

## Algemene Voorwaarden And Heart

april 2023

### Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtnemer: And Heart FZCO, gevestigd te Dubai en ingeschreven onder nummer DSO-FZCO-11445, evenals de daaraan gelieerde rechtspersonen en overige juridische entiteiten. Als opdrachtnemer dient te worden aangemerkt de juridische entiteit door of namens wie de opdracht is aanvaard.
- 1.2 Klant: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een coachingstraject, academy, retreat of digitale producten aanschaft. Dit kan dezelfde persoon zijn als klant.
- 1.3 Overeenkomst: hiermee wordt bedoeld de overeenkomst op grond waarvan opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

### Artikel 2: Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden van opdrachtnemer waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 2.2 Van toepassing is steeds de laatst toegezonden en geaccepteerde versie van de algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor klant, heeft klant het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 2.3 De voorwaarden zijn ook van toepassing op de door opdrachtnemer ingeschakelde derden.
- 2.4 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Wanneer één of meerdere bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigbaar, blijven de overige bepalingen wel van toepassing.

### Artikel 3: Aanbod

- 3.1 Het aanbod dient schriftelijk te worden bevestigd.
- 3.2 Met acceptatie van het aanbod wordt ook akkoord gegaan met de algemene voorwaarden.
- 3.3 Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan het aanbod wanneer klant kon begrijpen dat het aanbod of een deel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4 Werkzaamheden buiten het aanbod om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.

### Artikel 4: Tarieven en betalingen

- 4.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen anders overeenkomen.
- 4.2 De vermelde tarieven in het aanbod zijn inclusief materiaal- en reiskosten, tenzij anders overeengekomen.



- 4.3 Opdrachtnemer heeft het recht om haar tarieven te verhogen. Wanneer zij dit doet binnen 3 kalendermaanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de particuliere klant recht op ontbinding van de overeenkomst vanaf het moment van de verhoging.
- 4.4 Het vorige lid is niet van toepassing wanneer de overeenkomst b2b is aangegaan.
- 4.5 Tenzij anders overeengekomen, wordt het gehele geoffreerde bedrag voorafgaand aan de werkzaamheden in rekening gebracht.
- 4.6 Indien wordt overeengekomen dat er in termijnen wordt betaald, zal er niet met de werkzaamheden worden gestart voordat een eerste betaling is voldaan, welke direct na het accepteren van de offerte opeisbaar wordt.
- 4.7 Indien partijen zijn overeengekomen dat klant in termijnen betaalt en zij nalaat tijdig te betalen, is opdrachtnemer gerechtigd om haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst op te schorten, totdat de volgende betaling door klant is voldaan. Opdrachtnemer is gerechtigd extra kosten in rekening te brengen indien in termijnen wordt betaald. Termijnen lopen enkel gedurende de looptijd van een overeenkomst.
- 4.8 Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij op de factuur een andere termijn staat aangegeven, de werkzaamheden eerder aan dienen te vangen of partijen hier schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.
- 4.9 Indien klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, is klant van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 4.10 Nadat er een herinnering is verstuurd en klant in verzuim is in de nakoming van haar verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van klant.
- 4.11 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn de vorderingen van opdrachtnemer op klant onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

## **Artikel 5: Informatieverstrekking**

- 5.1 Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar.
- 5.2 Klant staat ervoor in dat alle informatie juist, volledig en betrouwbaar is, ook wanneer de informatie van een derde komt.
- 5.3 Opdrachtnemer zal alle verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- 5.4 Indien klant de informatie niet op tijd verstrekt en de opdracht hierdoor vertraging oploopt waardoor extra kosten ontstaan, komt dit voor rekening van klant.
- 5.5 Klant vrijwaart opdrachtnemer van elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan de afspraken opgenomen in dit artikel.

