



# Algemene Voorwaarden

## VIAVANI – Karin van Iersel

Orthomoleculaire Gezondheids- en mentale coaching | Yin Yoga Trainingen  
| Holistische behandelingen: Transformational Cupping – Holi Facial |

(Versie oktober 2023)

VIAVANI is een eenmanszaak gedreven door **Karin van Iersel** en opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 73065781.

VIAVANI werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

VIAVANI  
A. de Koningstraat 44  
4434 AH KWADENDAMME

Email: [karin@viavani.nl](mailto:karin@viavani.nl) | Website: [www.viavani.nl](http://www.viavani.nl)

Tel: 06 – 10 40 16 98

---

## 1. Definities

- a) Aanbieding: de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek);
- b) Annulering: Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst;
- c) Bedenktijd: de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- d) Dag: kalenderdag;
- e) Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de klant om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- f) Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die PRAKTIJK VIAVANI ter beschikking stelt die een klant kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht;

- g) Offerte: Elke aanbieding van VIAVANI die wordt gedaan aan opdrachtgever, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht;
- h) Opdracht: De dienstverlening of het product dat door VIAVANI geleverd wordt;
- i) Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie VIAVANI de overeenkomst sluit;
- j) Overeenkomst: de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen VIAVANI en opdrachtgever waarin omschreven dan wel mondeling besproken is, staat welke dienst VIAVANI tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten;
- k) Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door VIAVANI georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- l) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop VIAVANI geen invloed kan uitoefenen en waardoor VIAVANI niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte valt onder overmacht.
- m) Partijen: VIAVANI en de opdrachtgever samen;
- n) Schriftelijk: Alle communicatie tussen VIAVANI die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins;
- o) Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de partijen gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.

## 2. Algemeen

1. VIAVANI richt zich als holistisch therapeut met name op:
  - het begeleiden en coachen van mensen die vastlopen in hun drukke bestaan (zowel op werk alsook privé);
  - zowel werknemers (B2B) als ook particulieren;
  - individueel als in groepsverband;
  - met onder andere trajecten, trainingen en workshops als ook op projectbasis;
  - behandelingen ter bevordering van mentaal, energetisch, fysiek welzijn
 alles in de meest ruime zin van het woord.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen VIAVANI en een opdrachtgever, waarop VIAVANI deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
4. Door de volgende zaken verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat:
  - (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
  - schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
  - mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking.

Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst PRAKTIJK VIAVANI altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden.
5. Bij mondeling, telefonisch of online (per e-mail) aangegane overeenkomsten, gelden aanvullende voorwaarden.

6. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met VIAVANI, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
7. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
8. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment:
  - a. geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard,
  - b. nietig mochten worden of
  - c. vernietigd worden,dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
9. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

### **3. Totstandkoming overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand na (mondeling of schriftelijke) aanvaarding van de opdrachtgever van het aanbod van VIAVANI inclusief deze algemene voorwaarden.
2. Tot aan de datum van totstandkoming van de overeenkomst kan de opdrachtgever geen rechten ontleen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera, alles in de meest ruime zin van het woord.
3. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.
4. VIAVANI kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Alle offertes en prijsopgaven door VIAVANI zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.
6. Eveneens heeft VIAVANI te allen tijde het recht om prijswijzigingen door te voeren.
7. De in de offerte vermelde prijzen zijn inclusief Btw, tenzij anders aangegeven.
8. Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is VIAVANI daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij VIAVANI anders aangeeft.
9. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
10. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem/haar aan VIAVANI verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd.

### **4. De uitvoering van de overeenkomst**

1. VIAVANI zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, dat noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van VIAVANI.
3. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
4. PRAKTIJK VIAVANI heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de overeenkomst aan te passen of te wijzigen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht.
5. De looptijd van de overeenkomst kan verschillen van een dag, enkele weken, enkele maanden tot een jaar. De looptijd en duur wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd.

6. Indien na de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtgever nog recht heeft op een bepaald onderdeel / bepaalde onderdelen van een programma, heeft de Opdrachtgever 1 (lees: één) maand de tijd om dit onderdeel/deze onderdelen te claimen en in te (laten) plannen. Als de opdrachtgever aangeeft hier geen gebruik meer van te willen maken of als de opdrachtgever niet, onvoldoende of onduidelijk reageert, komen deze rechten te vervallen.

