

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Vilna.nl: de Besloten Vennootschap Vilna.nl B.V., gevestigd te Voorburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 85042986.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Vilna.nl een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Vilna.nl voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als healthcoach, trainer en spreker ondersteunen en begeleiden van mensen bij hun persoonlijke ontwikkeling en persoonlijke groei met behulp van de de Vilna Methode, het Happy Healing programma, de Happy Healing Family Cummunity, en het opleiden van coaches tot Happy Healers en Happy Healer experts zodat ze de methode in hun eigen praktijk kunnen inzetten door middel van (online) coachingsessies, online cursussen, livedagen, retreats en groepsessies. Tevens het geven van lezingen bij andere ondernemers.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Vilna.nl en de klant op basis waarvan Vilna.nl de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. B2B/zakelijk: een overeenkomst gesloten tussen Vilna.nl en een persoon die handelt vanuit een beroep/bedrijf, dus een zakelijke klant.
- 1.7. Informatie: alle gegevens die de klant aan Vilna.nl aanlevert.
- 1.8. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Vilna.nl worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.10. Website: [www.vilna.nl](http://www.vilna.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Vilna.nl gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail, het online accepteren van een offerte en het plaatsen van een bestelling via de website, en expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Vilna.nl zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de B2B klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. Vilna.nl mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als Vilna.nl de algemene voorwaarden wijzigt, zal Vilna.nl de klant hiervan per e-mail op de hoogte stellen.
- 2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.
- 2.9. Vilna.nl en de klant zullen in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

### ARTIKEL 3. AANBOD

- 3.1. Als een aanbod van Vilna.nl een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot de startdatum van het traject. Als de klant het aanbod niet voor aanvang van het traject accepteert, vervalt het aanbod.
- 3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Vilna.nl het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.
- 3.3. Vilna.nl geeft in het aanbod aan welke dienst, traject of programma wordt aangeboden met het overeengekomen tarief.
- 3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Vilna.nl de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.
- 3.5. Het aanbod en/of de speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.
- 3.7. Tenzij anders vermeld zal Vilna.nl een aanbetaling van 10% van het overeengekomen tarief van het Happy Healing Traject / Opleiding aan de klant in rekening brengen, het restantbedrag wordt 6 weken voor aanvang van de modules in rekening gebracht. Indien er geen

aanbetaling in rekening wordt gebracht dient de klant het traject in 3 gelijke termijnen te voldoen, tenzij anders is overeengekomen.

3.8. Vilna.nl mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt als meerwerk gezien en als zodanig in rekening gebracht.

3.10. Vilna.nl kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. De klant is verplicht tot het betalen van de reiskosten die door Vilna.nl worden gemaakt met betrekking tot het uitvoeren van haar diensten op locatie bij de klant. De vergoeding bedraagt €0,23 ex btw per kilometer vanaf 10 km vanaf de plaats waar Vilna.nl gevestigd is.

#### **ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN, ANNULEREN EN WIJZIGEN**

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant het akkoord op het aanbod via de e-mail aan Vilna.nl stuurt. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Vilna.nl en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Vilna.nl binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Vilna.nl de acceptatie van het aanbod. Zolang Vilna.nl de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Vilna.nl mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld moet worden.

4.4. Als Vilna.nl door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Vilna.nl de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. De klant, niet-B2B zijnde, kan een overeenkomst die betrekking heeft op een aankoop van een dienst binnen 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden zolang de werkzaamheden en/of het Happy Healing Traject en/of opleiding nog niet van start zijn gegaan. Vilna.nl mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding. Uitzondering op de 14 dagen wettelijke bedenktijd is indien na aanschaf van een onlinetraining deze is geopend en/of gebruikt.

4.6. De in artikel 4.5 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt de klant dit schriftelijk binnen de termijn aan Vilna.nl.