## **Artikel 6: Uitvoering van de overeenkomst**

- 6.1 Opdrachtnemer voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant beoogde. Opdrachtnemer komt derhalve enkel een inspanningsverplichting toe.
- 6.2 Klant dient te erkennen dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet
- 6.3 Klant zal alle opdrachten verleend door opdrachtnemer naar beste vermogen maken en invullen.
- 6.4 Opdrachtnemer zal klant nooit verplichten iets te doen. Klant dient de volledige verantwoordelijkheid te nemen en eigen keuzes en beslissingen te maken.
- 6.5 Indien klant later aanwezig is dan de overeengekomen tijd voor een sessie, komt de verstreken tijd te vervallen.
- 6.6 Opdrachtnemer is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
- 6.7 Opdrachtnemer zal geen opdrachten uitoefenen die in strijd zijn met de wet of haar professionaliteit.



## Artikel 7: Wijziging en annulering

- 7.1 Indien partijen tijdens de uitvoering van de overeenkomst aanpassingen wensen, wordt daarvoor een nieuw voorstel gedaan.
- 7.2 Voor bepaalde trajecten en trainingen zal met een kennismakingsgesprek en deelnamevereisten worden gewerkt. Opdrachtnemer is gerechtigd personen van deelname uit te sluiten indien zij dat na het kennismakingsgesprek nodig acht.
- 7.3 Opdrachtnemer is bevoegd om de overeenkomst te beëindigen wanneer nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
- 7.4 Wanneer onvoorziene omstandigheden zich voordoen en opdrachtnemer hierdoor verhinderd is de opdracht uit te voeren, kan opdrachtnemer de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen, welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nodig zijn.
- 7.5 Indien opdrachtnemer verhinderd is de opdracht uit te voeren, zal zij zich inspannen om de werkzaamheden te verplaatsen naar een ander moment. Indien dit niet mogelijk is, zal zij zorgen voor vervanging. Indien niet tot een passende oplossing gekomen kan worden, heeft klant recht op ontbinding van de overeenkomst.
- 7.6 Annulering door klant is enkel schriftelijk mogelijk. Klant kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerdergenoemde 14 kalenderdagen zijn uitgevoerd of de overeenkomst b2b is aangegaan.
- 7.7 Buiten de wettelijke bedenktijd voor particulieren gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: bij annulering tot 14 kalenderdagen voorafgaand aan de opdracht wordt 25% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht. Bij annulering binnen 14 kalenderdagen voorafgaand aan de opdracht wordt 35% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
- 7.8 Een losse sessie, al dan niet binnen een traject, kan tot 48 uur voorafgaand aan de sessie kosteloos worden verzet wanneer de nieuwe datum in dezelfde week ligt. Bij het verzetten binnen 48 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend. In het geval de sessie binnen een traject wordt verplaatst, dienen alle sessies binnen 14 kalenderdagen na de oorspronkelijke einddatum van het traject plaats te vinden. Sessies die op dat moment nog niet zijn gebruikt komen ofwel te vervallen of kunnen worden afgenomen tegen meerprijs.
- 7.9 Bij tussentijdse annulering worden de tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren onmiddellijk opeisbaar, eventueel vermeerderd met een percentage van 35% van datgene wat nog openstaat. Indien de overeenkomst B2B is aangegaan blijft bij tussentijdse beëindiging het volledige bedrag opeisbaar.
- 7.10 Eventuele gemaakte kosten voor derde partijen gemaakt door opdrachtnemer kunnen worden doorberekend aan klant.
- 7.11 Een groepssessie kan niet worden verplaatst. Indien klant verhinderd is, zal deze een replay worden toegezonden.
- 7.12 Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
- 7.13 De annuleringsvoorwaarden omtrent een retreat zijn te vinden in de aanvullende voorwaarden.



