hoogte.
2. Bijzondere medische omstandigheden, medicatie gebruik, drank- en drugsgebruik kunnen van invloed zijn en het is dus belangrijk dat je dit meldt.
3. Dienstverlener is geen arts, stelt geen medische diagnose en schrijft geen medicijnen voor. Hierdoor kan dienstverlener geen verantwoordelijkheid nemen voor medische diagnose, behandeling of andere handelingen die horen bij reguliere medische zorg.
4. Dienstverlener werkt, waar nodig met reguliere arts(en) / medisch specialist(en). Altijd in overleg mét en ná toestemming van de Cliënt. Wanneer Dienstverlener van mening is dat zorg door een medisch specialist nodig is en de Cliënt weigert dit, kan Dienstverlener besluiten (tijdelijk) te stoppen met de behandeling. In dit geval blijven verplichtingen uit de overeenkomst bestaan.

Artikel 15 Veiligheid

1. Dienstverlener draagt zorg voor een veilige setting waar gewerkt kan worden aan persoonlijke processen. Lichamelijk dan wel geestelijk geweld, seksuele intimidatie of ander ontoelaatbaar gedrag zal leiden tot onmiddellijke beëindiging van deelname.
2. Tijdens de behandelingen is de Cliënt te allen tijde volledig de baas over wat er gebeurt. Indien er op enig moment sprake is van ongemak, is het de verantwoordelijkheid van de Cliënt om dit de Dienstverlener te melden. Zelfzorg is een zeer belangrijk onderdeel van het heelwordingsproces.
3. Door de aard van dit werk adviseert Dienstverlener om gedurende 24 uur na de sessie geen alcoholische dranken of vergelijkbare middelen te gebruiken.

Artikel 16 Privacy (wet AVG)

1. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Voor een goede begeleiding van Cliënt wordt een dossier aangelegd. In dit dossier staan persoonsgegevens, (naam, adres, telefoon en e-mail), aantekeningen over de gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde handelingen.
2. Onbevoegden hebben geen toegang tot deze dossiers. Deze worden niet langer dan (wettelijk) noodzakelijk bewaard.
3. De persoonlijke gegevens worden niet verkocht aan derden. Ze worden uitsluitend gedeeld met derden, als dat noodzakelijk of verplicht is. (Een gedeelte van) de gegevens worden gebruikt voor:
 - Financiële administratie
 - Accountant i.v.m. inzage facturering
 - Bank i.v.m. verwerking van betalingen
 - Politie i.v.m. strafrechtelijk onderzoek
 - Andere zorgbehandelaars*



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

*alleen wanneer het de Cliënt ten goede komt, wordt informatie doorgegeven aan, of opgevraagd bij andere zorgbehandelaars. Dit gaat altijd in overleg én met toestemming van de Cliënt.

De Cliënt kan invloed uitoefenen op de verwerking van eigen persoonsgegevens. Deze heeft recht op inzage, recht op rectificatie (corrigeren of aanvullen van gegevens) en het recht om gegevens te laten verwijderen. Cliënt kan hierover contact opnemen met Dienstverlener. Als hierin geen passende oplossing wordt geboden kan Cliënt contact opnemen met het Informatie- en meldpunt Privacy van de AP.

4. In uitzondering van de wettelijke betaaltermijn zal bij overlijden van de therapeut, het dossier van de Cliënt worden vernietigd.

Artikel 17 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.
2. Behandelingen, coaching trajecten, cursussen en workshops worden niet vergoed door de zorgverzekeraars.

Artikel 18 Klachten

1. Bij klachten over facturen en/of offertes dient de Cliënt dit binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd aan Dienstverlener kenbaar te maken.
2. Dienstverlener dient in de gelegenheid te worden gesteld de tekortkoming te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
4. Bij klachten over de behandeling kan de Cliënt zich wenden tot de geschillencommissie voor de zorg. Deze wordt erkend door het Ministerie van VWS. Meer informatie op erisetsmisgegaan.nl

Artikel 19 Geschillenbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen zich niet tot de rechter wenden voordat er eerst een poging wordt gedaan om eventuele geschillen in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Dienstverlener haar vestigingsplaats heeft, tenzij de wet anders bepaalt.
4. Niettegenstaande de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn voor alle vorderingen en verweren tegen de Dienstverlener en eventueel betrokken derden 12 maanden.

