

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities & diensten

1.1 De Onderneming: de geregistreerd natuurlijk persoon Vienna Gorrebeeck, geregistreerd onder het ondernemingsnummer 0783.690.120 en gevestigd te Hendrik Mertensstraat 98, 9150 Kruibeke, met mailadres: vienna.gorrebeeck@gmail.com en met telefoonnummer: 0476/03.16.49.

1.2 De Klant: iedere klant – natuurlijke persoon die gewoonlijk in België leeft en voornamelijk met een privédoel voor ogen handelt. De Onderneming heeft met deze klant een B2C-relatie.

1.3 Producten: alle goederen en diensten beschikbaar voor aankoop op de Website.

1.4 De Overeenkomst: de overeenkomst op afstand gesloten tussen de Onderneming en de Klant voor de aankoop van Producten via de Website.

De Overeenkomst wordt beheerst door deze algemene voorwaarden.

1.5 Website: de website van de Onderneming: www.viennagorrebeeck.be.

1.6 Diensten:

Phoenix Rising biedt de volgende diensten aan:

- Coaching sessies
- Kaartleggingen
- Online cursussen
- E-books

Let op: Kaartleggingen dienen als leidraad en geven geen wetenschappelijke garantie. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar beslissingen en acties. Coaching sessies vereisen actieve participatie van de klant; de tools en begeleiding worden aangeboden, maar de uitkomst is afhankelijk van de spanningen van de klant.

Phoenix Rising biedt coaching en kaartleggingen aan ter ondersteuning van persoonlijke ontwikkeling. Deze diensten zijn geen vervanging voor professioneel medisch, psychologisch of financieel advies. Er worden geen garanties gegeven met betrekking tot de uitkomsten van de sessies. Alle materialen, inclusief e-books en cursussen, zijn eigendom van Phoenix Rising en worden beschermd door auteursrechten. Het is niet toegestaan om deze materialen te kopiëren, verspreiden of gebruiken zonder schriftelijke toestemming.

Artikel 2. Toepassingsgebied

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen (inclusief offertes, aanbiedingen, bestelbonnen en overeenkomsten) tussen de Onderneming en de Klant.

2.2 De aanvaarding van het aanbod (uitdrukkelijk of stilzwijgend door betaling) impliceert de aanvaarding van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3. Eenzijdige wijziging of aanvulling

3.1 Bepalingen of voorwaarden die van deze voorwaarden afwijken of die deze voorwaarden wijzigen of aanvullen, zijn voor de Onderneming

slechts bindend indien de Onderneming uitdrukkelijk en schriftelijk met deze bedingen instemt.

3.2 Verwijzen aanbod en aanvaarding naar verschillende algemene voorwaarden, dan komt het contract niettemin tot stand. Beide algemene

voorwaarden maken deel uit van het contract, met uitzondering van de onverenigbare bedingen, tenzij de onderneming uitdrukkelijk en schriftelijk

met deze onverenigbare bedingen heeft ingestemd.

3.3 De nietigheid van een bepaling of een deel van een bepaling krachtens de Overeenkomst zal geenszins de geldigheid aantasten van het resterende deel van de bepaling of van de rest van de bepalingen en clausules.

Artikel 4. Totstandkoming en duur

4.1 De Overeenkomst is gesloten zodra de Klant het aanbod en de algemene voorwaarden heeft aanvaard.

4.2 De Overeenkomst en de algemene voorwaarden blijven van kracht tot alle verbintenissen zijn uitgevoerd.

Artikel 5. Prijs- en kostenbepaling

5.1 De prijzen die van toepassing zijn op de Producten, zijn deze die op de Website vermeld staan op het tijdstip van de bestelling. De prijzen

worden bepaald per opdracht en zijn uitgedrukt in euro en inclusief btw. Ingeval van op maat gemaakte coachings, zal een offerte worden

overgemaakt aan de Klant die gedurende 14 dagen geldig is.

5.2 Als een Product niet correct geprijsd is op de Website, zal de Onderneming schriftelijk contact opnemen met de Klant zodra de Onderneming

kennis krijgt van de onjuiste prijs. De Klant heeft in voorkomend geval de mogelijkheid om de Producten te blijven kopen of de bestelling te

annuleren in overeenstemming met de annuleringsprocedure bepaald in artikel 7. Als de Onderneming er niet in slaagt om contact op te nemen

met de Klant, gebruikmakend van de contactgegevens die de Klant tijdens de bestelprocedure heeft verstrekt, of als de Onderneming geen

antwoord van de Klant ontvangt binnen een termijn van 7 dagen, behandelt de Onderneming de bestelling als geannuleerd en stelt ze de

klant daarvan schriftelijk in kennis.

