

## Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Vitaliteitsprofessional:** de ondernemer die diensten aanbiedt als lid van de BOvV, de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
2. **Aanbod:** alle aanbiedingen en prijsopgaven van de vitaliteitsprofessional.
3. **Diensten:** de diensten die door de vitaliteitsprofessional geleverd zullen worden.
4. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die aan de vitaliteitsprofessional de opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten, de aanvaarder van deze algemene voorwaarden, zijnde ofwel een zakelijke opdrachtgever, ofwel een consument.
5. **Zakelijke opdrachtgever:** een opdrachtgever handelend in bedrijf of beroep.
6. **Consument:** een opdrachtgever die als natuurlijk persoon niet handelt in de uitoefening van bedrijf of beroep, maar juist handelt als consument.
7. **Overeenkomst:** de opdrachtovereenkomst tussen de vitaliteitsprofessional en een opdrachtgever.
8. **Partijen:** de partijen bij de opdrachtovereenkomst, zijnde de vitaliteitsprofessional en de opdrachtgever.
9. **Ontbindingsrecht:** recht van de consument om binnen de aangegeven bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
10. **Bedenktijd:** termijn waarbinnen een consument gebruik kan maken van diens ontbindingsrecht.
11. **Overeenkomst op afstand:** overeenkomst tussen een opdrachtgever en de vitaliteitsprofessional, op afstand tot stand gekomen door gebruikmaking van een daartoe bestemd systeem.
12. **Schriftelijk:** waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt ook elektronische communicatie zoals e-mail bedoeld, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

## Artikel 2. Toepassing

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen de vitaliteitsprofessional en opdrachtgever.
2. Indien de opdrachtgever voorwaarden stelt die niet voorkomen in, of die afwijken van, deze algemene voorwaarden, dan zijn deze alleen bindend als ze door de vitaliteitsprofessional uitdrukkelijk schriftelijk zijn geaccepteerd.
3. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

4. Indien een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd is met een wettelijke bepaling danwel nietig is, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.
5. Indien in een bepaling van deze algemene voorwaarden specifiek wordt gesproken over een consument is de betreffende bepaling niet van toepassing op zakelijke opdrachtgevers. Indien in een bepaling specifiek wordt gesproken over een zakelijke opdrachtgever is de betreffende bepaling niet van toepassing op consumenten. Indien enkel wordt gesproken van een opdrachtgever, is de bepaling van toepassing op zowel consumenten als zakelijke opdrachtgevers.

### **Artikel 3. Aanbod**

1. De vitaliteitsprofessional doet een schriftelijk aanbod bestaande uit een overzicht van mogelijk door de vitaliteitsprofessional uit te voeren diensten en/of werkzaamheden en de daarbij gerekende vergoeding.
2. Prijsopgaven kunnen wijzigen door bijvoorbeeld (onvoorziene) veranderingen in de werkzaamheden, in de diensten en/of in de prijzen van grondstoffen of in te kopen diensten. De vitaliteitsprofessional zal opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

### **Artikel 4. Aanvaarding**

1. De opdrachtgever geeft expliciet akkoord op het aanbod, door deze schriftelijk te bevestigen.
2. Een overeenkomst op afstand komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever het aanbod van de vitaliteitsprofessional aanvaardt en voldoet aan de bij dat aanbod gestelde voorwaarden.
3. In geval van een overeenkomst op afstand bevestigt de vitaliteitsprofessional onverwijld de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Tot het moment dat de vitaliteitsprofessional deze bevestiging heeft verzonden kan een consument de overeenkomst ontbinden.
4. In uitzondering op lid 2 komt de overeenkomst op afstand slechts tot stand nadat de vitaliteitsprofessional, binnen de wettelijke kaders, op de hoogte is gesteld of de opdrachtgever aan diens betalingsverplichtingen kan voldoen en van overige feiten en factoren die van belang zijn om op verantwoorde wijze een overeenkomst op afstand aan te kunnen gaan. Bij voldoende weigeringsgronden heeft de vitaliteitsprofessional het recht de overeenkomst niet aan te gaan, althans te ontbinden of aan de overeenkomst bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. Wanneer de opdrachtgever niet expliciet akkoord gaat met het aanbod, maar wel ermee instemt, of de indruk wekt, dat de vitaliteitsprofessional werk verricht binnen de opdracht, dan wordt het aanbod alsnog als akkoord beschouwd.
6. De vitaliteitsprofessional behoudt zich het recht voor om uitvoering van de diensten te weigeren wanneer na aanvaarding nieuwe informatie beschikbaar komt, die het voor de vitaliteitsprofessional onaanvaardbaar maakt om de diensten uit te voeren.
7. Na akkoord op het aanbod, vormen het aanbod en deze algemene voorwaarden de overeenkomst tussen partijen. De overeenkomst kan vervolgens alleen worden gewijzigd als allebei de partijen daarmee schriftelijk instemmen. De vitaliteitsprofessional kan in dat geval zijn vergoeding voor de diensten aanpassen.

