

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Algemeen en definities

1.1. NVW Consulting, een commanditaire vennootschap, gevestigd te Heikantstraat 78, bus 3, 2900 Schoten en ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer 0682.875.941 (handeld onder de commerciële naam "Buro Kracht").

E-mailadres: info@burokracht.com

1.2. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (1) Algemene Voorwaarden: Huidige algemene voorwaarden
- (2) Dienst(en): Aangeboden trainingen, workshops, webinars, groepstrajecten, consultaties, Online Diensten en live events in het kader van het herstellen van psychisch, emotioneel en/of fysiek misbruik
- (3) Dienstverlener: Nora en/of Marieke Van Wetten in naam en voor rekening van Buro Kracht
- (4) Cliënt: De ondernemer, rechtspersoon of natuurlijke persoon die een overeenkomst afsluit met Buro Kracht en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt
- (5) Consument: een Cliënt in de zin van artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht
- (6) Consultatie: Een afspraak waarbij Buro Kracht (Nora Van Wetten) Diensten zal leveren in het kader van haar activiteit als therapeut
- (7) Offerte(s): Een aanbieding of een offerte uitgaande van de Dienstverlener (via website, sociale media of e-mail)
- (8) Online Dienst: Een Dienst die bestaat uit online content, bijvoorbeeld: webinar, e-book, online workshop, ... of wordt geleverd via een digitale drager
- (9) Overeenkomst: De overeenkomst tot dienstverlening tussen Dienstverlener en Cliënt na aanvaarding van de Offerte door de Cliënt of de overeenkomst tot aankoop van een Dienst
- (10) Partijen: De Dienstverlener en de Cliënt samen
- (11) Schriftelijk: de schriftelijke communicatie zoals e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig
- (12) Website: www.burokracht.com

Artikel 2. Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden

2.1 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk voorafgaandelijk en schriftelijk werden overeengekomen. Buro Kracht behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen aan onderhavige Algemene Voorwaarden zonder dat deze invloed zullen hebben op bestaande Overeenkomsten.

Artikel 3. Verbintenissen

3.1 Cliënt kan via de Website een aanvraagformulier invullen. Hierna zal Buro Kracht, desgevallend na een kennismaking, een Offerte overmaken aan de Cliënt. Na het aanvaarden van de Offerte door de Cliënt zal de Overeenkomst tot stand komen. De bevestiging wordt naar het door de Cliënt opgegeven e-mailadres verstuurd.

3.2 Aanvragen en inschrijvingen (met uitzondering van een Online Dienst) zijn niet bindend voor Buro Kracht zolang deze, na het doorlopen van het aanvraag- en inschrijvingsproces niet per e-mail of

enige ander passend communicatiemiddel zijn bevestigd door Buro Kracht.

3.3 Van de Cliënt wordt verwacht dat hij/zij Buro Kracht stipt op de hoogte brengt en houdt van alle informatie die (redelijkerwijze) nuttig en nodig is bij de uitvoering van de Dienst.

3.4 Online Diensten worden via de webshop aangekocht en onmiddellijk afgerekend in de online betaaltool. Betalingen dienen te gebeuren via bankcontact.

3.5 Buro Kracht zal bij het vervullen van de Dienst een beroep doen op de diensten van derden indien zij dat noodzakelijk of nuttig acht.

Artikel 4. Levering

4.1 Online Diensten zullen worden geleverd binnen 72u na aankoop, tenzij anders aangegeven in de Offerte. De Cliënt ontvangt dan een email met instructies om in te loggen om de Online Dienst te raadplegen. De Cliënt heeft hiervoor een computer, Ipad of smartphone en internetverbinding nodig.

4.2 Overige Diensten zullen worden geleverd op de afgesproken tijdstippen.

Artikel 5. Prijs- en betalingsvoorwaarden

5.1 Buro Kracht zal de gevraagde Diensten uitvoeren tegen de forfaitaire prijs zoals aangegeven in de Offerte of zoals opgenomen in de Overeenkomst. Prijzen zijn steeds inclusief BTW. Alle vermelde prijzen zijn steeds exclusief reiskosten, verblijfskosten, onkosten ter plaatste, tenzij anders aangegeven.

