

ALGEMENE VOORWAARDEN PRAKTIJK ELPIDA

Eva Verween

Versie 27/09/2026

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten en producten die rechtstreeks bij Praktijk Elpida worden geboekt, aangevraagd of gekocht. De concrete inhoud, prijs, data, looptijd en eventuele deelprijzen van een aankoop staan in het aanbod, de offerte, de opdrachtbrief of de bevestiging.

1. ONDERNEMING, TOEPASSING EN RANGORDE

1.1 Praktijk Elpida is de handelsnaam van Eva Verween, eenmanszaak, Jan De Lichte 24, 9090 Merelbeke-Melle, België.

Ondernemingsnummer: 0743.842.124

Btw-nummer: BE0743.842.124

E-mail: eva.verween@elpida.be

Telefoon: +32 472 06 80 24, uitsluitend voor administratieve vragen

Website: www.elpida.be

Dit adres is ook het correspondentie- en klachtenadres.

1.2 Het aanbod omvat onder meer kennismakingsgesprekken, intakes, individuele sessies, Rewind, lichaamsgericht werk, wandelgesprekken, hypnose, Parallel Solo Ouderschap, hierna PSO, andere trajecten, supervisie, intervisie, lezingen, opleidingen, live webinars, reeksen, online programma's, digitale producten, cadeaubonnen, MASIC, NICHHD, begeleiding in een gerechtelijk kader en opdrachten voor organisaties. De uitvoering gebeurt in Melle, in Asse, op een andere afgesproken locatie of online via Zoom, zoals vermeld in het aanbod of de bevestiging.

1.3 De cliënt is degene die de overeenkomst met Praktijk Elpida sluit en de prijs verschuldigd is. Wie een afspraak, traject, abonnement of inschrijving voor een ander boekt, is cliënt en staat in voor de betaling en voor de naleving van de op de deelnemer toepasselijke afspraken. De deelnemer is degene die de prestatie ontvangt.

Een consument is een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Een organisatie is iedere cliënt die geen consument is, met inbegrip van een zelfstandige die een dienst voor zijn beroepsactiviteit afneemt.

Een traject is een afgebakend geheel van sessies en eventuele materialen tegen een totaalprijs en met een bepaalde looptijd. Een abonnement is een overeenkomst waarbij de cliënt telkens vooraf voor de komende maand betaalt en die hij maandelijks kan opzeggen. Groepsaanbod is een activiteit met open inschrijving, waaronder lezingen, opleidingen, live webinars, reeksen, intervisies en summerschools. Een organisatieopdracht is een besloten opdracht op maat van een organisatie. Los

verkochte opnames van webinars en andere vooraf opgenomen inhoud gelden als digitale inhoud en niet als groepsaanbod.

1.4 Wie rechtstreeks bij een andere verkoper koopt of inschrijft, waaronder IPSO+ of Sensate, sluit de overeenkomst met die verkoper en valt onder diens voorwaarden. Praktijk Elpida blijft uitsluitend verantwoordelijk voor haar eigen prestaties en mededelingen.

1.5 Dwingend recht heeft voorrang. Daarna gelden de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen bijzondere afspraken. Het aanbod, de offerte, de opdrachtbrief en de bevestiging bepalen de concrete inhoud, prijs, data, duur en looptijd van de overeenkomst. Voor het overige gelden deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 over het wettelijke herroepingsrecht en artikel 15.10 over dwingend Nederlands consumentenrecht gaan voor op de gewone annulerings- en stopzettingsregels wanneer zij wettelijk van toepassing zijn.

Algemene voorwaarden of aankoopvoorwaarden van een organisatie gelden niet, tenzij Praktijk Elpida ze uitdrukkelijk schriftelijk aanvaardt.

1.6 Voor een overeenkomst geldt de versie van deze algemene voorwaarden die bij het sluiten ervan rechtsgeldig werd aangeboden en aanvaard. Praktijk Elpida kan deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten. Een wijziging van de algemene voorwaarden wijzigt een reeds gesloten overeenkomst niet, behalve wanneer dwingend recht anders bepaalt of partijen de wijziging uitdrukkelijk overeenkomen.

