

## **ALGEMENE VOORWAARDEN - DISCLAIMER - RETOURBELEID - BETALINGSBELEID**

Wij zijn: YOU Counseling met maatschappelijke zetel te 2600 Berchem, Lodewijk van Sullstraat 37 en ondernemingsnummer 0782.801.183. Je kan ons bereiken via het e-mailadres: [info@you-counseling.be](mailto:info@you-counseling.be) of via telefoon: +32(0)474.300.334

DEEL 1 – ALGEMEEN Artikel 1 – Definities In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: 1. Dienstverlener: schrijftherapie YOU Counseling. Aanbod: alle aanbiedingen en prijsopgaven uitgaande van ons, ofwel via onze website, via sociale media ofwel via e-mail. 3. Dienst: de diensten die wij leveren YOU Counseling. 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 aankoop van diensten en producten, bij ondertekening van de overeenkomst of bij het aankopen van een product/dienst. 6. Klant: De consument of ondernemer die een overeenkomst afsluit met ons en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt. 7. Overeenkomst: de overeenkomst aangaande tussen jij, als Klant, en wij, als Dienstverlener 8. Producten: trajecten en producten die wij via onze website verkopen 9. Schriftelijk: de schriftelijke communicatie zowel via e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig. 10. Website: [www.you-counseling.be](http://www.you-counseling.be) Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden 2.1. In deze algemene voorwaarden beschrijven wij, als Dienstverlener, de regels op basis waarvan wij, als Dienstverlener, onze diensten aan jou, als Klant, zullen leveren. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze offertes, aanbiedingen, online workshops, diensten en producten, en bevatten belangrijke informatie over jouw rechten en verplichtingen. 2.2. Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele algemene voorwaarden van jou, als Klant. Dit voor zover er niet van onze voorwaarden schriftelijk is afgeweken. 2.3. De laatste versie van onze algemene voorwaarden zijn steeds van toepassing. Deze versie zal je altijd op onze website terugvinden. Artikel 3 – Aanbod en aanvaarding 3.1. Wij, als Dienstverlener, doen steeds een aanbod via onze website, via e-mail of sociale media. De prijzen zijn vaste prijzen, uitgedrukt in euro. De gehanteerde tarieven zijn steeds exclusief BTW, tenzij anders wordt aangegeven. 3.2. Wij, als Dienstverlener, hebben steeds het recht om de tarieven en/of voorwaarden aan te passen. Het aanbod dat bestond op het moment dat jij, als Klant, het aanvaardt, m.a.w. aankoopt, is het geldende aanbod. 3.3. Wij, als Dienstverlener, kunnen niet aan ons 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 ongebruikelijk lage vraagprijs. 3.4. Bij aanvaarding van het aanbod voor de levering van een dienst of product ga jij, als Klant, ermee akkoord dat de overeenkomst direct wordt uitgevoerd en nagekomen. Jij, als Klant-consument, ziet hiermee af van jouw herroepingsrecht (indien dit van toepassing zou zijn). Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst en informatieverstrekking Klant 4.1. Wij, als Dienstverlener, bieden verschillende soorten diensten en workshops aan. Tenzij schriftelijk anders zou zijn overeengekomen, zullen de werkzaamheden van ons, als Dienstverlener, bestaan uit het geven van: - online schrijftherapie - YOU Counseling 4.2. Wij, als Dienstverlener, voeren de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Wij, als Dienstverlener, zijn niet aansprakelijk voor het niet-bereiken van het resultaat dat jij, als Klant beoogde. Het beoogde resultaat is steeds afhankelijk van de inzet van jou, als Klant. Artikel 5 – vergoeding: 5.1. Algemeen De prijs is steeds afhankelijk van de gekozen workshop, dienst of product. De prijzen staan steeds vermeld op onze website. De vermelde

tarieven zijn exclusief BTW. Het overeengekomen tarief omvat alle kosten met uitzondering van extra producten/diensten. Eventuele bijkomende kosten zullen steeds apart worden aangegeven en vallen ten laste van jou, als Klant.

## 5.2. Facturatie en betaling

### 5.2.1. Bij aankoop van een dienst op onze website, zal jij, als Klant, het gehele bedrag online betalen via de gegeven opties op onze website.

### 5.2.2. Bij aankoop van een dienst op factuur, zal jij, als Klant, een factuur ontvangen die binnen de 7 dagen en uiterlijk voor aanvang van de dienst, dient betaald te worden.