5.2 Eventuele wijzigingen aan de gevraagde Diensten en/of bijkomende Diensten zullen bijkomend aangerekend worden overeenkomstig de tarieven die van kracht zijn op het ogenblik dat de wijzigingen/bijkomende Diensten worden besteld/aangekocht. De Cliënt kan de geldende tarieven te allen tijde opvragen bij Buro Kracht met dien verstande dat indien er niets werd bepaald deze bijkomende Diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd aan een uurtarief van 100 EUR (inclusief BTW).

5.3 Buro Kracht kan niet aan haar Offerte worden gehouden indien de Cliënt redelijkerwijze kon begrijpen dat de Offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke materiële vergissing of een typo bevat, zoals bijvoorbeeld een onrealistische hoge korting of ongebruikelijke lage vraagprijs.

5.4 Op het ogenblik dat de Cliënt een Dienst of Online Dienst aankoopt dient hij/zij de volledige prijs te betalen.

5.5 Indien de Cliënt niet akkoord gaat met een factuur of betaalbevestiging, dient hij/zij schriftelijk bezwaar aan te tekenen binnen de 8 kalenderdagen te rekenen vanaf ontvangst van de factuur of betaalbevestiging.

5.6 In geval van laattijdige betaling of wanbetaling zal van rechtswege en na de eerste ingebrekestelling, de wettelijke interest verschuldigd zijn en dit vanaf de vervaldatum van de factuur. Daarnaast is Buro Kracht gerechtigd om een forfaitair schadebeding van 10% van het openstaande factuurbedrag toe te passen, onverminderd het recht van Buro Kracht om bijkomend de werkelijk geleden schade te vorderen van de Cliënt. De kosten voor het invorderen van een onbetaalde factuur (o.a. rappelkosten en ingebrekestellingen) zijn steeds ten laste van de Cliënt. Buro Kracht is steeds gerechtigd om bij niet- of niet tijdige betaling alle dienstverlening voor de Cliënt op te schorten, zonder dat zij aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die hieruit zou kunnen ontstaan.

Artikel 6. Duur en beëindiging van de overeenkomst

6.1 De Overeenkomst tussen Buro Kracht en de Cliënt is van bepaalde duur zoals uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen tussen

Partijen. Een overeenkomst van bepaalde duur kan door de Cliënt niet voortijdig beëindigd worden, dan met betaling van een verbrekingsvergoeding die gelijk is aan het nog te betalen bedrag voor de resterende termijn.

6.2 Indien één van beide Partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk en schriftelijk door de andere Partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen 14 kalenderdagen alsnog nakomt, is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn. Indien de Cliënt de Partij is die haar verplichtingen niet nakomt en Buro Kracht om die reden de samenwerking stopzet, dan dient het totale saldo van de prijs zoals opgenomen in de Offerte van Buro Kracht wel nog te worden betaald.

Artikel 7. Herroepingsrecht

7.5 De Consument die een Dienst aankoopt waarbij die Dienst zal worden geleverd binnen de termijn van het herroepingsrecht, doet, in overeenstemming met artikel VI. 53, 1° WER, uitdrukkelijk afstand van dit herroepingsrecht omdat hij/zij wenst dat de uitvoering plaatsvindt voor het einde van het herroepingsrecht en erkent hierdoor uitdrukkelijk zijn/haar herroepingsrecht te verliezen.

7.6 De Consument die een Online Dienst aankoopt waarbij hij/zij onmiddellijk toegang krijgt tot de aangekochte Online Dienst of waarbij de Online Dienst zal worden geleverd binnen de termijn van het herroepingsrecht, doet, in overeenstemming met artikel VI. 53, 13° WER, uitdrukkelijk afstand van dit herroepingsrecht omdat zij enerzijds wenst dat de uitvoering plaatsvindt voor het einde van het herroepingsrecht en de Online Dienst volledig werd geleverd.

Artikel 8. Annulering of laattijdige aanvang van een 1 op 1 sessie of Consultatie

8.1 Alle 1 op 1 sessies (live of online) of Consultaties dienen minstens 48 uur voor de aanvang te worden geannuleerd, anders zal de sessie in mindering worden gebracht van het aantal sessies in een bepaald traject of zal er geen terugbetaling van de Consultatie of 1 op 1 sessie mogelijk zijn.