2. BOEKING EN COMMUNICATIE

2.1 Online boeken en betalen via de website is bestemd voor particulieren die als consument kopen. De overeenkomst ontstaat wanneer de cliënt de boeking met de ondubbelzinnig aangeduide betalingsverplichting afrondt, na actieve aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Een boeking waarvan de vereiste betaling niet slaagt, komt niet tot stand.

Wie online boekt, betaalt de vóór de boeking meegedeelde prijs. De betalingsbevestiging geldt als betalingsbewijs. Een factuur wordt alleen opgemaakt wanneer dat wettelijk verplicht is of Praktijk Elpida daartoe zelf beslist.

2.2 Een afspraak kan ook worden aangevraagd via het aanvraagformulier op de website. De cliënt aanvaardt daarbij deze voorwaarden via het daarvoor bestemde aanvinkvakje. De overeenkomst ontstaat pas wanneer Praktijk Elpida de aangevraagde afspraak schriftelijk bevestigt.

2.3 Organisaties vragen diensten via het aanvraagformulier of per e-mail aan. Voor opleidingen, lezingen en andere opdrachten op maat kan Praktijk Elpida een offerte of opdrachtbrief sturen. Een overeenkomst ontstaat door schriftelijke aanvaarding binnen

de vermelde geldigheidsduur. Een datum is pas gereserveerd nadat de vereiste aanvaarding en, indien van toepassing, het vereiste voorschot zijn ontvangen.

2.4 Een aanvraag die Praktijk Elpida nog niet heeft bevestigd, een vrijblijvende vraag of een automatische ontvangstmelding reserveert geen tijdstip. Praktijk Elpida is niet verplicht een aanvraag te aanvaarden.

2.5 Na het sluiten van een overeenkomst op afstand en vóór de uitvoering ontvangt de consument de wettelijk vereiste bevestiging op een duurzame gegevensdrager.

De bevestigingsmail vermeldt in de tekst van de e-mail zelf de boekingsgegevens, de prijs, de betaalwijze, de belangrijkste annuleringsregels en de herroepingsinformatie met het modelformulier voor herroeping. De e-mail bevat een link naar de gedateerde versie van deze voorwaarden die bij de boeking geldt. De consument kan die versie raadplegen, afdrukken en bewaren. De bevestiging bevat, voor zover toepasselijk, eveneens de bevestiging van de door de consument gegeven verzoeken en erkenningen betreffende het herroepingsrecht.

Praktijk Elpida bewaart haar eigen elektronische gegevens betreffende de boeking, de toepasselijke versie van de voorwaarden en de geregistreerde toestemmingen.

2.6 Communicatie verloopt in beginsel per e-mail via het adres dat de cliënt opgeeft. De cliënt staat in voor de juistheid van zijn contactgegevens, controleert zijn e-mail en de map met ongewenste berichten en meldt een wijziging van zijn e-mailadres.

2.7 Voor vervolgafspraken die binnen een bestaande professionele relatie rechtstreeks met Praktijk Elpida worden vastgelegd, blijft de laatst door de cliënt aanvaarde versie van deze voorwaarden van toepassing, tenzij voor de nieuwe overeenkomst uitdrukkelijk een andere versie wordt aangeboden en aanvaard. Een nieuwe online boeking kan een afzonderlijke overeenkomst vormen waarop de daarbij aanvaarde versie van toepassing is.

2.8 Een kennelijke materiële vergissing in een prijs, datum, duur of omschrijving bindt Praktijk Elpida niet. Praktijk Elpida meldt de vergissing zodra zij ze vaststelt. Wijzigt de correctie een wezenlijk onderdeel van de overeenkomst, dan kan de cliënt van de betrokken overeenkomst afzien zonder annuleringsvergoeding.

2.9 Individuele afspraken, trajecten en abonnementen zijn persoonlijk en niet overdraagbaar aan een andere deelnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida. Voor groepsaanbod geldt artikel 6.3.

2.10 Een minderjarige boekt niet zelfstandig. Voor een minderjarige boekt zijn wettelijke vertegenwoordiger, die cliënt is en instaat voor de betaling. Praktijk Elpida kan vóór uitvoering de vereiste toestemming, bewijs van ouderlijk gezag of een gerechtelijke beslissing vragen.