### 5.2.3. Bij niet-betaling of wanbetaling van de factuur binnen de gestelde termijn, worden alle openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar en ben jij, als Klant, vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd van 10% per jaar op het factuurbedrag evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van 150,00 euro. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigd.5.3. Domiciliëring5.3.1. YOU Counseling, kan indien gewenst ook per domiciliëring betaald worden. De maandelijkse vergoeding wordt, tenzij anders overeengekomen, hetzij via SEPA Europese domiciliëring, hetzij via factuur, maandelijks vooraf betaald. De eerste maandelijkse vergoeding wordt onmiddellijk betaald en hiermee geef jij, als Klant, jouw goedkeuring voor de SEPA domiciliëring. Daarna zal de maandelijkse betaling gebeuren steeds één maand erna (vb. 1 januari ingeschreven, zal de eerstvolgende betaling op 1 februari van de rekening gaan). Wij, als Dienstverlener, zullen hiervoor steeds een factuur uitschrijven.5.3.2. Indien jij, als Klant, niet tijdig betaalt, zijn wij, als Dienstverlener, gerechtigd om onze Dienstverlening stop te zetten totdat het verschuldigde bedrag ontvangen is. De verplichting tot betalen blijft in deze situatie onverkort bestaan.5.3.3. Bij niet-betaling of wanbetaling binnen de gestelde termijn, worden alle openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar en ben jij, als Klant, vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd van 10% per jaar op het factuurbedrag evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van 150,00 euro. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigdArtikel 6 – Wijzigen of beëindiging van de overeenkomst6.1. De duurtijd is steeds afhankelijk van de gekozen workshop/dienst/product. Wij, als Dienstverlener zullen steeds op voorhand mededelen hoe lang de workshop zal duren. Deze informatie wordt ook steeds beschikbaar gesteld via onze website. De overeenkomst kan in principe niet vroegtijdig worden stopgezet. De aangekochte workshop kent een looptijd zoals vermeld bij de aankoop en zoals opgenomen in de bijzondere voorwaarden. Bij aanschaf van de workshop ga jij, als Klant, ermee akkoord dat de gehele workshop dient te worden betaald, ook wanneer jij, als Klant, gedurende de workshop tot annulering wenst over te gaan. Wanneer jij, als Klant, ervoor opteert om de workshop te annuleren, heb je geen enkel recht op enige terugbetaling.6.2. Wij, als Dienstverlener, zijn gerechtigd de overeenkomst per direct geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding als jij, als Klant, niet, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst voldoet. Wij, als Dienstverlener, kunnen maar onze diensten naar behoren uitoefenen wanneer jij, als Klant aan jouw contractuele verplichtingen voldoet.Artikel 7 – Herroepingsrecht7.1. De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor deze Klanten die in hun hoedanigheid van consument artikelen of diensten online aankopen. Jij, als Klant, hebt het recht om binnen een termijn van 14 kalenderdagen de aankoop van de aangekochte fysieke producten te ontbinden. Wij, als Dienstverlener, hebben het recht jou, als Klant, te vragen naar de reden van herroeping, maar jij, als Klant, bent niet verplicht een reden op te geven. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat jij, als Klant, of een aangewezen derde, de

bevestigingse-mail heeft ontvangen. 7.2. Uitzonderingen: 7.2.1. Het herroepingsrecht geldt niet voor de schrijfofdrachten en E-books. De ontbinding van downloads en andere leveringen van digitale inhoud, niet geleverd op een materiële drager, is aldus niet mogelijk wanneer jij, als Klant, voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk hebt ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd en je hebt erkend het ontbindingsrecht te verliezen bij het verlenen van deze toestemming. 7.2.2. Het herroepingsrecht geldt ook niet voor dienstenovereenkomsten na de volledige uitvoering van de dienst indien tot de uitvoering werd overgegaan met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits jij, als Consument, hebt erkend dat je jouw herroepingsrecht verliest zodra wij, als Dienstverlener, de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht

8.1. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet je, als Klant, ons, als Dienstverlener, via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, of per e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Deze mededeling moet ons, als Dienstverlener, bereiken voordat de herroepingstermijn is verstreken. Om de herroepingstermijn na te leven moet jij, als Klant, jouw mededeling betreffende de uitoefening van je herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

8.2. Jij, als Klant, moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop je jouw beslissing om de overeenkomst te herroepen hebt meegedeeld, terugzenden naar ons, als Dienstverlener. Jij, als Klant, bent op tijd als je de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

8.3. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van jou, als Klant.