### **Artikel 5. Uitvoering van de opdracht**

1. De vitaliteitsprofessional vermeldt in zijn aanbod welke werkzaamheden hij zal verrichten in het kader van de opdracht en welke vergoeding daar tegenover staat.
2. De vitaliteitsprofessional biedt geen enkele (aanvullende) garanties met betrekking tot de geleverde of te leveren producten of diensten.

3. Voor zover de vitaliteitsprofessional informatie, workshops en educatie levert, biedt de vitaliteitsprofessional geen garanties met betrekking tot de vooruitgang of verbetering van kennis en/of kwaliteit van leven van de opdrachtgever. Tenzij anders overeengekomen heeft de vitaliteitsprofessional slechts een inspanningsverplichting.
4. De vitaliteitsprofessional spant zich in om zijn werkzaamheden zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren. Daarbij zal de vitaliteitsprofessional de belangen van de opdrachtgever naar beste weten behartigen en zal hij of zij handelen zoals van een redelijk en professioneel handelende partij kan en mag worden verwacht.

#### **Artikel 6. Verplichtingen van de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever verplicht zich om de omstandigheden voor de vitaliteitsprofessional zo gunstig mogelijk te maken en waar nodig maatregelen te treffen.
2. De opdrachtgever zal doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de diensten mogelijk te maken. Hieronder valt ook het op tijd en juist informeren van de vitaliteitsprofessional.
3. Wanneer de opdrachtgever zijn verantwoordelijkheden uit dit artikel niet nakomt, heeft de vitaliteitsprofessional het recht om de uitvoering van de diensten op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 7. Ontbindingsrecht consument bij overeenkomst op afstand**

1. Dit artikel is van toepassing op iedere tussen de vitaliteitsprofessional en een consument tot stand gekomen overeenkomst op afstand.
2. Een consument heeft het recht een overeenkomst op afstand zonder opgave van reden te ontbinden binnen 14 dagen na ontvangst van het product door consument of vooraf door de consument aangewezen vertegenwoordiger, althans, in het geval van een dienst of een levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst.
3. Indien de consument gebruik wenst te maken van het ontbindingsrecht dient hij dit binnen de bedenktijd schriftelijk aan de vitaliteitsprofessional te melden. De vitaliteitsprofessional verzendt onverwijld een bevestiging van dit bericht.
4. Indien de consument de overeenkomst ontbindt na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht om de dienst te verrichten, is de consument aan de vitaliteitsprofessional een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de overeenkomst dat door de vitaliteitsprofessional is nagekomen op het moment van ontbinding, vergeleken met de volledige nakoming van de overeenkomst.
5. Bij geheel of gedeeltelijke levering van digitale inhoud, niet geleverd op een materiële drager, binnen de bedenktijd, draagt de consument bij ontbinding de gehele kosten, indien:
  - a. hij voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij heeft erkend zijn ontbindingsrecht te verliezen bij het verlenen van toestemming; of
  - c. de vitaliteitsprofessional deze verklaring van de consument schriftelijk heeft bevestigd.
6. Als de consument gebruik maakt van zijn ontbindingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.
7. De vitaliteitsprofessional vergoedt de van de consument ontvangen betalingen uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding.
8. Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor de volgende producten:

- a. die door de vitaliteitsprofessional tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- b. hygiënische producten of producten met een gezondheidsrisico waar de verzegeling van verbroken is;
- c. de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;
- d. de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
- e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de vitaliteitsprofessional geen invloed heeft;
- f. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- g. de levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn ontbindingsrecht verliest;
- h. overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
- i. dienstovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - de consument heeft verklaard dat hij zijn ontbindingsrecht verliest zodra de vitaliteitsprofessional de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

