

# Algemene voorwaarden

HOLISTISCH / MIND BODY THERAPEUT

Behandel- en coachingstrajecten  
gebaseerd op de Pijn Reset Methode  
(Versie april 2024)

GELUKKIG PIJNVRIJ is een eenmanszaak gedreven door JOLANDA PALMEN,  
opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 93458010

GELUKKIG PIJNVRIJ werkt met algemene voorwaarden.

Deze algemene voorwaarden zijn altijd terug te vinden op mijn website  
en kunnen op verzoek per e-mail worden toegezonden.

NB. Deze algemene voorwaarden zijn opgemaakt voor zowel consumenten als zakelijke  
afnemers (bedrijven). Daar waar specifieke bepalingen enkel gelden voor de ene of de andere  
doelgroep, zal dit altijd uitdrukkelijk worden vermeld.

GELUKKIG PIJNVRIJ

Jolanda Palmen

Zondagstraat 51, 6416BE, Heerlen.

[www.gelukkigpijnvrij.nl](http://www.gelukkigpijnvrij.nl)

E. [info@gelukkigpijnvrij.nl](mailto:info@gelukkigpijnvrij.nl)

## 1. Definities

- a) Aanbieding: de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- b) Annulering: Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- c) AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- d) Bedenktijd: de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
- e) Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- f) Koop op afstand: een overeenkomst waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals telefonische of digitale verkoop.
- g) Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die GELUKKIG PIJNVRIJ ter beschikking stelt die een opdrachtgever kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
- h) NIBIG: Nederlands Instituut voor Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg.
- i) Offerte: Elke aanbieding van GELUKKIG PIJNVRIJ die wordt gedaan aan opdrachtgever, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.

- j) Opdracht: De dienstverlening of het product dat door GELUKKIG PIJNVRIJ geleverd wordt.
- k) Opdrachtgever: de natuurlijke persoon (consument) of rechtspersoon (bedrijf) met wie GELUKKIG PIJNVRIJ de overeenkomst sluit.
- l) Schriftelijk: Alle communicatie tussen GELUKKIG PIJNVRIJ die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins.
- m) Overeenkomst: de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen GELUKKIG PIJNVRIJ en opdrachtgever waarin omschreven dan wel mondeling besproken is, staat welke dienst of product GELUKKIG PIJNVRIJ tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten.
- n) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop GELUKKIG PIJNVRIJ geen invloed kan uitoefenen en waardoor GELUKKIG PIJNVRIJ niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte valt onder overmacht.
- o) Partijen: GELUKKIG PIJNVRIJ en de opdrachtgever samen.
- p) Vergoeding: Het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken.
- q) Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

## **2. Algemeen**

1. GELUKKIG PIJNVRIJ richt zich met name op het online en offline klachtgericht behandelen en coachen van mensen, alles in de meest ruime zin van het woord.
  2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere (toekomstige) aanbieding, offerte en overeenkomst tussen GELUKKIG PIJNVRIJ en een opdrachtgever, waarop GELUKKIG PIJNVRIJ deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
  3. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
  4. Door de volgende zaken verklaart opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat:
    - (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
    - schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of er op adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
    - mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking.
- Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst GELUKKIG PIJNVRIJ altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden en zal terstond een versie nazenden.
5. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met GELUKKIG PIJNVRIJ, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
  6. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
  7. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
  8. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

## **3. Totstandkoming overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand na (mondelinge of schriftelijke) aanvaarding van de opdrachtgever van het aanbod van GELUKKIG PIJNVRIJ inclusief deze algemene voorwaarden. Tot

de datum van totstandkoming van de overeenkomst kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen aan uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera, alles in de meest ruime zin van het woord.

2. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.

3. GELUKKIG PIJNVRIJ kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. Alle offertes en prijsopgaven door GELUKKIG PIJNVRIJ zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.

