

## **ALGEMENE VOORWAARDEN LIVING HEART**

### ***Artikel 1. Toepasselijkheid***

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met Living Heart/Aafke Heuvink en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

### ***Artikel 2. Bedrijfsomschrijving***

Living Heart is een zelfstandig werkende praktijk voor het faciliteren van zelfonderzoek, gebaseerd op The Work of Byron Katie, dit in de vorm van sessies, cursussen, workshops en/of trainingen.

### ***Artikel 3. Definities***

Opdrachtnemer: Living Heart/Aafke Heuvink, hierna te noemen Living Heart, die gebruik maakt van deze algemene voorwaarden voor het aanbieden van diensten

Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, ook wel genoemd de klant, deelnemer, cliënt of coachee

Overeenkomst: een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

### ***Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst***

Living Heart zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Living Heart heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting.

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.

### ***Artikel 5: Honorarium en kosten***

Het honorarium van opdrachtnemer bestaat, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.

Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (btw), en exclusief reisen en andere onkosten ten behoeve van opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, declaraties van ingeschakelde derden.

Living Heart kan opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever moeten worden gemaakt.

Living Heart heeft, wanneer door hem een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

Living Heart behoudt zich het recht voor in overleg met opdrachtgever jaarlijks de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarifiering.

### **Artikel 6. Aanbiedingen en offertes**

Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk of via de mail binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders is aangegeven.

Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 7. Betalingsvoorwaarden**

Via de website of bij het gratis kennismakingsgesprek wordt de cliënt op de hoogte gesteld van het dan geldende tarief van Living Heart.

Betalingen voor sessies dienen via de website te worden gedaan, tenzij anders is overeengekomen. In het laatste geval dient het verschuldigde bedrag te worden gestort op rekeningnummer NL70 SNSB 8845 3949 48 ten name van Living Heart te Amsterdam, of op een andere door Living Heart aan te geven rekening.

Betalingen voor trainingen, opleidingen, workshops en Open Cirkels dienen altijd gestort te worden op het hierboven genoemde rekeningnummer. Bij onvoorziene over-inschrijving kan de inschrijving worden geannuleerd.

Op verzoek kan een betalingsbewijs worden verstrekt.

In alle bedragen is de voor Living Heart verschuldigde omzetbelasting inbegrepen.

Eventuele kosten van invordering komen altijd ten laste van de cliënt.

Een cliënt kan zich nimmer beroepen op schuldverrekening.

In het geval van een factuur achteraf dient deze uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, dit inclusief btw en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.

Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.

Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee weken na de factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk of per mail kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

### **Artikel 8. Duur en beëindiging**

De duur van de overeenkomst voor sessies, cursussen, workshops en trainingen wordt vastgesteld in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever. Vroegtijdige beëindiging kan alleen plaatsvinden indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen.

Geplande sessies kunnen worden gecancelled binnen de in artikel 9 genoemde termijnen en voorwaarden.

Living Heart heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

### **Artikel 9: Annulerings- en herroepingsvoorwaarden**

Living Heart behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van overmacht (ziekte, arbeidsongeschiktheid, onverwachte overheidsmaatregelen, het uitbreken van oorlog, natuurgeweld, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare), waardoor Living Heart zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

Annulering door opdrachtgever dient per mail te geschieden.

## A Annulering en/of herroeping door de opdrachtgever

### *Sessies*

In het geval er online een losse sessie is geboekt of een strippenkaart is aangeschaft, geldt er een herroepingsrecht van 14 dagen. Deze bedenktijd eindigt op de 14<sup>e</sup> dag, 's avonds om 12 uur. Valt de 14<sup>e</sup> dag in een weekend of op een feestdag, dan eindigt de bedenktijd om 12 uur 's avonds op de eerstvolgende werkdag. U dient de via de mail gedane aankoop ondubbelzinnig te herroepen op het volgende mailadres: [info@living-heart.nl](mailto:info@living-heart.nl)

Ongeacht het bovenstaande geldt in het geval van sessies: Is er binnen de wettelijke bedenktijd een aanvang gemaakt met de losse sessie of met een sessie die deel uitmaakt van de strippenkaart, dan komt bovenstaand recht op herroeping te vervallen.

Daarnaast is het zo dat een sessie minimaal 24 uur voordat deze zou plaatsvinden dient te worden geannuleerd. Indien dit niet geschiedt, wordt het verschuldigde volledig bedrag in alle gevallen in rekening gebracht.

### *Trainingen, opleidingen, workshops en Open Cirkels*

Voor workshops, opleidingen, trainingen en Open Cirkels die via de website zijn aangeschaft, gelden bij annulering voor consumenten de wettelijke voorwaarden zoals deze in het BW zijn opgenomen voor consumenten. Aanmeldingen die via internet zijn gedaan kunnen binnen 14 dagen zonder opgave van redenen kosteloos worden herroepen. Deze herroepingsbedenktijd eindigt op de 14<sup>e</sup> dag, 's avonds om 12 uur. Valt de 14<sup>e</sup> dag in een weekend of op een feestdag, dan eindigt de bedenktijd om 12 uur 's avonds op de eerstvolgende werkdag.