## 5. Coaching en verplichtingen van de opdrachtgever

1. Een wezenlijk onderdeel van het aanbod van VIAVANI betreft de samenwerking tussen partijen via coaching, waarbij 100% commitment aan de zijde van de opdrachtgever verplicht wordt gesteld voor een goede samenwerking. Voor opdrachtgevers die gecoacht worden gelden deze specifieke afspraken uit dit artikel.
2. VIAVANI is bevoegd de nakoming van de verplichtingen van een opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als:
  - a) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt (zoals het niet of te laat komen op een afspraak, facturen te laat betalen, geen commitment tonen, herhaaldelijk rapportages niet invullen of zich in het algemeen niet coachbaar opstellen). Restitutie is in dit geval niet mogelijk;
  - b) na het sluiten van de overeenkomst VIAVANI ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - c) als opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - d) of als door de vertraging aan de kant van opdrachtgever niet langer van VIAVANI kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
  - e) Voorts is VIAVANI bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van VIAVANI kan worden gevergd.
3. Als een opdrachtgever recht heeft op periodieke individuele calls (zoals telefonisch, via Skype, Zoom of een ander medium), dan dient dit in de betreffende periode te zijn opgemaakt. Het recht van opdrachtgever op deze calls vervalt binnen 1 (lees: één) maand, als het niet doorgaan van een call te wijten is aan opdrachtgever. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de Opdrachtgever. Alternatieve afspraken zijn alleen in onderling overleg mogelijk.
4. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en honorarium ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden (zoals omschreven in dit artikel) zijn voor rekening van opdrachtgever.
5. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om verkregen stukken, bijvoorbeeld bestanden, trainingsmaterialen en inloggegevens voor bijvoorbeeld deelname aan een online programma, te delen met derden. Op het niet naleven hiervan kan opdrachtgever een boete worden gegeven en/of aansprakelijk worden gesteld, voor de hierdoor ontstane schade en gevolgschade.
6. Voor zover opdrachtgever op grond van zijn aanwezigheid en/of prestatie in het programma enig recht van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten en/of naburige rechten zou kunnen doen gelden, wordt opdrachtgever geacht deze door goedkeuring van deze voorwaarden geheel en onvoorwaardelijk over te dragen aan de VIAVANI. Opdrachtgever doet hierbij tevens afstand van de rechten genoemd in artikel 5 lid 1 onder a, b en c van de Wet op de Naburige rechten en van de rechten genoemd in artikel 25 lid 1 onder a, b en c en 45e onder a, b en c van de Auteurswet.

## 6. Inschakelen van derden

1. VIAVANI heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Indien de opdrachtgever derden inschakelt, welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal VIAVANI zo nodig communiceren.

## 7. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht, in de meest ruime zin van het woord, komen toe aan VIAVANI. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend VIAVANI daartoe bevoegd.
2. VIAVANI heeft te allen tijde het recht om haar naam op, bij, of in publiciteit rondom het resultaat van de opdracht - op de voor dat resultaat gebruikelijke wijze - te (laten) vermelden of verwijderen. Wanneer de opdrachtgever het resultaat zonder vermelding van naam van VIAVANI openbaar wil maken of wil vereenvoudigen, wordt hiervoor eerst schriftelijke toestemming van VIAVANI verleend.
3. De in het kader van de opdracht door VIAVANI tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpschetsen, methodes, concepten, adviezen, illustraties, foto's, prototypes, (deel)producten, films, (audio en video)presentaties en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) zijn eigendom van VIAVANI, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter beschikking zijn gesteld.
4. Verkoop, vereenvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering, zulks in de meest ruime zin van het woord, door opdrachtgever aan derden van het bedoelde onder dit artikel is verboden.
5. VIAVANI heeft het recht bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, in rekening te brengen bij de opdrachtgever. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.
6. VIAVANI behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. VIAVANI mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.
7. Na het voltooien van de opdracht hebben zowel de opdrachtgever als VIAVANI geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.
8. De bepalingen in dit artikel gelden expliciet ook voor derden die een samenwerking met VIAVANI zijn aangegaan of op enige andere manier opdrachten voor VIAVANI uitvoeren.

