Algemene voorwaarden

Workshopgevers (Aanbieders) en Workshop Academy

DE BV LOWTA (handelend onder de handelsnamen 'SPOT', 'SPOT WORKSHOPS' en 'SPOT-PLATFORM'), met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Stuivenbergbaan 83 en ondernemingsnummer 0726.603.244.

Contactgegevens:

- E-mailadres: team@spotworkshops.be
- Telefoonnummer: +32 15 18 63 73

De laatste versie van deze voorwaarden is steeds te raadplegen in je dashboard en op de website. Lees ze zorgvuldig voordat je onze Diensten gebruikt.

DEEL 1 – ALGEMEEN

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (1) Aanbod: alle aanbiedingen en prijsopgaves uitgaande van de Dienstverlener, via de Website of via e-mail.
- (2) Aanbieder: de ondernemer die via het Platform een workshop, DIY-pakket, workshopbox, online workshop of andere dienst aanbiedt.
- (3) Content: het door de Aanbieder aangemaakte evenement, workshop, DIY-pakket, workshopbox of locatie op het Platform.
- (4) Consument: de ondernemer of consument die zich via het Platform inschrijft voor een workshop (georganiseerd door de Dienstverlener of een Aanbieder) of een DIY-pakket of workshopbox aankoopt. In deze voorwaarden ook "Deelnemer" genoemd.
- (5) Dienst: het gebruik van het Platform en de bijhorende functionaliteiten, waaronder de Boekingswidget.
- (6) Dienstverlener: LOWTA BV, handelend onder de namen SPOT, SPOT WORKSHOPS en SPOT-PLATFORM.
- (7) Gebruiker: elke persoon die het Platform gebruikt, waaronder Aanbieders, Consumenten en Klanten.
- (8) Herroepingsrecht: het recht van een consument om binnen de wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen af te zien van een overeenkomst op afstand, conform artikel VI.47 e.v. WER.
- (9) Ingangsdatum: de dag waarop het account van de Aanbieder wordt aangemaakt.
- (10) Klant: de particulier of ondernemer die online cursussen, e-books, trajecten of coaching aankoopt via de Website of via Workshop Academy.
- (11) Overeenkomst: de overeenkomst tussen de Aanbieder of Klant en de Dienstverlener.
- (12) Plan: de formule waarmee de Aanbieder het Platform gebruikt, zoals omschreven in artikel 4.
- (13) Platform: de online omgeving waarop Aanbieders hun Content kunnen plaatsen en waar Consumenten en Klanten Producten kunnen aankopen.
- (14) Producten: tickets voor workshops, privé groepsworkshops, DIY-pakketten, workshopboxen, online trajecten, e-books, cursussen en locaties (deze opsomming is niet limitatief).

- (15) Boekingswidget: de code die de Dienstverlener ter beschikking stelt waarmee de Aanbieder zijn kalender en boekingsmodule van het Platform op zijn eigen website of sociale media kan tonen.
- (16) Schriftelijk: schriftelijke communicatie, zoals per e-mail of, waar nodig, per aangetekend schrijven.
- (17) Website: www.spotworkshops.be, www.spotworkshops.nl en www.workshopacademy.eu.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1. In deze algemene voorwaarden beschrijven wij de regels op basis waarvan wij als Dienstverlener onze diensten leveren. Deel 1, 2 en 4 zijn van toepassing op Aanbieders voor al hun workshops, trajecten, overeenkomsten, diensten en producten die zij verkopen via het Platform. Deel 1, 3 en 4 zijn van toepassing op de aankoop van e-books, online cursussen, trajecten, coaching en producten bij de Dienstverlener, onder meer via Workshop Academy.

2.2. Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele algemene voorwaarden van de Aanbieder of Klant, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

2.3. De laatste versie van deze algemene voorwaarden is steeds van toepassing. De Dienstverlener brengt de Aanbieder per e-mail of via het dashboard op de hoogte van wezenlijke wijzigingen.

DEEL 2 – BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP HET GEBRUIK VAN HET PLATFORM DOOR DE AANBIEDER

Artikel 3 – Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

De Aanbieder verklaart de community richtlijnen te hebben gelezen.

3.1. De Dienstverlener biedt een Platform aan waarop de Aanbieder zijn Content kan aanbieden. Om het Platform te gebruiken, registreert de Aanbieder zich op het Platform, waarna hij zelf zijn Content kan plaatsen.

3.2. De Aanbieder betaalt voor het gebruik van het Platform, afhankelijk van het gekozen Plan:

- (1) een commissie per verkocht Product, ticket, workshopbox of privé groepsworkshop, berekend op het totale bedrag dat de Consument betaalt;
- (2) een jaarlijkse deelnamevergoeding, behalve bij de formule zonder jaarplan (zie artikel 4.2).

