

Algemene Voorwaarden

voor het leveren van diensten vanuit HeartSolutions.

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

§ opdrachtnemer: HeartSolutions / Ariëtte Loeffen die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten, KvK nummer 51035057;

§ opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;

§ diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten in de ruimste zin van het woord, waaronder coaching, training, trajecten/programma's, workshops, cursussen, opleidingen, healing, reizen, retraites, bij-/nascholing, (interne) stage en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;

§ coachee/deelnemer/student/client: natuurlijke persoon die deelneemt aan één of meer trajecten/programma's bij HeartSolutions (dat laatste geldt ook als zij/hij niet zelf de opdrachtgever is; indien opdrachtgever en deelnemer dezelfde zijn kunnen termen door elkaar gebruikt worden).

§ inschrijving programma's/diensten: een door de deelnemer / student ingestuurde en door HeartSolutions bevestigde aanmelding voor deelname aan een programma, waarmee sprake is van een overeenkomst tussen de deelnemer en HeartSolutions.

§ aanmelddatum: de datum waarop de deelnemer zich heeft ingeschreven voor deelname aan een traject / programma / dienst.

§ aanvangsdatum: de datum waarop het traject gestart is.

§ studieduur: de duur van het programma zoals vermeld in de informatie over het betreffende programma.

§ opleidingsmateriaal: leerstof, materialen en aanverwante artikelen ten behoeve van (het volgen van) een programma.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Prijzen en Offertes

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend - zowel wat betreft prijs, inhoud als levertijd - en vervallen na 30 dagen, tenzij anders aangegeven of schriftelijk overeengekomen. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
2. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
3. De opdrachtgever is op de hoogte gesteld van de door opdrachtnemer gehanteerde tarieven (indien afwijkend van website).
4. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of overeenkomst door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd en/of per mail (of anderszins schriftelijk/mondeling) is vastgelegd (denk aan whatsapp e.a. social media platforms) en minimaal de – niet restitueerbare – aanbetaling ontvangen is.
5. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
6. In de overeenkomst kunnen nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, inhuur accommodatie, middelen, reiskosten e.d.
7. De opdrachtnemer is gerechtigd ieder jaar de overeengekomen prijs te verhogen.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden. Opdrachtnemer zal de richtlijnen en gedragsregels van de CAT naar beste inzicht en vermogen naleven.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal waar mogelijk in overleg met de opdrachtgever geschieden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. HeartSoulutions heeft het recht de indeling van een programma / dienst voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen. Ook kan HeartSoulutions om planning technische redenen afwijken van de in de opleidingsinformatie aangegeven aanvangsdatum. In voorkomende gevallen kan HeartSoulutions het aantal bijeenkomsten per dienst wijzigen of de beoogde groepsgrootte aanpassen.
6. Bij onvoldoende inschrijvingen voor een programma behoudt HeartSoulutions zich het recht voor het programma af te gelasten of te verplaatsen/uit te stellen. Deelnemers ontvangen hiervan tijdig bericht waarna wordt gezocht naar een oplossing.
7. Bij ziekte / verhindering van degene die het programma verzorgt doet HeartSoulutions er alles aan om voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. Indien dat niet mogelijk is zal HeartSoulutions de deelnemer hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. De bijeenkomst zal dan, indien mogelijk, opnieuw worden ingepland.

8. Bijeenkomsten missen en later inhalen is in principe niet mogelijk. Wel kan een verzoek worden ingediend om tegen een passende vergoeding 'bijgespijkerd' te worden over een onverhoopt gemiste bijeenkomst. Het is aan HeartSolutions om te beoordelen of dat tot de mogelijkheden behoort.

Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moet worden.

Artikel 6. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken dan wel verstrekt tijdens of in het kader van de opdracht/het programma. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld en/of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als (anderen in) de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.
3. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 7. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten (copyright). De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze *niet* verspreiden of vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam- en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 8. Betaling algemeen

1. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Betaling dient te geschieden door overmaking van IBAN NL 77 ASNB 0781 2404 92 t.n.v. HeartSoulutions, met inachtneming van de vermelde betalingstermijn.
3. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal zij/hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
4. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.
6. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
7. Als van opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.
8. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen twee weken na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.
9. De duur van een traject zoals vastgelegd in de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, kan ten alle tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd.
10. Beëindiging van het overeengekomen traject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtgever indien zij/hij de behandeling niet langer op prijs stelt of nodig acht.
11. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichting die nog nagekomen moet worden.
12. Indien een traject of andere dienst (ook indien daarvoor korting geldt) afgenomen is en opdrachtgever voor afronding van het volledige traject het traject beëindigt, dient evengoed het volledige bedrag van het betreffende pakket waarvoor de overeenkomst aangegaan is voldaan te worden, dan wel vervalt het recht op korting en betaalt opdrachtgever iedere afgenomen sessie conform reguliere, *op dat moment* geldende, tarieven.

