

## **(Online) programma voorwaarden – Thuis bij Dionne - Dionne Hendriks**

### **IINHOUD**

#### **INLEIDING**

Artikel 1 Inleidende bepalingen

#### **VÓÓR HET BOEKEN VAN HET (ONLINE) PROGRAMMA**

Artikel 2 Informatie van de organisator

Artikel 3 Informatie door de deelnemer

#### **HET BOEKEN VAN HET (ONLINE) PROGRAMMA**

Artikel 4 Totstandkoming en inhoud overeenkomst

Artikel 5 Betaling, recent en incassokosten

Artikel 6 Reissom

#### **PERIODE NA BOEKING TOT EN MET UITVOERINGEN VAN HET (ONLINE) PROGRAMMA**

Artikel 7 Wijzigingen door de deelnemer

Artikel 8 In-de-plaats stelling

Artikel 9 Annulering door de deelnemer

Artikel 10 Opzegging door de organisator

Artikel 11 Wijzigingen door de organisator

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

Artikel 13 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid

Artikel 14 Verplichtingen van de deelnemer

Artikel 15 Klachten tijdens het (online) programma

#### **NA HET (ONLINE) PROGRAMMA**

Artikel 16 Klachten na het (online) programma

### **INLEIDING**

#### **Artikel 1 inleidende bepalingen**

1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

##### Organisator:

Dionne Hendriks – Thuis bij Dionne - welke een georganiseerd (online) programma aanbiedt met bij te boeken coaching sessies en groepsbijeenkomsten.

##### Deelnemer:

- A. degene te wiens behoeve het (online) programma is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of
- B. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot de organisator is overgedragen.

#### **(online) programma overeenkomst:**

De overeenkomst waarbij de organisator jegens zijn wederpartij verbindt tot verschaffen van een door haar aangeboden (online) programma op video gebaseerd leerprogramma genaamd: De Mix & Match Club.

Een op 12 modules programma op video gebaseerd interactief (online) programma waarbij de deelnemer voor een periode van tussen de 8 en 12 weken elke maandag om 10 uur een les vrij krijgt en kan volgen op de website [www.grenzenacademie.nl](http://www.grenzenacademie.nl) met de daarbij behorende bestanden.

**Vip dagen (deelnemers aan de Mix & Match Club MORE):**

De deelnemers die zich voor dit programma hebben ingeschreven hebben recht op 3 livedagen Thuis bij Dionne. Mocht iemand door ziekte of andere omstandigheden er niet bij kunnen zijn, dan is het niet mogelijk om de live dagen een andere keer in te halen.

**Werkdagen:**

De dagen maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd wettelijk erkende feestdagen.

**Kantooruren:**

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur – 17.30 uur.

2.Deze (online) programma voorwaarden zijn van toepassing op alle (online) programma overeenkomsten

**VÓÓR HET BOEKEN VAN HET (ONLINE) PROGRAMMA****Artikel 2 Informatie en verantwoordelijkheid van de organisator, intellectuele eigendom**

- 1.De organisator draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, website en ander informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van deren opgesteld of uitgegeven.
- 2.De organisator behoudt te allen tijde alle rechten op door haar gemaakte adviezen, plannen, documenten, afbeelden en/of de hierop betrekking hebben informatie en knowhow, zelfs wanneer daar kosten voor in rekening zijn gebracht of naderhand verbeteringen in zijn aangebracht, al dan niet DP aanvraag van de deelnemer. De in vorige zin genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van de organisator noch gedeelte worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij de deelnemer, noch ter hand gesteld of op andere wijze worden bekendgemaakt, noch door de deelnemer worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door de organisator verstrekt zijn. Ook mag het (online) programma niet zonder toestemming van de organisator worden doorverkocht.

**Artikel 3 Informatie door de deelnemer**

- 1.De deelnemer verstrekt de organisator voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent haarzelf die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van haar mobiele telefoon en e-mailadres alsmede noodzakelijke (medische) gegevens die van essentieel belang kunnen zijn tijdens de (online) begeleiding.
- 2.De organisator is niet aansprakelijk voor diefstal of schade aan goederen van de deelnemers in en om de locatie waar het dagprogramma gevestigd zal zijn.
- 5.De organisator is niet aansprakelijk voor blessures en/of lichamelijk en/of geestelijk letsel door het niet opvolgen van instructies en/of adviezen, of verkeerd interpreteren h tijdens het (online) programma. Tevens is de organisator niet aansprakelijk voor opgelopen blessures en/of lichamelijk letsel tijdens de Thuis bij Dionne sessies of in de natuur.

**HET BOEKEN VAN HET (ONLINE) PROGRAMMA (Inhoud en vastlegging)****Artikel 4 Totstandkoming en inhoud overeenkomst**

### 1. Aanbod en aanvaarding

A. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door deelnemer van het aanbod van de organisator inclusief de toepasselijke voorwaarden. De aanvaarding kan alleen rechtstreeks plaatsvinden. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de deelnemer schriftelijk of langs elektronische weg zo spoedig mogelijk een bevestiging hiervan in de vorm van een factuur.

