

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## INNERESSENCE B.V.

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. InnerEssence: de besloten vennootschap InnerEssence B.V., gevestigd te Middelburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65947436.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met InnerEssence 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 InnerEssence voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als coach begeleiden van particulieren en ondernemers bij het vinden van hun authentieke ik en purpose door middel van 1:1 mentoring, energetische sessies, online meditaties, live evenementen en retreats. Tevens het opleiden van coaches met betrekking tot energetische sessies, cacao ceremonies en tantra sessies zodat ze de methode in hun eigen praktijk kunnen inzetten en de verkoop van cacao binnen de webshop.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen InnerEssence en de klant op basis waarvan InnerEssence de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. B2B: een overeenkomst gesloten tussen InnerEssence en een persoon die handelt vanuit een beroep/bedrijf.
- 1.7. Informatie: alle gegevens die de klant aan InnerEssence 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 InnerEssence worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.10. Website: [www.inneressence.nl](http://www.inneressence.nl).

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door InnerEssence 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 InnerEssence 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. InnerEssence mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als InnerEssence de algemene voorwaarden wijzigt, zal InnerEssence de klant hiervan zowel per e-mail als ook via een eventueel online account van de klant 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. InnerEssence 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 InnerEssence een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod, op de website en/of op social media aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag InnerEssence het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. InnerEssence geeft in het aanbod aan welke dienst, traject, programma of product wordt aangeboden met het overeengekomen tarief.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag InnerEssence 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. InnerEssence mag een aanbetaling van 100% of de eerste termijnbetaling van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De uitvoering van de diensten, zoals het laten plaatsvinden van een kick-off, zullen pas starten nadat de betaling is voldaan.

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

### **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 InnerEssence stuurt of een bestelling plaatst via de website en/of webshop. Wijzigingen in gesloten

overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door InnerEssence en de klant zijn geaccepteerd.

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

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

4.4. Als InnerEssence door onvoorzien 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 InnerEssence de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Als de B2B klant de overeenkomst voor aanvang van het traject/de opleiding wil annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de B2B klant verplicht een vergoeding te betalen ter waarde van de eerste termijnbetaling van het overeengekomen tarief, met een minimum van 10% van het overeengekomen tarief.

4.6. De klant, niet-B2B zijnde, kan een overeenkomst die betrekking heeft op een aankoop van een dienst zoals een traject of retreat binnen 14 dagen zonder opgaaft van redenen ontbinden zolang het traject en/of de opleiding nog niet van start is gegaan. InnerEssence mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding.

4.7. De in artikel 4.6 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 InnerEssence.

4.8. Wanneer het traject of een overeenkomst tussentijds door de niet-B2B klant wordt beëindigd, blijft de klant altijd verplicht de reeds uitgevoerde sessies en/of ontvangen diensten naar rato te voldoen.

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. Wanneer de B2B klant een losse sessie of een 1:1 livedag wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding voor de gereserveerde tijd te betalen:

- annulering tot 7 dagen voor aanvang of wanneer de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de sessie/livedag aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden.

4.11. Ingeval van gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging met betrekking tot een training of opleiding door de B2B klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van InnerEssence, behoudt InnerEssence het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende

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

4.12. 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.

4.13. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop InnerEssence zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is InnerEssence 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 InnerEssence en de klant is een inspanningsverplichting waarbij InnerEssence de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. InnerEssence kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

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

5.3. InnerEssence 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 InnerEssence om verzoekt, tijdig aan InnerEssence 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.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan InnerEssence beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag InnerEssence eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door InnerEssence zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van InnerEssence de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal InnerEssence 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. In uitzondering op artikel 5.7 kan, tenzij anders overeengekomen, het traject enkel in extreme situaties en alleen na overleg met InnerEssence met maximaal 2 weken worden verlengd.