3.3. Voor het gebruik van het Platform als locatie-eigenaar geldt een jaarlijkse bijdrage.

3.4. De Dienstverlener treedt enkel op als tussenpersoon en kan nooit worden beschouwd als de organisator of eigenaar van de evenementen van de Aanbieder. De Aanbieder contracteert rechtstreeks met de Consument. De Aanbieder is volledig aansprakelijk voor de inhoud, kwaliteit, organisatie en het eventueel annuleren van het Product. De Aanbieder is zelf verantwoordelijk om aan alle regelgeving te voldoen en zijn diensten nauwkeurig te omschrijven.

3.5. De Aanbieder zet de prijzen op het Platform niet hoger dan op zijn eigen website of andere verkoopkanalen.

3.6. De Aanbieder en de aanbieders van locaties zijn zelf verantwoordelijk voor het aanbod, de beelden en de informatie die zij publiek maken op het Platform. De Content moet waarheidsgetrouw en accuraat zijn. De Dienstverlener geeft geen garanties ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid, volledigheid, integriteit en juistheid van de Content die op het Platform wordt gepubliceerd.

De Dienstverlener kan te allen tijde Content aanpassen of verwijderen wanneer die niet voldoet aan de noodzakelijke vereisten of ingaat tegen de community richtlijnen.

De Aanbieder erkent dat de Dienstverlener de Content mag gebruiken voor marketing- en reclamedoeleinden, onder meer ter promotie van de workshop.

De Dienstverlener mag gegevens bekendmaken en gebruiken indien dit wettelijk verplicht is of noodzakelijk is in een gerechtelijke procedure om haar belangen te behartigen.

De Aanbieder bepaalt zelf de regels inzake annulatie en terugbetaling van zijn Producten, binnen de mogelijkheden van het Platform. Indien een Product niet beschikbaar is of niet kan doorgaan, mag de Dienstverlener de commissie op reeds verkochte Producten behouden.

3.7. De Dienstverlener garandeert op geen enkele manier dat het gebruik van de Dienst bepaalde resultaten zal opleveren, zoals een minimum aantal Deelnemers, boekingen of aanvragen. De Dienstverlener is evenmin verantwoordelijk voor beslissingen die genomen worden op basis van het gebruik van het Platform en de op die manier gesloten overeenkomsten.

3.8. De Dienstverlener zorgt voor de goede werking en het onderhoud van het Platform. Indien de Aanbieder problemen ondervindt, brengt hij de Dienstverlener daarvan onmiddellijk op de hoogte per e-mail of telefoon. Hiervoor kan geen schadevergoeding worden gevraagd.

3.9. De Dienstverlener is te allen tijde gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking en zonder daarmee aansprakelijkheid op te lopen, (onderdelen van) de Dienst, het Platform en/of de Content (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken indien zij dat noodzakelijk acht, bijvoorbeeld (niet limitatief):

- in het kader van redelijkerwijs noodzakelijk onderhoud van het Platform;
- indien het specifieke gebruik van de Dienst de belangen en goede naam van de Dienstverlener kan schaden of schade kan toebrengen aan Gebruikers of derden;
- bij gebruik van de Dienst voor andere doeleinden dan beschreven in deze voorwaarden;
- bij onredelijk of disproportioneel beslag op de (technische) infrastructuur van het Platform of belemmering van de functionaliteiten van de Dienst;
- in geval van Content die naar de mening van de Dienstverlener strijdig is met de openbare orde, de goede zeden of de goede smaak, of die anderszins onrechtmatig of onwenselijk is.

3.10. De Consument schrijft zich via het Platform of via de Boekingswidget in voor een workshop of evenement, bestelt een DIY-pakket of workshopbox, of boekt een privé groepsworkshop. Bij een correcte inschrijving ontvangt de Aanbieder een kennisgeving met de gegevens van de Deelnemer.

3.11. Indien de Dienstverlener door een Consument of derde wordt aangesproken over een Product, geeft de Dienstverlener dit door aan de Aanbieder. De Aanbieder vrijwaart de Dienstverlener voor elke claim of vordering van derden, van welke aard ook (zie artikel 17.5).

3.12. Voor bepaalde Producten, waaronder groepsworkshops, biedt de Dienstverlener communicatiekanalen aan die de Aanbieder in staat stellen het Product zo efficiënt mogelijk te verkopen. Het is verboden contactgegevens te delen zonder voorafgaand akkoord van de Dienstverlener, om te voorkomen dat een aanvraag die via het Platform binnenkomt buiten het Platform wordt afgerond. Indien contactgegevens worden uitgewisseld of de Aanbieder telefonisch contact opneemt, registreert hij dit steeds in het Platform.

