

## **ALGEMENE VOORWAARDEN PATRICIA VAN OOIJEN / FLUUNT**

### **Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, inclusief alle vervolgoopdrachten en aanvullende werkzaamheden, die door Patricia van Ooijen, ook handelend onder de naam Fluunt (hierna te noemen: 'Fluunt'), inschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63113120 en gevestigd te Vught, worden uitgevoerd.
2. In deze algemene voorwaarden wordt onder het begrip 'opdrachtgever' iedere rechtspersoon en/of natuurlijke persoon die Fluunt een opdracht heeft verstrekt, dan wel een aanbod daartoe heeft ontvangen, aangeduid.
3. In deze algemene voorwaarden wordt onder het begrip 'opdracht' verstaan: de prestatie die Fluunt, in het kader van de overeenkomst aan wederpartij dient te leveren, zoals, maar niet beperkend tot: een workshop, training, coachtraject, coachgesprek, mindful wandeling, verdiepingsles en retraite.
4. In deze algemene voorwaarden wordt onder 'particulier' verstaan: iedere natuurlijke persoon die geen vrij beroep of bedrijf uitoefent, dan wel een natuurlijk persoon die de overeenkomst sluit voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.
5. In deze algemene voorwaarden wordt onder 'organisatie' verstaan: een opdrachtgever die niet valt onder de begripsomschrijving van particulier. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: een natuurlijke dan wel rechtspersoon die met Fluunt een overeenkomst aangaat én die een vrij beroep of bedrijf uitoefent dan wel een natuurlijk persoon die de overeenkomst sluit voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Ook vallen publiekrechtelijke en privaatrechtelijke rechtspersonen onder deze begripsomschrijving.
6. In deze algemene voorwaarden wordt onder 'deelnemer' verstaan: een medewerker van een 'organisatie' die deelneemt aan een in opdracht van organisatie verzorgde en/of door de organisatie betaalde opdracht, zoals, maar niet beperkend tot: een workshop, training, coachtraject, mindful wandeling en retraite.
7. In deze algemene voorwaarden wordt onder 'retraites' verstaan: de eendaagse en meerdaagse retraites in binnen- of buitenland georganiseerd door Fluunt. Dit betreft zowel begeleiding van individuele als groepsretraites. Voor deze opdrachten zijn specifieke voorwaarden opgesteld, zoals vermeld in artikel 61 en 62.
8. Andere algemene voorwaarden, waaronder die van de organisatie / particulier, hoe deze ook worden vermeld of genoemd, zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen en worden op voorhand afgewezen.

### **Opdrachten in opdracht van organisaties**

9. Indien Fluunt in opdracht van een organisatie werkt, maakt zij hiervoor een offerte waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Alle offertes van Fluunt zijn vrijblijvend en kunnen door haar worden herroepen, ook na aanvaarding daarvan door de wederpartij, mits de herroeping door Fluunt onverwijld geschiedt.
10. De offerte wordt opgesteld op basis van de door de opdrachtgever gegeven informatie. Indien Fluunt als gevolg van incomplete of onjuiste informatie extra werkzaamheden dient uit te voeren, dan is zij gerechtigd deze werkzaamheden op basis van een uurtarief à €89,00 euro, exclusief omzetbelasting, bij haar wederpartij in rekening te brengen. Indien Fluunt als gevolg van incomplete of onjuiste informatie extra kosten maakt, zoals, maar niet beperkend tot zaalhuur of materiaalkosten, dan is zij gerechtigd deze bij haar wederpartij in rekening te brengen.
11. Door het ondertekenen van de offerte en/of het betalen van de factuur verklaart de opdrachtgever zich akkoord met deze algemene voorwaarden. Indien in de offerte andere afspraken zijn vastgelegd, prevaleren die bepalingen.
12. Een factuur dient binnen 14 dagen, ingaande de dag na factuurdatum, te worden voldaan.
13. Bij te late betaling worden kosten in rekening gebracht.
14. Bij creditering stort Fluunt de gecrediteerde bedragen binnen 14 dagen, ingaande de dag na creditfactuurdatum, terug.

### **Opdrachten in opdracht van particulieren**

15. Particulieren gaan een overeenkomst aan met Fluunt
  - zodra ze zich via de website hebben ingeschreven voor een groepsactiviteit door het invullen van het aanmeldformulier; of
  - wanneer ze eenduidig per telefoon of e-mail te kennen hebben gegeven zich in te schrijven voor een door Fluunt georganiseerd groepsactiviteit, zoals maar niet beperkend tot, een workshop, training, coachtraject, mindful wandeling of retraite.
16. Door het indienen van het aanmeldformulier, het invullen van het intakeformulier en/of het betalen van het inschrijfgeld verklaart de deelnemer zich akkoord met deze algemene voorwaarden.
17. De volgorde van aanmelding is bepalend voor plaatsing.

