

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1. Algemeen en definities

1.1. **Jolien Wyffels**, een eenmanszaak, met zetel te Strobomestraat 10, 8890 (Slypskapelle) Moorslede, en ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer 0797.985.049 (handelend onder de commerciële naam “We Support”)

e-mailadres: jolien@we-support.be

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
- (3) Dienstverlener: Jolien Wyffels
- (4) Cliënt: De ondernemer, rechtspersoon of natuurlijke persoon die een overeenkomst afsluit met “We Support” 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 “We Support” Diensten zal leveren in het kader van haar activiteit als therapeute
- (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.we-support.be](http://www.we-support.be)

### Artikel 2. Aanvaarding van de algemene voorwaarden

2.1 Elke overeenkomst, van welke aard ook, tussen “We Support” en de Cliënt wordt aan de hiernavolgende algemene voorwaarden onderworpen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk voorafgaandelijk en schriftelijk werden overeengekomen. “We Support” 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 “We Support” is door de aard van de dienstverlening gehouden tot een middelen- of inspanningsverbintenis en zal naar best vermogen volgens de heersende normen van zorgvuldigheid en goed vakmanschap haar opdrachten vervullen of diensten verlenen.

3.2 Van de Cliënt wordt verwacht dat hij/zij “We Support” stipt op de hoogte brengt en houdt van alle informatie die (redelijkerwijze) nuttig en nodig is bij de uitvoering van de Dienst.

### Artikel 4. Dienstverlening door derden

4.1 “We Support” zal bij het vervullen van de Dienst beroep doen op de diensten van derden indien hij dat noodzakelijk of nuttig acht.

### Artikel 5. Prijs- en betalingsvoorwaarden

5.1 “We Support” zal de gevraagde Diensten uitvoeren tegen de forfaitaire prijs zoals aangegeven in de Offerte of zoals opgenomen in de Overeenkomst. Alle vermelde prijzen zijn steeds exclusief reiskosten, verblijfskosten, onkosten ter plaatse, 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. Jij kan de geldende tarieven te allen tijde opvragen bij ons met dien verstande dat indien er niks werd bepaald, deze bijkomende diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd aan een uurtarief van 65 EUR (exclusief BTW).

5.3 “We Support” 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 vraagprijzen.

5.4 “We Support” verbindt zich ertoe de Cliënt voorafgaandelijk in te lichten indien enige wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen met zich meebrengt.

5.5 Op het ogenblik dat de cliënt zich inschrijft voor een traject, online cursus of een webinar (kortom een dienst) dient hij/zij de volledige prijs te betalen, tenzij er voor een specifieke dienst de mogelijkheid werd voorzien om gespreid te betalen. Een consultatie zal worden afgerekend na het afronden van deze consultatie.

5.6 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.

### Artikel 6. Duur en beëindiging van de overeenkomst

6.1 De overeenkomst tussen “We Support” 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 factureren 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 een redelijke termijn 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 “We Support” om die reden de samenwerking stopzet, dan dient het totale saldo van de prijs zoals opgenomen in de Offerte van “We Support” wel nog te worden betaald.

### Artikel 7. Herroepingsrecht

7.1. In overeenstemming met artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de consument die producten op afstand bij “We Support” bestelt over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf, wat producten betreft, de dag van de levering van de

producten of melding dat deze beschikbaar zijn op het overeengekomen afhaalpunt, om ons ervan in kennis te stellen dat zij van de aankoop wenst af te zien, zonder enige schadevergoeding en zonder motief te moeten opgeven. Indien deze termijn op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd naar de eerstkomende werkdag.

7.3 De Consument kan haar wil om van de aankoop af te zien kenbaar maken via het invullen van volgende verklaring <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> of per e-mail waaruit de wil tot herroeping van de overeenkomst op onbetwistbare wijze blijkt.

7.5 “We Support” zal het door de Cliënt betaalde bedrag zo spoedig mogelijk aan deze laatste terugstorten, en uiterlijk binnen de 14 dagen vanaf het terugsturen van de producten.

**7.6 Indien de Consument een Online Dienst aankoopt waarbij onmiddellijk toegang krijgt tot de aangekochte Dienst of waarbij de Dienst zal worden geleverd binnen de termijn van het herroepingsrecht, doet zij, in overeenstemming met artikel VI. 51 §4 2° WER, uitdrukkelijk afstand van dit herroepingsrecht omdat zij enerzijds wenst dat de uitvoering plaatsvindt voor het einde van het herroepingsrecht en ermee instemt dat de Dienst volledig zal worden geleverd. Ondernemingen beschikken (dus ook eenmanszaken) niet over een herroepingsrecht.**

#### **Artikel 8. Annulering of laattijdige aanvang van een 1 op 1 sessie (met uitzondering van een Consultatie)**

8.1 Indien de Cliënt niet kan deelnemen aan een activiteit of een afspraak in het kader van een traject wordt verwacht dat zij dit spoedig meedeelt aan “We Support”.

8.2 Alle 1 op 1 sessie dienen minstens 48 uur voor de aanvang te worden geannuleerd, anders zal de sessie in mindering worden gebracht of zal er geen terugbetaling mogelijk zijn. Tijdens een traject kan de Cliënt slechts éénmaal kosteloos een 1 op 1 sessie verzetten. Wanneer de Cliënt eenzelfde sessie meermaals verzet of reeds 1 sessie tijdens een traject in onderling overleg heeft verzet en een tweede afspraak wenst te verzetten, zal de Cliënt “We Support” dienen te vergoeden voor deze sessie (aan het geldend uurtarief) of zal deze sessie in mindering worden gebracht van het aantal sessies van een bepaald traject.

