Algemene Voorwaarden Casa Búho

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Casa Búho**: eenmanszaak Casa Búho, gevestigd te Alkmaar, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94666555 , hierna: "de ondernemer".
2. **Klant**: de natuurlijke persoon die met Casa Búho een overeenkomst aangaat voor deelname aan een retraite of gerelateerde dienst.
3. **Retraite**: de 1-op-1 retraite (4 dagen/3 nachten) en/of de groepsretraite (max. 3 deelnemers) die Casa Búho op Ibiza aanbiedt, bestaande uit onder meer yoga, bewustzijnscoaching, meditatie, maaltijden en verblijf.
4. **Kennismakingsgesprek**: het vrijblijvende intakegesprek voorafgaand aan boeking van een retraite.
5. **Overeenkomst**: de overeenkomst tussen Casa Búho en de klant op basis waarvan Casa Búho de retraite en bijbehorende diensten levert.
6. **Bedenktijd**: de termijn waarbinnen de klant gebruik kan maken van haar herroepingsrecht.
7. **Herroepingsrecht**: de mogelijkheid van de klant om binnen de bedenktijd zonder opgave van redenen af te zien van de overeenkomst op afstand.
8. **Schriftelijk**: per brief, e-mail of ander digitaal bericht (zoals WhatsApp) dat blijvend kan worden opgeslagen.
9. **Website**: www.casabuho.nl en https://casabuho.plugandpay.com/casa-buho-winterretraite.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Casa Búho Kanaalkade 57 1811LS Alkmaar KvK-nummer: 94666555 E-mail: emilie@casabuho.nl Website: casabuho.nl en https://casabuho.plugandpay.com/casa-buho-winterretraite Instagram: @casa.buho.ibiza

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Casa Búho en op elke tot stand gekomen overeenkomst tussen Casa Búho en de klant, ongeacht of de boeking via de website, per e-mail of via WhatsApp tot stand komt.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de klant beschikbaar gesteld, zodanig dat de klant deze eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is,

laat Casa Búho voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst weten waar de voorwaarden zijn in te zien en dat zij op verzoek kosteloos worden toegezonden.
3. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn alleen geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
4. Casa Búho mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden tijdig, per e-mail, aan de klant bekendgemaakt en gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds gesloten overeenkomsten.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Het aanbod (op de website, in een offerte of tijdens het kennismakingsgesprek) bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden retraite: programma, data, prijs, accommodatie en eventuele bonussen. Afbeeldingen zijn een waarheidsgetrouwe weergave van het aanbod. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden Casa Búho niet.
2. Indien een aanbod (zoals een introductieprijs voor een eerste editie) een beperkte geldigheidsduur of beperkt aantal plekken heeft, wordt dit uitdrukkelijk bij het aanbod vermeld.
3. Elk aanbod bevat voldoende informatie om de klant een goede beoordeling van het aanbod mogelijk te maken, waaronder de rechten en verplichtingen die aan aanvaarding zijn verbonden.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanbod aanvaardt: door een boeking via de website te voltooien, door schriftelijk akkoord te geven op een offerte, of door de (eerste termijn van de) betaling te voldoen.
2. Indien de klant het aanbod elektronisch aanvaardt, bevestigt Casa Búho zo spoedig mogelijk langs elektronische weg de ontvangst van deze aanvaarding. Zolang deze ontvangst niet is bevestigd, kan de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.
3. Uiterlijk bij aanvang van de retraite ontvangt de klant, schriftelijk of digitaal opvraagbaar, informatie over: de voorwaarden en wijze waarop het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend, de totale prijs inclusief eventuele bijkomende kosten, en de wijze van betaling en uitvoering van de overeenkomst.
4. Deelname aan een retraite gebeurt na een vrijblijvend kennismakingsgesprek. Casa Búho behoudt zich het recht voor om, na dit gesprek, deelname van een klant beargumenteerd te weigeren indien de retraite naar inschatting van Casa Búho niet passend is voor de klant. In dat geval ontvangt de klant eventueel reeds betaalde bedragen volledig terug.

Artikel 6 – Prijzen en betalingen

1. Prijzen voor de 1-op-1 retraite en de groepsretraite staan vermeld op de website en zijn inclusief btw, tenzij anders aangegeven. Introductieprijzen gelden alleen voor de expliciet vermelde editie of periode.
2. Betaling vindt plaats via de betaalmethoden die op de website worden aangeboden (bijv. iDEAL of creditcard) of, na overleg, per bankoverschrijving.
3. Casa Búho biedt de mogelijkheid om in termijnen te betalen. De eerste termijn dient te zijn voldaan om de boeking definitief te bevestigen; het resterende bedrag dient uiterlijk 14 dagen voor de startdatum van de retraite volledig te zijn voldaan.
4. Indien de klant niet tijdig aan haar betalingsverplichting voldoet, ontvangt zij een schriftelijke betalingsherinnering met een termijn van 7 dagen om alsnog te betalen. Blijft betaling daarna uit, dan is Casa Búho gerechtigd de deelname op te schorten en eventuele redelijke incassokosten in rekening te brengen.
5. De klant meldt onjuistheden in verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Casa Búho.