#### **Artikel 8. Intellectuele Eigendom**

1. De vitaliteitsprofessional is rechthebbende van alle door hem vervaardigde werken van intellectuele eigendom, waaronder doch niet uitsluitend de werken die geleverd worden, tijdens een workshop getoond worden of geleverd worden of die via de website te zien zijn. De opdrachtgever mag daarom de werken van de vitaliteitsprofessional niet openbaar maken of verveelvoudigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de vitaliteitsprofessional.
2. Voor zover de vitaliteitsprofessional niet de rechthebbende is van de werken, heeft hij hiervoor een geldige licentie. Deze werken mogen niet zonder toestemming van de rechthebbende verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden. De opdrachtgever dient bovendien de persoonlijkheidsrechten van de rechthebbende, zoals vermeld in artikel 25 Auteurswet, in acht te nemen.
3. Alle oefeningen, werkboeken en/of andere educatiematerialen zijn persoonlijk en mogen niet gekopieerd worden, noch gedeeld worden met derden, noch op een andere wijze openbaar gemaakt of verveelvoudigd worden, waaronder het publiceren of delen op internet van een deel of het geheel van deze materialen. Een opdrachtgever is bovendien, tenzij anders overeengekomen, niet bevoegd om sublicenties te verlenen aan derden. Ook mag een opdrachtgever niet zijn eigen licentie overdragen.
4. De opdrachtgever mag aantekeningen maken van de cursus, workshop of andere dienst. Het is niet toegestaan om opnames, bijvoorbeeld door middel van foto's, video's en/of geluidsopnames, te maken van de inhoud van de cursus, workshop of andere dienst, zonder toestemming van de vitaliteitsprofessional.

5. Bij overtreding van lid 3 van dit artikel verbeurt een consument een direct opeisbare boete van €125,- per overtreding en verbeurt een zakelijke opdrachtgever een direct opeisbare boete van €200,- per overtreding, onverminderd het recht van vitaliteitsprofessional op schadevergoeding.
6. Afwijkende afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

#### **Artikel 9. Annulering**

1. Indien de opdrachtgever de factuur niet binnen de betalingstermijn voldoet, kan de vitaliteitsprofessional, nadat opdrachtgever hiervan op de hoogte is gesteld, al diens werkzaamheden ten behoeve van de diensten opschorten totdat het bedrag van de factuur is voldaan.
2. Opschorting, dan wel ontbinding van de overeenkomst geschiedt schriftelijk.
3. Indien opdrachtgever annuleert nadat de dienstverlening door de vitaliteitsprofessional gestart is, dan heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling van reeds gedane betalingen, tenzij er sprake is van een ontbinding op grond van het ontbindingsrecht, zoals omschreven in artikel 7 van deze algemene voorwaarden.
4. Bij annulering van de overeenkomst door een consument later dan 36 uur voor de uitvoerdatum brengt de vitaliteitsprofessional 50% van het geoffreerde bedrag in rekening.
5. Bij annulering van de overeenkomst door een zakelijke opdrachtgever, brengt de vitaliteitsprofessional het volgende in rekening:
  - a. bij annulering tot aan één maand voor de uitvoerdatum, brengt de vitaliteitsprofessional 25% van het geoffreerde bedrag in rekening;
  - b. bij annulering tot aan twee weken voor de uitvoerdatum, brengt de vitaliteitsprofessional 50% van het geoffreerde bedrag in rekening;
  - c. bij annulering later dan 2 weken voorafgaand aan de uitvoerdatum brengt de vitaliteitsprofessional 75% van het geoffreerde bedrag in rekening.

#### **Artikel 10. Vergoeding**

1. Indien door partijen geen vergoeding is overeengekomen, is de door de vitaliteitsprofessional gebruikelijk gehanteerde vergoeding van toepassing. Indien niet van een gebruikelijke vergoeding gesproken kan worden, rekent de vitaliteitsprofessional een redelijke en billijke vergoeding voor het geleverde.
2. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, is de vitaliteitsprofessional gerechtigd de prijs hierop aan te passen en te verhogen.
3. Als aannemelijk is dat de vitaliteitsprofessional hogere kosten heeft gemaakt en/of meerwerk heeft verricht, die redelijkerwijs noodzakelijk waren, zal de vitaliteitsprofessional dit doorberekenen aan de opdrachtgever.
4. Alle door de vitaliteitsprofessional aan een consument genoemde bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders overeengekomen.
5. Alle door de vitaliteitsprofessional aan een zakelijke opdrachtgever genoemde bedragen zijn exclusief btw, tenzij anders overeengekomen.