Artikel 6. Levering

6.1 De Onderneming verbindt zich ertoe de Producten te leveren binnen een termijn van 7 werkdagen na volledige ontvangst van de betaling,

tenzij een andere leveringsdatum wordt overeengekomen tussen de Onderneming en de Klant op het ogenblik dat de Overeenkomst tot stand komt.

6.2 Indien de Onderneming niet in staat is om de Producten binnen de bovenvermelde termijn te leveren, verbindt de Onderneming zich ertoe om

de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. De Klant zal de Onderneming dan een nieuwe, redelijke leveringstermijn geven. Als de

Onderneming de termijn opnieuw overschrijdt, heeft de Klant het recht om de bestelling te annuleren.

6.3 De Klant ontvangt een bevestiging via mail door Bpost zodra de bestelling de Onderneming verlaat.

6.4 De Onderneming zal de bestelling leveren op het adres dat de Klant aan de Onderneming heeft opgegeven tijdens het aankoopproces.

6.5 Indien er op het moment van levering niemand beschikbaar is op het adres van de Klant, dient de Klant de instructies te volgen van de leveringsdienst die belast is met de levering van de bestelling.

6.6 De Onderneming behoudt zich het recht voor om gedeeltelijke leveringen van de bestelde Producten te verrichten, zoals maar niet beperkt tot de situatie waarin een deel van de bestelling vertraging oploopt of niet beschikbaar is. In geval van gedeeltelijke levering zal de Onderneming de Klant schriftelijk op de hoogte brengen.

6.7 Bij levering/afhaling dient de Klant de verpakking te controleren op eventuele schade. Als de Producten beschadigd zijn, mag de Klant de levering niet aanvaarden en moet hij de Onderneming onmiddellijk

schriftelijk op de hoogte brengen. Na kennisgeving zal de Onderneming de Klant de nodige instructies geven met betrekking tot de beschadigde Producten.

Artikel 7. Annulering

7.1 De Klant heeft het recht om de bestelling zonder opgave van een reden en zonder kosten te annuleren vóór de verzending van de bestelling.

7.2 Digitale producten kunnen kosteloos geannuleerd worden binnen 10 werkdagen na bestelling, voor zover het product niet is gedownload.

7.3 Coaching sessies in persoon & online kunnen kosteloos geannuleerd worden tot 72 uur voor de afspraak. Bij annulering tussen 24 en 72

uur voor de afspraak wordt 50% van de overeengekomen prijs in mindering gebracht/terugbetaald. Bij annulering minder dan 24 uur voor de afspraak dient de volledige prijs betaald te worden.

Voor online cursussen gelden de wettelijke bepalingen met betrekking tot retour en annulering.

7.3 De Klant kan de bestelling annuleren door verzending van een e-mail naar vienna.gorrebeeck@gmail.com.

7.4 Na annulering van de bestelling ontvangt de Klant een bevestiging van de annulering door verzending van een e-mail en zal de Onderneming de reeds betaalde bedragen terugbetalen op de kredietkaart of debetkaart die de Klant heeft gebruikt om te betalen.

7.5 Kosten die reeds door de Onderneming werden gemaakt voor de annulering, dienen door de Klant op eerste verzoek te worden vergoed.

Artikel 8. Herroeping

8.1 De Klant heeft een wettelijk recht om de Overeenkomst te herroepen gedurende de termijn zoals bepaald in artikel 8.2. De Klant-Consument

moet de Onderneming conform artikel 8.4 op de hoogte brengen van zijn beslissing om de Overeenkomst te herroepen en een terugbetaling te

vragen. De Klant hoeft geen reden voor de herroeping op te geven.

