

## **ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTEN (OP MAAT)**

Wij zijn: **Your Goal**, met maatschappelijke zetel te Boekweitstraat 32 3660 Oudsbergen, en ondernemingsnummer 0637789252.

Je kan ons bereiken via het e-mailadres: [katrien@Yourgoal.be](mailto:katrien@Yourgoal.be).

### **DEEL 1 – ALGEMEEN**

#### **Artikel 1 – Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanbod:** alle aanbiedingen en prijsopgaven uitgaande van ons, ofwel via de website, via sociale media ofwel via e-mail.
2. **Dienst:** de diensten die wij, Your Goal, leveren.
3. **Dienstverlener:** wij, Your Goal.
4. **Herroepingsrecht:** het recht van een consument om binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen af te zien van een overeenkomst op afstand en dit conform artikel VI.47 ev. WER.
5. **Ingangsdatum:** de overeenkomst gaat in op de dag van de inschrijving bij de abonnementen, bij ondertekening van de overeenkomst of bij het aankopen van een product/dienst.
6. **Klant:** De ondernemer of consument die een overeenkomst afsluit met ons en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt.
7. **Overeenkomst:** de overeenkomst aangegaan tussen jij, als Klant, en wij, als Dienstverlener.
8. **Producten:** de goederen die wij, Your Goal, verkopen.
9. **Schriftelijk:** de schriftelijke communicatie zoals e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig.
10. **Website:** <https://www.yourgoal.be/>
11. **Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

**2.1.** In deze Algemene voorwaarden beschrijven wij de regels op basis waarvan wij als Dienstverlener onze diensten aan jou, de Klant, zullen leveren. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze offertes, aanbiedingen, online programma's, workshops, trajecten, memberships, overeenkomsten, Diensten en Producten, en bevatten belangrijke informatie over jouw rechten en verplichtingen als Klant.

**2.2.** Deze Algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele algemene voorwaarden van jou, de Klant. Dit voor zover er niet van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

**2.3.** De laatste versie van deze Algemene voorwaarden zijn steeds van toepassing.

### **Artikel 3 – Aanbod en aanvaarding**

**3.1.** De Dienstverlener biedt als Diensten/Producten aan:

- Individuele psychologische begeleiding;
- Workshops;
- Webinars;
- Kampen;
- Online trajecten;
- Online cursussen/webinars.

**3.2.** De Dienstverlener doet steeds een Aanbod via de Website. De prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn inclusief BTW. Na bestelling wordt er een offerte in pdf-vorm via e-mail aangeboden, die binnen de week bevestigd dient te worden.

**3.4.** De Dienstverlener heeft steeds het recht om de tarieven en/of voorwaarden aan te passen. Het Aanbod dat bestond op het moment dat jij, als Klant het hebt aanvaard, m.a.w. aankoopt, is het geldende Aanbod.

**3.5.** De Dienstverlener kan niet aan haar Aanbod worden gehouden indien jij, als Klant, redelijkerwijs kon begrijpen dat het Aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke materiële vergissing of verschrijving bevat, zoals een onrealistische hoge korting of ongebruikelijke lage vraagprijs.

**3.6.** Bij aanvaarding van het Aanbod voor de levering van een Dienst of Product, door bevestiging van de offerte, gaat de Klant ermee akkoord dat de Overeenkomst direct wordt uitgevoerd en nagekomen. Voor de Klant ontstaat vanaf dat moment de verplichting tot betaling van de volledige som.

**3.7.** Diensten of Producten worden doorgaans onmiddellijk via de Website betaald.

### **Artikel 4 – Uitvoering van de Overeenkomst en verantwoordelijkheden Klant**

#### **4.1. Algemeen**

**4.1.1.** De Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het niet-bereiken van het resultaat dat de Klant beoogde. Het beoogde resultaat is steeds afhankelijk van de inzet van de Klant.

**4.1.2.** De Klant dient tenminste over een e-mailadres en over een internetverbinding, webbrowser en daarvoor geschikte apparatuur te beschikken, om gebruik te maken van de online opleidingen.

**4.1.3.** De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt na bestelling en (volledige) betaling, tenzij anders overeengekomen.

**4.1.4.** Wanneer de Klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar stelt en de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging oploopt, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van Klant.

**4.1.5.** De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde, onjuiste of onvolledige gegevens die door de Klant zijn verstrekt.

#### ***4.2. Digitale workshops/content***

**4.2.1.** Toegang tot digitale workshops is persoonlijk. Toegang tot de workshops of tot de inhoud ervan mag niet gedeeld worden met derden. Alsook mogen sessies niet worden opgenomen of gedeeld.