4.7. Wanneer het traject of een overeenkomst tussentijds door de niet-B2B klant wordt beëindigd, blijft de niet-B2B klant altijd verplicht de reeds uitgevoerde diensten en/of sessies naar rato te voldoen. Eventuele gemaakte kosten worden bij de klant in rekening gebracht.

4.8. Ingeval van annulering voor aanvang van de werkzaamheden, gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de zakelijke B2B klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van Vilna.nl, behoudt Vilna.nl het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende overeengekomen diensten.

De betalingsverplichting voor de zakelijke klant komt niet te vervallen en indien er al betalingen hebben plaatsgevonden, vindt er geen restitutie plaats.

4.9. Een losse coachingsessie kan tot 48 uur voor aanvang van de sessie kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 48 uur of het niet tijdig aanwezig zijn wordt de volledige sessie alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan of onderdeel is van een traject wordt deze niet geresitueerd.

4.10. 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.

4.11. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Vilna.nl zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Vilna.nl bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

#### **ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

5.1. Iedere overeenkomst tussen Vilna.nl en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Vilna.nl de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Vilna.nl kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

5.2. Vilna.nl zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Vilna.nl levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Vilna.nl 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 bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en

relevante informatie waar Vilna.nl om verzoekt, tijdig aan Vilna.nl beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Hieronder vallen tevens gegevens over eventueel gebruik van medicijnen en/of antidepressiva, een verleden in de psychiatrie of andere vormen van mentale aandoeningen.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan de klant beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt en/of andere extra risico's met zich meebrengt door het nalaten van het melden van gegevens, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant en is Vilna.nl niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Daarnaast mag Vilna.nl eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Vilna.nl zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van Vilna.nl de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Vilna.nl dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd 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 zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken en/of coachingsessies. 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.

5.8. Enkel in overleg met Vilna.nl kan een traject of opleiding worden gepauzeerd. Indien Vilna.nl instemt met het pauzeren van een traject, dient er tegelijkertijd een herstartdatum bepaald te worden.

5.9. Vilna.nl werkt voor het traject, de opleiding en het programma online, op een eigen locatie, met de klant. Indien de klant kenbaar maakt op een andere locatie af te willen spreken voor de coachingsessies, dan kan er in overleg met Vilna.nl een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant.

#### **ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT**

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Vilna.nl te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Vilna.nl geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht aan Vilna.nl te melden via de geldende klachtenprocedure. Vilna.nl streeft ernaar binnen 4 werkdagen op de klacht te reageren. De

klachtenprocedure is te vinden op de website van Vilna.nl

6.4. De klant is verplicht Vilna.nl een redelijk termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Vilna.nl 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 Vilna.nl nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Vilna.nl niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Vilna.nl inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Vilna.nl 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 kan in de community van de online leeromgeving van Vilna.nl berichten plaatsen. De klant is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die worden geplaatst. Berichten mogen geen reclame, ongevraagde acquisitie, spam, discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op andere manier wijze de wet overtreden en andere deelnemers schaden. Vilna.nl mag deze informatie altijd zonder opgaaf van redenen verwijderen en, indien nodig, de klant direct verwijderen uit de WhatsApp groep en community.

6.9. Er bestaat geen herroepingsrecht, als de klant een zakelijke opdrachtgever is.

6.10. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online product zoals een losse online cursus, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct de volledige toegang tot de aankoop. De klant stemt er tijdens het bestelproces uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

#### **ARTIKEL 7. BIJZONDERE BEPALINGEN COACHINGSTRAJECT EN GROEPSPROGRAMMA'S, RETREATS, MEMBERSHIP**

7.1. Zodra de klant het aanbod van Vilna.nl heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant, ook wanneer door de klant niet het hele traject of het hele programma wordt gevolgd.

7.2. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden.

7.3. In aanvulling op artikel 7.2 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om na afronding van het traject en/of het programma een soortgelijk traject/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Vilna.nl aan te bieden of te doen geven. Als Vilna.nl waarneemt dat de klant de

content geheel of gedeeltelijk heeft gekopieerd, is het aan de klant om aan te tonen dat dit niet het geval is, en is artikel 9 van toepassing.