Aanvullende bepalingen retraites

Artikel 20 Aanbieding en inschrijvingen

1. Inschrijvingen voor een retreat dienen tijdig voor vertrek voltooid te zijn, zoals vermeld op de website.
2. Indien een minderjarige wil deelnemen aan een retreat, dient de minderjarige aan te tonen dat zijn ouder(s) of wettelijke voogd(en) toestemming hebben gegeven voor het maken van een boeking en dient de Dienstverlener een match te zien.



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

3. De duur van de retraite is afhankelijk van de situatie en wordt vermeld in het boekingsproces.
4. De op de website getoonde foto's zijn afkomstig van derden en zijn uitsluitend bedoeld om u een indruk te geven. Het kan zijn dat de accommodatie ter plaatse iets afwijkt van de foto's.
5. Na betaling van de aanbetaling ontvangt de Cliënt per e-mail een boekingsbevestiging. Het volledige bedrag dient voor vertrek betaald te worden.

Artikel 21 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. De genoemde tarieven zijn exclusief BTW en vluchten of ander vervoer.
3. Voor een eenpersoonskamer kan een toeslag gelden.
4. Dienstverlener heeft het recht om de prijs van de retraite tot 20 dagen voor vertrek met maximaal 8% te verhogen, indien deze verhoging gerechtvaardigd is door een verhoging van de kosten die Dienstverlener moet maken. Bij een verhoging van meer dan 8% heeft de Cliënt het recht de reis kosteloos te annuleren.
5. Na aanmelding stuurt Dienstverlener een factuur voor een aanbetaling voor de retraite. Deze aanbetaling dient binnen 14 kalenderdagen na inschrijving te worden voldaan. Het resterende deel van de betaling dient uiterlijk 8 weken voor aanvang van de retraite te zijn voldaan. Bij boekingen minder dan 8 weken voor aanvang dient het volledige bedrag direct betaald te worden.
6. Indien de Cliënt in gebreke is met tijdige betaling, wordt er een herinnering aan de Cliënt gestuurd, waarbij hem 14 dagen de tijd wordt gegeven om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Indien de betaling op die datum niet heeft plaatsgevonden, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd. Dienstverlener zal reeds betaalde bedragen verrekenen met de bedragen voortvloeiend uit de annuleringsvoorwaarden.
7. Indien een factuur niet tijdig wordt betaald, is de Cliënt vanaf de datum van verzuim wettelijke rente over het verschuldigde bedrag verschuldigd.
8. Dienstverlener is gerechtigd andere betalingsvoorwaarden te hanteren indien de omstandigheden dit vereisen.

Artikel 22 Informatieverstrekking

1. Cliënt zal alle voor de uitvoering van de overeenkomst relevante informatie tijdig aan Dienstverlener verstrekken. Hieronder valt ook informatie over allergieën, dieetwensen en medicijnen.
2. De Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie, ook als deze afkomstig is van derden. De Dienstverlener zal alle informatie vertrouwelijk behandelen.
3. Cliënt vrijwaart Dienstverlener voor alle schade die voortvloeit uit het niet naleven van het bepaalde in dit artikel.