2.11 Een overeenkomst met Praktijk Elpida wordt in het Nederlands gesloten. Bij een online boeking kiest de cliënt de dienst en het tijdstip of het product, vult hij zijn gegevens in, aanvaardt hij deze voorwaarden, controleert hij het overzicht van zijn boeking en bevestigt hij met de knop die de betalingsverplichting aanduidt, waarna hij betaalt. Vóór die bevestiging kan de cliënt zijn gegevens en keuzes in het overzicht nakijken en corrigeren. Praktijk Elpida bewaart de boeking en de toepasselijke versie van deze voorwaarden. De cliënt ontvangt de bevestiging per e-mail en kan op verzoek een kopie van zijn boeking krijgen.

3. PRIJS EN BETALING

3.1 De vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeelde prijs geldt voor die overeenkomst. Prijzen voor consumenten omvatten eventuele btw en verplichte kosten. Prijswijzigingen gelden uitsluitend voor nieuwe overeenkomsten, behalve wat artikel 5.7 bepaalt voor een lopend abonnement.

3.2 Organisaties boeken en betalen niet via de consumentenboeking op de website. Voor professionele cliënten geldt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het professionele tarief: de voor de betrokken dienst op de website vermelde consumentenprijs vermeerderd met 20 procent. Dat bedrag is het eindbedrag, btw inbegrepen. Voor een opleiding, lezing of andere opdracht op maat waarvoor geen vaste prijs op de website staat, geldt de prijs in de offerte of opdrachtbrief.

3.3 Online boekingen via de website worden volledig betaald bij de boeking. Voor een abonnement geldt artikel 5.7. Online afspraken via Zoom worden steeds vooraf betaald, ook wanneer zij via het aanvraagformulier worden aangevraagd en ook door organisaties. De bevestiging vermeldt hoe en tegen wanneer moet worden betaald.

Is de vereiste betaling niet uiterlijk 48 uur vóór het aanvangsuur ontvangen, dan vervalt de afspraak zonder verdere kosten en zonder verdere uitvoeringsverplichting van Praktijk Elpida. Wordt een online afspraak minder dan 48 uur vooraf bevestigd, dan moet de betaling vóór het aanvangsuur ontvangen zijn. Bij gebrek aan betaling vervalt de afspraak zonder verdere kosten.

Een afspraak in de praktijk die een particulier via het aanvraagformulier boekt, wordt ter plaatse betaald, uiterlijk aan het einde van de afspraak. Wordt niet ter plaatse betaald, dan factureert Praktijk Elpida het verschuldigde bedrag.

Organisaties betalen op factuur. Voor een organisatieopdracht boven 1.000 euro is, tenzij de offerte anders bepaalt, 50 procent verschuldigd bij aanvaarding en 50 procent uiterlijk zeven kalenderdagen vóór de eerste uitvoeringsdag. Bij kleinere opdrachten of bij aanvaarding binnen die zeven dagen is het volledige bedrag verschuldigd bij aanvaarding.

3.4 Praktijk Elpida biedt consumenten geen betaalplan aan waarbij een vaste totaalprijs in termijnen wordt betaald. Een abonnement is geen betaalplan. Wordt een maandbetaling van een abonnement niet voldaan, dan begint die maand niet en eindigt het abonnement.

3.5 De prijs van een individuele sessie omvat uitsluitend:

- de sessie zelf
- het nalezen van de eigen noodzakelijke notities van eerdere sessies
- het klaarzetten van materiaal dat Praktijk Elpida in de sessie gebruikt
- de gewone administratieve dossiervoering

Voor een traject, abonnement, hypnosetraject, groepsaanbod of organisatieopdracht omvat de prijs daarnaast uitsluitend wat in het aanbod, de bevestiging of de offerte uitdrukkelijk als inbegrepen is vermeld.