**4.2.2.** Bij een vermoeden van het delen van toegang tot een online training met derden, wordt de toegang tot de online training voor onbepaalde tijd geblokkeerd, zonder dat de Dienstverlener de Klant enige vergoeding of betaling verschuldigd is. Daarenboven kan, bij vaststelling, een schadevergoeding worden gevorderd voor de schending van Intellectuele Eigendomsrechten.

**4.2.5.** De Klant dient zich te onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) de online trainingen dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor de Dienstverlener.

#### ***4.3. Fysieke workshops/content***

**4.3.1.** De Klant gaat ook in de situatie van fysieke workshops, opleidingen e.d. vertrouwelijk om met de gegevens en dient zich te onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) de workshops dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor de Dienstverlener. Aldus mogen sessies dus ook niet worden opgenomen of gedeeld.

**4.3.2.** Wanneer een workshop volzit, kan het zijn dat een inschrijving niet meer wordt aanvaard of na bevestiging nog wordt afgewezen. De Dienstverlener werkt met een reservelijst.

### **Artikel 5 – Vergoeding**

## **5.1. Algemeen**

**5.1.1.** De Dienstverlener doet steeds een Aanbod via de Website. De prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn inclusief BTW.

## **5.2. Facturatie en betaling**

**5.2.1.** De bestelling wordt doorgaans door de Klant onmiddellijk online betaald.

**5.2.2.** Bij niet-betaling of wanbetaling van de factuur binnen de gestelde termijn, zal de Dienstverlener in eerste instantie een herinnering sturen.

Bij een tweede herinnering zullen herinneringskosten worden aangerekend.

In het (uitzonderlijke) geval dat de uitvoering van de Dienst al startte voordat het verschuldigde bedrag was voldaan, kan de Dienstverlener vanaf deze tweede herinnering haar werkzaamheden ten behoeve van de Klant opschorten totdat het bedrag van de factuur is voldaan.

In elk geval is over het openstaande factuurbedrag vanaf de eerste herinnering – zonder voorafgaande ingebrekestelling - een verwijlinterest verschuldigd van 10% op het factuurbedrag (per jaar) evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van 150,00 euro, tenzij een grotere schade door Your Goal aangetoond wordt. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigd.

## **Artikel 6 – Wijzigen of beëindiging van de overeenkomst**

### **6.1. Digitale workshops**

**6.1.1.** In verband met de annulering van de verkoop van digitale workshops geldt het gedeelte in deze Algemene voorwaarden over het Herroepingsrecht, meer bepaald Artikel 13.

### **6.2. Fysieke opleidingen, studiedagen, lezingen en product trainingen/workshops**

**6.2.1.** Een aangekochte Dienst kent een looptijd zoals vermeld bij de aankoop. Indien de Klant evenwel een Overeenkomst wenst te wijzigen of annuleren, gelden onderstaande regelingen.

**6.2.2.** Kosteloos annuleren is mogelijk tot 14 dagen voorafgaand aan het moment van aanvang. Bij annulering hierna zal de Dienstverlener het volledige bedrag kunnen aanrekenen. Bij een *no show* zonder verwittiging zal alsook het volledige bedrag worden aangerekend.

**6.2.3.** De Dienstverlener kan een workshop te allen tijde zelf annuleren ingeval van ziekte, quarantaine verplichtingen of andere overmacht, ingeval er onvoldoende inschrijvingen zijn om de Dienst te laten doorgaan,...

De Dienstverlener kan de locatie of datum van een Dienst wijzigen. In dat geval heeft een Klant de mogelijkheid om de inschrijving kosteloos te annuleren.

## **Artikel 7 – Levering**

**7.1.** De geldende leveringstermijnen van bestelde (online) producten zijn degene die worden meegedeeld bij de bestelling. Deze worden digitaal geleverd. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van de leveringsinformatie door de Klant.

**7.2.** Opleidingen, workshops e.d. worden geleverd op de afgesproken momenten.

## **Artikel 8 – Betwistingen**

**8.1.** De Klant wordt verzocht om eventuele klachten over facturen en/of geleverde Diensten of Producten van de Dienstverlener binnen de 7 dagen na de levering, via e-mail kenbaar maken aan de Dienstverlener.

Indien van een gebrek van een (digitaal) Product later melding zou worden gemaakt, dan komt de Klant geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

**8.2.** De Klant kan ook steeds kiezen om een klacht in te dienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid, via de volgende link: <https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

## **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

### **9.1. Algemeen**

**9.1.1.** De Dienstverlener zal zich steeds inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. De Klant erkent dat de Dienstverlener slechts een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting.