5. De in de offerte vermelde prijzen zijn uitgesplitst naar exclusief en inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

6. Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is GELUKKIG PIJNVRIJ daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij GELUKKIG PIJNVRIJ anders aangeeft.

7. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

8. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan GELUKKIG PIJNVRIJ verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd.

#### **4. De uitvoering van de overeenkomst**

1. GELUKKIG PIJNVRIJ zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).

2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, dat noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van GELUKKIG PIJNVRIJ.

3. Van de opdrachtgever wordt volledige commitment verwacht, omdat dit noodzakelijk is voor het welslagen van de behandelingen.

4. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

5. De behandeltrajecten die GELUKKIG PIJNVRIJ uitvoert, kunnen tot (neven)effecten leiden. Denk hierbij aan dat de opdrachtgever meer leiderschap toont, kiest voor zichzelf tot het verbreken van relaties of het aangaan van een nieuwe functie. Mochten deze beslissingen/eigen initiatieven van de opdrachtgever op enigerlei wijze negatieve gevolgen hebben, dan kan GELUKKIG PIJNVRIJ hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

6. GELUKKIG PIJNVRIJ heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de overeenkomst aan te passen of te wijzigen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht. Denk hierbij aan de aanpassing of wijziging van een programma.

7. De looptijd van een behandeling of behandeltraject kan variëren. Dit wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd.

#### **5. Inschakelen van derden**

1. GELUKKIG PIJNVRIJ heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2. Indien de opdrachtgever derden inschakelt, welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal GELUKKIG PIJNVRIJ zo nodig communiceren.

## **6. Betalingsvoorwaarden**

1. De betaaltermijn die GELUKKIG PIJNVRIJ aanhoudt is tenzij anders overeengekomen en vermeld in de offerte mail standaard 3 dagen.
2. Facturatie gebeurt altijd digitaal, nadat de betaling is voldaan.
3. Betaling gebeurt voorafgaand aan de dienstverlening, tenzij partijen hier van tevoren andere afspraken over hebben gemaakt.
4. Het is onder bijzondere voorwaarden mogelijk (tegen een meerprijs) in termijnen te betalen.
5. Indien opdrachtgever heeft gekozen voor betalen in termijnen, is het op ieder moment alsnog mogelijk om versneld/in één keer boetevrij het restant af te betalen. Onder welke voorwaarden en voordelen versneld aflossen mogelijk is, bepalen partijen gezamenlijk.
6. Als de opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan de wettelijke (handels)rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Bij overschrijding van de betaaltermijn zal door GELUKKIG PIJNVRIJ een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer de opdrachtgever binnen 16 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
8. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft GELUKKIG PIJNVRIJ het recht de uitvoering van de opdracht of levering van een product op te schorten. GELUKKIG PIJNVRIJ is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de opdrachtgever hierdoor lijdt.
9. Indien hetgeen in lid 7, zich voordoet, heeft GELUKKIG PIJNVRIJ het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar de opdrachtgever.
10. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.
11. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft GELUKKIG PIJNVRIJ het recht de opdracht meteen te stoppen/op te schorten. Dit ontslaat een opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.
12. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld worden bij GELUKKIG PIJNVRIJ. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.
13. Bij bestaande klanten kan GELUKKIG PIJNVRIJ besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel.

## **7. Ontbinding, opschorting en annulering(svoorwaarden)**

1. Zowel GELUKKIG PIJNVRIJ als de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;
  - i) een verzoek tot faillissement;
  - ii) (voorlopige) uitstel van betaling;
  - iii) of schuldsanering;wordt ingediend, zonder enige verplichting van GELUKKIG PIJNVRIJ tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
2. GELUKKIG PIJNVRIJ heeft bij tussentijdse annulering van het behandeltraject het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten te eisen. Deze bestaan uit alle tot dan toe kosten en de redelijke kosten van gederfde winst.

