

ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTEN Ninasana / MAMA Bliss

Wij zijn: **Ninasana**, eenmanszaak met maatschappelijke zetel te Kleine Gentstraat 31A, 9051 Sint-Denijs-Westrem, en ondernemingsnummer 0844.739.742.

Je kan ons bereiken via het e-mailadres: nina@mamabliss.be, of het telefoonnummer: 0495660644.

DEEL 1 – ALGEMEEN

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanbod:** alle aanbiedingen en prijsopgaven uitgaande van ons, ofwel via de website, via sociale media ofwel via e-mail.
2. **Dienst:** de diensten die wij, Ninasana, leveren.
3. **Dienstverlener:** wij, Ninasana.
4. **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 inschrijving bij de abonnementen, bij ondertekening van de overeenkomst of bij het aankopen van een Goed/dienst.
6. **Klant:** De ondernemer of consument die een overeenkomst afsluit met ons en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt.
7. **Overeenkomst:** de overeenkomst aangaan tussen jij, als Klant, en wij, als Dienstverlener.
8. **Goederen:** de goederen die wij, Ninasana, verkopen.
9. **Schriftelijk:** de schriftelijke communicatie zoals e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig.
10. **Website:** <https://www.mamabliss.be/>
11. **Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. In deze Algemene voorwaarden beschrijven wij de regels op basis waarvan wij als Dienstverlener onze diensten aan jou, de Klant, zullen leveren. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze offertes, aanbiedingen, online programma's, workshops, trajecten,

memberships, overeenkomsten, Diensten en Goederen, en bevatten belangrijke informatie over jouw rechten en verplichtingen als Klant.

2.2. Deze Algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele algemene voorwaarden van jou, de Klant. Dit voor zover er niet van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

2.3. De laatste versie van deze Algemene voorwaarden zijn steeds van toepassing.

Artikel 3 – Aanbod en aanvaarding

3.1. De Dienstverlener biedt als Diensten/Goederen aan:

- (Meestal) in trajectvorm: coaching, online en live, voor kinderen en vrouwen;
- Losse sessies: healing, online en live, voor kinderen en vrouwen;
- Vrouwencirkels, online en live;
- Online kinderyogacursus, voor mensen die met kinderen werken en (groot)ouders;
- Live kinderyogacursus op scholen, voor leerkrachten;
- Yogalessen bij mensen thuis, voor volwassenen, en op scholen, voor kinderen;
- Hangmatyogalessen en -workshops, voor kinderen en volwassenen.

3.2. De Dienstverlener doet steeds een Aanbod via de Website, en eventueel via een offerte die via e-mail wordt aangeboden. De prijzen worden uitgedrukt in euro. Er wordt geen BTW aangerekend. De (ook gedeeltelijke) betaling geldt als aanvaarding, alsook elke mededeling aan de Dienstverlener die blijk geeft van aanvaarding. Het Aanbod/de offerte wordt ook als aanvaard beschouwd als dit kan worden aangenomen, bijvoorbeeld wanneer de Klant meewerkt aan de uitvoering.

3.4. De Dienstverlener heeft steeds het recht om de tarieven en/of voorwaarden aan te passen. Het Aanbod dat bestond op het moment dat jij, als Klant het hebt aanvaard, m.a.w. aankoopt, is het geldende Aanbod.

3.5. De Dienstverlener kan niet aan haar 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 ongebruikelijke lage vraagprijs.

3.6. Bij aanvaarding van het Aanbod voor de levering van een Dienst of Goed gaat de Klant ermee akkoord dat de Overeenkomst direct wordt uitgevoerd en nagekomen. Voor de Klant ontstaat vanaf dat moment de verplichting tot betaling van de volledige som.

3.7. Diensten of Goederen worden ofwel betaald onmiddellijk en via de Website, ofwel onmiddellijk fysiek, ofwel via een factuur die de Dienstverlener zal sturen. Deze factuur dient betaald te worden binnen de 10 kalenderdagen na factuurdatum.