8.4. Indien het teruggestuurde product op één of andere manier in waarde verminderd is, behouden wij, als Dienstverlener, ons het recht voor om jou, als Klant, aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door jou, als Klant, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Enkel artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

8.5. Indien jij, als Klant, de overeenkomst herroept, zullen wij, als Dienstverlener alle tot op dat moment van jou, als Klant, ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan jou, als Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van jou, als Klant, om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kunnen wij, als Dienstverlener, wachten met de terugbetaling totdat we alle goederen hebben teruggekregen, of totdat jij, als Klant, hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

8.6. Wij, als Dienstverlener, betalen jou, als Klant, terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee jij, als Klant, de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij jij, als Klant, uitdrukkelijk anderszins hebt ingestemd; in ieder geval zullen jou, als Klant, voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 9 – Betwistingen

Jij, als Klant, bent verplicht om eventuele klachten over facturen en/of geleverde diensten of producten binnen de 8 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar maken aan ons, als Dienstverlener. Indien van een gebrek later melding zou worden gemaakt van een fysiek product, dan komt jou, als Klant, geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling. Jij, als Klant, kan ook steeds kiezen om een klacht in te dienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid. Dit kan via deze link: <https://consumentenombudsdienst.be/nl>.

Artikel 10 – Workshops

10.1. Toegang tot workshops is persoonlijk. Toegang tot de workshops of de inhoud van de workshops mogen niet gedeeld worden met derden.

10.2. Bij een vermoeden van het delen van toegang tot

een workshop met derden, wordt de toegang de workshop voor onbepaalde tijd geblokkeerd, zonder dat wij, als Dienstverlener, jou, als Klant, enige vergoeding of betaling verschuldigd zijn. 10.3. Wij, als Dienstverlener, hebben de workshops ontworpen naar aanleiding van onze ervaring en kennis op vlak van schrijftherapie. Met de workshops wensen wij, als Dienstverlener, jou, als Klant, de nodige tools bij te brengen. 10.4. De aangeboden workshops, waarbij online cursusmateriaal wordt geleverd, worden aangeleverd via onze Website of via een online platform. 10.5. Jij, als 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 trainingen. 10.6. Wij, als Dienstverlener, bieden geen garantie op enige vooruitgang of verbetering, noch bieden wij enige garantie op resultaat. De resultaten zijn steeds afhankelijk van de inspanningen van jou, als Klant. 10.7. Jij, als Klant, dient je te onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) de online trainingen en academy. dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor ons, als Dienstverlener. Artikel 11 – Aansprakelijkheid 12.1. Overmacht Wij, als Dienstverlener, aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid wanneer wij als gevolg van overmacht of vreemde oorzaak niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zullen wij 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. 12.2. Relaties met derden Voor zover wij, als Dienstverlener, afhankelijk zouden zijn van de medewerking, diensten en leveringen van derden, kunnen wij, als Dienstverlener, op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor schade voortkomend uit deze relaties of het verbreken ervan. 12.3. Contractuele tekortkomingen Wij, als Dienstverlener, zullen ons steeds inspannen de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Jij, als Klant, erkent dat wij, als Dienstverlener, slechts een inspanningsverbintenis hebben en geen resultaatsverbintenis. Wij, als Dienstverlener, hebben het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van deze overeenkomst. Wij, als Dienstverlener, hebben deze derden met de hoogst mogelijke zorg geselecteerd om een goede kwaliteit van uitvoering te kunnen bereiken. Indien bij het uitvoeren van onze overeenkomst een ernstige tekortkoming aan ons, als Dienstverlener, te wijten zou zijn kan je ons schriftelijk in gebreke stellen, waarbij er een redelijke termijn wordt gegund om alsnog onze verplichtingen na te komen. Wij, als Dienstverlener, kunnen slechts aansprakelijk gesteld worden voor een vervangende schadevergoeding die niet hoger kan zijn dan het factuurbedrag. Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige tekortkoming van een aangestelde of derden. Iedere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder enige vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst. 12.4. Technische problemen website Wij, als Dienstverlener kunnen geen bepaalde uptime van de website garanderen. De digitale inhoud kan daardoor eventueel voor korte periodes niet beschikbaar zijn. Jij, als Klant, kan hiervoor geen vergoeding vorderen, wanneer dit binnen redelijke proporties blijft. Wij, als Dienstverlener, zullen alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat onze website en de online diensten zo spoedig mogelijk weer beschikbaar zijn. Wij, als Dienstverlener, kunnen evenwel geen enkele garantie bieden. 12.5. Website Wij, als Dienstverlener, zijn niet aansprakelijk voor schade door inbraak of hacking van onze website. Wij, als Dienstverlener, zullen het nodige doen om alle redelijke beveiligingsmaatregelen in acht te nemen en dit conform de stand ter technieken die op dit moment beschikbaar zijn. Wij, als Dienstverlener, zijn niet aansprakelijk voor schade door phishing, farming of andere vormen van internetfraude of andere criminele activiteiten.