De Dienstverlener biedt functies aan waarmee de Aanbieder en de Deelnemers via het Platform contact kunnen opnemen. Partijen gebruiken dit systeem enkel voor de doeleinden waarvoor het

dient. De Aanbieder erkent dat de Dienstverlener toezicht kan houden op het correcte gebruik ervan.

3.13. De Aanbieder is zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van de verzekeringen die noodzakelijk zijn voor de verkoop en/of uitbating van zijn Producten. De Dienstverlener kan te allen tijde bewijs van de afgesloten verzekeringen opvragen, zonder daarvoor aansprakelijk te kunnen worden gesteld. De Aanbieder bezorgt dit bewijs binnen de week. De Dienstverlener kan de Aanbieder vragen bijkomende verzekeringen af te sluiten wanneer zij dit noodzakelijk acht.

3.14. De commissie is eveneens van toepassing op verkopen of opdrachten die tot stand komen via het Platform, ongeacht of het om een workshop of een ander aanbod gaat (zoals producten, creatieve opdrachten, demonstraties of groepsactiviteiten). Elke transactie die voortvloeit uit een aanvraag via het Platform, of waarbij het Platform als bemiddelaar optreedt, is een platformtransactie waarop commissie verschuldigd is.

3.15. De Aanbieder communiceert op een professionele, tijdige en klantgerichte manier met Deelnemers en met de Dienstverlener. De Aanbieder reageert binnen drie (3) werkdagen op aanvragen of berichten die via het Platform of via Spot Workshops worden doorgestuurd. Antwoordt de Aanbieder niet tijdig, dan mag de Dienstverlener in het belang van de klantentevredenheid een alternatief voorstel doen of de aanvraag aan een andere Aanbieder toewijzen.

3.16. De Aanbieder gaat ermee akkoord dat de Dienstverlener partners of sponsors kan vermelden op zijn workshop- of profielpagina's of in communicatie naar Deelnemers.

3.17. Boekingswidget. De Aanbieder kan de Boekingswidget gebruiken om zijn kalender en boekingsmodule op zijn eigen website of sociale media te tonen. Boekingen via de Boekingswidget verlopen via het Platform en worden automatisch gesynchroniseerd. Op deze boekingen is de gewone commissie van het gekozen Plan van toepassing, zonder bijkomende kosten. De Aanbieder gebruikt de Boekingswidget enkel voor zijn eigen aanbod en past de code niet aan op een manier die de werking of de betaalflow van het Platform omzeilt.

3.18. Zichtbaarheid en rangschikking. De Dienstverlener bepaalt zelf de volgorde waarin Content op het Platform, in zoekresultaten, nieuwsbrieven en andere communicatie wordt getoond. Daarbij kan onder meer rekening worden gehouden met het gekozen Plan, relevantie, beschikbaarheid, reviews, reactiesnelheid en volledigheid van de Content. Content van Aanbieders met een actief Plan is zichtbaar voor alle bezoekers van het Platform.

Artikel 4 – Plannen, facturatie en betaling

4.1. De Dienstverlener biedt de volgende Plannen aan:

- (1) Essential: jaarplan met toegang tot het Platform en de bijhorende functionaliteiten;
- (2) Premium: jaarplan met alle functionaliteiten van Essential, aangevuld met extra zichtbaarheid en persoonlijke ondersteuning, zoals omschreven op de prijspagina;
- (3) formule zonder jaarplan: zonder jaarlijkse deelnamevergoeding, met een hogere commissie, enkel voor groepsworkshops, na akkoord van de Dienstverlener.

De concrete tarieven, commissiepercentages en inhoud van de Plannen worden niet in deze voorwaarden vastgelegd, maar zijn steeds te raadplegen op de prijspagina van de Website. Het Plan en de tarieven die golden op het moment van aankoop of verlenging blijven van toepassing tot het einde van de lopende periode.

4.2. Toegang tot het Platform wordt verleend na betaling van de jaarlijkse deelnamevergoeding van het gekozen Plan, behalve bij de formule zonder jaarplan. De betaling gebeurt online of via factuur

binnen 14 dagen na ontvangst. Wordt de factuur niet binnen deze termijn betaald, dan mag de Dienstverlener het account tijdelijk of definitief deactiveren tot de volledige betaling heeft plaatsgevonden.

4.3. Premium. De bijkomende voordelen van Premium (zoals een hogere en frequentere vermelding in de zoekresultaten, extra zichtbaarheid bij bedrijven en eventplanners, persoonlijke matching bij groeps- en bedrijfsaanvragen die rechtstreeks bij de Dienstverlener binnenkomen, voorrang bij events van de Dienstverlener, opname in B2B-communicatie en een premium call) vormen een inspanningsverbintenis. De Dienstverlener garandeert geen minimum aantal aanvragen, matches, boekingen of vermeldingen. De Aanbieder kan op elk moment overstappen van Essential naar Premium, volgens de voorwaarden op de prijspagina.