## Artikel 8: Academy

- 8.1 Indien het aanbod wordt aanvaard, ontstaat er direct een betalingsverplichting voor klant.
- 8.2 Klant ontvangt na aankoop toegang tot de academy. De cursus is uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend, tenzij de overeenkomst b2b is aangegaan.
- 8.3 Opdrachtnemer heeft het recht om de tarieven van een cursus zowel te verhogen als te verlagen, wanneer dit laatste dient voor promotionele doeleinden.
- 8.4 Opdrachtnemer komt een inspanningsverplichting toe. Zij is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het door klant gewenste resultaat. Klant is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis zoals opgedaan tijdens de cursus.
- 8.5 Voor het geven van een cursus maakt opdrachtnemer gebruik van een platform van een derde. Zij kan hierdoor niet garanderen dat de cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
- 8.6 Opdrachtnemer heeft het recht om de deelname aan een cursus te weigeren.
- 8.7 Opdrachtnemer heeft het recht om de inhoud van de cursus aan te passen. Dit geeft klant nadrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
- 8.8 Klant krijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de cursus te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De cursus is bedoeld om te inspireren, nadrukkelijk niet om te kopiëren. Het is dan ook niet toegestaan om binnen 12 maanden na het afronden van de cursus een soortgelijk aanbod te creëren.
- 8.9 Klant mag tijdens de online cursus screenshots maken, wanneer deze enkel voor persoonlijk gebruik en plaatsing op social media met naamsvermelding worden gebruikt.
- 8.10 De geleverde informatie blijft het eigendom van opdrachtnemer. Er wordt tijdig aangegeven tot wanneer content beschikbaar is, maar het blijft de verantwoordelijkheid van klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.
- 8.11 Klant mag geen spam of andere ongewenste meldingen versturen. Opdrachtnemer is gerechtigd om communicatie te verwijderen wanneer zij dit nodig vindt.
- 8.12 Opdrachtnemer kan klanten die door hun gedrag het verloop van de cursus belemmeren of bemoeilijken uitsluiten van de cursus. Dit geeft klant geen recht op restitutie van het reeds voldane bedrag.

## Artikel 9: Overmacht

- 9.1 In geval van overmacht kunnen partijen de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen. Gedacht kan worden aan ziekte, ongevallen, brand, natuurverschijnselen, een pandemie, overheidsmaatregelen.
- 9.2 In geval van een b2c-overeenkomst kan klant niet verplicht worden de overeenkomst te verplaatsen. De verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst worden opgeschort, zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Wanneer deze situatie zich voordoet, zoeken partijen samen naar een oplossing. Wanneer de situatie voortduurt zonder een passende oplossing, hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden opeisbaar.
- 9.3 In het geval van een b2b-overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.



- 9.4 Indien klant de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens een pandemie, maar de overheidsmaatregelen een voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is opdrachtnemer gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing in rekening te brengen..

## **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

- 10.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
- 10.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk doordat onjuiste gegevens zijn doorgegeven door klant.
- 10.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor handelingen, nalatingen of vertragingen van derden.
- 10.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor complicaties ontstaan tijdens of na een coachingssessie.
- 10.5 Klant is bij online coaching zelf verantwoordelijk voor goedwerkende software en internetvoorzieningen.
- 10.6 Klant is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van het gegeven advies.
- 10.7 In het geval dat opdrachtnemer schadevergoeding is verschuldigd voor het veroorzaken van directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het bedrag dat door opdrachtnemer aan klant in rekening is gebracht in de 2 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
- 10.8 Klant vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

## **Artikel 11: Intellectueel eigendom**

- 11.1 De intellectuele eigendomsrechten op de door opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij opdrachtnemer. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om content te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie om, zonder voorafgaande toestemming.
- 11.2 Het is tijdens een sessie enkel toegestaan beeld en geluidsopnames te maken voor persoonlijk gebruik, mits dit vooraf kenbaar is gemaakt aan opdrachtnemer.
- 11.3 Indien in strijd wordt gehandeld met dit artikel, wordt dit aangemerkt als een inbreuk op het auteursrecht. Bij inbreuk komt opdrachtnemer een vergoeding toe ter hoogte van ten minste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, zonder het recht te verliezen op de vergoeding van de overige geleden schade.

## **Artikel 12: Bijzondere bepalingen**

- 12.1 Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.

## **Artikel 13: Klachten**

- 13.1 Klant dient klachten over de geleverde diensten en producten binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer streeft ernaar om binnen 48 uur op de klacht te reageren.
- 13.2 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## **Artikel 14: Geschilbeslechting**

- 14.1 Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Partijen doen enkel een beroep op de rechter nadat zij zich hebben ingespannen het geschil onderling te beslechten.