Artikel 4 – Uitvoering van de Overeenkomst en verantwoordelijkheden Klant

4.1. Algemeen

4.1.1. De Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het niet-bereiken van het resultaat dat de Klant beoogde. Het beoogde resultaat is steeds afhankelijk van de inzet van de Klant.

4.1.2. De 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 opleidingen.

4.1.3. Wanneer de Klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar stelt en de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging oploopt, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van Klant.

4.1.4. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde, onjuiste of onvolledige gegevens die door de Klant zijn verstrekt.

4.2. Digitale workshops

4.2.1. Toegang tot digitale workshops is persoonlijk. Toegang tot de workshops of tot de inhoud ervan mag niet gedeeld worden met derden. Alsook mogen sessies niet worden opgenomen of gedeeld.

4.2.2. Bij een vermoeden van het delen van toegang tot een online training met derden, wordt de toegang tot de online training voor onbepaalde tijd geblokkeerd, zonder dat de Dienstverlener de Klant enige vergoeding of betaling verschuldigd is. Daarenboven kan, bij vaststelling, een schadevergoeding worden gevorderd voor de schending van Intellectuele Eigendomsrechten.

4.2.5. De Klant dient zich te onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) de online trainingen dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor de Dienstverlener.

4.3. *Fysieke workshops*

4.3.1. De Klant gaat ook in de situatie van fysieke workshops, opleidingen e.d. vertrouwelijk om met de gegevens en dient zich te onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) de workshops dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor de Dienstverlener. Aldus mogen sessies dus ook niet worden opgenomen of gedeeld.

4.3.2. De Dienstverlener kan de Dienst slechts naar behoren uitvoeren als de Klant de gevraagde voorwerpen meeneemt of andere zaken, zoals informatie, voorziet indien dit gevraagd zou worden.

4.3.3. Wanneer een workshop vol zit, kan het zijn dat een inschrijving niet meer wordt aanvaard of na bevestiging nog wordt afgewezen. De Dienstverlener werkt met een reservelijst.

De Dienstverlener kan er ook voor kiezen om de workshop niet te laten doorgaan, bijvoorbeeld wegens onvoldoende inschrijvingen of ziekte; in dit geval zal de Klant worden terugbetaald. De Dienstverlener kan eveneens de locatie of datum van de workshop wijzigen; in dit geval heeft de Klant de mogelijkheid om de inschrijving kosteloos te annuleren.

Artikel 5 – Vergoeding

5.1. *Algemeen*

5.1.1. De Dienstverlener doet steeds een Aanbod via de Website, en eventueel via een offerte die via e-mail wordt aangeboden. De prijzen worden uitgedrukt in euro. Er wordt geen BTW aangerekend.

5.2. *Facturatie en betaling*

5.2.1. Diensten of Goederen worden ofwel betaald onmiddellijk via de Website, ofwel onmiddellijk fysiek (na fysieke sessie), ofwel via een factuur die de Dienstverlener zal sturen (voorafgaand aan de start van een programma, workshop, traject, etc.). Deze factuur dient betaald te worden binnen de 10 kalenderdagen na factuurdatum.

5.2.2. Bij niet-betaling of wanbetaling van de factuur binnen de gestelde termijn, zal de Dienstverlener in eerste instantie een herinnering sturen.

Voor een tweede herinnering zal de Dienstverlening 10% herinneringskost aanrekenen.

Vanaf dat moment is over het openstaande factuurbedrag ook – zonder voorafgaande ingebrekestelling - een verwijlntrest verschuldigd van 10% op het factuurbedrag (per jaar) evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van 150,00 euro, tenzij een grotere schade door Ninasana aangetoond wordt. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigd.

5.2.3. Indien het gaat om een traject en de uitvoering van deze dienst al begonnen zou zijn vóór de wanbetaling intreedt, heeft de Dienstverlener het recht om haar Diensten t.o.v. de Klant op te schorten totdat de volledige factuur is voldaan.