B. Bij boeking via internet richt de organisator het vastlegging proces zodanig in dat de deelnemer er vóór de aanvaarding op gewezen wordt dat hij een overeenkomst aangaat en welke voorwaarden van toepassing zijn. Door de bevestiging van de boeking door de organisator is de deelnemer aan deze overeenkomst gebonden.

### 2. Herroeping aanbod

Het aanbod van de organisator is vrijblijvend en kan zo nodig door deze worden herroepen. Herroeping wegens correctie van fouten in de berekening van de kosten of van andere fouten is toegestaan. De herroeping dient zo spoedig mogelijk, doch voor 16.00 uur de volgende werkdag van aanvaarding te geschieden onder opgaaf van redenen. De deelnemer heeft in dat geval recht op onverwijld restitutie van eventuele betaalde gelden.

### 3. Kennelijke fouten

Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden de organisator niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die, vanuit het perspectief van de gemiddelde deelnemer, op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.

### 4. Aanmelder

A. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.

B. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de deelnemer enerzijds en de organisatie anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.

### 5. Gegevens en voorbehouden in publicatie

A. Indien het overeengekomen (online) programma is opgenomen in een publicatie van de organisator maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.

B. Indien de organisator algemene voorbehouden in het algemene gedeelte van het (online) programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de voorwaarden, gelden de deelnemer meest gunstige bepalingen.

## **Artikel 5 Betaling, rente en incassokosten**

1. Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient een aanbetaling te worden voldaan, zoals op de factuur beschreven staat. De organisator biedt de deelnemer een termijn betaling aan.

2. Het restant van de factuur moet uiterlijk voldaan zijn zoals op de factuur beschreven staat. Indien betaling ook dan uitblijft, wordt de overeenkomst geacht te zijn geannuleerd op de dag van verzuim. De organisator heeft het recht om de daarvoor verschuldigde annuleringskosten in rekening te brengen. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing en worden de reeds betaalde gelden met de annuleringsgelden verrekend.

3. De deelnemer die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens de organisator heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrage de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van in de redelijkheid door de organisator gemaakte buiten gerechtelijke kosten.

## **Artikel 6 Kosten**

1. De gepubliceerde kosten gelden per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn inbegrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de deelnemer voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden zijn de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de deelnemer door de organisator of door derden worden verleend, zoals verzekeringspremies.
2. De gepubliceerde kosten zijn gebaseerd op de prijzen, heffingen en btw, zoals deze de organisator bekend waren ten tijde van publicatie ervan.

## **PERIODE NA BOEKING TOT EN MET AANVANG VAN HET (ONLINE) PROGRAMMA**

### **Artikel 7 Wijzigingen door de deelnemer**

1. Na totstandkoming van de overeenkomst kan de deelnemer wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de deelnemer het gewijzigde tarief onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden hiervoor een in de aanbieding vermeld bedrag aan wijzigingskosten per reservering en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor aanvang het (online) programma zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door de organisator worden bevestigd.
2. Afwijzing van de door de deelnemer gewenste wijzigingen zal door de organisator met redenen worden omkleed en de deelnemer onverwijld worden meegedeeld. De deelnemer kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de deelnemer op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
3. Wijziging van de aanvangsdatum wordt beschouwd als een (deel)-annulering waarop artikel van 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzings- of communicatiekosten verschuldigd.

### **Artikel 8 In-de-plaatstelling**

1. Tijdig voor aanvang van het begin van het (online) programma kan de deelnemer zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
  - de ander voldoet aan alle uit de overeenkomst verbonden voorwaarden: en
  - het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór aanvang ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht: en
  - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaats stelling.
2. De aanmelder, de deelnemer en degene die haar vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover de organisator voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de kosten, de in artikel 10 lid 1 bedoelde wijzings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

### **Artikel 9 Annulering door de deelnemer**

1. Standaard annuleringskosten  
Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, kan de organisator de volgende annuleringskosten in rekening brengen:
  - bij annulering tot de 42<sup>ste</sup> dag (exclusief) vóór de startdatum: 50% van de kosten

- bij annulering van de 43<sup>ste</sup> dag (inclusief) tot de 28<sup>ste</sup> dag (exclusief) vóór de startdatum: 75% van de kosten;
- bij annulering van de 28<sup>ste</sup> dag tot de startdatum: 90% van de kosten;
- bij annulering op de startdatum of later: de volledige kosten

## 2. Buiten Kantooruren

Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

## 2. In-de-plaatsstelling

In geval geen annulering plaatsvindt, maar de deelnemer voor in-de-plaats stelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

## **Artikel 10 Opzegging door de organisator**

1. De organisator heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.

2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van de organisator aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd.

