



Algemene gebruikersvoorwaarden

art. 1 / Definities

1.1 SOLIVIDA is een eenmanszaak met als vertegenwoordiger Femke Witters, gevestigd te Jozef Wauterslaan 67, 2845 Niel en ingeschreven bij de KBO met nummer 1018.811.685

1.2 De klant is een persoon die een overeenkomst is aangegaan doormiddel van het invullen van een formulier of een akkoord per mail of het ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst.

1.3 Onder algemene voorwaarden: het geheel aan bepalingen zoals die in dit document werden opgenomen.

1.4 Diensten: 1 op 1 coaching, pakketten, trajecten, programma's

1.5 Overeenkomst: de overeenkomst tussen SOLIVIDA en de klant.

1.6 Informatie: gegevens die de klant vrijwillig levert aan SOLIVIDA.

1.7 Schriftelijk: per brief, e-mail en digitaal zoals Whatsapp of de chatfunctie op de website.

1.8 Vertrouwelijke info: financieel, gezondheidsinformatie die wordt verwerkt.

1.9 Website: www.solivida.be

art. 2 / Toepassing van algemene voorwaarden

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle uitgebrachte diensten, producten, pakketten en programma's.

2.2 Akkoord word gegeven doormiddel van het invullen van een formulier, de plaatsing en betaling van een bestelling.

2.3 Deze voorwaarden staan ter beschikking op de website samen met de privacy verklaring.

2.4 SOLIVIDA mag de algemene voorwaarden ten allen tijde wijzigen.

2.5 Als de algemene voorwaarden gewijzigd worden, worden klanten hiervan op de hoogte gebracht.

2.6 In geval van wijziging mag de klant zich ontbinden van de overeenkomst tot maximaal 14 dagen na het in werking treden van de vernieuwde algemene voorwaarden.

art. 3 / Het aanbod

3.1 Als er een bepaald aanbod wordt gesteld, zal mondeling worden duidelijk gemaakt hoe lang dit aanbod geldig is. Zo niet, dan wil dit zeggen dat dit aanbod 14 dagen geldig is.

3.2 Zolang het aanbod niet werd geaccepteerd binnen de benoemde termijn, heeft SOLIVIDA het recht dit aanbod te wijzigen of in te trekken.

3.3 In dit aanbod wordt de inhoud van de dienst, traject of programma besproken met bijhorend tarief.

3.4 Als blijkt dat de klant foutieve of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag SOLIVIDA de tarieven en aanvullende voorwaarden voor die bepaalde dienst aanpassen.

3.5 Het aanbod bevat een beschrijving die voldoende gedetailleerd is om een weloverwogen beslissing te maken over dit aanbod.

3.6 De uitvoering van diensten zullen pas gebeuren wanneer de betaling voldaan is, of na uitvoering van de eerste betaling indien in termijnen betaald wordt.

3.7 SOLIVIDA mag de tarieven van diensten tussentijds aanpassen. Dat wil zeggen wanneer een dienst, traject of programma afloopt en een klant zich opnieuw wil aansluiten, die zich moet houden aan de nieuwe tarieven en niet kan beroep doen op een eerder afgesloten overeenkomst.

3.8 Alles wat buiten de aangekochte dienst wordt geleverd, kan in rekening worden gebracht.

art. 4 / Overeenkomst, meerwerk, ontbinden, annulatie en wijzigingen

4.1 Een overeenkomst komt tot stand vanaf dat de klant akkoord gaat op het aanbod via e-mail of een bestelling plaatst op de website. Wijzigingen in deze overeenkomst zijn pas geldig indien dit door SOLIVIDA en de klant zijn geaccepteerd.

4.2 Na het sluiten van een overeenkomst worden de diensten geleverd binnen een afgesproken termijn. Als SOLIVIDA de overeenkomst nog niet heeft geaccepteerd, heeft de klant het recht om dit kosteloos te annuleren.