### 3. (Online) Programma/traject

Bij het volgen van een programma/traject, geldt dat annuleren niet mogelijk is. Als opdrachtgever niet coachbaar is of wangedrag vertoont – denk aan (doch niet uitsluitend) zich niet houden aan afspraken, de aangedragen perspectieven niet in de praktijk inzetten, deelnemers respectloos behandelt - dan zal GELUKKIG PIJNVRIJ schriftelijk een redelijke termijn geven om alsnog na te komen, oftewel zich coachbaar op te stellen en het gedrag aan te passen. Gebeurt dit niet dan is opdrachtgever in verzuim en heeft GELUKKIG PIJNVRIJ het recht om opdrachtgever uit het programma/traject te zetten, zonder restitutie van de totaal afgesproken vergoeding of zonder dat de betaalverplichting daarmee vervalt.

Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen hierna te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven. De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd.

### 4. Spreekopdrachten en trainingen

Bij een boeking voor een spreekopdracht of training gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- Tussen de 2 en 6 maanden tot het moment van de opdracht: 50% annuleringskosten;
- Tussen 0 en 2 maanden tot het moment van de opdracht: 100% annuleringskosten.

5. Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

Tickets/Events/Workshops/(Online) materiaal

Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum).

6. Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per email te geschieden. Annulering is een feit als GELUKKIG PIJNVRIJ de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsmail.

7. Het annuleren van een (losse) afspraak/behandeling kan kosteloos tot 48 uur van tevoren. Binnen deze 48-24 uur voorafgaand aan een (losse) afspraak heeft GELUKKIG PIJNVRIJ het recht om 50 % annuleringskosten en binnen 24 uur 100 % annuleringkosten en eventuele extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera. Alleen GELUKKIG PIJNVRIJ kan hierover met opdrachtgever alternatieve afspraken maken.

8. GELUKKIG PIJNVRIJ heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.

9. Is GELUKKIG PIJNVRIJ toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal GELUKKIG PIJNVRIJ zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. GELUKKIG PIJNVRIJ zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

## **8. Herroepingsrecht en uitsluiting herroepingsrecht**

NB. Dit artikel geldt uitsluitend voor consumenten.

1. Bij de koop op afstand van diensten heb je de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Wanneer je gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht ben je verplicht dit binnen 14 dagen, kenbaar te maken aan GELUKKIG PIJNVRIJ.
3. Als de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal GELUKKIG PIJNVRIJ dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen.

4. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de opdrachtgever is gebruikt tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere betaalmethode.
5. GELUKKIG PIJNVRIJ kan het herroepingsrecht van de opdrachtgever uitsluiten voor diensten zoals hierna omschreven.
6. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts als GELUKKIG PIJNVRIJ dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
7. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor te leveren diensten die direct worden geleverd, voor zover:
  - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van de opdrachtgever; en
  - de opdrachtgever heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.

## **9. Overmacht**

1. GELUKKIG PIJNVRIJ is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. GELUKKIG PIJNVRIJ kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Als GELUKKIG PIJNVRIJ ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft GELUKKIG PIJNVRIJ het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
4. In geval van overmacht zal GELUKKIG PIJNVRIJ zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

## **10. Aansprakelijkheid**

De leden 1 t/m 6 gelden alleen voor zakelijke afnemers:

1. GELUKKIG PIJNVRIJ is uitsluitend aansprakelijk jegens opdrachtgever voor toerekenbare, directe schade.
2. GELUKKIG PIJNVRIJ is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is GELUKKIG PIJNVRIJ aansprakelijk tot de factuurwaarde, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. GELUKKIG PIJNVRIJ is bovendien slechts aansprakelijk indien opdrachtgever aantoont schade te hebben geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
4. Aansprakelijkheid van GELUKKIG PIJNVRIJ, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
6. Bovenstaande leden gelden in alle gevallen tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van GELUKKIG PIJNVRIJ.