18. Indien sprake is van een financiële verplichting bij inschrijving is de aanmelding pas compleet als hieraan is voldaan.

19. Indien er sprake is van een gratis en vrijblijvende telefonische intake voorafgaand aan deelname aan een activiteit, is de inschrijving afhankelijk van de uitslag van deze intake. Het staat Fluunt vrij om op basis van dit intakegesprek te besluiten de particulier / deelnemer niet te laten deelnemen aan de activiteit.

20. Na of bij inschrijving ontvangt de particulier een factuur. Deze factuur dient binnen 14 dagen, ingaande de dag na inschrijving of na factuurdatum, te worden voldaan, door het factuurbedrag over te maken op rekeningnummer NL63RABO0304572713 ten name van P van Ooijen – Mindfulness o.v.v. voornaam, achternaam en het factuurnummer.

21. Bij inschrijving korter dan 14 dagen voor aanvang van de opdracht, dient de factuur direct, doch uiterlijk twee dagen voor aanvang van de opdracht te zijn voldaan.

22. Bij te late betaling worden kosten in rekening gebracht.

23. Bij te late betaling kan de deelnemer geen rechten aan zijn inschrijving ontlenen. Het staat Fluunt dan vrij een ander op die plaats te laten deelnemen aan de activiteit waarvoor de betaling is verlaat.

24. Bij creditering stort Fluunt de gecrediteerde bedragen binnen 14 dagen na datum van de creditfactuur terug.

25. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een traject c.q. losse les / sessie. Na afloop van de overeengekomen contractperiode kan de overeenkomst in overleg tussen beide partijen (ook stilzwijgend) worden verlengd. Fluunt is gerechtigd ieder jaar de overeengekomen prijs te verhogen.

#### **Annulering, wijziging en annuleringskosten bij opdrachten in opdracht van organisaties**

26. Annuleren of wijzigen van de opdracht kan alleen schriftelijk of via e-mail en geldt pas indien Fluunt een ontvangstbevestiging heeft verstuurd. De datum van ontvangst van de app, e-mail of brief is bindend.

27. Binnen de eerste 14 dagen na ondertekening van de offerte heeft u bedenktijd. Binnen deze 14 dagen kan kosteloos en zonder opgave van redenen worden geannuleerd. Indien er reeds een betaling heeft plaatsgevonden, wordt het volledig betaalde bedrag teruggestort binnen 14 dagen na uw annulering.

28. Bij annulering of wijziging tussen 2 weken na ondertekening van de offerte en 8 weken vóór aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 10% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden, tot een maximum van €1.000,-. Ook indien dit bedrag nog niet (volledig) is voldaan.

29. Bij annulering of wijziging tussen de 8 tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden. Ook indien dit bedrag nog niet (volledig) is voldaan.

30. Bij annulering of wijziging korter dan 4 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden. Ook indien dit bedrag nog niet (volledig) is voldaan.

31. Annuleringskosten zijn onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar.

32. Indien de opdracht betrekking heeft op een individuele medewerker werkzaam bij organisatie, zoals, maar niet beperkend tot, een individuele training of coaching, stelt Fluunt de data waarop de opdracht plaatsvindt direct met de deelnemer vast. Individuele afspraken kunnen door de deelnemer tot maximaal 24 uur tevoren kosteloos worden verzet naar een andere datum, telefonisch of per app/sms. Indien de individuele sessie korter dan 24 uur voor aanvang wordt geannuleerd, wordt het consult volledig in rekening gebracht bij organisatie.

33. Bij voortijdig afbreken van de opdracht door opdrachtgever of deelnemer, of bij het missen van bijeenkomsten door deelnemer, vindt geen restitutie plaats.

34. Voor stilteperioden en retraites gelden afwijkende voorwaarden, zoals beschreven in artikel 61 en 62.

#### **Annulering, wijziging en annuleringskosten bij opdrachten in opdracht van particulieren**

35. Annuleren of wijzigen kan alleen schriftelijk of via e-mail en geldt pas indien Fluunt een ontvangstbevestiging heeft verstuurd. De datum van ontvangst van de app, e-mail of brief is bindend.

36. Binnen de eerste 14 dagen na inschrijving heeft u bedenktijd. Binnen deze 14 dagen kan kosteloos en zonder opgave van redenen worden geannuleerd. Het volledig betaalde bedrag wordt dan teruggestort binnen 14 dagen na uw annulering.