Al het andere professionele werk wordt afzonderlijk aangerekend tegen het uurtarief dat vóór de opdracht werd meegedeeld, tenzij het aanbod het uitdrukkelijk als inbegrepen vermeldt. Dat geldt onder meer voor:

- screening en indicatiestelling, ook wanneer daarna geen begeleiding wordt gestart
- het lezen, analyseren of verwerken van documenten, verslagen, berichten, dossiers of correspondentie die de cliënt of een derde bezorgt
- inhoudelijke antwoorden per e-mail, bericht of telefoon buiten een sessie
- overleg met advocaten, scholen, verwijzers, hulpverleners, organisaties of andere derden
- het opstellen van verslagen, attesten, verklaringen of brieven
- oefeningen of materiaal op maat
- transcriptie
- voorbereiding van overleg, zittingen, vergaderingen of andere externe opdrachten
- deelname aan dergelijke overleggen, zittingen of vergaderingen
- wachttijd en verplaatsingstijd die met een externe opdracht samenhangen

Een verzoek van de cliënt om dergelijk werk uit te voeren geldt als opdracht. Werk wordt per werkdag samengeteld en per begonnen kwartier aangerekend. Is vooraf een maximumbudget afgesproken, dan vraagt Praktijk Elpida nieuwe toestemming voordat

dat budget wordt overschreden. Ongevraagd toegestuurde documenten verplichten Praktijk Elpida niet tot lezing, analyse of antwoord.

Verplaatsingskosten worden aangerekend volgens het vóór de opdracht meegedeelde tarief. Dit werk wordt gefactureerd volgens artikel 14.1, ook wanneer de sessies online werden geboekt.

3.6 Het geheel of gedeeltelijk uitblijven van een tegemoetkoming door een werkgever, verzekeraar, mutualiteit, overheid of andere derde vermindert de betalingsplicht van de cliënt niet. Praktijk Elpida garandeert geen tegemoetkoming en beschikt niet over een RIZIV-nummer.

3.7 Een terugboeking, chargeback of terugvordering van een betaling beëindigt de overeenkomst niet. Wanneer daarvoor geen geldige rechtsgrond bestaat, blijft het bedrag verschuldigd. Praktijk Elpida kan verdere niet-dringende prestaties en de toegang tot digitale inhoud opschorten tot het opeisbare bedrag is betaald.

3.8 Duurt een sessie op verzoek van de cliënt langer dan geboekt en stemt Praktijk Elpida daarmee in, dan kan de extra tijd naar verhouding per begonnen kwartier worden aangerekend.

3.9 Een sessie is bedoeld voor het aantal deelnemers dat bij de boeking werd opgegeven. Wil de cliënt met meer dan één persoon komen, dan wordt dat bij de boeking of uiterlijk 48 uur vóór de afspraak per e-mail gemeld. Praktijk Elpida bepaalt of dit inhoudelijk en praktisch mogelijk is.

Komt een cliënt zonder voorafgaande toestemming met een bijkomende persoon, dan kan die persoon worden geweigerd. De oorspronkelijke afspraak blijft volledig verschuldigd. Wordt de bijkomende persoon toegelaten, dan geldt het vooraf meegedeelde tarief voor meerdere deelnemers.

Bij een afspraak voor een minderjarige wordt vooraf afgesproken of een ouder of andere wettelijke vertegenwoordiger aanwezig is. Bij een online sessie is niemand anders aanwezig of meeluisterend zonder voorafgaande toestemming van Praktijk Elpida.

4. ANNULEREN, VERPLAATSEN EN NIET VERSCHIJNEN

4.1 Een contractuele annulatie, verplaatsing of stopzetting gebeurt uitsluitend per e-mail aan eva.verween@elpida.be. Telefoon, voicemail, sms, WhatsApp en sociale media zijn geen overeengekomen annuleringskanalen. Dit beperkt niet de wettelijk toegelaten wijze waarop een consument een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht kan uitoefenen. Daarvoor geldt artikel 13.

4.2 Voor de contractuele annuleringsregels is het tijdstip waarop de e-mail bij Praktijk Elpida binnenkomt bepalend, ook buiten kantooruren. Een bevestiging door Praktijk Elpida is geen voorwaarde voor de geldigheid van de annulatie.

Termijnen worden teruggerekend vanaf het aanvangsuur van de afspraak of activiteit. Een dag telt als 24 uur. Weekends en feestdagen tellen mee. De tijdzone is Europe/Brussels. Voorbeeld: voor een afspraak op maandag om 10 uur moet een kosteloze verplaatsing uiterlijk op zaterdag om 10 uur zijn gemeld.

Een herinnering die Praktijk Elpida vooraf verstuurt, is uitsluitend een service. Het uitblijven daarvan verandert niets aan de afspraak of de annuleringsregels.