## 8. Betaling(svoorwaarden)

1. VIAVANI houdt een betaaltermijn aan van 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek, verrekening of opschorting, tenzij anders is vermeld op de factuur.
2. Facturatie en betaling gebeurt:
  - (a) In 1 termijn, dat wil zeggen 100% voor aanvang opdracht;

- (b) In 2 termijnen, dat wil zeggen 1 termijn voor aanvang en 1 termijn voor het einde van de opdracht, inclusief 6% administratiekosten;
  - (c) In 3 termijnen, dat wil zeggen 1 termijn voor aanvang, 1 termijn halverwege en 1 termijn voor het einde van de opdracht, inclusief 8% administratiekosten; tenzij partijen hier andere afspraken over hebben gemaakt.
- 3. Bij iedere nieuwe opdrachtgever worden eenmalige intakekosten in rekening gebracht.
- 4. Als de opdrachtgever in termijnen betaalt, zoals bedoeld in artikel 8 lid 2, dan bestaat altijd de mogelijkheid om het op dat moment resterende bedrag boetevrij af te lossen. Partijen kunnen hierover concrete afspraken maken.
- 5. De eventuele kosten die VIAVANI voor de uitvoering van de opdracht maakt, zoals materiaal, reisen en verblijfkosten, kosten voor prints, kopieën, (druk)proeven, en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding e.d., worden aan de opdrachtgever doorberekend, mits hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.
- 6. Als de opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 2% per maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 7. Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door VIAVANI een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer de opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
- 8. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft VIAVANI het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten.
- 9. Indien hetgeen in artikel 8, lid 7, zich voordoet, heeft VIAVANI het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar de opdrachtgever.
- 10. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.
- 11. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft VIAVANI het recht de opdracht meteen te stoppen. Dit ontslaat een opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.
- 12. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld worden bij VIAVANI. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
- 13. Bij bestaande opdrachten kan VIAVANI besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.

## 9. Overmacht

1. VIAVANI is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. VIAVANI kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.
3. Als VIAVANI ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft VIAVANI het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
4. In geval van overmacht zal VIAVANI zich naar redelijkheid inspannen om opdrachtgever desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

## 10. Herroeping

1. De opdrachtgever kan een overeenkomst op afstand binnen minimaal 14 dagen bedenktijd, zonder opgaaf van redenen, ontbinden.
2. De in artikel 10, lid 1, genoemde bedenktijd gaat in op de dag waarop de overeenkomst is aangegaan.
3. Als de opdrachtgever gebruik maakt van het Modelformulier voor Herroeping (zie Bijlage 1), meldt hij dit binnen de bedenktijd aan VIAVANI door gebruik te maken van het formulier herroepingsrecht.

## 11. Kosten in geval van herroeping

1. Als de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal VIAVANI dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.
2. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.

## 12. Uitsluiting herroepingsrecht

1. VIAVANI kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor diensten zoals omschreven in lid 2 en 3.
2. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien VIAVANI dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor te leveren diensten waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de cliënt is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.

## 12. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)

1. Zowel VIAVANI als de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;
  - i) een verzoek tot faillissement;
  - ii) (voorlopige) surseance/uitstel van betaling;
  - iii) of schuldsanering;wordt ingediend, zonder enige verplichting van VIAVANI tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
2. De opdrachtgever heeft buiten de gevallen in artikel 11 en 12, lid 1, genoemd, het recht de opdracht enkel schriftelijk of per email en in onderling overleg te annuleren. Annulering is een feit als VIAVANI de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de bevestigingsmail.
3. VIAVANI heeft bij annulering het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten (waaronder administratiekosten) te eisen, zoals in dit artikel is bepaald.  
Deze bestaan uit:
  - a. Indien al is gestart met de uitvoering van de opdracht: alle kosten die tot dan toe zijn gemaakt, inclusief administratiekosten, de redelijke kosten van derving in winst; óf,
  - b. Indien nog niet is gestart met de uitvoering van de opdracht, dan zijn de annuleringskosten afhankelijk van het moment van annulering:

- Tussen 1 en 2 weken vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 10% annuleringskosten;
  - Tussen 1 dag en 1 week: 20% annuleringskosten en de werkelijk gemaakte kosten zoals eventuele reis- en verblijfkosten dan wel kosten voor geboekte/gehuurde ruimten.
4. Voor het volgen van een (online) programma/traject gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

#### **(Online) Programma**

Bij het volgen van een (x-weken, drie-maanden, halfjaar- of jaar-) programma, geldt het volgende:

- Voor het deelnemen aan een programma is 100% commitment gevraagd. Natuurlijk kan het voorkomen dat er geen goede match blijkt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, of dat het programma niet passend blijkt. Daarom geldt er een garantietermijn tot en met 14 dagen na aanvang van het programma.
  - Opdrachtgever is in dat geval de overeengekomen aanbetaling, administratiekosten en gemaakte (on)kosten verschuldigd.
  - Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen na het annuleren te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven.
  - De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd.
5. Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:
6. **Tickets/Events/Workshops/(Online) materiaal/Webinars**  
Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum).
7. Voor de aankoop van online materiaal geldt in alle gevallen dat dit niet restitueerbaar is.
8. Voor het zonder reden verzetten van afspraken of het vergeten van afspraken heeft opdrachtnemer het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera.
9. Bij het bepaalde in artikel 9, lid 10, heeft alleen VIAVANI het recht hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken te maken.
10. VIAVANI heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.
11. De voorwaarden in dit artikel omschreven gelden in alle gevallen en alle aangevoerde redenen aan de zijde van VIAVANI, dus ook bij ziekte of andere overmachtssituatie.
12. Is VIAVANI toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal VIAVANI zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. VIAVANI zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

## **13. Garanties en vrijwaringen**

1. VIAVANI garandeert dat het geleverde door of vanwege haar is ontworpen en dat, wanneer er auteursrecht op het resultaat rust, zij geldt als maker in de zin van de Auteurswet en als auteursrechthebbende over het werk kan beschikken. VIAVANI garandeert dat het resultaat van de opdracht ten tijde van het tot stand brengen daarvan, voor zover hij/zij weet of redelijkerwijs behoort te weten, geen inbreuk maakt op rechten van derden of anderszins onrechtmatig is.
2. Wanneer de opdrachtgever de resultaten van de opdracht gebruikt, vrijwaart de opdrachtgever VIAVANI of door VIAVANI bij de opdracht ingeschakelde derden voor alle aanspraken van derden



voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht. Dit laat onverlet de aansprakelijkheid van VIAVANI jegens opdrachtgever voor niet-nakoming van de garanties (als bedoeld in artikel 10 en overige aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 11 van deze voorwaarden.

3. De opdrachtgever vrijwaart VIAVANI voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door de opdrachtgever verstrekte materialen en/of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

## 14. Aansprakelijkheid

1. VIAVANI is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor aan VIAVANI toerekenbare, directe schade.
2. VIAVANI is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is VIAVANI aansprakelijk tot de factuurwaarde.
3. VIAVANI is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
4. Aansprakelijkheid van VIAVANI, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van VIAVANI, is de aansprakelijkheid van VIAVANI tot de vergoeding van VIAVANI voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
6. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.

## 15. Klachten

1. In het geval er sprake is van een klacht over VIAVANI, dan dient de opdrachtgever deze klacht binnen 7 dagen na constatering eerst schriftelijk in te dienen bij VIAVANI.
2. De opdrachtgever heeft eveneens gedurende 7 dagen na levering de gelegenheid duidelijk omschreven gebreken aan de geleverde (online) producten melden aan VIAVANI.
3. Indien de klacht gegrond is, zal VIAVANI dit proberen te verhelpen.
4. Wanneer aan VIAVANI binnen de genoemde termijn geen gebreken gemeld worden, vervalt elke mogelijkheid tot het indienen van een klacht. Door de opdrachtgever verstrekte onjuiste informatie die leidt tot gebreken in het geleverde, wordt nadrukkelijk niet verstaan onder "gebreken".
5. Klachten geven de opdrachtgever niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
7. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

## 16. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
  - VIAVANI verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
  - de informatie algemeen bekend wordt;

- VIAVANI optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
- 4. Opdrachtgever is tevens verplicht geheimhouding en vertrouwelijkheid tussen deelnemers onderling te waarborgen. Denk hierbij aan deelnemers van een jaarprogramma die met elkaar (vertrouwelijke) informatie delen in een besloten Facebookgroep, op een event, op een LIVE-dag met groep et cetera.
- 5. Persoonsgegevens die VIAVANI bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. VIAVANI houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## **17. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid**

1. VIAVANI is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van VIAVANI.

## **18. Geschillenregeling en toepasselijk recht**

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van VIAVANI is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. VIAVANI behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval bij buitenlandse opdrachtgevers.

# Bijlage 1 Modelformulier voor Herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen)

Aan:

- ..... [naam]
- ..... [adres]
- ..... [postcode + plaats]
- ..... [e-mailadres]

Ik/Wij\* deel/delen (\*) je hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende diensten (\*) herroep/herroepen (\*)

De bestelling is gedaan op:

.....[datum] (\*) /

ontvangen op:

.....[datum](\*)

-.....[Naam / Namen Opdrachtgever(en)]

-.....[Adres Opdrachtgever(en) (\*)]

..... [datum ondertekening]

..... [Handtekening van Opdrachtgever(en)]

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is