#### **Artikel 11. Betaling**

1. De vitaliteitsprofessional zal aan de opdrachtgever voor het overeengekomen bedrag een (digitale) factuur sturen, tenzij anders overeengekomen.
2. Tenzij anders overeengekomen, bedraagt de betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.

3. De vitaliteitsprofessional behoudt zich het recht voor om tussentijdse of deelfacturen aan de opdrachtgever uit te brengen. Daarnaast kan de vitaliteitsprofessional van de opdrachtgever verlangen dat een aanbetaling door middel van een aanbetalingsfactuur gedaan wordt.
4. De betalingsverplichting blijft ook gelden wanneer de opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van de werkzaamheden of producten die in het kader van de overeenkomst zijn vervaardigd, of te vervaardigen waren. De opdrachtgever heeft in een zo'n geval geen recht op korting of restitutie.
5. Indien een zakelijke opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze over het nog verschuldigde bedrag een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een deel van een maand geldt als een hele maand. De vitaliteitsprofessional is dan ook gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, ter hoogte van 10% van het factuurbedrag, met een minimum van €100,-.
6. Indien een consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de vitaliteitsprofessional de consument een betalingsherinnering om alsnog binnen 14 dagen de factuur te voldoen. Deze betalingsherinnering zal ook te gelden hebben als ingebrekestelling. Indien de consument ook binnen deze termijn de betaling niet voldoet, is deze over het nog verschuldigde bedrag wettelijke rente en incassokosten verschuldigd vanaf de vervaldatum op de betalingsherinnering.

#### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

1. De vitaliteitsprofessional kan slechts aansprakelijk zijn voor zover deze gebaseerd is op een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming.
2. De aansprakelijkheid van de vitaliteitsprofessional is tegenover zakelijke opdrachtgevers beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat de vitaliteitsprofessional voor de dienst of het product heeft ontvangen.
3. De vitaliteitsprofessional is niet aansprakelijk voor enige informatie die verstrekt is door derden of voor schade als gevolg van die informatie.
4. De vitaliteitsprofessional is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat de vitaliteitsprofessional is uitgegaan van, door of vanwege opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. De vitaliteitsprofessional is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de werkzaamheden ontstaan door gebrekkige informatievoorziening door de opdrachtgever.
6. De vitaliteitsprofessional is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade van een zakelijke opdrachtgever, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van de zakelijke opdrachtgever, gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden door de vitaliteitsprofessional.
7. De vitaliteitsprofessional heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de opdrachtgever ongedaan te maken.
8. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de vitaliteitsprofessional.

#### **Artikel 13. Wijzigingen van deze algemene voorwaarden**

1. De vitaliteitsprofessional behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen worden tijdig en schriftelijk door de vitaliteitsprofessional aan de opdrachtgever medegedeeld.
3. Indien een consument een voorgestelde wijziging niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

#### **Artikel 14. Klachten en Geschillen**

1. Klachten over producten en/of bezwaren tegen een factuur dienen zo spoedig mogelijk nadat de klachten tot stand zijn gekomen per e-mail te worden ingediend.
2. Klachten over werkzaamheden dienen zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand, eerst aan de vitaliteitsprofessional gemeld te worden zodat de vitaliteitsprofessional waar mogelijk zijn werkzaamheden kan aanpassen en zodat meer klachten voorkomen kunnen worden.
3. Ingediende klachten of bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Bij de vitaliteitsprofessional ingediende klachten worden binnen één maand na ontvangst van de klacht beantwoord, waarbij door de vitaliteitsprofessional een oplossing geboden zal worden.
5. Indien blijkt dat de vitaliteitsprofessional en opdrachtgever onderling niet uit een geschil komen, kan opdrachtgever een klacht indienen bij de klachtencommissie van de BOvV via de daarop van toepassing zijnde klachtenregeling en klachtenformulier. Hiertoe bestaat enkel de mogelijkheid indien de opdrachtgever zijn klacht eerst bij de vitaliteitsprofessional heeft neergelegd en partijen hebben geprobeerd het geschil onderling op te lossen.
6. Bij de BOvV ingediende klachten worden binnen twee weken na ontvangst van de klacht beantwoord, waarbij de BOvV het doel heeft om binnen 6 weken met partijen tot een oplossing te komen. Partijen dienen aan de BOvV hun medewerking te verlenen om te komen tot een oplossing.
7. In geval van een overeenkomst op afstand heeft een consument bovendien het recht klachten in te dienen bij de Geschillencommissie Algemeen of gebruik te maken van ODR via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> of direct bij de Geschillencommissie Algemeen <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/algemeen/>.