37. Bij annulering of wijziging tussen 2 weken na aanmelding en 8 weken vóór aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht €25,00 administratiekosten te vergoeden.

38. Bij annulering of wijziging tussen de 8 tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

39. Bij annulering of wijziging korter dan 4 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

40. Bij voortijdig afbreken van de opdracht of bij het missen van bijeenkomsten vindt geen restitutie plaats.

41. Indien opdrachtgever wil annuleren en een andere kandidaat voordraagt, die zich nog niet had aangemeld

én die voldoet aan de deelname-eisen (dit ter beoordeling aan Fluunt), wordt slechts €25,00 administratiekosten gerekend. Dit bedrag is te voldoen door degene die annuleert. De voorgedragen opdrachtgever ontvangt een nieuwe factuur en dient het volledige bedrag vóór de start van de opdracht te voldoen.

42. Wie bij annulering recht heeft op teruggave van reeds overgemaakte bedragen ontvangt deze binnen 14 dagen na annulering retour.

43. Indien de opdrachtgever nog een bedrag verschuldigd is aan Fluunt, voldoet hij dit voor aanvang van de geannuleerde opdracht.

44. Indien de opdracht individuele begeleiding betreft, zoals, maar niet beperkend tot, een individuele training of coaching, kunnen afspraken in overleg tot maximaal 24 uur tevoren kosteloos worden verzet naar een andere datum, telefonisch of per app/sms. Indien de individuele sessie korter dan 24 uur voor aanvang wordt geannuleerd, wordt het consult volledig in rekening gebracht.

45. Voor stilteperioden en retraites gelden afwijkende voorwaarden, zoals beschreven in artikel 61 en 62.

### **Annulering en wijziging van opdrachten en het verzetten van data door Fluunt**

46. Fluunt heeft het recht om in geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden, zoals, maar niet beperkend tot, ziekte van haarzelf, familie in de eerste lijn of van een andere begeleider van de activiteit, wijzigingen aan te brengen in de opdracht. Mogelijke wijzigingen in de opdracht zijn: verzetten van data en/of locatie, een offline bijeenkomst online verzorgen of de opdracht door een andere (gecertificeerde) trainer of coach uit te laten voeren.

47. Bij een te gering aantal inschrijvingen voor een groepsactiviteit voor particulieren heeft Fluunt het recht om de opdracht te annuleren. Bij het niet doorgang vinden van een activiteit vanwege te weinig aanmeldingen worden de particuliere opdrachtgevers uiterlijk 2 weken voor aanvang van de activiteit ingelicht. Uiteraard vindt in dit geval restitutie plaats van het reeds betaalde bedrag. Fluunt vergoedt maximaal het reeds betaalde bedrag voor de geannuleerde training of activiteit. De opdrachtgever heeft geen recht op enige andere compensatie of schadevergoeding.

### **Cursuslocatie**

48. Indien Fluunt een opdracht uitvoert in opdracht van een organisatie, draagt de organisatie zorg voor een passende trainings- of gespreksruimte en de voor de opdracht benodigde materialen conform overeengekomen en vastgelegd in de offerte. Indien opdrachtgever in gebreke is gebleven en Fluunt bijvoorbeeld moet uitwijken naar een andere locatie of zelf voor de benodigde materialen moet zorgen, worden de extra kosten verhaald op opdrachtgever.

49. Indien gebruik wordt gemaakt van een door Fluunt gehuurde ruimte spant Fluunt zich ervoor in de kwaliteit te laten overeenstemmen met de geschetste verwachtingen. De verhuurder is echter verantwoordelijk voor de veiligheid, hygiëne, toegankelijkheid e.d.

50. Fluunt is gerechtigd een activiteit voor particuliere opdrachtgevers naar een andere locatie te verplaatsen binnen een rijafstand van 15 km van de eerder beoogde locatie. Indien de reisafstand voor de opdrachtgever groter wordt dan 15 km, kan de opdrachtgever zonder verplichtingen van de opdracht afzien. Is dit het geval is tijdens een lopende activiteit dan ontvangt de particulier het geld terug naar rato van het niet genoten deel.

### **Verantwoordelijkheid opdrachtgever / deelnemer**

51. De opdrachtgever / deelnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van complete en juiste informatie zodat de opdracht op juiste wijze door Fluunt kan worden uitgevoerd. De opdrachtgever / deelnemer verklaart alle vragen op het eventueel verstrekte intake- of aanmeldformulier naar waarheid beantwoord te hebben.