Artikel 6 – Wijzigen of beëindiging van de overeenkomst

6.1. *Online cursussen*

6.1.1. De aankoop van een online cursus (bv. Kinderyoga voor professionals) kan niet geannuleerd worden. Indien er nog geen toegang is verleend tot de modules, is evenwel in overleg met de Dienstverlener een annulering mogelijk.

6.2. *Trajecten*

6.2.1. Een aangekochte Dienst in de vorm van een traject (bv. 1-op-1 3-maandentraject, hartcoherentietraject) kent een looptijd zoals vermeld bij de aankoop. Indien de Klant evenwel een Overeenkomst wenst te wijzigen of annuleren, gelden onderstaande regelingen.

6.2.2. Indien een Klant een lopende Overeenkomst wenst te annuleren, zal deze de Dienstverlener moeten vergoeden voor de reeds geleverde prestaties, gederfde winst en eventuele schadevergoeding conform artikel 1794 BW.

Betaling voor uitgevoerde sessies blijft steeds verschuldigd.

Kosteloos annuleren van de nog komende sessies is steeds mogelijk tot 14 dagen voorafgaand aan het moment van aanvang van de eerstvolgende sessie. Bij annulering hierna zal de Dienstverlener nog 50% van de prijs van de eerstvolgende sessie aanrekenen. Bij annulering na 7 dagen voor aanvang is dit het volledige bedrag. Bij een *no show* zonder verwittiging zal alsook het volledige bedrag worden aangerekend.

Bovenstaande is uitgezonderd eventuele schadevergoeding die de Dienstverlener nog kan aanrekenen voor winstderving of andere schade die wordt geleden door de annulering. De Dienstverlener begroot hiervan zelf de omvang.

Kosteloos verzetten van de datum van een sessie is mogelijk tot 14 dagen voorafgaand aan het moment van aanvang van deze sessie. Bij verzetten hierna zal de Dienstverlener nog 50% aanrekenen van de te verzetten sessie. Bij verzetten na 7 dagen voor aanvang is het mogelijk dat de Dienstverlener de te verzetten sessie volledig blijft aanrekenen. Voorgaande betekent een extra 50% of 100% van het bedrag van 1 sessie dat verschuldigd zal zijn.

6.2.3. De Dienstverlener kan een sessie te allen tijde zelf annuleren ingeval van ziekte, quarantaineverplichtingen of andere overmacht. De Dienstverlener is in dat geval nooit schadevergoeding verschuldigd.

De Dienstverlener kan de locatie of datum van een Dienst wijzigen. In dat geval heeft een Klant de mogelijkheid om de inschrijving kosteloos te annuleren.

6.3. Losse sessies en vrouwencirkels

Kosteloos annuleren van een losse sessie of inschrijving voor vrouwencirkel is mogelijk tot 14 dagen voorafgaand aan het moment van aanvang. Bij annulering hierna zal de Dienstverlener nog 50% van de prijs aanrekenen. Bij annulering na 7 dagen voor aanvang is dit het volledige bedrag. Bij een *no show* zonder verwittiging zal alsook het volledige bedrag worden aangerekend.

Artikel 7 – Levering

7.1. De log-in voor de online cursussen worden per mail geleverd, binnen 48 uur na ontvangst van de betaling. Alle modules worden hierbij in één keer beschikbaar gesteld.

Trajecten vinden plaats in sessies, live of online via Zoom.

Vrouwencirkels vinden plaats ofwel op de fysieke locatie die werd vermeld bij aanmelding, ofwel online via Zoom.

Losse sessies vinden plaats in een fysieke praktijkruimte bij de Klant thuis, ofwel online.

7.2. Voor het 1-op-1 3-maandenproject worden 8 sessies geleverd binnen 3 maanden, gerekend vanaf de eerste (intake)sessie.

Voor het hartcoherentietraject worden vanaf de bestelling 4 sessies geleverd met telkens 2 of 3 weken tussenpauze.

7.3. Vrouwencirkels vinden plaats op het afgesproken moment.

7.4. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van de leveringsinformatie (bv. e-mail) door de Klant.