7.4. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant zelf en de manier waarop de klant de opdrachten uitvoert en resultaten binnen het bedrijf implementeert. Vilna.nl geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

7.5. Vilna.nl geeft in het aanbod aan hoe lang de content binnen de online leeromgeving beschikbaar blijft nadat het traject/het programma is afgelopen. Indien Vilna.nl toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt Vilna.nl de klant hier drie maanden, maar uiterlijk één maand voorafgaand aan de verhuizing of verwijdering van op de hoogte, via het meest recente bekende e-mailadres van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en eventueel downloaden van bestanden.

7.6. Indien de klant langer toegang wil houden tot de content, kan de klant tegen een meerprijs opnieuw toegang krijgen.

7.7. Inloggegevens met betrekking tot de online leeromgeving mogen niet met derden worden gedeeld. Indien Vilna.nl waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van Vilna.nl, is Vilna.nl gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontzeggen.

7.8. Vilna.nl maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Vilna.nl kan niet garanderen dat die software altijd en overal te bereiken is en aanvaard geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de content.

7.9. Vilna.nl mag het aanbod en de bijbehorende content binnen een traject/programma uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Vilna.nl dit nodig acht.

7.10. Vilna.nl mag de klant verwijderen uit een van de trajecten, programma's, community indien de klant door het gedrag het programma verstoort en/of zich niet houdt aan de gedragscodes en/of de gemaakte afspraken en in de toekomst van verdere deelname uitsluiten. Restitutie van betaalde gelden of opheffing van de betalingsverplichting is niet van toepassing.

7.11. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de (online) trainingen en/of (online) leeromgeving voor eigen leerdoeleinden en niet om te gebruiken voor commerciële doeleinden. Ook om via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount van Vilna.nl en op respectvolle, integere wijze.

7.12. Deelname van de klant aan een online groepsactiviteit kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Vilna.nl maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig

op de hoogte. Indien mogelijk kan Vilna.nl de content en/of opname van een groepsessie delen met de klant. Het niet (kunnen) deelnemen leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting.

7.13. Indien Vilna.nl door overmacht (genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om een online groepsactiviteit, live evenement of retreat, welke onderdeel is van een traject, te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor activiteit voor de nader te bepalen datum.

7.14. Vilna.nl 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.

7.15. Indien de toegang tot het traject, het programma of de online leeromgeving is ontzegd, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

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

7.17. Indien Vilna.nl is verhinderd voor een overeengekomen sessie binnen het traject en/of het programma, zal in overleg met de klant de sessie worden verplaatst.

7.18. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de (online) dienst(en) van Vilna.nl is niet mogelijk. De klant is wel altijd gerechtigd het deelnamebewijs aan een ander persoon over te dragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet. De klant dient uiterlijk 7 dagen voor aanvang de gegevens van de nieuwe deelnemer aan Vilna.nl door te geven.

7.19. Indien Vilna.nl door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Vilna.nl of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de (online) dienst(en) te verplaatsen, of op een andere locatie laat plaatsvinden, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum.

7.20. Het is Vilna.nl altijd toegestaan om de overeenkomst tussentijds te beëindigen als nieuwe feiten en/of omstandigheden ervoor zorgen dat er een breuk in de vertrouwensrelatie is ontstaan. Vilna.nl zal in dat geval het resterende bedrag van het traject aan de klant retourneren, maar is niet gehouden tot het betalen van een schadevergoeding aan de klant.

7.21. Als de klant zich niet houdt aan de geldende gedragsregels en afspraken tijdens de (online) dienst(en), dan mag Vilna.nl de klant de toegang ontzeggen en toekomstige deelname weigeren. Dit heeft geen enkele invloed op door de klant betaalde gelden of betalingsverplichtingen van de klant.