De Klant beschikt over veertien (14) dagen om de Overeenkomst te herroepen. Het beginpunt van de termijn om het herroepingsrecht uit te

voeren kan variëren. Volgende regels zijn van toepassing:

a. Indien de levering één enkel Product is, begint de termijn te lopen de dag na ontvangst van het Product door de Klant.

b. Indien de levering betrekking heeft op meerdere Producten die op afzonderlijke dagen worden geleverd, begint de termijn te lopen de dag nadat de Klant het laatste bestelde Product heeft ontvangen.

c. Indien de levering betrekking heeft op een Product over een bepaalde periode, begint de termijn te lopen de dag volgend op de dag waarop de Klant de eerste levering van de Producten heeft ontvangen

Indien de Onderneming de Klant niet de wettelijk vereiste informatie heeft verstrekt met betrekking tot het herroepingsrecht van de Klant, zal de

Klant twaalf (12) maanden de tijd hebben om de Overeenkomst te herroepen vanaf de dag na het einde van de bovenvermelde eerste termijn van

veertien (14) dagen. Indien de Onderneming de Klant de wettelijk vereiste informatie heeft verstrekt met betrekking tot het herroepingsrecht van

de Klant binnen de bovenvermelde termijn van twaalf (12) maanden, heeft de Klant veertien (14) dagen de tijd om de Overeenkomst te herroepen

vanaf de dag nadat de Klant de informatie van de Onderneming heeft ontvangen.

8.3 De Klant mag de Overeenkomst alleen herroepen als de Producten: ...

a. volledig zijn

b. voorzien zijn van hun originele labels

De Klant kan het herroepingsrecht niet uitoefenen met betrekking tot:

a. de dienstenovereenkomsten nadat de dienst volledig is uitgevoerd, indien de uitvoering is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande

toestemming van de Klant en met de erkenning dat hij zijn herroepingsrecht zal verliezen nadat de Overeenkomst volledig is uitgevoerd door

de Onderneming;

b. de levering van goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de Onderneming

geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;

c. de levering van goederen volgens specificaties van de Klant of de levering van goederen die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd

zijn;

d. de levering van goederen die snel kunnen bederven of beperkt houdbaar zijn;

e. de levering van verzegelde goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet kunnen worden teruggezonden en die na

de levering ontzegd zijn;

f. de levering van goederen die na levering, volgens hun aard, onherroepelijk zijn vermengd met andere Producten;

g. de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de Overeenkomst, maar waarvan de levering

slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt, waarop de

Onderneming geen invloed heeft;

h. de overeenkomsten waarbij de Klant de Onderneming specifiek heeft verzocht om hem te bezoeken met het op het uitvoeren van

ingende herstellingen of onderhoud. Wanneer de Onderneming bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten heeft verleend waar de Klant

expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen heeft geleverd dan vervangstukken die noodzakelijk blijkt worden om het

o onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;

i. de levering van beveiligde audio- of video-opnamen of computersoftware die na levering verbroken werden;

j. de levering van een krant, tijdschrift of magazine met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement voor het leveren van

dergelijke publicaties;

k. de overeenkomsten gesloten op een openbare veiling;

l. de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met

betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien de Overeenkomst voorziet in een bepaalde datum of periode van uitvoering;

m. de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd indien de uitvoering is begonnen met de voorafgaande

uitdrukkelijke toestemming van de Klant en zijn erkenning dat hij daarbij zijn herroepingsrecht verliest.

n. de overeenkomsten voor diensten voor wedstrijden en loterijen.

8.4 Indien de Klant beslist de Overeenkomst te herroepen, moet de Klant de Onderneming daarvan op de hoogte brengen door verzending van een e-mail naar vienna.gorrebeek@gmail.com, waarin ondubbelzinnig wordt verklaard dat hij de Overeenkomst wenst te herroepen.

8.5 De Klant moet de Producten terugbezorgen aan de Onderneming zonder onnodige vertraging en in ieder geval niet later dan veertien dagen na verzending van de kennisgeving van herroeping aan de Onderneming. De Producten moeten naar de Onderneming worden verzonden op dezelfde manier als deze waarop de Klant de Producten heeft ontvangen. Het retourlabel moet worden aangebracht op de verpakking van de Producten die de Klant wenst terug te sturen;

8.6 Alle kosten voor het retourneren van de Producten worden door de Klant betaald.

8.7 In geval van herroeping:

- a. zal de Onderneming de reeds door de Klant betaalde bedragen voor de Producten terugbetalen na ontvangst van de Producten. De Onderneming kan de terugbetaling echter verminderen om rekening te houden met een eventuele waardevermindering van de Producten, indien dit werd veroorzaakt door het feit dat de Klant ze heeft behandeld op een manier die niet toegestaan zou zijn in een winkel.
- b. de Onderneming zal alle terugbetalingen uitvoeren binnen een redelijke termijn na ontvangst van de Producten.
- c. de Onderneming zal de Klant terugbetalen op de kredietkaart of debetkaart die de Klant gebruikt heeft om te betalen.