De Dienstverlener is niet aansprakelijk wanneer de levertermijn zou uitlopen door overmacht, waaronder, doch niet uitsluitend: ziekte, redenen i.v.m. crises, ongeval.

Artikel 8 – Betwistingen

8.1. De Klant is verplicht om eventuele klachten over facturen en/of geleverde Diensten of Goederen van de Dienstverlener binnen de 60 dagen na de levering, via e-mail kenbaar maken aan de Dienstverlener. Klachten hierna worden niet meer in rekening genomen.

8.2. De Klant kan ook steeds kiezen om een klacht in te dienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid, via de volgende link: <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1. Algemeen

9.1.1. De Dienstverlener zal zich steeds inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. De Klant erkent dat de Dienstverlener slechts een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting.

9.1.3. De Klant is aansprakelijk voor eventuele materiële schade aan de goederen van Ninasana.

9.2. Overmacht

9.2.1. De Dienstverlener aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer zij als gevolg van overmacht of vreemde oorzaak niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal de Dienstverlener 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.

9.2.2. De Klant is evenmin aansprakelijk wanneer deze niet op een afspraak kan zijn wegens aangetoonde overmacht.

9.3. *Contractuele tekortkomingen*

9.3.1. Indien bij het uitvoeren van onze Overeenkomst een ernstige tekortkoming aan de Dienstverlener te wijten zou zijn kan de Klant haar schriftelijk in gebreke stellen, waarbij er een redelijke termijn wordt gegund om alsnog onze verplichtingen na te komen. De Dienstverlener kan slechts aansprakelijk gesteld worden voor een vervangende schadevergoeding die niet hoger kan zijn dan het factuurbedrag of het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering dekt, naargelang welk bedrag lager is.

9.3.2. Iedere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder enige vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gedeelde omzet of winst (uitgezonderd schade ten gevolge van een eigen opzettelijke fout of van niet-nagekomen essentiële verbintenissen uit de Overeenkomst).

Indien het om een Dienst B2C gaat, is het voorgaande nog uitgezonderd schade ten gevolge van de eigen zware fout of die van een aangestelde, de opzettelijke fout van een aangestelde en lichamelijke schade.

9.4. *Problemen website*

9.4.1. De Dienstverlener kan geen bepaalde uptime van de Website garanderen. De digitale inhoud kan daardoor eventueel voor korte periodes niet beschikbaar zijn. De Klant kan hiervoor geen vergoeding vorderen, wanneer dit binnen redelijke proporties blijft.

9.4.2. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door inbraak of hacking van de Website, phishing, farming of andere vormen van internetfraude of andere criminele activiteiten. De Dienstverlener zal het nodige doen om alle redelijke beveiligingsmaatregelen in acht te nemen en dit conform de stand der technieken die op dit moment beschikbaar zijn.

9.5. *Eigen verantwoordelijkheid klant*

9.5.1. De Dienstverlener begeleidt de Klant en staat hem/haar bij met advies. De Dienstverlener kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de beslissingen die de Klant zelf maakt.

Artikel 10 – Intellectuele eigendomsrecht

10.1. Door acceptatie van deze Algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk erkend door de Klant dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen, e-mails, downloads, schema's, modules en/of materialen, en overige inhoud op de website en online teaching platform, Goederen eigendom zijn van de Dienstverlener en beschermd zijn door de relevante rechten van intellectuele eigendom, waaronder doch niet beperkt tot auteursrechten, merkenrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten.

10.2. De Dienstverlener verleent aan de Klant een beperkt, persoonlijk, niet exclusief, niet sub-licentieerbaar, niet overdraagbaar en onherroepelijk recht om de Diensten en Goederen te gebruiken voor persoonlijke doeleinden in kader van de Overeenkomst en onder de voorwaarden zoals in deze Algemene voorwaarden gesteld. Dit enkel gedurende de duurtijd van de Overeenkomst.

10.3. Het is de Klant uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud, opgesteld door de Dienstverlener, te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken.