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

5.10. InnerEssence werkt voor het traject en het programma online of op haar eigen locatie met de klant (opleidingen vinden plaats op een externe locatie in Nederland). Indien de klant kenbaar maakt op een andere locatie af te willen spreken dan op de locatie van InnerEssence kan er in overleg met InnerEssence een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant. Tevens kunnen eventuele reiskosten in rekening worden gebracht.

5.11. InnerEssence voert haar diensten uit in overeenstemming met integriteitscode zoals deze op de website van InnerEssence te vinden is.

5.12. InnerEssence mag opgenomen groepsessies hergebruiken tijdens andere (online) programma's en/of los verkopen. Door aanwezig te zijn bij de opname geeft de klant aan akkoord te zijn met het registreren van de aanwezigheid bij de opname en eventuele audio en video indien de klant daarvan gebruik maakt tijdens de groepsessie.

5.13. De opleiding zal slechts doorgang vinden bij een minimum van 10 deelnemers.

5.14. InnerEssence en/of ingehuurde begeleiders kunnen nimmer aansprakelijk worden gesteld voor opgelopen schade en/of letsel bij activiteiten. Deelname aan een opleiding van InnerEssence en de bijbehorende activiteiten komen geheel voor risico 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 InnerEssence te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door InnerEssence geleverde diensten en/of producten uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van het product of binnen 30 dagen na afronding van een traject of opleiding, aan InnerEssence te melden. InnerEssence streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht InnerEssence 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 InnerEssence 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 InnerEssence nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van

deze materialen en/of gegevens is InnerEssence niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als InnerEssence inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. InnerEssence 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 online community van InnerEssence 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. InnerEssence mag deze informatie altijd zonder opgaaf van redenen verwijderen en, indien nodig, de klant direct verwijderen uit de Telegram groep en community.

6.9. De particuliere klant kan een overeenkomst die betrekking heeft op de aankoop van o.a. cacao binnen 14 dagen zonder opgaaf van redenen ontbinden.

InnerEssence mag vragen naar de reden van herroeping, maar mag de klant niet verplichten tot het geven van de redenen van ontbinding. Na de melding dat de klant het product terug wenst te sturen, heeft de klant nogmaals 14 dagen de tijd het product daadwerkelijk te retourneren. De klant ontvangt binnen 14 dagen dan de aankoopkosten retour.

6.10. De in artikel 6.9 genoemde bedenktijd gaat in op de dag **nadat** de klant het product heeft ontvangen. Tijdens de bedenktijd zal de klant zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking daarvan. De klant mag het product slechts bekijken en gebruiken zoals zij dit in een winkel zou kunnen doen.

6.11. Indien de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, meldt zij dit binnen de bedenktijd aan InnerEssence

6.12. Als de klant gebruik maakt van het herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

6.13. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant. De kosten voor retourzending komen voor rekening van de klant. Onvoldoende gefrankeerde of ongefrankeerde zendingen worden niet door InnerEssence geaccepteerd. In geval van een retourzending waarbij de producten beschadigd zijn, zal de beschadiging aan de klant in rekening worden gebracht en zal dit worden verrekend bij het restitueren van het reeds betaalde bedrag.

6.14. InnerEssence stuurt de producten met pakketpost. InnerEssence is niet aansprakelijk voor verlies of een verkeerde bezorging van het product indien de klant een onjuist bezorgadres heeft opgegeven. Indien het pakket nogmaals verstuurd moet worden, komen de extra verzendkosten voor rekening van de klant.

6.15. Indien de klant bij ontvangst van een verzonden pakket een beschadigd pakket ontvangt, dient de klant foto's te maken van het beschadigde pakket en dit pakket gesloten te laten. De klant neemt vervolgens binnen 2 werkdagen na ontvangst van het pakket met de geleverde producten contact op met InnerEssence. Zodra

de klant het beschadigde pakket opent dan wel te laat contact opneemt met InnerEssence, kan de klant geen aanspraak meer maken op eventuele garanties.