4.3 Een los 1 op 1 coachingmoment kan tot 24uur voor aanvang van dit coachingmoment worden geannuleerd of verplaatst. Indien deze termijn verstreken is, wordt deze sessie alsnog in rekening gebracht. Als deze sessie onderdeel is van een pakket of programma, dan wordt dat pakket of programma stopgezet.

4.4 Als een klant een programma of pakket wil annuleren voor aanvang van de werkzaamheden, dan moet daar een vergoeding voor worden betaald:

- **annulering tot 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 15% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;**
- **annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 25% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;**
- **annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 30% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;**
- **annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: zal 35% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden.**

4.5 Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging van een traject door de klant, die niet door overmacht of nalatigheid van SOLIVIDA komt, zal het volledig overeengekomen betaling alsnog verplicht worden uitgevoerd.

4.6 Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.7 Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop SOLIVIDA zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is

SOLIVIDA bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

art. 5 / Uitvoering van de overeenkomst

5.1 Bij elke overeenkomst zal Femke binnen SOLIVIDA naar beste vermogen, kunnen en kennis met het nodige vakmanschap de werkzaamheden uitvoeren. Femke en daarmee SOLIVIDA zijn niet verantwoordelijk voor de resultaten of andere gevolgen m.b.t. gezondheid en of deze aan de verwachtingen van de klant voldoen.

5.2 SOLIVIDA heeft een beveiligde website met HTTPS- en SSL-protocollen en beschermt zo de gegevens van de klant. Gegevens worden niet gedeeld met derden, tenzij na expliciet akkoord van de klant op papier, mail, Whatsapp, Instagram of de chatfunctie van de website.

5.3 SOLIVIDA is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld referenties, de gegevens van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4 De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en gezondheidsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar SOLIVIDA om verzoekt, tijdig aan SOLIVIDA beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie.

5.5 SOLIVIDA mag eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door SOLIVIDA zijn ontvangen.

5.6 Als door toedoen van SOLIVIDA de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of door andere onvoorziene omstandigheden, zal SOLIVIDA dit zo snel mogelijk per mail, binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

5.7 In geval van een traject en/of programma met een vooraf bepaalde duur is de klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken en/of coachingssessies. Er wordt voor het inplannen van het eerste coachingmoment steeds een herinnering per mail gestuurd, hierna is dit de verantwoordelijkheid van de klant. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies en eventuele

ingestuurde opdrachten komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

art. 6 / Rechten en plichten voor de klant

6.1 De klant heeft de plicht om zich te houden aan de afspraken, opgenomen in de algemene voorwaarden.

6.2 De klant is verplicht om elke wijziging in gegevens die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden en betaling, zo snel als mogelijk door te geven aan SOLIVIDA.

6.3 Klachten mogen worden doorgegeven aan SOLIVIDA uiterlijk binnen 7 dagen na aflevering van een dienst of binnen 14 dagen na afronding van een pakket of programma. Dit mag naar info@solivida.be Er wordt door SOLIVIDA binnen 10 werkdagen geantwoord op een klacht en gekeken samen met de klant naar en overeenkomst tussenbeide als oplossing.

6.4 De klant is verplicht een redelijk termijn te geven aan SOLIVIDA om de klacht aan te pakken en herstellen. Het indienen van een klacht schort de betaling niet op.

6.5 Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant SOLIVIDA van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6 De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die SOLIVIDA nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is SOLIVIDA niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7 Als SOLIVIDA inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. SOLIVIDA is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8 De klant heeft toegang tot de chatfunctie op de website voor contact, vragen en bezorgdheden te uiten. Voor administratieve vragen wordt aangeraden om dit

per mail te doen via info@solivida.be. Ook via Instagram is SOLIVIDA bereikbaar. Berichten worden binnen maximaal 5 dagen beantwoord.