Artikel 9. Aanmelding en betaling voor diensten met open inschrijving

1. Bij aanmelding voor diensten met open inschrijving geldt dat men van deelname verzekerd is na voldoen van een niet restitueerbare aanbetaling zoals vermeld bij dat specifieke traject.
2. Uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de dienst dient het verschuldigde bedrag op rekening van opdrachtnemer te zijn bijgeschreven, *tenzij* anders is overeengekomen of andere voorwaarden gelden (zie daarvoor de voorwaarden geldend bij het specifieke programma/de betreffende dienst).
3. In geval van - een in onderling overleg overeengekomen - betaling in termijnen dient de opdrachtgever betalingen te voldoen binnen de uiterlijke betalingstermijn die gesteld is.
4. Opdrachtgever verplicht zich een eventuele annulering of wijziging schriftelijk door te geven aan opdrachtnemer (zie ook art. 12 in deze algemene voorwaarden). Bij annulering van inschrijving door opdrachtgever treden opdrachtgever en opdrachtnemer eerst in overleg om te komen tot passende

alternatieven. Indien er geen passende alternatieven mogelijk zijn, zulks ter beoordeling van opdrachtnemer, gelden annuleringsvoorwaarden. Opdrachtgever is verplicht annuleringskosten te betalen aan opdrachtnemer (zie ook art. 5 en 13).

Artikel 10. Incassokosten

1. Ingeval opdrachtnemer om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een dienst. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
6. HeartSoulutions behoudt zich het recht voor een deelnemer/opdrachtgever in bijzondere omstandigheden te weigeren, schorsen en/of te verwijderen. Deelnemers die zich niet gedragen volgens de sociale norm, agressief of gewelddadig gedrag vertonen of frauduleuze handelingen plegen kunnen geschorst worden.

Artikel 12. Annulering / beëindiging van de overeenkomst en verzetten van afspraken

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een dienst te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren.
2. De opdrachtgever voor een programma heeft het recht deelname aan de dienst te annuleren per aangetekend verzonden brief.
3. Een opdrachtgever mag de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na aanmelddatum kosteloos en zonder opgaaf van redenen ontbinden (herroepingsrecht), tenzij in een betreffend programma / bij een betreffende dienst andere voorwaarden genoemd staan.
4. Opdrachtgever maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per post of e-mail een ondubbelzinnige verklaring te sturen dat de overeenkomst ontbonden dient te worden.

5. Na ontvangst van verzoek tot ontbinding door HeartSoulutions heeft opdrachtgever nog 7 dagen de tijd om eventueel ontvangen artikelen, waaronder opleidingsmateriaal, voldoende gefrankeerd te retourneren. HeartSoulutions betaalt eventueel betaald deelname geld zo spoedig mogelijk terug, met inachtneming van de annuleringsvoorwaarden genoemd in dit artikel.
6. Na het verstrijken van het herroepingsrecht kan de opdrachtgever de inschrijving met de volgende consequenties annuleren (* tenzij voor een betreffend product / dienst andere voorwaarden gelden; zie ook artikel 9.2 en 12.3): a. tot 2 maanden voor aanvang: 10%, b. tussen 2 maanden en 4 weken voor aanvang: 25%, c. op of korter dan 4 weken voor aanvang: 50%, d. op of korter dan 2 weken voor aanvang: 100% (In geval van individuele sessies zie 12.10). Bij niet (tijdige) annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de dienst te voldoen.
7. In geval van annulering voor de geplande aanvangsdatum heeft de opdrachtgever het recht om kosteloos een andere persoon voor te dragen om deel te nemen aan een dienst, mits deze voldoet aan de toelatingseisen. Na aanvang van een dienst is dit niet meer mogelijk (tenzij specifiek andere voorwaarden genoemd zijn bij betreffend product, bijv. in geval van reizen gelden doorgaans andere voorwaarden; zie ook bovenstaande artikelen).
8. Het onder 12.7 genoemde is niet van toepassing bij na-/bijscholing.
9. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen student/cliënt na aanvang van een programma/traject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
10. Een individueel begeleidingsgesprek kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 24 uur is opdrachtgever verplicht om het volledige tarief dat is afgesproken te betalen met een minimum van 110 euro. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.
11. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een geplande afspraak worden de volledige kosten voor de sessie in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.
12. Bij annulering zijn verder de volgende zaken van toepassing:
 - a. eventuele annuleringskosten dienen in 1 keer te worden voldaan.
 - b. eventueel door opdrachtgever ontvangen opleidingsmateriaal dient geheel geretourneerd te worden op kosten opdrachtgever.
 - c. een eventueel door deelnemer te veel betaald bedrag zal op de rekening van opdrachtgever teruggestort worden.
13. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.

Artikel 13. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 14. Geschillenbeslechting

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

Artikel 15. Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten (auteursrecht/copyright) op door HeartSolutions geproduceerd studiemateriaal blijven, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (in print, digitaal of anderszins) te allen tijde bij HeartSolutions.
2. Gebruik van materiaal en toegang tot de virtuele leeromgeving van HeartSolutions, anders dan voor de eigen studie, is niet toegestaan, evenmin als het verkopen of afstaan daarvan aan derden.

Artikel 16. Klachtenprocedure

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.
2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.

Deze voorwaarden zijn opgesteld met inachtneming van o.m. de wettelijke verplichtingen aangaande AVG van 25 mei 2018. Deze zijn inzichtelijk via de website van opdrachtnemer (www.heartsolutions.com) dan wel opvraagbaar en vormen een integraal onderdeel van de overeenkomst.

Artikel 17. Wijziging Algemene Voorwaarden

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen kunnen de algemene voorwaarden door HeartSolutions worden gewijzigd. Wijzigingen worden tenminste 10 kalenderdagen voor inwerkingstreding bekend gemaakt door algemene publicatie op de website van HeartSolutions.

De algemene voorwaarden in dit document zijn met terugwerkende kracht geldig voor alle aanmeldingen en alle diensten van HeartSolutions/ Ariëtte Loeffen.

Herzien d.d. 9 november 2024