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

6.17. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online product, zoals maar niet uitsluitend, een losse online cursus, training, sessie of programma 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.

6.18. Tijdens het volgen van een retreat, opleiding, programma en/of training wordt van de klant verwacht dat hij/zij ervan bewust is dat het gaat om een groepsactiviteit en dat er slechts beperkt ruimte is voor 1:1 begeleiding. Tevens is de klant zelf verantwoordelijk voor zijn/haar acties.

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

7.1. Zodra de klant het aanbod van InnerEssence heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de (B2B) klant, ook wanneer door de B2B klant niet het hele traject of de hele opleiding 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 InnerEssence aan te bieden of te doen geven, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Als InnerEssence 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 implementeert. InnerEssence geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

7.5. InnerEssence geeft in het aanbod aan hoe lang de content binnen de online leeromgeving beschikbaar blijft nadat het traject/het programma is afgelopen. Indien InnerEssence toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt InnerEssence de klant hier drie maanden 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. Deze toegang geldt weer 365 dagen.

7.7. Inloggegevens met betrekking tot de online leeromgeving mogen niet met derden worden gedeeld.

Indien InnerEssence waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van InnerEssence, is InnerEssence gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontzeggen.

7.8. InnerEssence maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. InnerEssence 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. InnerEssence mag het aanbod en de bijbehorende content binnen een traject/programma uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra InnerEssence dit nodig acht.

7.10. InnerEssence mag de klant verwijderen uit een van de trajecten, programma's, community indien de klant door het gedrag het programma verstoort 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 training en/of online leeromgeving en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount van InnerEssence en in beperkte mate.

7.12. Deelname van de klant aan een online groepsactiviteit kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. InnerEssence maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Indien mogelijk kan InnerEssence 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 InnerEssence 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. InnerEssence mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject/hetprogramma en toegang tot de online leeromgeving blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden.

7.15. Indien de toegang tot een online leeromgeving is ontzegt, 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. InnerEssence geeft de klant de mogelijkheid, om binnen het traject of het programma met een vooraf bepaalde duur, een ingeplande coachingsessie één keer te verplaatsen, mits dit 24 uur voor aanvang van de sessie aan InnerEssence wordt gemeld. Indien de klant dit niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan InnerEssence meldt, de klant zonder afmelding niet aanwezig is voor de sessie of dezelfde sessie voor een

tweede keer wenst te verplaatsen, komt de sessie te vervallen. Vervallen of gemiste sessies kunnen niet worden ingehaald.

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

7.19. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de (online) sessies, en/of live evenementen van InnerEssence is slechts mogelijk indien het gaat om een particuliere klant en tot 48 uur na aankoop van het ticket. De klant die zakelijk een ticket heeft gekocht, maakt geen aanspraak op restitutie van het ticket. 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 InnerEssence door te geven. Indien mogelijk kan het ticket in overleg met InnerEssence ingezet worden voor een andere datum mits deze beschikbaar is.

7.20. Indien InnerEssence door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van InnerEssence of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om de (online) sessie of het live evenement 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. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan of wil zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag, livedagen behorende bij een traject worden niet gerestitueerd. De klant ontvangt binnen 14 dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

7.21. Het is InnerEssence 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. InnerEssence 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.

7.22. Als de klant de sfeer binnen de sessie, retreat, programma, traject en/of het live evenement verstoort door zijn/haar gedrag, dan mag InnerEssence 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**

7.23. De retreats vallen onder het aanbod zoals genoemd in artikel 3.1.

7.24. De betaling van de contractueel overeengekomen prijs van de retreat geschiedt in vooraf vastgestelde termijnen, tenzij anders overeengekomen.

7.25. InnerEssence brengt het volledige overeengekomen bedrag aan de klant in rekening alvorens InnerEssence definitief een retreat voor de klant reserveert.

7.26. Indien InnerEssence de klant de mogelijkheid biedt om in twee termijnen te betalen, wordt 50% 6 weken voor aanvang van de retreat in rekening gebracht. Het restantbedrag dient 14 dagen voor aanvang van de retreat te zijn voldaan.

