

# Algemene voorwaarden



## Artikel 1 Definities

1. HealthEve, gevestigd te Rotterdam, KvK-nummer 76061124, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Eveline.
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 Eveline zich tegen betaling van honorarium en kosten jegens de klant 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 elk(e) aanbod, offerte, factuur, product, overeenkomst, workshop, consult, traject en levering van overige diensten van of namens Eveline.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door Eveline in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden bekeken vanuit de geest van deze voorwaarden.

## Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Eveline kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een offerte geldt enkel voor de specifieke opdracht en geeft geen garantie voor eenzelfde prijs bij toekomstige offertes en/of opdrachten.
4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.  
Alle afbeeldingen die getoond worden op de website van Eveline zijn waarheidsgetrouw weergegeven. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Eveline niet.

## Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant laat blijken met de opdracht in te stemmen door middel van aanvaarding van de offerte, betaling van het bedrag, door het maken van een afspraak, door het laten uitvoeren van een onderzoek of door de opdracht schriftelijk te aanvaarden.

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. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten, worden apart vermeld.
4. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot volledige betaling, ook wanneer niet het gehele traject wordt doorlopen. Eveline komt het recht toe een aanbetalingsverzoek te doen.
5. Betaling in termijnen is mogelijk. Eveline is gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat de (volgende) betaling is voldaan.
6. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Eveline heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen. Eveline heeft tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.
7. Facturen dienen binnen 10 werkdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een traject of workshop eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
8. Eveline kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Eveline op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
9. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Eveline is dan gerechtigd om de werkzaamheden en de toegang, al dan niet tijdelijk, op te schorten. De klant is dan de wettelijke rente (als zij een consument is) of de wettelijke handelsrente (als zij een onderneming is) plus 1% verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
10. Als de klant in verzuim is, is zij tevens alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd aan Eveline. De incassokosten worden als volgt berekend waarbij de minimale incassokosten € 40,- bedragen:
  1. 15% over de eerste € 2.500;
  2. 10% over het deel dat daarna overblijft, tot € 5.000;
  3. 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot € 10.000;
  4. 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot € 200.000;
  5. 0,5% over het overige deel, waarbij de totale incassokosten maximaal € 6.775 bedragen.
11. 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.
12. In geval van liquidatie, faillissement, overlijden, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Eveline op de klant onmiddellijk opeisbaar.

## Artikel 5 Informatieverstrekking klant

1. De klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan Eveline.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Eveline zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. De klant vrijwaart Eveline voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant.

## Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Eveline voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit. Ondanks het advies op maat, blijft de klant zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gezondheid. Eveline geeft enkel een advies en kan niet aansprakelijk worde gesteld voor het (niet) behaalde resultaat.
2. De overeenkomst kan alleen na toestemming van Eveline worden overgedragen.
3. Doordat enkele diensten van Eveline online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
4. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag.

## Artikel 7 Wijziging en annulering

1. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen.
2. Eveline kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Eveline zal (als het mogelijk is) daarvan vooraf een prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. De klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn.
3. Eveline mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van de klant weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden.
4. Indien de klant besluit de overeenkomst met Eveline te annuleren dan wel stop te zetten dan is Eveline gerechtigd om de werkzaamheden die al uitgevoerd zijn in rekening te brengen.
5. Mocht de klant een pakket gekocht hebben van een aantal behandelingen en mochten deze behandelingen nog niet verbruikt zijn bij het stopzetten van de overeenkomst, dan krijgt de klant een deel van het factuurbedrag terug. De klant ontvangt een creditfactuur en terugbetaling zal plaatsvinden binnen 30 dagen na versturing van de creditfactuur.
6. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft Eveline de mogelijkheid om een afspraak, workshop, coaching call of sessie te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van te weinig aanmeldingen, ziekte van Eveline en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen die voor een behoorlijke uitvoering van de workshop of sessie noodzakelijk zijn. Eveline maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar aan klant.
7. Eveline behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door Eveline wordt gewijzigd, heeft de klant

het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.

8. Annulering door de klant voor een workshop is in geval van onvoorziene omstandigheden -deze komen uitsluitend ter beoordeling van Eveline- kosteloos. Bij iedere andere verhindering komt de klant het recht toe, na overleg met Eveline, het toegangsbewijs voor de workshop over te dragen aan een derde.
9. Annulering van een afspraak is tot 24 uur voor aanvang kosteloos; bij annulering binnen 24 uur of verstek wordt de afspraak in rekening gebracht.

#### **Artikel 8 Overmacht**

1. In geval van overmacht is Eveline gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar Eveline redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen of brand.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van Eveline jegens de klant opgeschort zo lang zij niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid schade**

1. Eveline is niet aansprakelijk voor schade van de klant die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Eveline is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, voor directe of indirecte schade veroorzaakt door derden, voor nevenschade of voor schade die voortvloeit uit eventuele onnauwkeurigheden in het systeem.
3. Eveline is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van de klant gedurende een overeenkomst op locatie.
4. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject, consult, afspraak, coaching call of workshop.
5. In het geval dat Eveline een schadevergoeding verschuldigd is aan de klant, bedraagt de schade niet meer dan:
  1. het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd minus het eigen risico,
  2. Indien de aansprakelijkheidsverzekering niet uitkeert: eenmaal het factuurbedrag.
6. De klant vrijwaart Eveline tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Eveline geleverde diensten en content.

#### **Artikel 10 Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Eveline aan de klant ter beschikking gestelde materialen, aanbiedingen, documenten, afbeeldingen, programmatuur, advies en content berusten bij Eveline. Het is de klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eveline.
2. Het is niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen of ter beschikking te stellen van derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eveline.

3. Als Eveline haar eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft klant onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Eveline om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen zich bevinden, zodat Eveline deze terug kan nemen.
4. Wanneer de klant foto's wil maken tijdens een workshop is hiervoor toestemming benodigd van alle aanwezigen. Beeldmateriaal mag enkel worden gepubliceerd met toestemming van alle aanwezigen en inclusief naamsvermelding van Eveline. Foto's waarop de inhoud van een workshop duidelijk zichtbaar is, zijn enkel voor eigen gebruik van de klant. Eveline is tevens gerechtigd beeld- en geluidsopnamen te maken. Deze opnamen worden in onderling overleg ter beschikking gesteld aan de klant. Met het aangaan van de overeenkomst geeft de klant toestemming dat deze beelden worden gebruikt voor promotiemateriaal.

#### **Artikel 11 Geheimhouding en privacy**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. De klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

#### **Artikel 12 Klachten en garantie**

1. De klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten binnen 7 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven, kenbaar te maken aan Eveline
2. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de klant geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
3. Bij Eveline ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een (on)voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Eveline binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. De klant dient Eveline in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.

#### **Artikel 13 Nietigheid, geschillen en toepasselijk recht**

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de algemene voorwaarden. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.
3. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Eveline en betrokken derden 12 maanden.