8.2 Indien de Cliënt te laat komt, wordt de duur van de afspraak niet verlengd en zal er geen prijsvermindering worden toegepast.

8.3 Bij het annuleren van een deelname aan een groepsessie, workshop of webinar tot 30 kalenderdagen voor het evenement blijft 25% van het inschrijvingsbedrag verschuldigd. Bij annulering minder dan 30 kalenderdagen voor de start van het evenement blijft 50% van het inschrijvingsbedrag verschuldigd. Bij annulering minder dan 14 kalenderdagen voor de start van de Dienst zal 80% van het inschrijvingsbedrag verschuldigd zijn. In dit laatste geval kan de Cliënt een andere persoon laten deelnemen in zijn/haar plaats.

8.5 In het uitzonderlijke geval dat er niet voldoende deelnemers zouden zijn die effectief aanwezig zullen zijn of deelnemen aan het georganiseerde event (de Dienst) dan behoudt Buro Kracht zich het recht voor om het desbetreffende event te verplaatsen naar een andere datum (binnen het jaar na de initiële datum van het event).

Artikel 9. Garantie en conformiteit

- Wettelijk garantie

9.1. In overeenstemming met artikel 1694quater en volgende van het Oud Burgerlijk Wetboek beschikt de Cliënt die de hoedanigheid van Consument heeft over een wettelijke garantie van 2 jaar voor ieder gebrek aan overeenstemming dat bestond op het ogenblik van de levering en dat zich voordoet binnen een termijn van 2 jaar te rekenen vanaf deze levering.

9.2 Deze garantie bestaat uit de, voor de Consument kosteloze, herstelling of de vervanging van de defecten.

Echter, indien de herstelling of de vervanging voor Buro Kracht onmogelijk of buiten verhouding blijkt te zijn of een ernstige overlast voor de Consument zou teweegbrengen, kan door Buro Kracht een gepaste prijsvermindering of een terugbetaling aan de Consument worden voorgesteld.

9.3 De Consument is ertoe gehouden Buro Kracht op schriftelijke wijze en binnen een termijn van maximaal twee maanden te rekenen vanaf de dag waarop hij/zij het gebrek heeft vastgesteld, in kennis te stellen van dit gebrek, op straffe van verlies van zijn klachtrecht.

9.4 Deze garantie kan niet worden toegepast indien het defect te wijten is aan een verkeerd gebruik, een externe oorzaak, het slechte onderhoud, de normale slijtage of ieder gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies van Buro Kracht.

- Conformiteit

9.6 Buro Kracht herinnert de Cliënt aan artikel 1701/1 Oud Burgerlijk Wetboek en volgende inzake de conformiteit van de geleverde Diensten en Online Diensten.

- Functionaliteit Online Diensten en Diensten

9.7 Buro Kracht bevestigt dat om toegang te krijgen tot een Online Dienst of om te kunnen deelnemen aan de (online) Consultaties of 1-op 1 sessies de Cliënt dient te beschikken over een smartphone, tablet of computer met camera en microfoon en een stabiele internetverbinding.

Artikel 10. Opschorting van de Overeenkomst

10.1 Buro Kracht behoudt zich het recht voor alle lopende diensten op te schorten en van de Cliënt passende waarborgen te eisen indien er aanwijsbare gebeurtenissen zijn die het wederzijdse vertrouwen schaden en/of de uitvoering van Overeenkomst bemoeilijken en/of onmogelijk maken of indien de Cliënt niet voldoet aan zijn of haar betalingsverplichtingen.

Artikel 11. Overmacht

11.1 In het geval dat een Partij getroffen werd door een overmacht situatie, zal de getroffen Partij de andere Partij zo snel mogelijk en uiterlijk 2 werkdagen na kennisname inlichten over de overmachtssituatie en het bewijs hiervoor leveren. De Partij die zich beroept op overmacht kan niet contractueel of buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden voor niet-nakoming van zijn verbintenissen voor de duur van de overmacht.

