

## Algemene voorwaarden

### Elise Pattyn

#### Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. Elise Pattyn: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Elise Pattyn gevestigd aan de Sutan Sjahrirstraat 27 te Haarlem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 57673985;
  - b. klant: de rechtspersoon of natuurlijke persoon die met Elise Pattyn een overeenkomst aangaat;
  - c. bedrijf: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - d. particulier: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - e. overeenkomst: de overeenkomst tussen Elise Pattyn en de klant;
  - f. behandeling: de osteopathie behandeling die Elise Pattyn verzorgt;
  - g. deelnemer: diegene die deelneemt aan een training, workshop of coaching traject alsmede diegene ten behoeve van wie de klant met Elise Pattyn de overeenkomst is aangegaan;
  - h. training: de training aan een groep deelnemers die door Elise Pattyn wordt gegeven;
  - i. workshop: de workshop aan een groep deelnemers die door Elise Pattyn wordt gegeven;
  - j. coaching traject: het traject waarbij een deelnemer door Elise Pattyn wordt gecoacht;
  - k. medewerker: de natuurlijke persoon die namens Elise Pattyn de overeenkomst uitvoert;
  - l. aanvangsdatum: de overeengekomen datum waarop de training, de workshop of het coaching traject start;
  - m. website: de website [www.elisepattyn.nl](http://www.elisepattyn.nl) die door Elise Pattyn wordt beheerd.

#### Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Elise Pattyn en de klant.
- 2.2. Op de behandeling zijn tevens de "Algemene voorwaarden Osteopathie 2019" van de SER van toepassing, zie <https://www.ser.nl/-/media/ser/downloads/algemene-voorwaarden/osteopathie.pdf>.
- 2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijnde een bedrijf wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Elise Pattyn vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5. Indien Elise Pattyn niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Elise Pattyn in enige mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. Elise Pattyn heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en op de bestaande overeenkomst van toepassing te verklaren. De klant wordt schriftelijk of via de e-mail van de gewijzigde algemene voorwaarden in kennis gesteld en van de datum van inwerkingtreding. Heeft de wijziging een nadelig gevolg voor de klant, dan heeft de klant zijnde een particulier het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden.

#### Artikel 3. Aanbod en tarieven

- 3.1. Alle prijsopgaven door Elise Pattyn gedaan zijn vrijblijvend.
- 3.2. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in offertes, overeenkomsten of e-mailberichten van Elise Pattyn binden Elise Pattyn niet.
- 3.3. Elise Pattyn heeft het recht van tijd tot tijd haar tarieven aan te passen.

#### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
  - a. De klant telefonisch een afspraak heeft gemaakt met Elise Pattyn;
  - b. De klant via het boekingsstelsel op de website een afspraak heeft gemaakt voor een behandeling of coaching traject of een reservering heeft geplaatst voor een training of workshop;
  - c. De klant op enige andere wijze, bijvoorbeeld schriftelijk of via de e-mail, akkoord is gegaan met het aanbod van Elise Pattyn.
- 4.2. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen stuurt Elise Pattyn de klant een bevestiging via de e-mail.

#### **Artikel 5. Herroepingsrecht voor overeenkomst tot stand gekomen via de website**

- 5.1. De klant zijnde een particulier heeft het recht de overeenkomst tot deelname aan workshop, training of coaching traject die tot stand is gekomen via de website binnen 14 dagen na het tot stand komen van de overeenkomst te ontbinden, tenzij de overeenkomst reeds is voorzien van de datum of data waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd, zie ook artikel 5.5 sub b. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.
- 5.2. Indien Elise Pattyn op uitdrukkelijk verzoek van de klant tijdens de herroepingsperiode is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst, dan is de klant Elise Pattyn een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door Elise Pattyn is nagekomen op het moment dat de klant een beroep doet op zijn herroepingsrecht, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
- 5.3. Indien de klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, dan zal Elise Pattyn de door de klant reeds betaalde kosten of een deel daarvan, indien artikel 5.2 van toepassing is, binnen 14 dagen retourneren.
- 5.4. Het herroepingsrecht is niet van toepassing na nakoming van de overeenkomst, indien:
  - a. De nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de klant; en
  - b. De klant heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra Elise Pattyn de overeenkomst is nagekomen.
- 5.5. Het herroepingsrecht geldt niet:
  - a. Voor de klant zijnde een bedrijf;
  - b. Voor de overeenkomst waarbij een dienst van vrijetijdsbesteding wordt geleverd indien de dienst wordt geleverd op een bepaald tijdstip en het tijdstip bij de totstandkoming van de overeenkomst bekend is.