52. Fluunt gaat er van uit dat de opdrachtgever / de deelnemer (de in opdracht van organisatie deelnemende medewerker) in goede psychische en lichamelijke gezondheid verkeert en dat zij melding maakt van eventuele beperkingen vóór aanvang van de opdracht. De opdrachtgever / deelnemer blijft te allen tijde zelf de verantwoordelijkheid dragen voor zijn / haar psychische en lichamelijke gesteldheid. Indien er iets verandert met betrekking tot de lichamelijke en/of psychische gezondheid van de opdrachtgever / deelnemer, laat deze dit onmiddellijk weten aan Fluunt of aan de begeleider van de activiteit.

53. De opdrachtgever / deelnemer is en blijft zelf volledig verantwoordelijk voor eventuele gevolgen van het, ten bate van zichzelf of anderen toepassen, uitvoeren of voorschrijven van de onderwezen leerstof en methoden. Dit geldt ook voor het gebruik van (hulp)middelen in welke vorm dan ook.

54. Bij deelname, ongeacht aan welke van de buiten- of binnen-activiteiten van Fluunt blijft de verantwoordelijkheid voor enig handelen of nalaten bij de opdrachtgever / deelnemer zelf, ook voor het gebruik van de accommodatie en faciliteiten en voor het verantwoord handelen op buitenlocaties.

55. De opdrachtgever / deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor diens persoonlijke bezittingen (zoals, maar niet beperkend tot, telefoon, kleding, schoeisel, sieraden).

56. De opdrachtgever / deelnemer kan bij vervoer door of namens Fluunt of een opdrachtgever / andere deelnemer van Fluunt geen schade claimen vanwege het transport.

57. Bij opdrachten die online door Fluunt worden aangeboden, geeft Fluunt vooraf aan wat opdrachtgever nodig heeft om deel te kunnen nemen aan de online activiteit. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de benodigde digitale apparatuur (hardware en geïnstalleerde software) en (de kwaliteit van) zijn/haar internetverbinding. Indien opdrachtgever niet of slechts deels aan een online activiteit kan meedoen omdat zijn/haar digitale apparatuur en/ of internetverbinding niet naar behoren werkt, vindt geen restitutie van de opdrachtsom plaats.

### **Aansprakelijkheid**

58. Fluunt spant zich in de opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren en geeft geen garantie af.

59. Fluunt aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige vorm van lichamelijk of persoonlijk letsel of van schade of vermissing van persoonlijke eigendommen ten gevolge van deelname aan een van de buiten- of binnen-activiteiten van Fluunt, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Fluunt. De eventuele aansprakelijkheid van Fluunt is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door de opdrachtgever aan Fluunt verschuldigde bedrag voor de activiteit, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. In geen geval is Fluunt aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten of gezondheidskosten.

### **Klachtenreglement**

60. Als mindfulnesstrainer is Patricia van Ooijen, oprichter en eigenaar van Fluunt, aangesloten bij de Vereniging voor Mindfulness Based Trainers in Nederland en Vlaanderen (VMBN). Voor haar werkzaamheden als coach is zij aangesloten bij beroepsorganisatie CAT. Dat betekent dat Fluunt werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen omtrent respect, integriteit, verantwoordelijkheid en professionaliteit. Het kan zijn dat, ondanks zorgvuldigheid en goede intenties, de opdrachtgever een klacht heeft over Fluunt. Dit kan dan altijd direct met Patricia worden besproken. Alle klachten worden uiterst serieus genomen. Samen wordt er gekeken wat nodig is om de klacht te herstellen. Komt u er niet samen uit dan kan opdrachtgever terecht bij

- VMBN (in geval van een klacht over een mindfulnesstraining) via <https://www.vmbn.nl/over-vmbn/reglementen/>
- CAT (in geval van een klacht over individuele begeleiding / coaching) via: <https://www.gatgeschillen.nl/>

### **Copyright en rechten**

61. Alle materialen, teksten, (video-)beelden, audio-instructies en cursusmaterialen die worden verstrekt voorafgaand, tijdens of na de opdracht (zoals, maar niet beperkend tot, workshops, (online) trainingen, coachsessies of retraites) of die te vinden zijn in online communicatie-uitingen van Fluunt (zoals website, social media, blogs, nieuwsbrieven of mails) zijn het exclusieve eigendom van Patricia van Ooijen en zijn beschermd onder Nederlandse en internationale copyright wetgeving (tenzij expliciet anders vermeld staat op de materialen).