Artikel 7 – Annuleren en herroepingsrecht bij retraites

1. De klant kan een boeking voor een retraite tot uiterlijk 14 dagen na de boeking zonder opgave van redenen kosteloos annuleren (herroepingsrecht), mits de startdatum van de retraite op dat moment nog niet binnen deze 14 dagen valt. Casa Búho mag de klant naar de reden vragen, maar mag haar niet verplichten deze op te geven.
2. Bij annulering ná deze bedenktijd gelden de volgende annuleringskosten, berekend over het totale overeengekomen bedrag:
    - Annulering meer dan 14 dagen voor de startdatum: 25% van het tarief.
    - Annulering tussen 14 en 7 dagen voor de startdatum: 50% van het tarief.
    - Annulering binnen 7 dagen voor de startdatum: 75% van het tarief.
3. Bij tussentijds vertrek of het niet (volledig) bijwonen van het programma tijdens de retraite, om andere redenen dan overmacht of een tekortkoming van Casa Búho, blijft de volledige betalingsverplichting in stand en vindt geen restitutie plaats.
4. Annulering meldt de klant schriftelijk (e-mail of WhatsApp) aan Casa Búho. Casa Búho bevestigt de ontvangst van deze melding zo spoedig mogelijk.
5. Indien Casa Búho zelf genoodzaakt is een retraite te annuleren of te verplaatsen (bijvoorbeeld door onvoldoende aanmeldingen of overmacht), heeft de klant recht op deelname aan een nader te bepalen alternatieve datum, of op volledige terugbetaling van het reeds betaalde bedrag binnen 14 dagen.

Artikel 8 – Verplichtingen van de klant tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd verstrekt de klant Casa Búho geen onnodige kosten (zoals reeds geboekte reiskosten van Casa Búho) door voortijdig, onnodig gebruik te maken van de dienst.

2. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

Artikel 9 – Verplichtingen van Casa Búho bij herroeping

1. Casa Búho vergoedt bij een geldige herroeping alle betalingen van de klant onverwijld, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de dag waarop de klant de herroeping meldt.
2. Terugbetaling vindt plaats via hetzelfde betaalmiddel dat de klant heeft gebruikt, tenzij de klant instemt met een andere methode. Terugbetaling is kosteloos voor de klant.

Artikel 10 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Casa Búho spant zich in om de retraite met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap uit te voeren, met inachtneming van de op de website en tijdens het kennismakingsgesprek gecommuniceerde inhoud. Iedere overeenkomst betreft een inspanningsverplichting; Casa Búho garandeert geen specifiek resultaat.
2. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist aanleveren van informatie (zoals gezondheidsgegevens, allergieën of andere relevante bijzonderheden) die nodig is voor een goede en veilige uitvoering van de retraite.
3. Casa Búho mag bepaalde onderdelen van de retraite (zoals vervoer, catering of activiteiten) laten uitvoeren door derden, zonder de klant daarvan vooraf op de hoogte te stellen.
4. Als plaats, data en tijdsduur van de retraite gelden de gegevens zoals vermeld op de website of zoals gecommuniceerd in de definitieve boekingsbevestiging.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Een retraite bij Casa Búho is geen vervanging van reguliere medische of psychologische zorg, op zowel fysiek als psychisch vlak. De klant is en blijft zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij met de tijdens de retraite opgedane inzichten en informatie omgaat.
2. Indien Casa Búho, ondanks het bepaalde in lid 1, toch aansprakelijk wordt gehouden voor schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat de klant voor de betreffende retraite heeft betaald.
3. Casa Búho is nooit aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder gederfde inkomsten, reis- of verblijfskosten van derden, of schade die is ontstaan doordat de klant onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt.
4. De klant heeft alleen recht op schadevergoeding nadat zij Casa Búho schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Casa Búho een redelijke termijn heeft gekregen om de tekortkoming te herstellen, tenzij herstel blijvend onmogelijk is.

Artikel 12 – Overmacht

1. Casa Búho is niet gehouden tot nakoming van haar verplichtingen als dit onmogelijk is door overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan: ziekte, ongevallen, brand, natuuromstandigheden, en door de overheid opgelegde maatregelen.
2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van Casa Búho opgeschort zolang de overmachtssituatie voortduurt. Partijen zoeken in overleg naar een passende oplossing, zoals verplaatsing van de retraite. Duurt de overmacht langer dan 90 dagen, dan hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, waarbij reeds betaalde bedragen voor het nog niet genoten deel worden terugbetaald.

Artikel 13 – Eigendom en gebruik van materialen

1. Al het door Casa Búho tijdens de retraite verstrekte materiaal (waaronder werkboeken, oefeningen of digitale content) blijft eigendom van Casa Búho, ook na afloop van de overeenkomst.
2. De klant gaat vertrouwelijk om met de tijdens de retraite verkregen informatie en materialen en gebruikt deze uitsluitend voor persoonlijke doeleinden. Verveelvoudiging, verspreiding of commercieel gebruik is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Casa Búho.
3. Casa Búho mag, met inachtneming van de privacy van de klant, ervaringen en verhalen uit de retraite volledig geanonimiseerd gebruiken voor promotionele doeleinden (bijvoorbeeld op de website of social media), tenzij de klant hier vooraf schriftelijk bezwaar tegen maakt.

Artikel 14 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen 30 dagen na afloop van de retraite volledig en duidelijk omschreven bij Casa Búho te worden ingediend, per e-mail.
2. Casa Búho reageert binnen 14 dagen na ontvangst op de klacht. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, ontvangt de klant binnen deze termijn een bericht van ontvangst met een indicatie van de verwachte reactietermijn.
3. Partijen proberen een klacht eerst in onderling overleg op te lossen, met een redelijke termijn van 4 weken, voordat de klacht wordt voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 15 – Geschillen en toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen Casa Búho en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de klant in het buitenland woonachtig is.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van de klant, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Artikel 16 – Wijziging algemene voorwaarden

Casa Búho is te allen tijde bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie is steeds te raadplegen op de website.