4.4. Op elk verkocht ticket, DIY-pakket, workshopbox en elke privé groepsworkshop (inclusief bijkomende kosten zoals vervoers-, personeels- en leveringskosten) via het Platform of de Boekingswidget wordt een commissie aangerekend volgens het gekozen Plan. De betalingen van Consumenten gebeuren in principe via het Platform. De commissie wordt rechtstreeks ingehouden via de betaalverwerker (Mollie). De totale verkoopprijs, verminderd met de commissie, wordt uitbetaald op het opgegeven Mollie-account. De Aanbieder ontvangt een factuur voor het commissiebedrag in zijn dashboard. Deze factuur is reeds voldaan.

4.5. Wanneer een Consument een offerte en/of factuur wenst, kan de afhandeling buiten het betaalsysteem van het Platform gebeuren. De Aanbieder brengt de Dienstverlener daarvan steeds op de hoogte (per e-mail of via het dashboard). In dat geval factureert de Dienstverlener de commissie aan de Aanbieder.

4.6. Wanneer de Aanbieder rechtstreeks een factuur aan de Consument uitreikt (buiten het automatische betaalsysteem), uploadt hij deze factuur uiterlijk veertien (14) kalenderdagen na de datum van de workshop of dienst via het Platform, zodat de Dienstverlener de commissiefactuur kan opmaken. Gebeurt dit niet, dan mag de Dienstverlener de commissie op die opdracht verhogen met 5 procentpunten (bijvoorbeeld van 15% naar 20% van het totale factuurbedrag) en/of de toegang tot het Platform tijdelijk beperken tot de factuur is opgeladen.

4.7. Bij niet-betaling of laattijdige betaling van een factuur binnen de gestelde termijn worden alle openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar. Vanaf de vervaldag is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlintrest verschuldigd van 10% per jaar op het factuurbedrag, evenals een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 75,00. In geval van gedeeltelijke betaling blijft de volledige schadevergoeding verschuldigd.

4.8. Bij laattijdige betaling mag de Dienstverlener de toegang tot het Platform opschorten tot alle verschuldigde bedragen (hoofdsom, intresten en schadevergoeding) volledig betaald zijn. Eventuele tegoeden van de Aanbieder kunnen in dat geval worden ingehouden.

4.9. Het is ook mogelijk dat de Consument of aanvrager van een workshop (typisch een bedrijf) rechtstreeks door de Dienstverlener wordt gefactureerd, bijvoorbeeld wanneer meerdere Producten op maat worden aangevraagd en/of het projectmanagement van de Dienstverlener wordt ingeschakeld. In dat geval treedt de Dienstverlener op als leverancier van de klant en richt de Aanbieder zijn factuur, verminderd met het commissiebedrag, rechtstreeks aan de Dienstverlener. De commissie wordt berekend volgens de geldende voorwaarden en is door de Aanbieder reeds verrekend in het netto factuurbedrag. Deze factuur mag pas worden uitgereikt nadat de workshop heeft plaatsgevonden en heeft een betaaltermijn die rekening houdt met de betaaltermijn van de

eindklant.

Artikel 5 – Duurtijd, verlenging en beëindiging

5.1. Jaarplannen hebben een duurtijd van één (1) jaar vanaf de startdatum. De Aanbieder kan het Plan tijdens het jaar opzeggen, maar de jaarlijkse deelnamevergoeding wordt niet terugbetaald. De toegang tot het Platform en de zichtbaarheid van de workshops blijven actief tot het einde van de betaalde periode.

5.2. Jaarplannen worden niet automatisch verlengd. De Dienstverlener brengt de Aanbieder voor het einde van de looptijd op de hoogte van de mogelijkheid tot verlenging. Indien de Dienstverlener in de toekomst een automatische verlenging invoert, wordt de Aanbieder hiervan vooraf Schriftelijk op de hoogte gebracht. Na een automatische verlenging heeft de Aanbieder steeds het recht om binnen 14 kalenderdagen na de verlengingsdatum de verlenging kosteloos ongedaan te maken, met volledige terugbetaling van de deelnamevergoeding voor de nieuwe periode.

5.3. De Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding, als de Aanbieder niet of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen voldoet. De Dienstverlener kan haar diensten slechts naar behoren uitvoeren wanneer de Aanbieder zijn contractuele verplichtingen nakomt.