- 14.3 De geschillen worden beslecht in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.
- 14.4 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen 12 kalendermaanden.

## Aanvullende bepalingen retreats

### Artikel 15: Aanbod en inschrijvingen

- 15.1 Inschrijvingen voor een retreat dienen uiterlijk 7 kalenderdagen voor vertrek te zijn voltooid.
- 15.2 Het is voor minderjarigen niet mogelijk om deel te nemen aan een retreat.
- 15.3 De duur van de retreat is afhankelijk van de situatie en wordt vermeld bij de boeking.
- 15.4 De op de website getoonde foto's zijn ter beschikking gesteld door derden en dienen uitsluitend om een idee te geven. Het kan voorkomen dat de ter plaatse verkregen accommodatie enigszins afwijkt van de foto's.
- 15.5 Klant ontvangt na het voldoen van de aanbetaling per e-mail een boekingsbevestiging.

### Artikel 16: Tarieven en betalingen

- 16.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 16.2 De vermelde tarieven zijn exclusief btw, vluchten of ander vervoer en eventueel bij te boeken extra's.
- 16.3 Opdrachtnemer heeft tot 20 dagen voor vertrek het recht om de prijs van de retreat te verhogen met maximaal 8%, wanneer deze verhoging is te rechtvaardigen door een verhoging van de kosten die opdrachtnemer dient te maken. Bij een verhoging van meer dan 8% is klant bevoegd de reis kosteloos te annuleren.
- 16.4 Opdrachtnemer verstuurt na aanmelding een factuur voor een aanbetaling van de retreat. Deze aanbetaling dient uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na aanmelding voldaan te zijn. Het overige deel van de betaling dient uiterlijk 8 weken voor aanvang van de retreat betaald te zijn. Bij boekingen minder dan 8 weken voor aanvang dient het gehele bedrag direct te worden voldaan. Bij betaling in termijnen is opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.
- 16.5 Wanneer klant in gebreke is in tijdige betaling, volgt na een herinnering een termijn van 14 dagen om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen. Indien ook dan niet wordt betaald, wordt de overeenkomst per deze datum geacht te zijn geannuleerd. Opdrachtnemer verreken reeds betaalde bedragen met de bedragen die voortvloeien uit de annuleringsvoorwaarden.
- 16.6 Opdrachtnemer is gerechtigd andere betalingsvoorwaarden te hanteren wanneer omstandigheden dit vergen.

### Artikel 17: Informatieverstrekking

- 17.1 Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar. Dit omvat tevens informatie omtrent allergieën, dieetwensen en medicatie.
- 17.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
- 17.3 Klant vrijwaart opdrachtnemer voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.



## Artikel 18: Wijziging en annulering van de overeenkomst

- 18.1 Annulering van een geboekt retreat is enkel schriftelijk mogelijk. In geval van annulering wordt via de volgende percentages gewerkt:
- Twee maanden voor aanvang: terugbetaling van 50% van deelnamekosten.
  - Een maand voor aanvang: terugbetaling van 25% van deelnamekosten.
  - Twee weken voor aanvang: terugbetaling van 10% van deelnamekosten.
  - Binnen twee weken voor aanvang: er worden geen deelnamekosten terugbetaald.
- Een no show geldt als annulering op de dag van vertrek.
- 18.2 Klant heeft het recht om binnen 24 uur na de totstandkoming van de reisovereenkomst deze zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren, tenzij de overeenkomst binnen 8 weken voor vertrek wordt gesloten.
- 18.3 Op een annulering kunnen afwijkende voorwaarden, zoals van de verzekering of een vluchtmaatschappij, van toepassing zijn. Opdrachtnemer staat enkel in voor de kosten voor de organisatie. Opdrachtnemer adviseert een annuleringsverzekering af te sluiten en pas over te gaan tot de aanschaf van eventuele vliegtickets wanneer de retreat officieel is bevestigd. Opdrachtnemer draagt geen verantwoordelijkheid voor de vroegtijdige aanschaf van vliegtickets of het niet afsluiten van een annuleringsverzekering.
- 18.4 Deelname aan een retreat kan enkel in overleg worden overgedragen.
- 18.5 De inhoud van het aanbod tijdens de retreat wordt bepaald door opdrachtnemer. Het gepubliceerde programma is echter indicatief van aard en behelst een inspanningsverplichting. Het programma kan worden aangepast aan relevante werkelijke omstandigheden, waaronder terreinomstandigheden, weersomstandigheden en overige factoren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor genoodzaakte wijzigingen in het programma, maar zal zich ten volle inspannen de kwaliteit van de retreat zoveel mogelijk te handhaven. Wijzigingen in het programma zijn geen reden tot kosteloze annulering.
- 18.6 Na de inschrijfbevestiging kan een retreat worden geannuleerd, indien het minimum aantal klanten zoals vermeld in het aanbod niet wordt behaald. Indien het aantal klanten voldoende is, ontvangt klant een bevestigingsmail om eventuele vluchten te boeken.
- 18.7 Indien de retreat wordt geannuleerd door opdrachtnemer heeft klant recht op terugbetaling van het reeds betaalde bedrag aan opdrachtnemer, maar kan er geen aanspraak op een schadevergoeding of enige andere compensatie worden gemaakt, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.