7.27. 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.

7.28. Eventuele vluchten van en naar de locatie van de retreat dienen zelf door de klant te worden geboekt en zijn voor rekening van de klant. Dit geldt ook voor reiskosten bij een retreat in Nederland.

7.29. De retreat zal slechts doorgang vinden bij een minimum van 16 deelnemers.

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

7.31. Tijdens de retreats kunnen foto's en ander beeldmateriaal worden gemaakt. InnerEssence 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 InnerEssence kenbaar te maken. Op verzoek zal InnerEssence dit beeldmateriaal verwijderen als de betreffende klant duidelijk herkenbaar op de foto te zien is.

7.32. 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 InnerEssence te melden. Wanneer de klant dit niet tijdig meld, behoudt InnerEssence het recht de klant het recht op (verdere) deelname aan de retreat te ontfemen. Eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen voor rekening van de klant.

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

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

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

7.36. De klant dient zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving en de door InnerEssence opgestelde gedragsregels in de accommodatie.

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

7.38. De klant die tijdens de retreat last en/of schade berokkent en/of dreigt te berokkenen aan andere deelnemers, InnerEssence zelf, begeleiders en/of de locatie, kan door InnerEssence 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**

7.39. Indien de niet-B2B klant de gereserveerde losse retreat wenst te annuleren is dit slechts mogelijk wanneer dit meer dan 8 weken voor aanvang van de

retreat geschiedt. Annulering door een B2B klant is niet mogelijk.

7.40. In geval van annulering minder dan 8 weken voor aanvang van de retreat is restitutie van de reeds betaalde factuur niet mogelijk.

7.41. In geval van annulering aan de kant van InnerEssence zal de reissom 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 reissom gerestitueerd te krijgen. Kosten van vliegtickets, opgenomen vakantiedagen en/of het afsluiten van verzekeringen worden niet door InnerEssence 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. De eerste termijnbetaling dient te zijn voldaan voor aanvang van de kick-off sessie.

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

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan InnerEssence 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 InnerEssence.

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 InnerEssence onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft InnerEssence 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 InnerEssence verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan InnerEssence kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal InnerEssence 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 InnerEssence 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 InnerEssence ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van InnerEssence tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. InnerEssence is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met InnerEssence 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 InnerEssence 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 InnerEssence 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 InnerEssence 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 voortvloeit 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 InnerEssence negeert;

- er voor InnerEssence aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat InnerEssence zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. InnerEssence 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 InnerEssence 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 InnerEssence vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

## 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 InnerEssence worden gegeven tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.

11.2. Indien InnerEssence, 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. 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 InnerEssence heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant InnerEssence een redelijk termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer InnerEssence 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 InnerEssence 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. InnerEssence 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 InnerEssence.

11.6. InnerEssence is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische

bijstand, verlies van klanten, herstellkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer InnerEssence is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

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

11.9. De inhoud van de sessies 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. InnerEssence aanvaardt geen aansprakelijkheid in welke vorm dan ook. Daarnaast heeft InnerEssence het recht om de sessies te staken totdat er contact is geweest met een (huis)arts, medisch specialist, psycholoog of psychiater als InnerEssence dit nodig acht.

11.10. Het meedoen aan energetische sessies die door InnerEssence worden georganiseerd en/of begeleid is optioneel. De klant kan zelf bepalen wel of niet mee te doen. Ceremonies die onderdeel zijn van een traject kunnen niet worden geresitueerd indien de klant afziet van deelname.

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

## **ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMACHT**

12.1. InnerEssence 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. InnerEssence is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar InnerEssence geen invloed op kan uitoefenen.

InnerEssence kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee InnerEssence 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 InnerEssence deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. InnerEssence 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 InnerEssence in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontnemen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als InnerEssence 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 voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

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

**Versie: juli 2024**