5.4. Indien de Aanbieder niet behoorlijk of niet tijdig aan een verplichting voldoet, alsook in geval van faillissement, aanvraag van uitstel van betaling, stillegging of vereffening van het bedrijf van de Aanbieder, is de Aanbieder van rechtswege in verzuim. De Dienstverlener heeft dan het recht om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is. In al deze gevallen is elke vordering van de Dienstverlener op de Aanbieder onmiddellijk en volledig opeisbaar.

Artikel 6 – Gebruikersaccount voor het Platform

6.1. Om toegang te krijgen tot het Platform maakt de Aanbieder een account aan, na betaling van de jaarlijkse deelnamevergoeding van het gekozen Plan (behalve bij de formule zonder jaarplan). De Aanbieder houdt de bedrijfsgegevens in zijn account steeds actueel en gebruikt een veilig en uniek wachtwoord.

6.2. Toegang tot het account is strikt persoonlijk. Elk account is gekoppeld aan een specifieke onderneming. De toegang tot het account, de accountgegevens en de inloggegevens mogen niet met derden worden gedeeld.

6.3. Bij een vermoeden dat accountgegevens met derden worden gedeeld, kan de toegang tot het account voor onbepaalde tijd worden geblokkeerd, zonder dat de Dienstverlener enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd is.

6.4. Wanneer de Aanbieder handelt in strijd met deze voorwaarden, op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan de Dienstverlener, mag de Dienstverlener de toegang tot het account ontzeggen, zonder dat zij hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

DEEL 3 – BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP DE VERKOOP VAN E-BOOKS, ONLINE CURSUSSEN, TRAJECTEN, WORKSHOPS EN PRODUCTEN DOOR DE DIENSTVERLENER

Artikel 7 – Aanbod en aanvaarding

7.1. De Dienstverlener doet ook een aanbod via de Website, onder meer via Workshop Academy (www.workshopacademy.eu). De prijzen worden uitgedrukt in euro, inclusief of exclusief btw zoals vermeld bij het aanbod.

7.2. De Dienstverlener heeft steeds het recht om de tarieven en/of voorwaarden aan te passen. Het aanbod dat gold op het moment dat de Aanbieder of Klant het aanvaardt (aankoopt), is het geldende aanbod.

7.3. De Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de Aanbieder of Klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, zoals een onrealistisch hoge korting of een ongebruikelijk lage prijs.

7.4. Bij aanvaarding van het aanbod voor de levering van een dienst of product gaat de Aanbieder of Klant ermee akkoord dat de overeenkomst onmiddellijk wordt uitgevoerd, met inachtneming van artikel 8. De diensten of producten die via de Website worden aangekocht, worden onmiddellijk betaald via de betaalfunctionaliteiten die de Dienstverlener voorziet.

Artikel 8 – Herroepingsrecht

8.1. Dit artikel geldt enkel voor Klanten die als consument online aankopen. De Klant heeft het recht om binnen 14 kalenderdagen de aankoop van fysieke producten te herroepen, zonder opgave van reden. De Dienstverlener mag naar de reden vragen, maar de Klant is niet verplicht die te geven. De bedenktijd gaat in op de dag nadat de Klant, of een door hem aangewezen derde, het product heeft ontvangen.

8.2. Uitzonderingen: het herroepingsrecht geldt niet voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd (zoals downloads en online cursussen), wanneer de Klant vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de levering vóór het einde van de bedenktijd en heeft erkend dat hij daardoor zijn herroepingsrecht verliest. Het herroepingsrecht geldt evenmin voor tickets voor workshops of andere vrijetijdsactiviteiten op een specifieke datum of binnen een specifieke periode.

Artikel 9 – Uitoefening van het herroepingsrecht

9.1. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, brengt de Klant de Dienstverlener via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld per e-mail of per post) op de hoogte van zijn beslissing. Deze mededeling moet worden verzonden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

9.2. De Klant zendt de goederen onverwijld en uiterlijk 14 kalenderdagen na de mededeling van de herroeping terug naar de Dienstverlener. De Klant is op tijd als hij de goederen terugstuurt voordat deze termijn is verstreken.

9.3. De directe kosten van het terugzenden zijn voor rekening van de Klant.

9.4. De Klant is aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van een gebruik dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Enkel artikelen in de originele verpakking, met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en aankoopbewijs, worden teruggenomen.

9.5. Indien de Klant de overeenkomst herroept, betaalt de Dienstverlener alle van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, terug binnen maximum 14 kalenderdagen nadat zij van de herroeping op de hoogte werd gebracht. De Dienstverlener mag wachten met terugbetalen tot zij de goederen heeft teruggekregen of tot de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naargelang wat eerst valt.

9.6. De terugbetaling gebeurt met hetzelfde betaalmiddel als de oorspronkelijke transactie, tenzij de Klant uitdrukkelijk anders heeft ingestemd. De terugbetaling is kosteloos voor de Klant.