6.9 Retourneren van diensten, producten, programma's, trajecten, pakketten of andere online producten is niet mogelijk.

art. 7 / Bijzondere bepalingen coachingtrajecten en programma's

7.1 Zodra de klant het aanbod van SOLIVIDA heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant, ook wanneer niet het hele traject of het hele programma wordt gevolgd. Het traject kan niet tussentijds worden stopgezet.

7.2 De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet gekopieerd worden en mag alleen voor eigen doeleinde gebruikt worden. Aangeleverde producten en diensten zijn enkel en alleen voor persoonlijk gebruik van de klant en mogen om geen enkele redenen gedeeld worden met derden.

7.3 Het aangeboden traject, online product of dienst mag niet gekopieerd worden, ook niet met referentie naar SOLIVIDA.

7.4 De klant erkent dat resultaat niet meteen zichtbaar kan zijn, maar dat deze verandering pas na consistent toepassen zichtbaar zal kunnen zijn. De klant erkent dat het resultaat afhankelijk is van zijn/haar eigen inzet.

7.5 SOLIVIDA vermeld hoe lang de klant toegang heeft tot een bepaald platform of content. Indien de content of inhoud gewijzigd, verwijderd of verplaatst wordt, brengt SOLIVIDA de klant hiervan 2 maanden op voorhand van op de hoogte.

7.6 Indien de klant langer toegang wil houden, kan dit na akkoord van een onderlinge overeenkomst waarin een meerprijs wordt aangerekend.

7.7 Inloggegevens met betrekking tot de online programma's mogen niet gedeeld worden met derden. Indien duidelijk wordt dat meerdere mensen dezelfde inlog gebruiken, worden deze inloggegevens onmiddellijk geschrapt van de lijst, zonder voorafgaande waarschuwing, zonder terugbetalingen.

7.8 SOLIVIDA is niet aansprakelijk voor het tijdelijk niet functioneren van software.

7.9 SOLIVIDA mag het aanbod en bijhorende content uitbreiden, beperken of aanpassen als dit gaat om een kwalitatieve verbetering.

7.10 SOLIVIDA mag een klant verwijderen van een dienst, programma, platform indien de klant het programma verstoort of zich niet houdt aan de algemene gebruikersvoorwaarden.

7.11 Het maken van screenshots en delen op sociale media is toegestaan, mits vermelding van @solivida_health.

7.12 Indien SOLIVIDA door overmacht genoodzaakt is om een online groepsactiviteit, welke onderdeel is van een traject, te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor activiteit voor de nader te bepalen datum.

7.13 SOLIVIDA mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject/het programma en toegang tot de online leeromgeving blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot een online leeromgeving is ontzegt, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

7.14 Het is de klant niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken van sessies binnen een groepstraject, tenzij vooraf toestemming is verleend.

7.15 Indien Femke bij SOLIVIDA verhinderd is voor een overeengekomen sessie binnen het traject en/of het programma, zal in overleg met de klant de sessie worden verplaatst.

art. 8 / Betaling

8.1 Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2 Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3 De eerste termijnbetaling gebeurt voor aanvang van de kick-off meeting.

8.4 SOLIVIDA biedt de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen.

8.5 Indien een niet-tijdige betaling meer dan 3x is voorgekomen, kan SOLIVIDA eenzijdig beslissen om de samenwerking en overeenkomst stop te zetten. Het resterende bedrag is door SOLIVIDA mogelijk om op te heffen of op te eisen.

8.6 De klant kan bezwaren tegen de door SOLIVIDA verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan SOLIVIDA kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal SOLIVIDA een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.7 Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of wanneer de klant een of meerdere incasso's storneert, dan is de klant €10,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. Tevens is de klant verplicht om zelf zorg te dragen voor de betaling die door automatische incasso niet is geslaagd.

art. 9 / Intellectueel eigendom

9.1 Alle geleverde diensten, producten, documenten, info en kennis is bezit van SOLIVIDA. Het is onder geen enkele omstandigheden toegestaan om deze geleverde documenten te delen, kopiëren, veelvoudigen of door te verkopen.