**Let op:** het herroepingsrecht is weliswaar geldig 14 dagen na aanmelding, doch in dit geval geldt dit tot uiterlijk de dag voor de startdatum van de betreffende training, opleiding, workshop of Open Cirkel. Vanaf de dag voor de startdatum wordt een redelijke vergoeding van maximaal 30 % in aftrek gebracht. U dient de aankoop via de mail ondubbelzinnig te herroepen op het volgende mailadres: [info@living-heart.nl](mailto:info@living-heart.nl)

In het geval van ZZP'ers en bedrijven geldt geen wettelijk herroepingsrecht. In het geval van workshops, opleidingen en trainingen die via de website zijn aangeschaft, geldt voor ZZP'ers en bedrijven dat er vanaf 14 dagen voor aanvang geen herroeping meer mogelijk is. In het geval van Open Cirkels geldt dat er vanaf 7 dagen voor aanvang geen herroeping meer mogelijk is.

## B Annulering door de opdrachtnemer

### *Sessies*

Living Heart behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin sprake is van overmacht de datum, aanvangstijd en/of plaats van de sessie te wijzigen, dan wel, in overleg met de cliënt, de sessie door een andere daartoe gekwalificeerde persoon te laten uitvoeren.

### *Trainingen, opleidingen, workshops en Open Cirkels*

Living Heart behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin sprake is van overmacht de datum, aanvangstijd en/of plaats van workshops, opleidingen, trainingen en Open Cirkels te wijzigen, dan wel, in overleg met de deelnemers, de training, opleiding, workshop en/of Open Cirkel door een andere daartoe gekwalificeerde persoon te laten uitvoeren.

Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van opdrachtnemer.

## Artikel 10. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.

In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt Living Heart zich het recht voor relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de wettelijke autoriteiten meldt.

Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Living Heart 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, is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Op alle andere communicatiemiddelen, zoals email, post, whatsapp, fax, sociale media, voicemail en andere middelen is het vertrouwelijkheidsbeginsel van toepassing. Tenzij er vooraf afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen ervan op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd en om die reden derhalve niet altijd vertrouwelijke inhoud bevatten.

In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, gelden het vertrouwelijkheidsbeginsel en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen Living Heart en cliënt ook richting opdrachtgever.

Living Heart voldoet aan de eisen gesteld vanuit de privacywet.

### *Artikel 11. Aansprakelijkheid*

Living Heart heeft een inspanningsverplichting jegens opdrachtgever, nooit een resultaatverplichting.

Living Heart is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer. Living Heart verstrekt geen medisch advies en biedt geen therapie of andersoortige behandeling. Evenmin schrijft Living Heart het gebruik van een techniek voor als vervangende vorm van behandeling voor fysieke, mentale of medische problemen door een arts; direct of indirect.

De aansprakelijkheid van Living Heart jegens opdrachtgever en/of cliënt beperkt zich tot het honorarium van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

Living Heart is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever c.q. cliënt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.

Living Heart/Aafke Heuvink aanvaardt geen enkele vorm van aansprakelijkheid voor foutieve interpretatie door de cliënt van de inhoud van de gevolgde sessies en/of trainingen, opleidingen, Open Cirkels en/of workshops.

De aangeboden methode (The Work van Byron Katie) is geen therapie en kan niet als vervanging van therapie worden gebruikt. Ook vormt deze geen vervanging voor voorgeschreven medicatie. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de deelnemer/coachee om voorgeschreven therapieën en behandelingen te blijven volgen.

Living Heart/Aafke Heuvink aanvaardt geen enkele vorm van aansprakelijkheid voor de kosten, schades en bijkomende kosten die mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van:

- overmacht
- een doen of nalaten door de cliënt.

Living Heart zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever c.q. cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In zo'n geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

Living Heart is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever c.q. cliënt geleden schade, van welke aard ook, indien opdrachtnemer bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

Indien opdrachtgever en/of cliënt een eventuele vordering jegens opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

#### *Artikel 12. Klachten*

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na de ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk of per mail te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

#### *Artikel 13. Geschillen*

Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld mondeling in overleg op te lossen, zal dat geschil worden beslecht door de rechter in de vestigingsplaats van gebruiker welke bij uitsluiting is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

#### *Artikel 14. Toepasselijk recht*

Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### *Artikel 15. Eigendomsbehoud*

Alle door Living Heart geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van Living Heart, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

Indien derden beslagleggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal dit worden verhaald op opdrachtgever.

#### *Artikel 16. Wijziging van de voorwaarden*

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

#### *Artikel 17: Registratie*

Living Heart/Aafke Heuvink is lid van het Institute for The Work of Byron Katie en van het Verband für The Work of Byron Katie (vtw).