Artikel 10 – Levering

10.1. Als verzendadres geldt het adres of e-mailadres dat de Aanbieder of Klant heeft opgegeven. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in deze gegevens.

10.2. Online producten of de toegang tot online trainingen worden uiterlijk 48 uur na aankoop bezorgd op het opgegeven e-mailadres.

Artikel 11 – Gebruikersaccount voor online trainingen

11.1. Om toegang te krijgen tot online diensten, waaronder online trainingen, maakt de Aanbieder of Klant een account aan op de Website of het gekozen trainingsplatform. Hij houdt de gegevens in zijn account actueel en gebruikt een veilig en uniek wachtwoord.

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

11.3. Bij een vermoeden dat accountgegevens met derden worden gedeeld, kan de toegang tot het account voor onbepaalde tijd worden geblokkeerd, zonder dat de Dienstverlener enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd is.

11.4. Wanneer de Aanbieder of Klant handelt in strijd met deze voorwaarden, op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan de Dienstverlener, mag de Dienstverlener de toegang tot het account ontzeggen, zonder dat zij hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

Artikel 12 – Online trainingen

12.1. Toegang tot online trainingen is persoonlijk. De toegang en de inhoud van de trainingen mogen niet met derden worden gedeeld.

12.2. Bij een vermoeden dat toegang tot een online training met derden wordt gedeeld, wordt de toegang voor onbepaalde tijd geblokkeerd, zonder dat de Dienstverlener enige vergoeding of terugbetaling verschuldigd is.

12.3. Online trainingen worden uitgevoerd via de Website of het gekozen trainingsplatform.

12.4. De Aanbieder of Klant beschikt minstens over een e-mailadres, een internetverbinding, een webbrowser en geschikte apparatuur om de online trainingen te volgen.

12.5. De Dienstverlener deelt steeds mee hoelang de training (en de toegang ertoe) beschikbaar blijft. Indien de Dienstverlener een online training niet langer aanbiedt, brengt zij de Aanbieder of Klant hiervan tijdig op de hoogte.

12.6. De Dienstverlener biedt geen garantie op voortgang, verbetering of resultaat. De resultaten hangen steeds af van de inspanningen van de Aanbieder of Klant.

12.7. De Aanbieder of Klant onthoudt zich van elk gebruik van (de inhoud van) de online trainingen dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor de Dienstverlener.

Artikel 13 – Tarieven en betalingen bij een traject of coaching

13.1. De werkzaamheden starten na volledige betaling van de hoofdsom van het gekozen traject of de coaching, via een eenmalige betaling of een maandelijkse vergoeding. De maandelijkse vergoeding wordt maandelijks vooruitbetaald via SEPA-domiciliëring of via factuur. Bij aanvang wordt een afrekening opgemaakt voor de periode vanaf de start van de overeenkomst tot de eerstvolgende 5de van de maand. Vanaf dan wordt de maandelijkse vergoeding telkens op de 5de van de maand gefactureerd of gedomicilieerd en is ze onmiddellijk betaalbaar.

13.2. Indien de Aanbieder of Klant niet tijdig betaalt, mag de Dienstverlener haar diensten opschorten tot het verschuldigde bedrag is ontvangen. De betalingsverplichting blijft onverminderd bestaan.

13.3. Bij niet-betaling op de vervaldag en indien de Dienstverlener tot invordering moet overgaan, mag de Dienstverlener alle nog verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisen, ongeacht de voorziene betaalwijze.

13.4. Indien geen domiciliëring is afgesproken, betaalt de Aanbieder of Klant het volledige factuurbedrag in één keer via het online betaalsysteem of op rekeningnummer BE53 7350 5426 8353 van de Dienstverlener, met vermelding van het factuurnummer. De factuur is betaalbaar binnen 14 dagen. Toegang wordt pas verleend na betaling. Bij laattijdige betaling is artikel 4.7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14 – Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

14.1. De Dienstverlener biedt verschillende soorten diensten aan. Indien geen offerte wordt opgemaakt, vindt de Aanbieder of Klant de nodige informatie op de Website of kan hij die opvragen bij de Dienstverlener.

14.2. De Dienstverlener levert op professionele wijze de nodige inspanningen om haar dienstverlening zo goed mogelijk bij de wensen van de Aanbieder of Klant te laten aansluiten en voert de overeenkomst uit naar best inzicht en vermogen. Dit is een inspanningsverbintenis en nooit een resultaatsverbintenis.

14.3. Indien en voor zover dit nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, mag de Dienstverlener bepaalde werkzaamheden uitbesteden aan derden, zonder de Aanbieder of Klant daarvan op de hoogte te moeten brengen.