## Artikel 19: Deelname activiteiten en retreats

- 19.1 Klant is zelf verantwoordelijk voor het boeken van vluchten, verzekeringen - en eventuele annulering hiervan en overige reisbescheiden en documenten. Deelname zonder reisverzekering is niet mogelijk.
- 19.2 Deelname aan een retreat en/of activiteiten is op eigen risico. Opdrachtnemer, alsmede de andere partijen betrokken bij de overeenkomst, zullen de veiligheid van de klant zo optimaal mogelijk beschermen. Klant blijft echter zelf verantwoordelijk voor zijn of haar handelen. Indien er sprake is van sportactiviteiten is klant zelf verantwoordelijk voor het nemen van voorzorgsmaatregelen zodat geen blessures en/of of ongevallen ontstaan. Klant draagt er zelf zorg voor dat lichamelijke beperkingen in acht worden genomen.
- 19.3 Klant is gehouden de aanwijzingen en instructies van opdrachtnemer, gidsen en andere betrokkenen te allen tijde op te volgen.
- 19.4 Klant wordt geacht zich tijdens de retreat en activiteiten netjes te gedragen. Ongewenst gedrag kan resulteren in het beëindigen van de retreat of activiteit zonder restitutie van het reeds betaalde bedrag.



- 19.5 Deelname aan het inhoudelijke programma is geheel vrijwillig. Het staat klant vrij af te zien van het volgen van het programma. Dit geeft echter geen recht op teruggave van het betaalde bedrag of recht op een vervangende les of activiteit.
- 19.6 Klant dient zich te allen tijde aan de geldende huisregels van de desbetreffende accommodatie te houden.

## **Artikel 20: Aansprakelijkheid schade**

- 20.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt, of de schade is veroorzaakt door dood of letsel van de klant. Deelname aan de retreat of activiteit is op eigen risico.
- 20.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
- 20.3 Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden wanneer klant de instructies niet heeft opgevolgd.
- 20.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen tijdens de retreat.
- 20.5 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade die is ontstaan door handelingen van andere klanten.
- 20.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet kunnen aanbieden van de retreat door situaties van overmacht.
- 20.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is gedekt door verzekeringen, waaronder maar niet gelimiteerd tot een reisverzekering.
- 20.8 De verantwoordelijkheid van het hebben van de juiste reisbescheiden en documenten ligt bij klant. Wanneer bij vertrek of tijdens de reis blijkt dat klant niet beschikt over de vereiste benodigdheden en niet verder deel kan nemen, heeft klant geen aanspraak op restitutie van de reissom.
- 20.9 Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een retreat.
- 20.10 In het geval dat opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is zal de aansprakelijkheid in ieder geval beperkt of uitgesloten zijn tot de grenzen die zijn toegestaan volgens de geldende internationale verdragen en/of verordeningen die betrekking hebben op de reisdiensten en bedraagt de schade niet meer dan het bedrag van de reissom.