4.3 Een losse afspraak of sessie binnen een traject die minstens 48 uur vooraf wordt geannuleerd, kan zonder annuleringsvergoeding worden verplaatst. Bij een vooraf betaalde afspraak kan de cliënt in plaats daarvan een terugbetaling vragen. Daarop is artikel 4.5 van toepassing. Maakt de cliënt geen keuze, dan wordt de betaling als tegoed voor een nieuwe afspraak behouden.

Dat tegoed moet worden gebruikt voor een afspraak die uiterlijk drie maanden na de oorspronkelijke afspraakdatum plaatsvindt. De cliënt plant zelf tijdig een nieuwe afspraak en houdt rekening met de gewone beschikbare agenda van Praktijk Elpida. Voorkeuren voor bepaalde dagen, uren, locaties of uitvoeringsvormen verlengen de geldigheidsduur niet. Was gebruik van het tegoed binnen die periode uitsluitend onmogelijk doordat Praktijk Elpida geen enkele passende uitvoeringsmogelijkheid kon aanbieden, dan wordt de termijn uitsluitend verlengd voor zover nodig om uitvoering mogelijk te maken.

Kan de cliënt niet naar de praktijk komen, dan kan hij tot het aanvangsuur per e-mail vragen de afspraak op hetzelfde tijdstip via Zoom te laten doorgaan. Dit kan alleen na bevestiging door Praktijk Elpida.

Voor organisatieopdrachten geldt artikel 7.3.

4.4 Buiten een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht, bewezen overmacht en een rechtsgeldige beëindiging wegens een tekortkoming van Praktijk Elpida gelden de volgende forfaitaire annuleringsvergoedingen.

Losse afspraak of sessie binnen een traject

- annulatie minstens 48 uur vooraf: geen annuleringsvergoeding
- annulatie minder dan 48 uur vooraf: 100 procent van de afspraakprijs of sessiewaarde
- niet verschijnen: 100 procent van de afspraakprijs of sessiewaarde

Groepsaanbod

- annulatie minstens 14 dagen vooraf: geen annuleringsvergoeding
- annulatie minstens 7 maar minder dan 14 dagen vooraf: 50 procent van het niet-uitgevoerde deel

- annulatie minder dan 7 dagen vooraf of niet verschijnen: 100 procent van het niet-uitgevoerde deel

Organisatieopdracht

- annulatie meer dan 30 dagen vooraf: 25 procent van het resterende honorarium
- annulatie 14 tot en met 30 dagen vooraf: 50 procent van het resterende honorarium
- annulatie minder dan 14 dagen vooraf: 100 procent van het resterende honorarium

Traject en abonnement

Voor stopzetting van een traject geldt artikel 5. Voor opzegging van een abonnement geldt artikel 5.7.

Een vooraf betaalde afspraak die minder dan 48 uur vooraf wordt geannuleerd of waarvoor de cliënt niet verschijnt, wordt niet terugbetaald en niet kosteloos verplaatst. Een sessie binnen een traject geldt in dat geval als opgenomen en wordt afgetrokken van het aantal resterende sessies. Voor vooraf betaald groepsaanbod wordt de verschuldigde annuleringsvergoeding ingehouden en wordt alleen een eventueel resterend saldo terugbetaald.

4.5 Annuleert de cliënt tijdig een vooraf betaalde afspraak of een vooraf betaald ticket, of zet hij een vooraf betaald traject rechtsgeldig stop en ontstaat daardoor een volledige of gedeeltelijke terugbetaling, dan houdt Praktijk Elpida voor de administratieve verwerking een forfaitaire annuleringskost in van:

- 5 euro per afspraak of ticket
- 15 euro per traject

Deze kost geldt ongeacht het gebruikte betaalmiddel en bedraagt nooit meer dan het terug te betalen bedrag. De kost is niet verschuldigd bij:

- een verplaatsing volgens artikel 4.3
- wettelijke herroeping
- bewezen overmacht
- een toerekenbare annulatie of wijziging door Praktijk Elpida
- een terugbetaling wegens een tekortkoming van Praktijk Elpida
- de opzegging van een abonnement
- een stopzetting of afbouw volgens artikel 16

- een andere situatie waarin dwingend recht de kost niet toelaat

4.6 De vergoedingen van artikel 4.4 zijn een forfaitaire vergoeding voor het voorzienbare nadeel door gereserveerde tijd of plaatsen, geblokkeerde capaciteit, moeilijk opnieuw verkoopbare capaciteit en vergeefse voorbereiding. Dezelfde schade wordt niet tweemaal aangerekend.