11.2 De Cliënt blijft evenwel gehouden tot betaling van de reeds gemaakte kosten en geleverde prestaties.

11.3 Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal Buro Kracht alsnog trachten de Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat het onmogelijk is om de Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of beëindigd worden.

Artikel 12. Intellectuele eigendom

12.1 Door een Dienst aan te kopen aanvaardt de Cliënt uitdrukkelijk dat alle inhoud van de cursus of workshop, gebruikte technieken, materiaal, schema's, voorbeelden, modules, afbeeldingen en video's ("**Intellectuele Eigendom**") eigendom zijn van Buro Kracht en deze beschermd zijn door de rechten van intellectuele eigendom. Aan de Cliënt komt enkel een gebruiksrecht toe.

De Cliënt mag deze Intellectuele Eigendom niet verspreiden of zelf commercialiseren en dus verkopen. De Intellectuele Eigendom mag door de Cliënt enkel aangewend worden voor privédoeleinden.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 Buro Kracht kan enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van zware fout en opzettelijke fout.

13.2 De Overeenkomst bevat voor Buro Kracht steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. Buro Kracht zal haar uiterste best doen om de Dienst correct te leveren en het beste resultaat na te streven, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld indien het beoogde resultaat niet werd bereikt.

13.3 Buro Kracht is niet aansprakelijk voor of gehouden tot vergoeding van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) winstderving, omzetverlies, inkomstderving, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, verlies van cliënteel of vorderingen van derden.

13.4 Buro Kracht is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door de Cliënt zijn verstrekt.

13.5 Buro Kracht heeft een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Het maximumbedrag waarvoor Buro Kracht aansprakelijk kan worden gesteld is beperkt tot het bedrag opgenomen in de Offerte.

13.6 De adviezen gegeven in een (online)cursus, coaching traject, ed. (kortom tijdens het leveren van een Dienst) vervangen geen financieel of medisch advies. De Cliënt is zelf aansprakelijk voor het al dan niet implementeren van de adviezen. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de Cliënt.

Artikel 14. Online Diensten

14.1 Toegang tot het gebruikersaccount is strikt persoonlijk. De toegang tot het account, accountgegevens en inloggegevens mogen niet gedeeld worden met derden.

14.3 Bij een vermoeden tot delen van de accountgegevens aan derden, zal de toegang tot de account voor onbepaalde tijd geblokkeerd worden, zonder dat Buro Kracht enige vergoeding of betaling verschuldigd is aan de Cliënt.

14.4 Wanneer de Cliënt zou handelen in strijd met deze Algemene Voorwaarden, zijn/haar betalingsverplichtingen niet nakomt of op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan Buro Kracht, dan is Buro Kracht gerechtigd de toegang tot het account, al dan niet tijdelijk, te ontzeggen, zonder dat zij hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

14.5 Buro Kracht zal steeds per aangekochte Online Dienst afzonderlijk meedelen hoe lang de aangekochte Online Dienst ter beschikking staat van de Cliënt.

Artikel 15. Gegevensbeschermingsbeleid

15.1 Buro Kracht is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die zal gebeuren conform de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

15.2 Voor meer informatie verwijst Buro Kracht naar haar Privacyverklaring op de Website die integraal deel uitmaakt van onderhavige Algemene Voorwaarden.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1 Buro Kracht is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens waarvan tijdens de uitvoering van de Dienst wordt kennisgenomen en neemt alle mogelijke voorzorgsmaatregelen om

de belangen van de Cliënt te beschermen. De Cliënt zal op zijn of haar beurt zonder toestemming van Buro Kracht aan derden geen mededelingen doen over diens aanpak, werkwijze of (de inhoud van) de Offerte.

16.2 De Partijen zijn gehouden de informatie op geen enkele wijze aan derden bekend te maken tenzij mits voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de andere Partij of indien zij hiertoe wettelijk zijn verplicht.

Artikel 17. Volledigheid en nietigheid

17.1 Deze Algemene Voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Cliënt en Buro Kracht en vervangen elke vroegere bestaande overeenkomst en elk vorig mondeling of schriftelijk akkoord tussen partijen omtrent hetzelfde voorwerp.