14.4. De Aanbieder of Klant doet al wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is voor een tijdige en correcte uitvoering, in het bijzonder door tijdig volledige, juiste en duidelijke gegevens en/of materialen aan te leveren. Als de Aanbieder of Klant herhaaldelijk geen medewerking verleent, stelselmatig voor vertraging zorgt of zijn verplichtingen niet nakomt, mag de Dienstverlener de overeenkomst eenzijdig beëindigen, de prestaties stopzetten en/of een eindfactuur versturen voordat alle diensten geleverd zijn.

14.5. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als gevolg van onjuiste of onvolledige gegevens die de Aanbieder of Klant heeft verstrekt. Wanneer de Dienstverlener een advertentie ter goedkeuring voorlegt en deze wordt goedgekeurd, kan de Dienstverlener niet instaan voor eventuele vergissingen daarin.

14.6. Coaching: partijen spreken in onderling overleg af wanneer de coachings plaatsvinden. Een afspraak kan één keer worden verplaatst, mits dit uiterlijk 48 uur voor aanvang wordt meegedeeld. Partijen leggen dan samen een nieuwe datum vast. Wanneer de Aanbieder of Klant een afspraak meermaals of niet tijdig verplaatst, vervalt de sessie of wordt hiervoor een vergoeding aangerekend.

Artikel 15 – Duurtijd, beëindiging of annulatie van een traject of coaching

15.1. De duurtijd hangt af van het gekozen traject of product en wordt steeds vooraf meegedeeld. Een traject kan in principe niet voortijdig worden stopgezet. Bij aankoop gaat de Aanbieder of Klant ermee akkoord dat het volledige traject verschuldigd is, ook wanneer hij tijdens het traject wil annuleren. Bij annulering door de Aanbieder of Klant volgt geen terugbetaling, onverminderd het wettelijke herroepingsrecht van consumenten waar dat van toepassing is.

15.2. De Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding, als de Aanbieder of Klant niet of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen voldoet.

15.3. De Aanbieder of Klant kan de overeenkomst niet annuleren, tenzij met Schriftelijk akkoord van de Dienstverlener of op grond van een wettelijk recht.

15.4. Indien de Aanbieder of Klant niet behoorlijk of niet tijdig aan een verplichting voldoet, alsook in geval van faillissement, aanvraag van uitstel van betaling, stillegging of vereffening van zijn bedrijf, is hij van rechtswege in verzuim. De Dienstverlener heeft dan het recht om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is. In al deze gevallen is elke vordering van de Dienstverlener onmiddellijk en volledig opeisbaar.

DEEL 4 – BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP ALLE DIENSTEN EN PRODUCTEN VAN DE DIENSTVERLENER

Artikel 16 – Klachten en betwistingen

16.1. Klachten moeten gegrond en gemotiveerd zijn en uiterlijk binnen 8 dagen na ontvangst van de (eind)factuur of na het einde van de opdracht Schriftelijk worden gericht aan het e-mailadres bovenaan deze voorwaarden.

16.2. Partijen verbinden zich ertoe een klacht eerst onderling en in alle redelijkheid te bespreken voordat zij die via andere kanalen, zoals sociale media, verspreiden. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om schadevergoeding te vorderen voor schade die zij lijdt door onjuiste, misleidende of lasterlijke uitlatingen.

16.3. Betaling van de eindfactuur, ook gedeeltelijk, of het in gebruik nemen van de geleverde dienst geldt als vermoeden van aanvaarding, tenzij binnen de maand na een van deze gebeurtenissen Schriftelijk een klacht wordt ingediend.

Artikel 17 – Aansprakelijkheid

17.1. Overmacht. De Dienstverlener is niet aansprakelijk wanneer zij door overmacht of een vreemde oorzaak haar verplichtingen niet kan nakomen. Is de overmacht tijdelijk, dan wordt de uitvoering opgeschort en komt de Dienstverlener haar verplichtingen na zodra dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Is verderzetting niet meer mogelijk, dan wordt de overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden.

17.2. Relaties met derden. Voor zover de Dienstverlener afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveringen van derden (zoals betaalverwerkers en hostingpartners), kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit deze relaties of de beëindiging ervan.

17.3. Contractuele tekortkomingen. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de Dienstverlener of haar leidinggevenden, aanvaardt de Dienstverlener geen aansprakelijkheid voor

schade als gevolg van het verlenen van de Dienst. De Dienstverlener is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder zuivere vermogensschade, gederfde omzet en winst, schade door verlies of beschadiging van elektronische gegevens of door vertraging in het dataverkeer, immateriële schade, of schade door ongeoorloofde toegang tot of gebruik van de Dienst door derden.

