



1. Definities

In deze algemene voorwaarden ("Voorwaarden") wordt verstaan onder:

- **Aanbieder:** Heart to Harmony, ingeschreven in Kruispuntbank BE1029877506, gevestigd te Ruiseledesteenweg 205, 8755 Wingene, hierna "Aanbieder".
- **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de Diensten afneemt.
- **Diensten:** alle online cursussen, audio's, werkboeken, digitale producten, coaching, workshops, abonnementen en overige diensten aangeboden door Aanbieder.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Aanbieder en Klant betreffende Diensten.

2. Toepasselijkheid

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van Diensten door Aanbieder. Afwijkingen zijn slechts bindend indien schriftelijk en door Aanbieder bevestigd.

3. Offertes en prijzen

1. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders aangegeven.
2. Prijzen zijn in euro, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, en exclusief eventuele belastingen en kosten.
3. Aanbieder behoudt zich het recht voor tarieven te wijzigen. Reeds afgesloten overeenkomsten blijven ongewijzigd voor de lopende opdracht, tenzij anders overeengekomen.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand nadat Klant een bestelling heeft geplaatst en Aanbieder deze heeft bevestigd.
2. Aanbieder kan bestellingen weigeren zonder opgave van redenen.

5. Levering en toegang

1. Digitale producten en online cursussen worden geleverd via e-mail en/of een besloten platform.
2. Aanbieder streeft ernaar de Diensten beschikbaar te houden, maar kan tijdelijke (onderhouds)onderbrekingen doorvoeren zonder aansprakelijkheid.

6. Betaling, annulering en restitutie

1. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, dient volledige betaling vooraf te worden voldaan via de aangeboden betaalmethoden op de website. De Klant krijgt pas toegang tot Diensten na ontvangst van de volledige betaling door Aanbieder.
2. Zodra toegang is verleend tot digitale content, online cursussen, licenties, coaching, consulten of downloads, vervalt het recht op herroeping/restitutie, behoudens voor zover dwingend consumentenrecht anders bepaalt.
3. Annulering- en restitutievoorzieningen die specifiek per product zijn vermeld op de website of in de bestelomgeving, prevaleren boven dit artikel.

- Indien een betaling wordt teruggedraaid (chargeback, stornering, blokkering of het niet slagen van een transactie na initieel akkoord), blijft de Klant volledig betalingsplichtig. Alle openstaande bedragen worden in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- Bij niet-, niet-volledige of niet-tijdige betaling verkeert de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling vereist is. Aanbieder kan in dat geval:
 - a) toegang opschorten
 - b) uitvoering opschorten
 - c) wettelijke (handels)rente en redelijke incassokosten in rekening brengen
- In uitzonderlijke gevallen kan Aanbieder naar eigen oordeel een (gedeeltelijke) restitutie toekennen. Een dergelijke coulance creëert geen recht of precedent.

7. Gebruikersaccounts

Klant is verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van accountgegevens.

Onrechtmatig gebruik van accounts moet onverwijld aan Aanbieder gemeld worden.

Aanbieder kan accounts tijdelijk of permanent blokkeren bij schending van deze Voorwaarden.

8. Intellectueel Eigendom

Alle auteursrechten, merken en overige intellectuele eigendomsrechten op de Diensten en bijbehorende materialen berusten bij Aanbieder of haar licentiegevers.

Klant krijgt een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor persoonlijk en niet-commercieel gebruik, tenzij anders overeengekomen.

Het kopiëren, distribueren, doorverkopen, redistribueren of openbaar maken van (delen van) de materialen zonder schriftelijke toestemming is verboden.

Inbreuk hierop kan leiden tot onmiddellijke beëindiging van toegang zonder restitutie, en aansprakelijkheid voor schade en kosten.

9. Beperking van aansprakelijkheid

De informatie in de cursussen en materialen is bedoeld voor educatieve en coachende doeleinden en vervangt geen medische, psychologische, psychiatrische of andere (para)medische behandeling of advies. Aanbieder levert geen diagnose, therapie of medische zorg. Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het inschakelen van gekwalificeerde professionele hulp indien nodig.

Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het gebruik van de Diensten, behoudens opzet of grove schuld van Aanbieder.

Voor zover aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten op grond van dwingend recht, is de totale aansprakelijkheid per gebeurtenis en per kalenderjaar beperkt tot het door Klant betaalde bedrag voor de betreffende Dienst (of, indien geen betaling heeft plaatsgevonden, tot €1.000).

Geen van beide partijen is aansprakelijk voor indirecte schade, gederfde winst, gevolgschade of verlies van gegevens.

Indien een tekortkoming herstelbaar is, zal Aanbieder een redelijke termijn krijgen om te herstellen alvorens aansprakelijkheid ontstaat.

10. Vrijwaring

Klant vrijwaart Aanbieder voor aanspraken van derden voortvloeiend uit of verband houdende met het gebruik van de Diensten door Klant, inclusief claims die berusten op onrechtmatig gebruik, inbreuk op rechten van derden of schending van deze Voorwaarden.

11. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Aanbieder die nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk maken. In geval van overmacht mag Aanbieder uitvoering opschorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder aansprakelijkheid.

12. Geheimhouding

Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie, tenzij openbaarmaking wettelijk verplicht is of met schriftelijke toestemming geschiedt.

- Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan: alle niet-openbare informatie met betrekking tot bedrijfsvoering, klanten, methoden, concepten, prijsstelling of strategie.
- Deze verplichting blijft bestaan na beëindiging van de overeenkomst.

13. Geschil-oplossing en arbitrage

- Op deze Voorwaarden en alle overeenkomsten is Belgisch recht van toepassing.
- Geschillen worden eerst minnelijk beslecht via overleg of mediation.
- Indien geen oplossing wordt bereikt binnen 30 dagen, wordt het geschil definitief beslecht door arbitrage overeenkomstig het Reglement van het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie (CEPANI), tenzij dwingend consumentenrecht anders voorschrijft.
- Voor consumenten buiten de EU of in de Verenigde Staten kan, naar keuze van Aanbieder, geschilbeslechting plaatsvinden door de American Arbitration Association (AAA) in overeenstemming met haar Commercial Arbitration Rules.
- De arbitrale uitspraak is bindend en uitvoerbaar in elk rechtsgebied.
- Partijen doen afstand van het recht op juryrechtspraak waar wettelijk toegestaan.

14. Beperking van claims

Elke vordering tegen Aanbieder verval automatisch 12 maanden na het ontstaan van de oorzaak van de vordering, tenzij een kortere wettelijke termijn geldt.

Deze bepaling geldt niet indien de vordering gebaseerd is op opzet of grove schuld van Aanbieder.

15. Overdraagbaarheid en wijzigingen

Klant mag rechten en verplichtingen onder deze overeenkomst niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbieder.

Aanbieder mag rechten en verplichtingen overdragen aan een gelieerde entiteit of opvolger in geval van fusie of overname.

Aanbieder behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden gepubliceerd op de website en treden in werking 30 dagen na publicatie, tenzij anders vermeld.