Het is de Klant ook verboden om de gegeven licentie over te dragen aan derden. De Klant mag sluitend de werken downloaden en opslaan en/of printen voor strikt persoonlijk gebruik.

10.4. Partijen kunnen steeds hiervan afwijken door middel van een schriftelijke overeenkomst.

Artikel 11 – Gegevensverwerking

11.1. Door het aanvaarden van een Aanbod, verklaart de Klant zich akkoord met de verwerking van zijn persoonsgegevens conform de privacy policy van de Dienstverlener. Deze Algemene voorwaarden dienen te worden gelezen in combinatie met deze privacy policy, die toegankelijk is op de Website.

Artikel 12 – Geheimhouding

12.1. Partijen zullen ertoe gebonden zijn een volledige geheimhoudingsverplichting in acht te nemen.

Dit houdt in dat zij, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de andere partij, 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, Goedie, 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 partijen
- het informatie betreft die partijen 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 partijen verplicht is mee te delen op grond van enige wettelijke, decretale of reglementaire of andere bindende bepaling van overheidswege,
- partijen informatie dient mee te delen in het kader van zijn/haar verdediging in een gerechtelijke procedure of arbitrage.

Deze geheimhoudingsverplichting zal gelden tijdens de duurtijd van de Overeenkomst en erna.

12.2. Partijen 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, zullen partijen een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van € 1.500,- onverminderd het recht om een aanvullende schadevergoeding te eisen, zo deze som niet voldoende de schade vergoedt. Deze schadevergoeding is verschuldigd aan de andere partij zonder dat dit het recht om alle mogelijke andere rechtsmiddelen aan te wenden, kan beperken.

12.3. De Klant erkent dat de Dienstverlener bepaalde info kan delen op haar sociale media kanalen. De Klant dient uitdrukkelijk te laten weten wanneer hij/zij wenst dat de Dienstverlener bepaalde informatie niet openbaar maakt.

Artikel 13 - Herroepingsrecht

13.1. Algemeen

13.1.1. De bepalingen van dit artikel geldt enkel voor deze Klanten die in hun hoedanigheid van consument een bestelling online zouden plaatsen. Deze heeft in principe 14 dagen het recht om de Overeenkomst kosteloos te herroepen.

13.2. Uitzonderingen:

13.2.1. Het herroepingsrecht geldt niet voor de digitale cursussen of inhoud waarvoor de Klant al (gedeeltelijk) toegang heeft gekregen. De ontbinding van downloads en andere leveringen van digitale inhoud (zonder materiële drager) is immers niet mogelijk wanneer de Klant voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de Overeenkomst voor het einde van de bedenktijd, en heeft erkend het ontbindingsrecht te verliezen bij het verlenen van deze toestemming.

13.2.2. Het herroepingsrecht geldt eveneens niet voor volledig uitgevoerde Diensten.

13.3. Uitoefening van het herroepingsrecht

13.3.1. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Klant de Dienstverlener via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, of per e-mail) op de hoogte stellen van zijn beslissing de Overeenkomst te herroepen. Om de herroepingstermijn na te leven moet de Klant zijn mededeling betreffende zijn uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

13.3.2. Indien de Klant de overeenkomst herroept, zal de Dienstverlener alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat zij op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de Overeenkomst te herroepen. De terugzending is evenwel op kosten van de Klant.

13.3.4. De Dienstverlener betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 14 – Slotbepalingen

14.1. Niemand kan zijn of haar rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit deze Algemene voorwaarden of de Overeenkomsten overdragen aan een derde partij zonder toestemming van de andere partij.

14.2. Wanneer een bepaling uit deze Algemene 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.

14.3. Deze Algemene voorwaarden alsook alle Overeenkomsten van de Dienstverlener worden beheerst door het Belgisch recht. Elke betwisting i.v.m. de interpretatie of uitvoering van een contract en m.b.t. de facturen van de Dienstverlener behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement Oost-Vlaanderen.

Laatste update: 19 januari 2023