#### RETREATS EN GEBRUIK ACCOMODATIE

7.22. De retreats vallen onder het aanbod zoals genoemd in artikel 3.

7.23. De betaling van de contractueel overeengekomen prijs van de retreat geschiedt in één keer vooraf of in vooraf vastgestelde termijnen, tenzij anders overeengekomen.

7.24. De klant is verplicht zelf tijdig de reis- en annuleringsverzekering af te sluiten en in het bezit te zijn van geldige reisdocumenten wanneer de retreat in het buitenland plaatsvindt.

7.25. Eventuele vluchten van en naar de locatie van de retreat dienen zelf door de klant te worden geboekt.

7.26. De retreats zullen slechts doorgang vinden bij voldoende aanmeldingen, dit ter beoordeling van Vilna.nl.

7.27. Vilna.nl en/of ingehuurde begeleiders kunnen nimmer aansprakelijk worden gesteld voor opgelopen schade en/of letsel bij activiteiten. Deelname aan retreats van Vilna.nl en de bijbehorende activiteiten komen geheel voor risico van de klant.

7.28. Tijdens de retreats kunnen foto's en ander beeldmateriaal worden gemaakt. Vilna.nl kan dit gebruiken voor promotionele doeleinde op onder andere de website of social media. Ook kan dit beeldmateriaal gebruikt worden op websites van partners. De klant die niet zichtbaar wil zijn, dient dit vooraf aan Vilna.nl kenbaar te maken. Op verzoek zal Vilna.nl dit beeldmateriaal verwijderen als de betreffende klant duidelijk herkenbaar op de foto te zien is.

7.29. Indien de klant fysieke en/of mentale problemen heeft of deze verwacht te krijgen tijdens de retreat, is de klant verplicht dit voorafgaand aan de retreat aan Vilna.nl te melden. Wanneer de klant dit niet tijdig meldt, behoudt Vilna.nl het recht de klant het recht op (verdere) deelname aan de retreat te ontzeggen. Eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen voor rekening van de klant.

7.30. Het is de klant niet toegestaan om, zonder toestemming van Vilna.nl en de andere deelnemers, informatie die de privacy van de deelnemers kan schaden via massamedia (pers) of social media naar buiten te brengen.

7.31. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de accommodatie.

7.32. De klant dient de accommodatie op dezelfde wijze achter te laten als in de staat waarin de accommodatie is aangetroffen.

7.33. De klant dient zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving en de door Vilna.nl opgestelde gedragsregels in de accommodatie.

7.34. Indien de klant de accommodatie niet in dezelfde staat heeft achtergelaten als dat deze is aangetroffen en Vilna.nl hierdoor extra schoonmaakkosten heeft, komen deze kosten voor rekening van de klant.

7.35. De klant die tijdens de retreat last en/of schade berokkent en/of dreigt te berokkenen aan andere deelnemers, Vilna.nl zelf, begeleiders en/of de locatie, kan door Vilna.nl van (voortzetting van) verdere deelname worden uitgesloten. Alle uit de hinder en de uitsluiting van de klant voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant, indien en voor zover de

gevolgen van schade of last hem/haar kunnen worden toegerekend.

#### ANNULEREN LOSSE RETREATS EN RETREATS BEHOREND BIJ HAPPY HEALING TRAJECT-OPLEIDING

7.36. Indien de klant de gereserveerde losse retreat wenst te annuleren is dit slechts mogelijk wanneer dit binnen de termijn van art. 4.5 geschiedt. Een retreat die onderdeel is van een heappy healing opleiding kan niet worden geannuleerd.

7.37. In geval van annulering aan de kant van Vilna.nl zal de (aan)betaling gebruikt worden voor een volgende retreat (of een gedeeltelijke betaling indien de vervangende retreat een hogere prijs heeft) of kan de klant ervoor kiezen om de gehele (aan)betaling gerestitueerd te krijgen. Eventuele kosten van vliegtickets, opgenomen vakantiedagen en/of het afsluiten van verzekeringen worden niet door Vilna.nl vergoed.

