

# Algemene voorwaarden

## 2 april 2023

Hélène behoudt zich het recht de 'Algemene Voorwaarden' op ieder moment te wijzigen. De wijzigingen hebben geen invloed op lopende overeenkomsten.

### Toepassingsgebied

- De Algemene voorwaarden van Hélène zijn van toepassing op elke overeenkomst met de klant. De klant wordt geacht deze algemene voorwaarden te kennen en te aanvaarden, alvorens een overeenkomst aan te gaan. Uitzonderingen zijn alleen toegestaan indien deze uitdrukkelijk én schriftelijk worden overeengekomen met Hélène.
- Indien er een specifieke overeenkomst afwijkt van één van de bepalingen van deze algemene voorwaarden, sluit de toepassing van de overige bepalingen niet uit.

### Offertes en prijsbepaling

- Elke offerte van Hélène is vrijblijvend en geldt tot 30 kalenderdagen na offertedatum.
- Offertes zijn gebaseerd op de bij Hélène beschikbare informatie.
- De vermelde prijzen van alle diensten zijn uitgedrukt in EURO exclusief BTW.

### Wijziging van de overeenkomst

- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg aanpassen.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Hélène zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Hélène de cliënt hierover van tevoren inlichten.
- Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Hélène daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.



# Algemene voorwaarden

## Dienstverlening en betaling

- Iedere afspraak bij Hélène moet door de cliënt schriftelijk of telefonisch worden bevestigd.
- Hélène behoudt het recht een afspraak te weigeren op basis van onregelmatigheden ten laste van de klant, zoals nalatigheid, laattijdigheid of wanbetaling.
- De inhoud van de dienst wordt bepaald door Hélène en in samenspraak met de klant. Wijzigingen en/of aanvullingen kunnen achteraf in onderling overleg schriftelijk of mondeling worden vastgelegd. Deze wijzigingen en/of aanvullingen worden achteraf afzonderlijk afgerekend.

## Afspraken op locatie Hélène

- Diensten die bij Hélène worden afgenomen op locatie worden altijd vooraf betaald. Hiervoor geldt de betalingstermijn zoals in de factuur voor het voldoen van de gehele verschuldigde som of, in expliciete overeenstemming met Hélène, in de overeengekomen termijnen waarbij de laatste termijn altijd voor aanvang van de dienst dient te zijn voldaan.
- Aanmeldingen voor retraites worden op volgorde van binnenkomst verwerkt.
- Annulering van prive – of groepsretraites tot 4 weken tevoren is kosteloos. Bij annulering langer dan 2 weken voor start van de retraite wordt 50% gerestitueerd. Bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang dient het volledige bedrag te worden voldaan.
- Annulering van individuele behandeling of consult kan kosteloos tot 48 uur voor aanvang. In geval van overmacht is het mogelijk om kosteloos een nieuwe afspraak in te plannen. Indien dit niet gewenst wordt, zal restitutie van het gehele bedrag plaatsvinden. Indien de klant een individuele behandeling of consult afspraak minder dan 48 uur van te voren annuleert, is er geen restitutie mogelijk.
- Annulering van een overnachting, maaltijd of sauna gebruik bij Hélène kan kosteloos tot 72 uur voor aanvang. Annuleringen korter dan 72 uur tevoren dienen volledig betaald te worden.



# Algemene voorwaarden

- Bij annulering door overmacht kan de klant, na uitdrukkelijke afstemming met H el ene, iemand anders in zijn of haar plaats laten deelnemen, indien deze aan de toelatingseisen van de betreffende retraite of behandeling voldoet.
- Bij eventuele uitbreiding van de dienst worden eventuele bijkomende kosten direct na afloop van de extra dienst betaald.
- Indien na afloop van de dienst een additionele gift wordt gedaan passend naar draagkracht en waarde zal deze betaling bij voorkeur plaatsvinden binnen 7 dagen na de dienstverlening.

## Afspraken online

- Voor online afspraken worden het bedrag altijd vooraf betaald. Hiervoor geldt de betalingstermijn zoals in de factuur voor het voldoen van de gehele verschuldigde som.
- Bij annulering tot 24 uur tevoren is het mogelijk om kosteloos een nieuwe afspraak in te plannen. Indien dit niet gewenst wordt, zal restitutie van het gehele bedrag plaatsvinden.
- Indien de klant een afspraak minder dan 24 uur annuleert, is er geen restitutie mogelijk.
- Na afloop betaling van een gift voor de dienst passend naar draagkracht en waarde zal bij voorkeur plaatsvinden binnen 7 dagen na de dienstverlening.