8.3 Indien de Cliënt – zonder voorafgaande verwittiging – te laat komt op een afspraak, wordt de duur van de afspraak niet verlengd en zal er geen prijsvermindering worden toegepast.

8.4 Deelname aan een groepsessie of webinar kan nooit worden geannuleerd en zal dus niet worden vergoed bij afwezigheid van de Cliënt.

#### **Artikel 9. Annulering of laattijdige aanvang van een Consultatie**

9.1 Indien de Cliënt een Consultatie annuleert, wordt verwacht dat zij dit spoedig meedeelt aan “We Support” . Alle afspraken dienen uiterlijk 24 uur van tevoren te worden afgezegd, anders zal de Consultatie volledig in rekening worden gebracht.

9.2 Indien de Cliënt – zonder voorafgaande verwittiging – te laat komt op een Consultatie, wordt de duur van de consultatie niet verlengd en zal er geen prijsvermindering worden toegepast.

#### **Artikel 10. Opschorting van de overeenkomst**

10.1 “We Support” 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 overmachtsituatie, zal de getroffen partij de andere partij zo snel mogelijk en uiterlijk 2 werkdagen na kennisname inlichten over de overmachtsituatie 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 Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal “We Support” 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 ontbonden worden.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

12.1 Wij verplichten ons tot geheimhouding van alle informatie en gegevens waarvan tijdens de uitvoering van de Dienst wordt kennisgenomen. Wij nemen alle mogelijke voorzorgsmaatregelen om de belangen van de Cliënt te beschermen.

12.2 De Cliënt zal zonder onze toestemming aan derden geen mededelingen doen over onze bedrijfsgeheimen, aanpak, werkwijze of de Offerte.

12.2 De Partijen zijn gehouden deze informatie op geen enkele wijze aan derden bekend te maken tenzij mits voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de andere Partij of indien hij hiertoe wettelijk zijn verplicht of in het kader van een gerechtelijk geschil.

#### **Artikel 13. Intellectuele eigendom**

13.1 Door een Dienst aan te kopen aanvaardt de Cliënt dan ook 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 “We Support” en deze beschermd zijn door de rechten van intellectuele eigendom. De Cliënt mag deze Intellectuele Eigendom dus niet verspreiden of zelf commercialiseren en dus verkopen. De Intellectuele Eigendom mag door de Cliënt enkel aangewend worden voor privédoeleinden.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

14.1 “We Support” kan enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog, fraude en opzettelijke fout.

14.2 De Overeenkomst bevat voor “We Support” steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatverplichtingen. Wij zullen uiteraard onze uiterste best doen om onze Dienst correct te leveren en het beste resultaat na te streven, wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld indien het beoogde resultaat niet werd bereikt.

14.3 Wij zijn 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.

14.4 Wij werken alleen met de beste partners en dienstverleners, doch kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit hun fout, met uitzondering van hun zware (of opzettelijke) fout.

14.5 Wij kunnen ook niet aansprakelijk worden gesteld indien wij onze Diensten niet kunnen leveren omwille van overmacht. Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zullen wij alsnog trachten onze Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat het onmogelijk is voor ons om onze

Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

14.6 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door jou zijn verstrekt.

14.7 Wij hebben een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten, het maximumbedrag waarvoor wij aansprakelijk kunnen worden gesteld is beperkt tot het bedrag dat gedekt wordt door onze burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering.

#### **Artikel 15. Vrijwaring**

14.1. Jij als Cliënt vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door ons geleverde Diensten.

#### **Artikel 16. Online Diensten**

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

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

16.4 Wanneer jij zou handelen in strijd met deze Algemene Voorwaarden, jouw betalingsverplichtingen niet nakomt of op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan de Dienstverlener, dan is de Dienstverlener gerechtigd de toegang tot het account te ontzeggen, zonder dat zij hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

16.5 De Dienstverlener zal steeds per aangekochte Online Dienst afzonderlijk meedelen hoe lang de aangekochte Online Dienst ter beschikking is van jou.

#### **Artikel 17. Gegevensbeschermingsbeleid**

17.1 "We Support" 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.

17.2 Voor meer informatie verwijst "We Support" naar haar Privacyverklaring op de Website die integraal deel uitmaakt van onderhavige algemene voorwaarden.

#### **Artikel 18. Volledigheid en nietigheid**

18.1 Deze algemene voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Cliënt en "We Support" en vervangen elke vroegere bestaande overeenkomst en elk vorig mondeling of schriftelijk akkoord tussen partijen omtrent hetzelfde voorwerp.

18.2 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 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

19.1 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 hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent (Afdeling Kortrijk) zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen betreffende de overeenkomst en de bijhorende algemene voorwaarden.

19.2 Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan de Cliënt bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>.

#### **Artikel 20. Klachten**

20.1 Indien de Cliënt ontevreden is over de dienstverlening door "We Support" en/of een klacht heeft over de behandeling en/of begeleiding moet deze zo spoedig mogelijk, doch binnen 8 kalenderdagen schriftelijk gemeld worden aan "We Support". Door het uiten van een klacht ontslaat de Cliënt hem op zichzelf niet van zijn/haar betalingsverplichting.

#### **Artikel 21. Vragen en opmerkingen**

21.1 Indien de Cliënt vragen of opmerkingen heeft omtrent de dienstverlening van "We Support", kan deze steeds contact opnemen met "We Support". "We Support" hecht veel belang aan een goede verstandhouding met haar Cliënten en stelt het op prijs dat de Cliënt eventuele op- of aanmerkingen onmiddellijk overmaakt. Onest Community hoopt dat deze algemene voorwaarden duidelijkheid hebben verschaft omtrent haar dienstverlening.

Versie 3 augustus 2023