3. A. Indien de oorzaak van de opzegging aan de deelnemer kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de deelnemer.

B. Indien de oorzaak van de opzegging aan de organisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de organisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 14.

C. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de deelnemer noch aan de organisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 12.

## **Artikel 11 Wijzigingen door de organisator**

1. A. De organisator heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 9 Lid 2. Wijzigingen deelt de organisator binnen 3 kalenderdagen aan de deelnemer mee, nadat hij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor aanvang deelt hij deze binnen 1 kalenderdag mee.

B. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de deelnemer de wijziging(en) afwijzen.

C. Als de wijziging één of meer niet-wezenlijke punten betreft kan de deelnemer de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.

D. Indien de organisator door de wijziging geld bespaart, heeft de deelnemer voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

2. A. In geval van wijziging doet de organisator de deelnemer indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 3 kalenderdagen nadat de organisator van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

B. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:

- de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
- de aard en klasse van de accommodatie;
- de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.

Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:

- de samenstelling van het gezelschap.
- de aan de organisator bekendgemaakte en de door haar schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken deelnemer(s) die door de deelnemer(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
- de door de deelnemer verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door de organisator schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.

3.A. De deelnemer die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 3 kalenderdagen na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag.

B. Als de deelnemer de wijziging of het alternatieve aanbod afwijst, heeft de organisator het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet – op straffe van verval – van dit recht gebruik maken binnen 3 kalenderdag na ontvangst van de afwijzing door de deelnemer. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. De deelnemer heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.

4. Wanneer een termijn uit de leden 1,2 en 3 van dit artikel eindigt op een zon- of feestdag, wordt die termijn verlengd tot een eerstvolgende werkdag 12.00 uur.

5.A. Indien de oorzaak van de wijziging aan de organisator kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de deelnemer voor de rekening van de organisator. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 7.

B. Indien de oorzaak van de wijziging aan de deelnemer kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de deelnemer.

C. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de deelnemer noch aan de organisator kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 12.

6. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt de organisator ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van het programma. (Zie voor de kosten daarvan artikel 12.)

## **Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht**

1. De organisator heeft het recht de overeengekomen afspraken op te schorten, indien door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten van de overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, of vanwege ziekte tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen. Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

2. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

## **Artikel 13 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid organisator**

1.A. In geval op een in het (online) programma begrepen dienst een Verdrag, Verordening of wet van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van

aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van de organisator dienovereenkomst uitgesloten of beperkt.

B. De organisator is evenmin aansprakelijk indien en voor zover de deelnemer zijn lichamelijke en/of geestelijke schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een ziektekostenverzekering.

2. Indien de organisator jegens de deelnemer aansprakelijk wordt gesteld voor derving van genot en/of geestelijke/lichamelijk beperkingen/klachten bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de kosten van één (online) programma.

3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van de organisator voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de deelnemer beperkt tot ten hoogste driemaal de betaalde kosten voor het (online) programma.

4. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van de organisator gelden ook ten behoeve van mede coaches van de organisator, het en betrokken dienstverleners, het vervoer van en naar mede coaches, alsmede hun personeel, tenzij een Verdrag, Verordening of wet dit uitsluit.

#### **Artikel 14 Verplichtingen van de deelnemer**

1. De deelnemer is verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van de organisator ter bevordering van een goede uitvoering van het (online) programma en is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte deelnemer.

2.A. De deelnemer die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van het (online) programma daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door de organisator van (voortzetting van) het (online) programma worden uitgesloten, indien van de organisator in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.

B. Alle uit een situatie als bedoeld in lid 2 sub A voortvloeiende kosten komen voor rekening van de deelnemer, indien en voor zover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voor zover de oorzaak van de uitsluiting de deelnemer niet kan worden toegerekend, wordt restitutie van de kosten of een gedeelte daarvan verleend.

3. De deelnemer is verplicht eventuele lichamelijke en/of geestelijke schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 15 lid 1 te voldoen

#### **Artikel 15 Klachten tijdens het (online) programma**

1. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 lid 2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de deelnemer zich – in deze volgorde – melden bij: de organisator. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van het online programma moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij de organisator.

2. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt de organisator voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgeschreven wijze vast te leggen.

3. Indien de deelnemer niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de organisator daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.

## **NA HET PROGRAMMA**

### **Artikel 16 Klachten na het (online) programma**

1. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van het gevolgde online programma (c.q. de genoten dienst) of na de oorspronkelijke begindatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de organisator.

2. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de deelnemer van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij de organisatie te worden ingediend.

3. Indien de deelnemer de klacht niet tijdig indient, wordt deze door de organisator niet in behandeling genomen, tenzij de deelnemer hiervoor redelijkerwijs geen verwijt treft. De organisator geeft de deelnemer hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.

4. De organisator zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.