9.2 Elke handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij SOLIVIDA recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal 2x de door SOLIVIDA gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder recht op schadevergoeding te verliezen.

art. 10 / Duur overeenkomst en beëindiging

10.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, behalve indien schriftelijk anders overeen gekomen.

10.2 De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet is toegestaan.

10.3 Beide partijen mogen de overeenkomsten enkel ontbinden indien de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. Er moet in ieder geval een redelijke termijn gesteld worden om deze tekortkoming te kunnen herstellen.

10.4 In uitzondering op artikel 10.3. kan SOLIVIDA de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- Loonbeslag werd beslist
- Het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en/of terugkerende betalingsproblemen;
- De klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- De klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- De klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;
- De klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van SOLIVIDA negeert;
- Er een vertrouwensbreuk door eender welk voorval optreedt.

10.5 SOLIVIDA zal in geval van 10.4 het resterende bedrag voor de werkzaamheden retourneren, maar is nooit verplicht om een schadevergoeding te betalen aan de klant.

10.6 Als SOLIVIDA op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Nog te betalen bedragen, vervallen.

art. 11 / Aansprakelijkheid

11.1 De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en toepassing van de opgedane kennis, vaardigheden en/of adviezen die door Femke bij SOLIVIDA gegeven wordt.

11.2 Als SOLIVIDA toch, ondanks 11.1, aansprakelijk wordt gesteld voor schade, is elke aansprakelijkheid beperkt tot een vergoeding van directe schade tot maximaal het overeengekomen tarief.

11.3 SOLIVIDA kan niet aansprakelijk worden gesteld voor medische aandoeningen en ziekte. De gegeven informatie en vaardigheden in alle diensten, online producten, programma's, trajecten, pakketten en coachingmomenten zijn slechts adviezen en geen behandelingen voor medische aandoeningen. Voor medische aandoeningen wordt steeds doorverwezen en aangeraden om beroep te doen op een specialist. SOLIVIDA eigent zich geen enkele kennis over specifieke medische aandoeningen toe en biedt dus ook geen behandeling voor specifieke medische aandoeningen.

11.3 De klant heeft pas recht op schadevergoeding als de klant Femke van SOLIVIDA heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. Er moet een redelijk termijn gegeven worden om deze tekortkoming te kunnen herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer dit niet mogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4 In aanvulling op 11.2 is SOLIVIDA enkel aansprakelijk voor directe schade. Dat wil zeggen een acuut probleem die een rechtstreeks verband heeft met de gegeven adviezen en informatie door SOLIVIDA.

11.5 SOLIVIDA is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van SOLIVIDA of wanneer SOLIVIDA is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.6 SOLIVIDA is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals chronische gezondheidsproblemen, aangezien hier geen verband mogelijk is om aan te duiden of te bewijzen.

art. 12 / Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1 SOLIVIDA is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen, informaticaproblemen en overheidsmaatregelen.

12.2 Indien een situatie uit 12.1 zich voordoet, worden de verplichtingen opgeschort en wordt tussen beide partijen gekeken naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen duurt, hebben beide partijen de mogelijkheid om zich te ontsluiten. De tot dan gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3 SOLIVIDA kan niet aansprakelijk gesteld worden over geleverde diensten of functionaliteiten van derden.

art. 13 / Overige bepalingen en toepasselijk recht

13.1 Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als SOLIVIDA deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2 Gegevens ingegeven via de website worden beschermd door HTTPS en SSL-protocollen door Wix.com om veilig te browsen. Voor de uitvoering van veilige aankopen wordt gebruik gemaakt van Mollie.

13.3 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen.

13.4 Als SOLIVIDA afwijkt van de algemene voorwaarden in voordeel van de klant, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

13.5 Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Belgisch recht van toepassing.

13.6 Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.