Artikel 9. Overmacht en wanprestatie

9.1 De Onderneming is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst indien dit te wijten is aan overmacht. De klant kan in geval van overmacht aldus geen schadevergoeding eisen wegens wanprestatie.

Onder overmacht wordt verstaan: ieder voorval dat buiten elk aanwijsbaar menselijk handelen om komt zoals maar niet beperkt tot ziekte, overlijden en extreme en onvoorziene weersomstandigheden of natuurfenomenen. vul eventueel aan In geval van een situatie van tijdelijke overmacht brengt de Onderneming de Klant hiervan op de hoogte en en de verplichtingen van de Onderneming krachtens de Overeenkomst worden opgeschort en zal de termijn voor de uitvoering van de verplichtingen worden verlengd voor de duur van de situatie van overmacht. Wanneer de situatie van overmacht invloed heeft op de levering van de Producten, zal de Onderneming een nieuwe leveringsdatum regelen met de Klant nadat de situatie van overmacht voorbij is.

9.4 In geval van een situatie van blijvende overmacht brengt de Onderneming de Klant hiervan op de hoogte. In voorkomend geval is de Onderneming bevrijd van haar prestaties.

9.5 De Klant dient te zorgen dat de Producten door de Onderneming op een normale manier kunnen worden geleverd en geïnstalleerd op de overeengekomen plaats en het overeengekomen tijdstip. De Klant dient aldus onder meer te zorgen voor de bereikbaarheid van de leveringsplaats. Indien hieraan niet is voldaan, is de Klant ertoe gehouden alle schade, met inbegrip van de wachturen, bewaringskosten en kosten voor het behoud van de zaak, in hoofde van de Onderneming te vergoeden.

9.6 De Onderneming is niet gehouden tot enige vergoeding voor schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg zou zijn van de door haar of haar hulppersonen geleverde Producten, behalve in geval van opzet of zware fout.

9.7 In geen geval kan de Onderneming worden aangesproken voor enige onrechtstreekse schade zoals, maar niet beperkt tot, verlies van inkomsten, verlies van contracten, kapitaalkosten, beperking van rendement of gelijk welke andere verliezen of gevolgschade, zowel aan de Klant als aan derden.

9.8 Onverminderd de rechten en rechtsmiddelen die door de toepasselijke wetgeving of deze algemene voorwaarden aan de Klant worden toegekend, zal de aansprakelijkheid van de Onderneming voor directe schade beperkt zijn tot de waarde van de bestelde Producten.

Artikel 10. Eigendomsvoorbehoud

10.1 Goederen blijven de eigendom van de Onderneming tot volledige betaling van hoofdsom, kosten en interesten.

10.2 Indien goederen door de Onderneming worden geleverd, gaat het risico over op het moment van levering.

10.3 Indien goederen moeten worden afgehaald door de Klant, gaat het risico over op het moment van de verkoop.

Artikel 11. Klachten en garantie

11.1 De Klant heeft recht op de wettelijke garantie. De wettelijke garantie dekt elk defect of gebrek aan conformiteit dat zich manifesteert binnen

een termijn van twee (2) jaar aan consumptiegoederen en één (1) jaar voor digitale inhoud/diensten.

11.2 De Klant moet de Onderneming via e-mail informeren over het gebrek binnen de twee (2) maanden vanaf de dag waarop de Klant

het gebrek heeft vastgesteld. Nadien verliest de Klant het recht om zich op de garantie te beroepen.

11.3 Indien een gebrek aan een lichamelijk roerend goed zich voordoet binnen de garantieperiode vermeld in artikel 11.1, dient de Klant de

defecte Producten terug te bezorgen aan de Onderneming in de originele verpakking, zonder onnodige vertraging, in ieder geval niet later dan

veertien (14) dagen na verzending van de kennisgeving van het gebrek aan de Onderneming. De Producten moeten naar de Onderneming worden

verzonden op dezelfde manier als deze waarop de Klant de Producten heeft ontvangen. Het retourlabel moet worden aangebracht op de

verpakking van de Producten die de Klant wenst terug te sturen.