#### **ARTIKEL 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. Alle termijnbetalingen dienen te zijn voldaan voor aanvang van het retreat en/of opleiding tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

8.4. Vilna.nl biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Vilna.nl bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot de betalingsachterstand is ingelopen.

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Vilna.nl besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Vilna.nl.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen. In geval van een niet-B2B klant wordt het wettelijke BIK tarief in rekening gebracht.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Vilna.nl onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Vilna.nl het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet

uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

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

#### ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen berusten bij Vilna.nl tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen, te veelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Vilna.nl ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Vilna.nl tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Vilna.nl is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Vilna.nl wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Vilna.nl vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Vilna.nl recht heeft op een vergoeding ter hoogte van €1.000,- een dergelijke vorm van onrechtmatig gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

#### ARTIKEL 10. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

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

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Vilna.nl 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:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- 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 Vilna.nl negeert;
- er voor Vilna.nl aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Vilna.nl zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Vilna.nl zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Vilna.nl 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. Daarnaast blijven bedragen die Vilna.nl vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

10.7. Opzegging van de Happy Healing Family Community dient te geschieden minimaal 1 maand voor de eerstvolgende incassoperiode (maand- of jaarincasso). Opzegging geschiedt door schriftelijk een mail een te sturen naar [contact@vilna.nl](mailto:contact@vilna.nl).

#### ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Vilna.nl worden gegeven tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.

11.2. Indien Vilna.nl, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is in ieder geval altijd beperkt tot maximaal het bedrag wat de verzekeraar in het betreffende geval aan Vilna.nl uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de

directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Vilna.nl heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Vilna.nl een redelijk termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Vilna.nl niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Vilna.nl alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Vilna.nl 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 Vilna.nl.

11.6. Vilna.nl is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Vilna.nl is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart Vilna.nl tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Vilna.nl in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan het traject en/of het programma, de opdrachten en/of oefeningen en ieder handelen van de klant is voor eigen rekening en risico. Vilna.nl aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de gedoeerde wijze en methode van Vilna.nl in de praktijk tot uitvoering brengt.

11.9. De inhoud van al het aanbod binnen Vilna.nl zijn niet bedoeld ter vervanging van medisch advies van een psycholoog of psychiater. Het gebruik van het traject/programma en eventuele beslissingen die genomen worden naar aanleiding van de sessies en/of het programma, is voor eigen verantwoordelijkheid van de klant. Vilna.nl aanvaardt geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook. Daarnaast heeft Vilna.nl het recht om de sessies te staken totdat er contact is geweest met een (huis)arts, medisch specialist, psycholoog of psychiater als Vilna.nl dit nodig acht.

11.10. Het meedoen aan healings en/of sessies die door Vilna.nl worden georganiseerd en/of begeleid is

optioneel. De klant kan zelf bepalen wel of niet mee te doen. Healings en/of sessies die onderdeel zijn van een traject kunnen niet worden geresitueerd indien de klant afziet van deelname.

11.11. Vilna.nl is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van het ondergaan van sessies en/of healings. Vilna.nl is niet aansprakelijk dan wel verantwoordelijk voor eventuele fysieke, materiele, psychische of emotionele schade. Het ondergaan van de sessies en/of healings vallen volledig onder het eigen risico van de klant.

## ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMAGHT

12.1. Vilna.nl 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 en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Vilna.nl is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Vilna.nl geen invloed op kan uitoefenen. Vilna.nl kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Vilna.nl een overeenkomst is aangegaan.

12.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

## ARTIKEL 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 Vilna.nl deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Vilna.nl spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

13.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de

overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

13.4. Indien Vilna.nl in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontlelen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worde overgedragen als Vilna.nl daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

13.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen middels de [klachtenprocedure](#) voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

13.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Vilna.nl is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: maart 2024