#### **Artikel 6. Annulering**

- 6.1. Indien de klant de overeenkomst tot deelname aan een training of workshop korter dan 2 weken voorafgaand aan de aanvangsdatum annuleert en de klant geen beroep (meer) toekomt op het herroepingsrecht, dan worden annuleringskosten aan de klant in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen:
  - a. Bij annulering korter dan 2 weken en langer dan 1 week voor de aanvangsdatum: 50% van de overeengekomen prijs;
  - b. Bij annulering 1 week of korter voor de aanvangsdatum: 100% van de overeengekomen prijs.
- 6.2. Indien de klant de deelname aan een training tussentijds opzegt, dan blijft de volledige prijs van de training verschuldigd, tenzij de klant middels bewijs kan aantonen dat hij wegens ziekte niet kan deelnemen aan de training.
- 6.3. Indien de klant de afspraak voor een coaching sessie of voor een behandeling korter dan 2 werkdagen voor de afspraak annuleert of verplaatst, dan heeft Elise Pattyn het recht de kosten voor de afspraak in zijn geheel aan de klant in rekening te brengen.
- 6.4. Indien de deelnemer niet verschijnt op een workshop of training of indien de klant niet verschijnt op een afspraak in het kader van het coaching traject of voor een behandeling, dan worden de volledig overeengekomen kosten aan de klant in rekening gebracht.
- 6.5. Annulering dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.

#### **Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst**

- 7.1. Elise Pattyn zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

## **Artikel 8. Verplaatsen van training, workshop of afspraak door Elise Pattyn**

- 8.1. Elise Pattyn behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht de datum, aanvangstijd en/of plaats van de training, de workshop of de afspraak te wijzigen.
- 8.2. De klant wordt zo spoedig mogelijk van de wijzigingen genoemd in artikel 8.1 in kennis gesteld.

## **Artikel 9. Verplichtingen van de klant**

- 9.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Elise Pattyn aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan Elise Pattyn worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Elise Pattyn zijn verstrekt, dan heeft Elise Pattyn het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.
- 9.2. De klant vrijwaart Elise Pattyn tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n), die met de uitvoering van de overeenkomst tussen de klant en Elise Pattyn samenhangen, tenzij het betreft aanspraken ten gevolge van ernstige tekortkomingen van Elise Pattyn.
- 9.3. Indien door de medewerker in het kader van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van de klant zijnde een bedrijf of op een door de klant aangewezen locatie, dan draagt de klant kosteloos zorg voor de door die medewerker in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 9.4. De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het Elise Pattyn onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 9.5. De klant is gehouden Elise Pattyn onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
- 9.6. De klant dient wijzigingen in zijn (persoonlijke) gegevens, zoals een adreswijziging en wijziging in zijn telefoonnummer, indien mogelijk vooraf, schriftelijk of via de e-mail aan Elise Pattyn door te geven.
- 9.7. De klant dient op tijd te zijn voor de afspraak voor de behandeling of het coaching traject. Indien de klant te laat komt, dan gaat dat af van zijn behandelings- en coachingstijd, zonder dat de klant aanspraak kan maken op compensatie.