17.4. Technische problemen. De Dienstverlener kan geen bepaalde beschikbaarheid van de Website, het Platform of de Boekingswidget garanderen. De digitale inhoud kan daardoor kortstondig niet beschikbaar zijn. De Aanbieder of Klant kan hiervoor geen vergoeding vorderen, voor zover dit binnen redelijke grenzen blijft. De Dienstverlener stelt alles in het werk om de Website en de online diensten zo snel mogelijk weer beschikbaar te maken.

17.5. Vrijwaring. De Aanbieder of Klant vrijwaart de Dienstverlener voor alle schade (directe, indirecte, incidentele en gevolgschade), verliezen en aansprakelijkheden, bekend of onbekend, die voortvloeien uit een geschil tussen de Aanbieder of Klant en een Deelnemer in verband met de dienst of het evenement. De Aanbieder of Klant vrijwaart de Dienstverlener ook voor alle schade, verliezen, aansprakelijkheden en kosten als gevolg van claims, gerechtelijke procedures of onderzoeken door derden met betrekking tot de dienst die de Aanbieder of Klant aanbiedt.

Artikel 18 – Intellectuele eigendom

18.1. De Aanbieder of Klant erkent uitdrukkelijk dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen, modellen, e-mails, downloads, schema's, modules, materialen en overige inhoud van de Dienstverlener op het Platform en de Website eigendom zijn van de Dienstverlener en beschermd zijn door de relevante intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, merkenrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten.

18.2. De Dienstverlener verleent de Aanbieder of Klant een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar recht om de diensten en producten te gebruiken voor eigen doeleinden en onder de voorwaarden van deze algemene voorwaarden, enkel tijdens de duurtijd van de overeenkomst.

18.3. Het is de Aanbieder of Klant uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud van de Dienstverlener te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken, of de verleende licentie over te dragen. De Aanbieder of Klant mag de werken uitsluitend downloaden, opslaan en/of printen voor strikt persoonlijk gebruik.

18.4. Partijen kunnen hiervan Schriftelijk afwijken.

18.5. De Aanbieder blijft eigenaar van de auteursrechten op zijn eigen Content die hij op het Platform plaatst in verband met de door hem aangeboden workshops en evenementen, onverminderd het gebruiksrecht van de Dienstverlener uit artikel 3.6.

Artikel 19 – Gegevensverwerking

19.1. Door een account aan te maken, aanvaardt de Aanbieder of Klant deze algemene voorwaarden en de privacyverklaring. Voor het aanmaken van een account en het opmaken van bepaalde documenten verwerkt de Dienstverlener persoonsgegevens. Hoe dat gebeurt, staat in de privacyverklaring op de Website, die samen met deze voorwaarden moet worden gelezen.

19.2. In het kader van haar diensten verwerkt de Dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke de persoonsgegevens van de contactpersonen die de Aanbieder of Klant opgeeft, voor klantenbeheer,

marketingdoeleinden en de correcte uitvoering van de overeenkomst.

19.3. Alle persoonsgegevens die via het Platform of op een andere manier worden verkregen, worden vertrouwelijk behandeld en niet aan derden doorgegeven, tenzij dit noodzakelijk is om het gebruik van de Dienst mogelijk te maken. Indien nodig voor deze doeleinden kunnen persoonsgegevens van Klanten of Consumenten worden gedeeld met vennootschappen binnen de Europese Economische Ruimte die rechtstreeks of onrechtstreeks met de Dienstverlener verbonden zijn. De Dienstverlener ziet erop toe dat deze ontvangers passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de persoonsgegevens te beschermen.

Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming verzamelt en verwerkt de Dienstverlener de persoonsgegevens van de Aanbieder of Klant en diens medewerkers en Deelnemers voor klantenbeheer (onder meer klantenadministratie, opvolging van bestellingen, facturatie, opvolging van de solvabiliteit, profilering en het versturen van marketing en gepersonaliseerde reclame).

Artikel 20 – Algemeen

20.1. Partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst van de andere partij hebben verkregen. Deze verplichting geldt niet voor informatie die:

- algemeen bekend is en tot het publieke domein behoort;
- rechtmatig van derden werd verkregen;
- volledig onafhankelijk door een partij werd ontwikkeld.

20.2. Geen enkele partij kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze voorwaarden of de overeenkomst overdragen aan een derde zonder toestemming van de andere partij.

20.3. Indien een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk strijdig is met een wettelijke bepaling en daardoor nietig is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen komen dan samen een nieuwe bepaling overeen die zo dicht mogelijk aansluit bij het doel van de nietige bepaling.

20.4. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. Elke betwisting over de interpretatie of uitvoering van een overeenkomst en over onze facturen behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van de plaats waar de maatschappelijke zetel van de Dienstverlener gevestigd is, onverminderd de dwingende bevoegdheidsregels ten gunste van consumenten.