17.2 Indien enige bepaling (of deel daarvan) van de Algemene Voorwaarden onafdwingbaar of strijdig met een bepaling van dwingend recht zou zijn, zal dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet beïnvloeden en evenmin de geldigheid en afdwingbaarheid van dat deel van de desbetreffende bepaling dat niet onafdwingbaar is of strijdig is met een bepaling van dwingend recht. In een dergelijk geval zullen de Partijen te goeder trouw onderhandelen om de onafdwingbare of strijdige bepaling te vervangen door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

18.1 Het Belgische recht is van toepassing op alle geschillen die verband houden met of die voortvloeien uit de Overeenkomst die aan deze Algemene Voorwaarden is onderworpen. Enkel de Belgische hoven en rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen betreffende de Overeenkomst en de bijhorende Algemene Voorwaarden.

18.2 De Consument kan een klacht indienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid, via de volgende link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

18.3 Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan de Consument bovendien een beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>. Het aan te geven emailadres bij het indienen van de klacht is de volgende: info@burokracht.be.

Artikel 19. Klachten

19.1 Indien de Cliënt ontevreden is over de dienstverlening door Buro Kracht en/of een klacht heeft over de begeleiding en/of uitgevoerde Dienst moet deze zo spoedig mogelijk, doch binnen 8 kalenderdagen schriftelijk gemeld worden aan Buro Kracht.

BIJZONDERE BEPALINGEN INZAKE B2B – DIENSTEN

Huidig hoofdstuk is enkel van toepassing indien de Cliënt een onderneming of éénmanszaak is.

Artikel 20. Annulering

20.1 Bij het annuleren van een Dienst tot 8 weken voor het leveren van de Dienst wordt 50 EUR (excl. BTW en kosten), als forfaitaire annuleringskost in rekening gebracht. Vanaf 8 weken tot het leveren van de Dienst wordt er 50% van de totale kostprijs in rekening gebracht. Vanaf 6 weken tot het leveren van de Dienst zal dat 75% van de totale prijs bedragen en vanaf 4 weken voor aanvang wordt het volledige bedrag in rekening gebracht. De annulering dient steeds via e-mail te worden gedaan, met ontvangstbevestiging en door Buro Kracht te worden bevestigd.

20.2 Indien de Dienst niet doorgaat op het afgesproken tijdstip dient de Cliënt dit spoedig mee te delen aan Buro Kracht. Indien deze werd verplaatst naar een ander tijdstip en Buro Kracht is beschikbaar om haar Diensten alsnog te leveren behoudt zij zich het recht voor om een bijkomende vergoeding in rekening te brengen ten bedrage van 275 EUR (exc. BTW).

20.3 In geval van laattijdige betaling of wanbetaling zal van rechtswege en na de eerste ingebrekestelling, een interest verschuldigd zijn zoals vastgesteld in de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties en dit vanaf de vervaldatum van de factuur. Daarnaast is Buro Kracht gerechtigd om een forfaitair schadebeding van 10% van het openstaande factuurbedrag toe te passen, onverminderd het recht van Buro Kracht om bijkomend de werkelijk geleden schade te vorderen van de Cliënt. De kosten voor het invorderen van een onbetaalde factuur (o.a. rappelkosten en ingebrekestellingen) zijn steeds ten laste van de Cliënt. Buro Kracht is steeds gerechtigd om bij niet- of niet tijdige betaling alle dienstverlening voor de Cliënt op te schorten, zonder dat zij aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die hieruit zou kunnen ontstaan.

BIJZONDERE AFWIJKENDE BEPALINGEN INZAKE DIENSTEN WORDEN GELEVERD DOOR NORA VAN WETTEN ALS THERAPEUT

21.1 9.1 Buro Kracht is gehouden tot beroepsgeheim en een discretieplicht. Echter, zijn volgende uitzonderingen van toepassing:

- NORA VAN WETTEN wordt opgeroepen om in recht een getuigenis af te leggen;
- NORA VAN WETTEN wordt geroepen om te verschijnen voor een parlementaire onderzoekscommissie;
- Er is een wettelijke regel die haar toelaat of verplicht om de geheimen bekend te maken;
- Bij gevaar.