## **Artikel 10. Training en workshop**

- 10.1. De klant dient ervoor zorg te dragen dat de deelnemers die hij heeft aangemeld voor een training of workshop tevens de bepalingen van deze algemene voorwaarden in acht nemen.
- 10.2. De deelnemer dient op tijd te komen ter voorkoming dat de training of de workshop wordt verstoord.
- 10.3. Tijdens de training en de workshop dienen de deelnemers elkaar met respect te behandelen.
- 10.4. Het gebruik van alcoholische drank of drugs of het onder invloed zijn van alcoholische drank of drugs gedurende de training of de workshop is niet toegestaan.
- 10.5. Roken op de locatie waar de training of de workshop wordt gegeven is niet toegestaan.
- 10.6. Elise Pattyn is bevoegd een deelnemer die zich misdraagt of anderszins een behoorlijke uitvoering van de training of de workshop onredelijk bemoeilijkt of verhindert de verdere toegang tot de training of de workshop te ontzeggen. De overeengekomen vergoeding blijft in dat geval volledig verschuldigd, onverminderd het recht van Elise Pattyn op vergoeding van eventuele schade.
- 10.7. Tijdens de training of de workshop dient de deelnemer niet gestoord te kunnen worden door binnenkomende telefoongesprekken, (sms)berichten, of e-mailberichten, tenzij de deelnemer daarvoor van Elise Pattyn toestemming heeft gekregen.
- 10.8. Indien de deelnemer of deelnemers om welke reden dan ook niet op de overeengekomen plaats en tijdstip aanwezig zijn of aanwezig blijven, dan blijft de overeengekomen vergoeding voor de betreffende afwezige deelnemer(s) verschuldigd.
- 10.9. Kosten voortvloeiend uit schade en/of vernielingen aangericht door deelnemers zullen, voor zover niet op de dader(s) zelf te verhalen, door de klant die de deelnemers heeft aangemeld betaald worden.

## **Artikel 11. Facturatie en betaling**

- 11.1. Facturatie voor een training, workshop of coaching traject geschiedt vooraf nadat de klant de boekingsbevestiging heeft ontvangen.

- 11.2. De klant dient de van Elise Pattyn ontvangen facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- 11.3. Indien de vergoeding voor de training of de workshop niet is betaald, dan heeft Elise Pattyn het recht de deelnemer de toegang tot de training of de workshop te weigeren, onverminderd het recht van Elise Pattyn op de overeengekomen vergoeding.
- 11.4. Betaling voor de behandeling dient onverwijld na de behandeling te geschieden.
- 11.5. Indien de klant nog facturen heeft openstaan voor een of meerdere behandelingen of voor een coaching traject, dan heeft Elise Pattyn het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 11.6. Bij overschrijding van de betalingstermijn, is de klant zijnde een bedrijf vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd. Indien de klant een particulier is, dan is de klant de wettelijke rente conform artikel 6:119 BW verschuldigd vanaf het moment dat de klant in verzuim is. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de klant in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de klant. Bij de klant zijnde een bedrijf worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 100,-. Bij de klant zijnde een particulier worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.
- 11.7. Door de klant gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van, in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 11.8. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de klant, zullen de vorderingen van Elise Pattyn op de klant onmiddellijk opeisbaar zijn.

#### **Artikel 12. Overmacht**

- 12.1. Elise Pattyn is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht.
- 12.2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: extreme weersomstandigheden; overstromingen; diefstal; natuurrampen; terrorisme; belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; ziekte van de medewerker; persoonlijke (familie)omstandigheden van de medewerker; verkeersbelemmeringen; oproeren, oorlogen of oorlogsgevaaren; brand; internetstoring; stroomstoring; computerinbraak; storing in het e-mailverkeer; overheidsmaatregelen.