## Afspraken op andere locaties

- Voor afspraken op andere locaties wordt het bedrag voor de dienst altijd vooraf betaald. Hiervoor geldt de betalingstermijn zoals in de factuur voor het voldoen van de gehele verschuldigde som.
- Bij een afspraak ter plaatse zal er steeds een kilometervergoeding worden berekend bovenop de dienst.
- Bij annulering tot 24 uur tevoren is het mogelijk om kosteloos een nieuwe afspraak in te plannen. Indien dit niet gewenst wordt, zal restitutie van 50% het gehele bedrag plaatsvinden



# Algemene voorwaarden

- Bij afwezigheid van de klant of annulering minder dan 24 uur tevoren is geen restitutie mogelijk, d.w.z. dat het volledige bedrag van de dienst moet betaald worden.

## Retraite informatie

- De informatie omtrent het programma en de diverse onderdelen van de retraites wordt vooraf toegezonden en deze wordt onuitgesproken aanvaard te worden door het deelnemen aan de retraite. Uiteraard blijft de klant op elk moment de mogelijkheid hebben om aan een of meer programma onderdelen niet deel te nemen.

## Rechten, plichten en verantwoordelijkheden Hélène

- Hélène zal al het mogelijke doen om de klant de juiste middelen en het juiste advies aan te reiken, maar Hélène kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor al dan niet verwachte of behaalde resultaten.
- Indien een behandeling, consult, retraite, overnachting of andere dienst cursus niet kan doorgaan omwille van een dwingende reden ten laste van Hélène worden reeds voldane kosten volledig terugbetaald.
- Hélène behoudt het recht zich van elke verbintenis te ontslaan in geval van overmacht zoals bijvoorbeeld ziekte of omstandigheden die de uitvoering van de diensten verhinderen.
- Hélène behoudt steeds het recht om uitzonderlijk een dienst of een gedeelte ervan, te laten uitvoeren door derden. Deze derden worden aan de klant gemeld en houdt nooit in dat Hélène afstand doet van de rechten die haar toekomen krachtens de verleende dienst.
- Alle vertrouwelijke informatie, gegevens, documenten, foto's enz. die verkregen worden voor de uitvoering van de dienst worden door beide partijen geheim gehouden. Beide partijen leggen de geheimhoudingsplicht eveneens op aan derden die bij de opdracht betrokken zijn.
- Hélène is geen medische praktijk; behandelingen en diensten kunnen als dusdanig nooit een medisch advies vervangen! Het blijft het recht en de plicht van de klant om in dringende medische situaties steeds een bevoegd arts te raadplegen.



# Algemene voorwaarden

## Rechten, plichten en verantwoordelijkheden van de klant

- De klant zal Hélène ten allen tijde en tijdig alle noodzakelijke informatie die van belang is en/of kan zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, kosteloos verschaffen. De klant staat zelf in voor de juistheid van de verstrekte informatie en privacy van mogelijke betrokken personen.
- De klant is en blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen proces en kan deze niet ten laatste leggen van Hélène.
- De klant is en blijft verantwoordelijk voor alle door derden en/of door zichzelf geleden schade, ten gevolge van die informatie en de privacy van mogelijke betrokken personen. In dit geval zal de klant Hélène vrijwaren van alle aansprakelijkheid van derden met betrekking tot enige schade die een gevolg is van onjuiste of vertrouwelijke doorgegeven informatie.

## Facturen en protest van betaling

- Elk protest aangaande de opstelling, de vorm of de inhoud van de facturen, is slechts geldig en kan derhalve slechts ontvankelijk verklaard worden, indien dit protest wordt geformuleerd binnen de 8 kalenderdagen na factuurdatum per aangetekend schrijven.
- In geval van protest blijven de factuurbedragen waarop het protest niet van toepassing is, opeisbaar op de vervaldatum van de factuur en worden deze bedragen desgevallend, in geval van laattijdige betaling vermeerderd met rente, schadevergoedingen en invorderingskosten zoals de betalingsvoorwaarden bepalen.
- Bij ontstentenis van een geldig protest zoals eerder beschreven staat, erkent de klant de juistheid van de door @Hélène gefactureerde prestaties.

## Betalingsvoorwaarden

- Behoudens schriftelijke uitzonderingen moeten al de verleende diensten en facturen betaald worden binnen vervaldatum zoals gesteld op de factuur.



# Algemene voorwaarden

- Bij het niet betalen van een dienst binnen de bovenvermelde termijn, heeft Hélène vanaf de dag volgend op de vervaldatum het recht om rente in rekening te brengen.
- Door het niet te betalen binnen de bovenvermelde termijn erkent de klant een contractuele fout te begaan en hierdoor aan Hélène schade te berokkenen.
- Hélène komt met de klant overeen om voorafgaand aan de rechtsgang om deze schade te compenseren alle middelen aan te wenden om tot een minnelijke schikking te komen, met uitzondering van de invordering van onbetaalde bedragen.
- Alle door met de klant afgesloten overeenkomsten alsook de uitvoering van de diensten zijn aan het Nederlandse recht onderworpen.

## Privacy

- Hélène respecteert alle persoonlijke en vertrouwelijke informatie en verwerkt deze in overeenstemming met de AVG/GDPR.