De onderstaande leden gelden uitsluitend voor consumenten:

7. Indien GELUKKIG PIJNVRIJ aansprakelijk zou zijn, dan geldt dit in ieder geval niet voor:
  - a. fouten of tekortkomingen in het materiaal dan wel de gegevens die door opdrachtgever ter hand

zijn gesteld;

b. misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens/materialen;

c. fouten of tekortkomingen van door of namens GELUKKIG PIJNVRIJ ingeschakelde derden;

d. Overmachtssituaties; tenzij er een wettelijke verplichting daartoe geldt.

8. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is GELUKKIG PIJNVRIJ slechts aansprakelijk voor het bedrag dat de verzekeraar uitkeert en mocht dit onverhoopt niet zo zijn, tot vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere andere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

9. Aansprakelijkheid van GELUKKIG PIJNVRIJ, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is geheel uitgesloten.

10. Behalve in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van GELUKKIG PIJNVRIJ of er een wettelijke verplichting hiertoe geldt, is de aansprakelijkheid van GELUKKIG PIJNVRIJ tot de vergoeding van GELUKKIG PIJNVRIJ voor de opdracht beperkt, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

11. GELUKKIG PIJNVRIJ is niet aansprakelijk voor schade als het gevolg van door GELUKKIG PIJNVRIJ ingeschakelde derden, ongeacht of deze derden op advies of met toestemming van de opdrachtgever zijn ingeschakeld.

12. Je vrijwaart GELUKKIG PIJNVRIJ hiertegen en stelt GELUKKIG PIJNVRIJ schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.

13. De opdrachtgever is te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor het geestelijke en lichamelijke welbevinden tijdens en na het gebruik van de diensten & producten van GELUKKIG PIJNVRIJ en kan GELUKKIG PIJNVRIJ niet aansprakelijk stellen voor het correct dan wel incorrect toepassen van alle aan GELUKKIG PIJNVRIJ gerelateerde diensten.

## **11. Welzijn**

1. De opdrachtgever verklaart zichzelf voldoende op de hoogte te hebben gesteld van de aard en inhoud van de desbetreffende diensten van GELUKKIG PIJNVRIJ.

2. Als de opdrachtgever twijfelt of het gepast is om deel te kunnen (blijven) nemen aan een dienst, uit oogpunt van zijn/haar welzijn, is het oordeel van GELUKKIG PIJNVRIJ doorslaggevend.

## **12. Klachten**

1. De opdrachtgever dient bij een (mogelijk) tekortschieten van GELUKKIG PIJNVRIJ in de uitvoering van de overeenkomst, GELUKKIG PIJNVRIJ hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

2. GELUKKIG PIJNVRIJ moet eerst in de gelegenheid worden gesteld de tekortkoming(en) binnen een redelijke termijn te herstellen.

3. GELUKKIG PIJNVRIJ is aangesloten bij het NIBIG. Dit instituut ondersteunt op basis van de Wkkgz bij het behandelen van klachten en geschillen. Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden opgelost dan kan een opdrachtgever de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van het NIBIG via [klachten@nibig.nl](mailto:klachten@nibig.nl)

4. Klachten geven de opdrachtgever niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.

5. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

### **13. Geheimhouding en privacy/AVG**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
  - GELUKKIG PIJNVRIJ verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
  - de informatie algemeen bekend wordt;
  - GELUKKIG PIJNVRIJ optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
4. Persoonsgegevens die GELUKKIG PIJNVRIJ verwerkt, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. GELUKKIG PIJNVRIJ houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de AVG. In de privacyverklaring lees je hier meer over.

### **14. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid**

1. GELUKKIG PIJNVRIJ is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van GELUKKIG PIJNVRIJ.

### **15. Geschillenregeling en toepasselijk recht**

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van GELUKKIG PIJNVRIJ is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. GELUKKIG PIJNVRIJ behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval bij buitenlandse opdrachtgevers