**9.1.2.** De Dienstverlener heeft het recht om derden en/of onderaannemers in te schakelen voor de uitvoering van deze Overeenkomst. De Dienstverlener heeft deze personen met de hoogst mogelijke zorg geselecteerd om een goede kwaliteit van uitvoering te kunnen bereiken.

**9.1.3.** De Klant is aansprakelijk voor eventuele materiële schade aan de goederen van Your Goal.

## **9.2. Overmacht**

**9.2.1.** De Dienstverlener aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer zij als gevolg van overmacht of vreemde oorzaak niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal de Dienstverlener alsnog aan onze contractuele verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat een verderzetting niet meer mogelijk is, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

**9.2.2.** De Klant is evenmin aansprakelijk wanneer deze niet op een afspraak kan zijn wegens aangetoonde overmacht. Het gaat om zaken die absoluut oncontroleerbaar zijn, zoals stroompanne of een ongeval.

## **9.3. Relaties met derden**

**9.3.1.** Voor zover de Dienstverlener afhankelijk zou zijn van de medewerking, diensten en leveringen van derden, kan de Dienstverlener op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor schade voortkomend uit deze relaties of het verbreken ervan.

## **9.4. Contractuele tekortkomingen**

**9.4.1.** Indien bij het uitvoeren van onze Overeenkomst een ernstige tekortkoming aan de Dienstverlener te wijten zou zijn kan de Klant haar schriftelijk in gebreke stellen, waarbij er een redelijke termijn wordt gegund om alsnog onze verplichtingen na te komen. De Dienstverlener kan slechts aansprakelijk gesteld worden voor een vervangende schadevergoeding die niet hoger kan zijn dan het factuurbedrag of het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering dekt, naargelang welk bedrag lager is.

**9.4.2.** Iedere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder enige vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst (uitgezonderd schade ten gevolge van een eigen opzettelijke fout of van niet-nagekomen essentiële verbintenissen uit de Overeenkomst).

Indien het om een Dienst B2C gaat, is het voorgaande nog uitgezonderd schade ten gevolge van de eigen zware fout of die van een aangestelde, de opzettelijke fout van een aangestelde en lichamelijke schade.

## **9.5. Problemen website**

**9.5.1.** De Dienstverlener kan geen bepaalde uptime van de Website garanderen. De digitale inhoud kan daardoor eventueel voor korte periodes niet beschikbaar zijn. De Klant kan hiervoor geen vergoeding vorderen, wanneer dit binnen redelijke proporties blijft.

**9.5.2.** De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door inbraak of hacking van de Website, phishing, farming of andere vormen van internetfraude of andere criminele activiteiten. De Dienstverlener zal het nodige doen om alle redelijke beveiligingsmaatregelen in acht te nemen en dit conform de stand ter technieken die op dit moment beschikbaar zijn.

### ***9.6. Eigen verantwoordelijkheid klant***

**9.6.1.** De Dienstverlener begeleidt de Klant en staat hem/haar bij met advies. De Dienstverlener kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de beslissingen die de Klant zelf maakt.

## **Artikel 10 – Intellectueel eigendomsrecht**

**10.1.** Door acceptatie van deze Algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk erkend door de Klant dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen, e-mails, downloads, schema's, modules en/of materialen, en overige inhoud op de website en online teaching platform, producten eigendom zijn van de Dienstverlener en beschermd zijn door de relevante rechten van intellectuele eigendom, waaronder doch niet beperkt tot auteursrechten, merkenrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten.

**10.2.** De Dienstverlener verleent aan de Klant een beperkt, persoonlijk, niet exclusief, niet sub-licentieerbaar, niet overdraagbaar en onherroepelijk recht om de Diensten en Producten te gebruiken voor persoonlijke doeleinden en onder de voorwaarden, zoals in deze Algemene voorwaarden gesteld. Dit enkel gedurende de duurtijd van de Overeenkomst.

**10.3.** Het is de Klant uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud, opgesteld door de Dienstverlener, te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken.

Het is de Klant ook verboden om de gegeven licentie over te dragen aan derden. De Klant mag sluitend de werken downloaden en opslaan en/of printen voor strikt persoonlijk gebruik.

**10.4.** Partijen kunnen steeds hiervan afwijken door middel van een schriftelijke overeenkomst.

## **Artikel 11 – Gegevensverwerking**

**11.1.** Door het aanvaarden van een Aanbod, verklaart de Klant zich akkoord met de verwerking van zijn persoonsgegevens conform de privacy policy van de Dienstverlener. Deze Algemene voorwaarden dienen te worden gelezen in combinatie met deze privacy policy, die toegankelijk is op de Website.