Artikel 23 Wijziging en annulering van de Retreat

1. Bij annulering vindt geen restitutie van de aanbetaling plaats. Daarnaast gelden de volgende annuleringskosten:



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

- Twee maanden voor aanvang: restitutie van 50% van de kosten.
 - Eén maand voor aanvang: restitutie van 25% van de kosten.
 - Binnen een maand voor aanvang: er worden geen kosten terugbetaald.
2. De Cliënt heeft het recht om de reisovereenkomst binnen 24 uur na het sluiten van de reisovereenkomst kosteloos te annuleren, zonder opgave van redenen, tenzij de overeenkomst binnen 8 weken voor vertrek tot stand komt.
 3. Afwijkende voorwaarden, zoals gesteld door de verzekeraar of een luchtvaartmaatschappij, kunnen van toepassing zijn op mogelijke annulering. De Dienstverlener is uitsluitend verantwoordelijk voor de kosten van de organisatie. De Dienstverlener adviseert een annuleringsverzekering af te sluiten en pas over te gaan tot de aankoop van eventuele noodzakelijke vliegtickets wanneer de retreat officieel is bevestigd. De dienstverlener draagt geen verantwoordelijkheid voor het vroegtijdig kopen van vliegtickets of het niet afsluiten van een annuleringsverzekering.
 4. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het niet of slechts gedeeltelijk kunnen bijwonen van het retreat in het geval van vertraging of annulering van door de Cliënt geboekte vluchten.
 5. Deelname aan een retreat kan alleen in onderling overleg worden overgedragen.
 6. De inhoud van het aanbod tijdens de retraite wordt bepaald door Dienstverlener. Het gepubliceerde programma heeft echter een indicatief karakter en houdt een inspanningsverplichting in. Het programma kan worden aangepast aan relevante feitelijke omstandigheden, waaronder terreinomstandigheden, weersomstandigheden en andere factoren. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor noodzakelijke wijzigingen in het programma, maar zal er alles aan doen om de kwaliteit van de retraite zoveel mogelijk op peil te houden. Wijzigingen in het programma zijn geen reden voor kosteloos annuleren.
 7. Na de aanmeldingsbevestiging kan een retreat geannuleerd worden indien het minimum aantal deelnemers zoals vermeld in het aanbod niet bereikt wordt. Als er voldoende deelnemers zijn, ontvangt de Cliënt een bevestigingsmail om de eventuele vluchten te boeken.
 8. Indien de retreat door Dienstverlener wordt geannuleerd, heeft de Cliënt recht op restitutie van het reeds aan Dienstverlener betaalde bedrag, maar kan hij geen aanspraak maken op enige schadevergoeding of enige andere compensatie, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Artikel 24 Deelname aan activiteiten en retraites

1. De Cliënt is verantwoordelijk voor het boeken van vluchten, verzekeringen – en de eventuele annulering daarvan – en overige reisdocumenten. Deelname zonder reisverzekering is niet mogelijk.
2. Deelname aan een retraite en/of activiteiten is op eigen risico. Dienstverlener, evenals de andere bij de overeenkomst betrokken partijen, zullen de veiligheid van Cliënt zo optimaal mogelijk beschermen. De Cliënt blijft echter verantwoordelijk voor zijn of haar daden. Bij sportactiviteiten is de Cliënt verantwoordelijk voor het nemen van voorzorgsmaatregelen zodat er geen blessures en/of ongevallen plaatsvinden. De Cliënt is ervoor verantwoordelijk dat de fysieke beperkingen in acht worden genomen.
3. Cliënt is verplicht de aanwijzingen en instructies van Dienstverlener, gidsen en andere betrokkenen te allen tijde op te volgen.
4. Er wordt van de Cliënt verwacht dat hij zich tijdens de retraite en activiteiten behoorlijk gedraagt. Onaanvaardbaar gedrag kan resulteren in beëindiging van de retraite of activiteit zonder restitutie.



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt

5. Deelname aan het programma is geheel vrijwillig. Het staat de Cliënt vrij om af te zien van het volgen van het programma. Dit geeft de Cliënt echter geen recht op restitutie van het betaalde bedrag of op een vervangende les of activiteit.
6. De Cliënt dient zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels van de betreffende accommodatie.
7. Het maken van beeld- en/of geluidsmateriaal is alleen toegestaan met voorafgaande toestemming van Dienstverlener.

Artikel 25 Aansprakelijkheid voor schade of verlies

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of door grove nalatigheid is veroorzaakt, of de schade is veroorzaakt door overlijden of letsel van de Cliënt. Deelname aan de retraite of activiteit is op eigen risico.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van door of namens de Cliënt verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de Cliënt de voorschriften niet heeft nageleefd
4. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of schade van eigendommen of letsel aan personen tijdens de retraite.
5. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door het handelen van andere Cliënten.
6. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het niet kunnen organiseren van de retraite wegens overmacht situaties.
7. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade gedekt door een verzekering, inclusief maar niet beperkt tot reisverzekeringen.
8. De verantwoordelijkheid voor het beschikken over de juiste reisdocumenten en documenten ligt bij de Cliënt. Indien bij vertrek of tijdens de reis blijkt dat de Cliënt niet over de benodigde uitrusting beschikt en niet verder kan deelnemen, heeft de Cliënt geen recht op restitutie van de reissom.
9. De Cliënt blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de toepassing of uitvoering van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de retraite.
10. In het geval dat Dienstverlener enige schadevergoeding verschuldigd mocht zijn, zal de aansprakelijkheid in ieder geval beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen toegestaan op grond van de relevante internationale verdragen en/of regelgeving die betrekking hebben op de reisdiensten en zal een dergelijke schadevergoeding niet hoger zijn dan de hoogte van de reissom.



Geparafeerd door Dienstverlener

Geparafeerd door Cliënt