- a. Het auteursrecht op alle lesmateriaal berust bij Fluunt tenzij materiaal gebruikt wordt waarvan duidelijk is dat dit openbaar beschikbaar is.
- b. Het lesmateriaal waarvan het auteursrecht berust bij Fluunt wordt door opdrachtgever / deelnemer niet voor andere doeleinden gebruikt dan het persoonlijk volgen van de activiteit en wordt niet gepubliceerd of vermenigvuldigd voor derden. Bij overtreding wordt een boete van minimaal €10.000,- ten laste gelegd, met het recht om meerdere schade te verhalen.
- c. Bij (online) publicatie van of verwijzing naar andere online beschikbare teksten of beelden van Fluunt is altijd naamsvermelding en vermelding van de website [www.fluunt.nl](http://www.fluunt.nl) verplicht in het artikel of in het colofon van de uitgave. Neem bij twijfel contact op met Fluunt.

### **Privacy**

62. Fluunt draagt zorg voor de vertrouwelijke behandeling van persoonlijke informatie van opdrachtgevers / deelnemers overeenkomstig de geldende privacywet AVG. Zie hiervoor de privacyverklaring van Fluunt zoals te vinden is op de website ([www.fluunt.nl](http://www.fluunt.nl)).

### **Retraites, aanvullende voorwaarden**

Voorgaande bepalingen zijn ook van toepassing op de retraites (eendaagse stiltedagen en meerdaagse retraites) verzorgd door Fluunt. Voor retraites (zowel individuele als groepsretraites) gelden aanvullend de volgende afwijkende betalings- en annuleringsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn afwijkend omdat Fluunt voor deze opdrachten meer kosten maakt.

63. Annuleringsvoorwaarden retraites in Nederland

- a. Na of bij inschrijving ontvangt de opdrachtgever een factuur. Deze factuur dient binnen 14 dagen, ingaande de dag na inschrijving of na factuurdatum, te worden voldaan, door het factuurbedrag over te maken op rekeningnummer NL63RABO0304572713 ten name van P van Ooijen – Mindfulness o.v.v. voornaam, achternaam en het factuurnummer.
- b. Bij inschrijving korter dan 14 dagen voor aanvang van de opdracht, dient de factuur direct, doch uiterlijk twee dagen voor aanvang van de opdracht te zijn voldaan.
- c. Bij annulering tot drie maanden voor de retraite krijgt de opdrachtgever 50% van het bedrag teruggestort.
- d. Vanaf drie maanden vóór de retraite is het volledige bedrag verschuldigd en wordt geen geld terug gegeven.
- e. Bij niet tijdige en/of onjuiste betaling heeft Fluunt het recht de reservering te laten vervallen. Dit ontslaat de opdrachtgever echter niet van zijn/haar betalingsverplichting.
- f. Fluunt adviseert opdrachtgever een reis- & annuleringsverzekering af te sluiten.

64. Betalingsvoorwaarden retraites buiten Nederland

- a. Na of bij inschrijving ontvangt de opdrachtgever een factuur. De aanbetaling van deze factuur à €250,- dient uiterlijk twee weken na ontvangst van de factuur te zijn overgemaakt op rekeningnummer NL63RABO0304572713 ten name van P van Ooijen – Mindfulness o.v.v. voornaam, achternaam en het factuurnummer. De aanbetaling is niet restitueerbaar.
- b. Bij inschrijving korter dan 14 dagen voor aanvang van de opdracht, dient de factuur direct, doch uiterlijk twee dagen voor aanvang van de opdracht te zijn voldaan.
- c. Bij annulering tot drie maanden voor de retraite krijgt de opdrachtgever 50% van het bedrag teruggestort. Behalve indien de kosten die Fluunt voor opdrachtgever heeft gemaakt, hoger liggen dan 50% van de opdrachtsom. In dat geval worden de door Fluunt gemaakte kosten bij opdrachtgever in rekening gebracht.
- d. Vanaf drie maanden vóór de retraite is het volledige bedrag verschuldigd en wordt geen geld terug gegeven.
- e. Bij niet tijdige en/of onjuiste betaling heeft Fluunt het recht de reservering te laten vervallen. Dit ontslaat de opdrachtgever echter niet van zijn/haar betalingsverplichting.
- f. Fluunt adviseert opdrachtgever een reis- & annuleringsverzekering af te sluiten.

**Toepasselijk recht**

65. Op de overeenkomsten tussen Fluunt en opdrachtgevers is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
66. Eventuele geschillen tussen Fluunt en haar opdrachtgevers worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant, tenzij Fluunt er voor kiest het geschil aan een andere rechter voor te leggen.

*Vastgesteld op 21 september 2022.*