## **Artikel 12 – Geheimhouding**

**12.1.** Partijen zullen ertoe gebonden zijn een volledige geheimhoudingsverplichting in acht te nemen.

Dit houdt in dat zij, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de andere partij, geen van de bedrijfsgeheimen van elkaar in verband met eender welk bedrijfsfacet mag gebruiken, verspreiden of overbrengen naar enig andere derde, in het bijzonder, maar zonder dat dit een limitatieve opsomming is, inzake de prijszetting, marketing, productie, financiering, en strategische ontwikkeling van de onderneming, lijsten of details inzake Klanten en vroegere of potentiële Klanten, contractuele voorwaarden, enz...., tenzij:

- het informatie betreft die publiek beschikbaar is zonder toedoen noch nalatigheid vanwege partijen
- het informatie betreft die partijen verplicht zijn mee te delen wegens een definitief (waartegen alle rechtsmiddelen haar uitgeput) rechterlijk bevel, een definitieve arbitrale beslissing, of een definitief bevel vanwege een overheidsinstantie,
- het informatie betreft die partijen verplicht is mee te delen op grond van enige wettelijke, decretale of reglementaire of andere bindende bepaling van overheidswege,
- partijen informatie dient mee te delen in het kader van zijn/haar verdediging in een gerechtelijke procedure of arbitrage.

Deze geheimhoudingsverplichting zal gelden tijdens de duurtijd van de Overeenkomst en erna.

**12.2.** Partijen erkennen het belang van deze verplichting. De schending van deze geheimhoudingsverplichting tijdens de duur van deze Overeenkomst geldt als een ernstige fout.

In geval van schending van dit artikel, zullen partijen een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van € 1.500,- onverminderd het recht om een aanvullende schadevergoeding te eisen, zo deze som niet voldoende de schade vergoedt. Deze schadevergoeding is verschuldigd aan de andere partij zonder dat dit het recht om alle mogelijke andere rechtsmiddelen aan te wenden, kan beperken.



**12.3.** De Klant erkent dat de Dienstverlener bepaalde info kan delen op haar sociale media kanalen. De Klant dient uitdrukkelijk te laten weten wanneer hij/zij wenst dat de Dienstverlener bepaalde informatie niet openbaar maakt.

## **Artikel 13 - Herroepingsrecht**

### **13.1. Algemeen**

**13.1.1.** De bepalingen van dit artikel geldt enkel voor deze Klanten die in hun hoedanigheid van consument een bestelling online zouden plaatsen. Deze heeft in principe 14 dagen het recht om de Overeenkomst kosteloos te herroepen.

### **13.2. Uitzonderingen:**

**13.2.1.** Het Herroepingsrecht geldt niet voor de digitale workshops of inhoud waarvoor de Klant al (gedeeltelijk) toegang heeft gekregen. De ontbinding van downloads en andere leveringen van digitale inhoud (zonder materiële drager) is immers niet mogelijk wanneer de Klant voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de bedenktijd, en heeft erkend het ontbindingsrecht te verliezen bij het verlenen van deze toestemming.

Voorgaande is van toepassing op de online cursussen en webinars.

**13.2.2.** Het Herroepingsrecht geldt eveneens niet voor volledig uitgevoerde Diensten (dat betekent: voor Overeenkomsten voor opleidingen, workshops e.d. die volledig achter de rug zijn).

**13.2.3.** Het Herroepingsrecht geldt ten slotte niet voor Producten die duidelijk specifiek op maat van een bepaald persoon gemaakt zijn.

### **13.3. Uitoefening van het herroepingsrecht**

**13.3.1.** Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant de Dienstverlener via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, of per e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de Overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

**13.3.2.** Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal de Dienstverlener alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat zij op de hoogte is gesteld van

de beslissing van de Klant om de Overeenkomst te herroepen. De terugzending is evenwel op kosten van de Klant.

**13.3.4.** De Dienstverlener betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

## **Artikel 14 – Slotbepalingen**

**14.1.** Niemand kan zijn of haar rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene voorwaarden of de Overeenkomsten overdragen aan een derde partij zonder toestemming van de andere partij.

**14.2.** Wanneer een bepaling uit deze Algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd zou zijn met een wettelijke bepaling, en daardoor nietig zou zijn, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Indien nodig zullen partijen gezamenlijk een nieuwe bepaling overeen komen die in dezelfde lijn ligt met het doel van de nietige bepaling.

**14.3.** Deze Algemene voorwaarden alsook alle Overeenkomsten van de Dienstverlener worden beheerst door het Belgisch recht. Elke betwisting i.v.m. de interpretatie of uitvoering van een contract en m.b.t. de facturen van de Dienstverlener behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement Limburg.

Laatste update: 07/02/2022