11.4 Ingeval van gebrek aan een digitaal goed, zal de Onderneming trachten de digitale inhoud of digitale dienst conform te maken binnen een

redelijke termijn nadat de Onderneming in kennis is gesteld van het gebrek. Indien het gebrek ernstig is of het conform maken van de digitale

inhoud of digitale dienst niet tijdig gebeurt, onvoldoende is, onmogelijk is of onevenredige kosten met zich mee zou brengen voor de

Onderneming, zal de Onderneming een passende prijsvermindering toestaan of, indien het gebrek niet gering is, toestaan om de Overeenkomst te

beëindigen. Terugbetalingen die uitsluitend betrekking hebben op digitale inhoud of digitale diensten zullen worden verricht binnen de veertien

(14) dagen nadat de Onderneming tijdig door de Klant in kennis werd gesteld van zijn beslissing tot ontbinding. Na ontbinding mag de Klant de

digitale inhoud of de digitale dienst niet meer gebruiken of ter beschikking stellen aan derden.

11.5 De Onderneming is niet aansprakelijk voor enige gebreken in de Producten waarvan de Klant op de hoogte was ten tijde van de aankoop.

11.6 De Onderneming geeft geen garantie dat de Producten geschikt zijn voor de specifieke doeleinden waarvoor de Klant die wenst te gebruiken.

11.7 De Onderneming biedt coaching en kaartleggingen aan ter ondersteuning van persoonlijke ontwikkeling. Deze diensten zijn geen vervanging voor professioneel medisch, psychologisch of financieel advies. Er worden geen garanties gegeven met betrekking tot de uitkomsten van de sessies. Kaartleggingen dienen als leidraad en geven geen wetenschappelijke garantie. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar beslissingen en acties. Coaching sessies vereisen actieve inzet van de Klant; de tools en begeleiding worden aangeboden, maar de uitkomst is afhankelijk van de inspanningen van de klant.

11.8 Als de Klant klachten heeft, kan hij contact opnemen met de Onderneming per e-mail via vienna.gorrebeeck@gmail.com

11.9 Klachten moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Onderneming op de hierboven vermelde wijze, binnen een redelijke tijd nadat de Klant de gebreken heeft vastgesteld. Ingediende klachten worden binnen een termijn van 12werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord, tenzij de klacht een langere verwerkingstijd zou vragen wegens de omvang of de complexiteit van de klacht(en) ontvangen door de Onderneming.

11.10 De Klant kan contact opnemen met de volgende entiteit om het geschil buiten de rechtbank te regelen: Consumentenombudsdienst

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 bus 1

1000 Brussel

contact@consumentenombudsdienst.be

02 2 702 52 00

02 2 808 71 20

De Klant kan zijn klacht ook indienen bij het door de Europese Unie ter beschikking gestelde online form voor geschillenbeslechting,

<https://ec.europa.eu/odr>.

Artikel 12. Bevoegdheids- en rechtskeuzebedingen

12.1 Deze voorwaarden zijn onderworpen aan het Belgische recht.

12.2 Voor elk geschil over de toepassing van deze voorwaarden en de uitvoering van de dienst zijn uitsluitend de rechtbanken van het arrondissement Gent bevoegd.

Artikel 13. Betalingstermijnen & -modaliteiten

13.1 De Klant moet betalen op het ogenblik van de plaatsing van de bestelling met bankcontact of met Payconiq.

13.2 Indien de Klant betaalt via bankoverschrijving, zal de Onderneming de bestelling beginnen te verwerken vanaf het moment van ontvangst van de volledige betaling.

13.3 Als de Onderneming niet de volledige betaling ontvangt binnen 2 dagen na ontvangst van de bestelling, heeft de Onderneming het recht om de bestelling te annuleren.

Artikel 14. Privacy

14.1 De Onderneming gebruikt de persoonsgegevens van de Klant uitsluitend in overeenstemming met het Privacybeleid op de Website. Raadpleeg ons privacybeleid voor meer informatie:

<https://viennagorrebeeck.be/privacybeleid-483eb58c-75af-4dd7-851d-3b8fd4deaa91>.