#### **Artikel 13. Ontbinding van de overeenkomst**

- 13.1. Elise Pattyn is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de klant zijn verplichtingen jegens Elise Pattyn niet nakomt en de klant geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling. Indien nakoming blijvend onmogelijk is, dan kan een ingebrekestelling achterwege blijven.
- 13.2. Voorts is Elise Pattyn bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 13.3. Elise Pattyn is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant surseance van betaling verzoekt of deze aan de klant wordt verleend, ingeval de klant failliet wordt verklaard of een verzoek daartoe wordt ingediend, ingeval de klant niet in staat is aan zijn schulden te voldoen, overgaat tot beëindiging of liquidatie van zijn bedrijf, onder curatele wordt gesteld, of ingeval een bewindvoerder wordt benoemd.
- 13.4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, dan worden alle uitgevoerde werkzaamheden tot aan het moment van ontbinding door Elise Pattyn aan de klant in rekening gebracht, onverminderd het recht van Elise Pattyn de schade van de klant te vorderen die Elise Pattyn door de ontbinding lijdt, waaronder omzetverlies.

#### **Artikel 14. Persoonsgegevens**

- 14.1. Elise Pattyn verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens kan de privacyverklaring van Elise Pattyn geraadpleegd worden, zie <https://osteopathieamsterdam-haarlem.nl/privacy-statement>.

## **Artikel 15. Aansprakelijkheid en verjaring**

- 15.1. De training, de workshop, het coaching traject en de behandeling zijn naar hun aard resultaatgericht zonder dat resultaat te garanderen is. Elise Pattyn kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten.
- 15.2. Elise Pattyn kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
  - a. Een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 12.2;
  - b. Enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.
- 15.3. Elise Pattyn is niet aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door tijdelijke onbeschikbaarheid van het boekingssysteem op de website of onbereikbaarheid of verwijdering van haar website wegens onderhoud of anderszins.
- 15.4. De klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens. Elise Pattyn is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de klant aangeleverde gegevens onjuist en/of niet volledig zijn. De klant vrijwaart Elise Pattyn tegen alle aanspraken ter zake.
- 15.5. Elise Pattyn aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van lichamelijke of geestelijke of van welke aard dan ook aan de deelnemers die verband houdt met deelname aan de training, de workshop of het coaching traject.
- 15.6. Elise Pattyn kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, verlies, diefstal of het zoekraken van eigendommen van de klant of de deelnemer op de locatie waar Elise Pattyn werkzaamheden uitvoert.
- 15.7. Elise Pattyn is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, arbeidskosten en schade door bedrijfsstagnatie.
- 15.8. Indien Elise Pattyn aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Elise Pattyn beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Elise Pattyn gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Elise Pattyn beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot het factuurbedrag voor de werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 15.9. Alle rechtsvorderingen dient de klant binnen 1 jaar in te stellen als de klant niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van Elise Pattyn. Handelt de klant niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.
- 15.10. Indien de klant in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Elise Pattyn gehouden is dan wel indien de klant onrechtmatig jegens Elise Pattyn handelt, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Elise Pattyn daardoor direct of indirect ontstaan.

## **Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten**

- 16.1. De intellectuele eigendomsrechten op alle door Elise Pattyn geleverde en/of terbeschikkinggestelde zaken berusten bij Elise Pattyn of bij haar licentiegever en zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de klant of de deelnemer en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Elise Pattyn worden verveelvoudigd, openbaar worden gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
- 16.2. Alle intellectuele eigendomsrechten op trainingen of workshops ontwikkeld door Elise Pattyn blijven bij Elise Pattyn berusten.
- 16.3. De intellectuele eigendomsrechten van Elise Pattyn dienen te allen tijde gerespecteerd te worden.

## **Artikel 17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 17.1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen de klant en Elise Pattyn is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en Elise Pattyn zullen berecht worden door de in Nederland bevoegde rechter binnen wiens rechtsgebied de vestigingsplaats van Elise Pattyn is gelegen. De klant zijnde een particulier heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Elise Pattyn schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor beslechting van een geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te

kiezen.