Artikel 13 – Intellectuele eigendomsrecht 13.1. Door acceptatie van deze algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk erkend door jou, als Klant, dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen, e-mails, downloads, schema's, modules en/of materialen, en overige inhoud op onze website en online teaching platform, eigendom zijn van ons, als Dienstverlener, en beschermd zijn door de relevante rechten van intellectuele eigendom, waaronder doch niet beperkt tot auteursrechten, merkrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten. 13.2. Wij, als Dienstverlener, verlenen aan jou, als 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. 13.3. Het is jou, als Klant, uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud, opgesteld door ons, als Dienstverlener, te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken. Het is jou, als Klant, ook verboden om de gegeven licentie over te dragen aan derden. Jij, als Klant, mag sluitend de werken downloaden en opslaan en/of printen voor strikt persoonlijk gebruik. 13.4. Partijen kunnen steeds hiervan afwijken door middel van een schriftelijke overeenkomst. Artikel 14 – Gegevensverwerking 14.1. Door het aanvaarden van een aanbod, verklaar jij je, als Klant, akkoord met de verwerking van jouw persoonsgegevens conform onze privacy policy. Deze algemene voorwaarden dienen te worden gelezen in combinatie met onze privacy policy die toegankelijk is op onze website. 14.2. Door het aanmaken van een account, aanvaard jij, als Klant, zonder voorbehoud deze algemene voorwaarden. Daarnaast moeten wij, als Dienstverlener, voor het aanmaken van het gebruikersaccount of het opmaken van bepaalde documenten de persoonsgegevens verwerken. De omstandigheden waarin dat gebeurt, worden nader omschreven in onze privacy policy. 14.3. In het kader van de diensten die wij, als Dienstverlener, verrichten, verwerken wij als 'verantwoordelijke' persoonsgegevens van de contactpersonen die je, als Klant, opgeeft. De contactgegevens van deze personen kunnen verwerkt worden in het kader van ons Klantenbeheer, voor marketingdoeleinden, en dienen om onze overeenkomst met jou, als Klant, naar behoren uit te voeren. Artikel 15– Geheimhouding 15.1. Wij, als Dienstverlener, en jij, als Klant, zullen er beide toe gebonden zijn een volledige geheimhoudingsverplichting in acht te nemen. Dit houdt in dat wij, als Dienstverlener, en jij, als Klant, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de andere, 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 ons, als Dienstverlener, en jou, als Klant – het informatie betreft die wij, als Dienstverlener, of jij, als Klant, 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 wij, als Dienstverlener, of jij, als Klant, verplicht is mee te delen op grond van enige wettelijke, decretale of reglementaire of andere bindende bepaling van overheidswege, – Wij, als Dienstverlener, of jij, als Klant, informatie dient mee te delen in het kader van onze of jouw verdediging in een gerechtelijke procedure of arbitrage. Deze geheimhoudingsverplichting zal gelden tijdens de duurtijd van de overeenkomst en erna. 15.2. Jij, als Klant, en wij als, Dienstverlener, 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, zal degene die de inbreuk begaan heeft, een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van 1.500,00 euro onverminderd het recht om een aanvullende schadevergoeding te eisen, zo deze som niet voldoende de schade vergoedt. Deze schadevergoeding is verschuldigd aan de andere zonder dat dit het recht om alle mogelijke andere rechtsmiddelen aan te wenden, kan beperken. 15.3. Jij, als Klant, erkent dat wij, als Dienstverlener, bepaalde info (meer specifiek, doch niet limitatief: resultaten, foto's, ...) kunnen delen op onze sociale media kanalen. Jij, als Klant, dient uitdrukkelijk te laten weten wanneer je wenst dat wij, als Dienstverlener, bepaalde informatie niet openbaar maken. Artikel 16 – Algemeen 16.1. Niemand kan zijn of haar rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of onze overeenkomsten overdragen aan een derde partij zonder toestemming van de andere partij 16.2. Wanneer een bepaling uit deze 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. 16.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. Elke betwisting i.v.m. de interpretatie of uitvoering van een contract en m.b.t. onze facturen behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van het de rechtbanken waar onze maatschappelijke zetel gelegen is, tenzij dwingend recht anders bepaalt.