Heeft Praktijk Elpida exact hetzelfde vrijgekomen tijdsblok of dezelfde plaats daadwerkelijk opnieuw aan een andere betalende cliënt verkocht, dan verrekent zij op verzoek van de cliënt de netto-opbrengst daarvan met de annuleringsvergoeding, maximaal tot het bedrag van die vergoeding. Het verschuiven van een reeds geboekte afspraak naar het vrijgekomen tijdsblok geldt niet als herverkoop.

4.7 Een sessie begint en eindigt op de geboekte uren. De sessieduur wordt niet verlengd wanneer de cliënt te laat komt. De afspraak blijft volledig verschuldigd. Wie tien minuten na het aanvangsuur niet aanwezig is of zich nog niet via Zoom heeft aangemeld, geldt als niet verschenen. Praktijk Elpida hoeft de sessie dan niet alsnog uit te voeren.

Rewind, hypnose, MASIC, NICHHD en andere prestaties die op de productpagina als protocol met de volledige geboekte tijd staan vermeld, vereisen de volledige geboekte tijd. Komt de cliënt voor zo'n afspraak te laat, ook binnen de eerste tien minuten, dan beoordeelt Praktijk Elpida in redelijkheid of het protocol nog volledig en veilig binnen de resterende tijd kan worden uitgevoerd. Is dat niet zo, dan hoeft het protocol niet te worden gestart en geldt de cliënt voor die prestatie als niet verschenen. Praktijk Elpida kan zonder daartoe verplicht te zijn aanbieden de resterende tijd te gebruiken voor een andere vorm van begeleiding.

4.8 Een afspraak geldt eveneens als niet verschenen wanneer zij door een aan de cliënt toe te rekenen omstandigheid niet verantwoord kan doorgaan, waaronder:

- deelname onder invloed van alcohol of drugs
- een online afspraak vanuit een omgeving waarin onvoldoende privacy of veiligheid bestaat
- deelname tijdens het besturen van een voertuig
- technische problemen met apparatuur of internetverbinding van de cliënt

Gebruikelijke verkeershinder, parkeerproblemen en technische problemen aan de zijde van de cliënt wijzigen de annuleringsregeling niet. Heeft de cliënt een noodzakelijke link voor een online afspraak niet ontvangen, dan meldt hij dit per e-mail vóór het aanvangsuur. Tijdverlies dat aan Praktijk Elpida te wijten is, wordt ingehaald of naar verhouding verrekend.

4.9 Voor een afspraak die ter plaatse of op factuur zou worden betaald, factureert Praktijk Elpida de verschuldigde annuleringsvergoeding. Voor die factuur geldt artikel 14.

4.10 Is een cliënt niet verschenen of heeft hij een opeisbare annuleringsvergoeding niet betaald, dan kan Praktijk Elpida verdere afspraken weigeren of uitsluitend nog afspraken met volledige voorafbetaling aanvaarden.

4.11 Een gratis kennismakingsgesprek duurt maximaal twintig minuten en wordt maximaal eenmaal per persoon aangeboden. Wie niet verschijnt, heeft geen recht op een nieuw gratis kennismakingsgesprek. Voor een gemist gratis kennismakingsgesprek wordt niets aangerekend.

4.12 Bij annulatie van een met een cadeaubon betaalde prestatie wordt een verschuldigde annuleringsvergoeding op de bon verrekend. Een resterend tegoed behoudt de oorspronkelijke einddatum van de bon.

4.13 Bij iedere beëindiging worden alle reeds betaalde en verschuldigde bedragen in één eindafrekening verwerkt. Een saldo ten gunste van Praktijk Elpida wordt gefactureerd volgens artikel 14. Een saldo ten gunste van de cliënt wordt terugbetaald binnen de wettelijke termijn of, wanneer geen wettelijke termijn geldt, uiterlijk dertig kalenderdagen na de definitieve afrekening.

5. TRAJECTEN, PSO EN HYPNOSE

5.1 De artikelen 5.1 tot en met 5.3 gelden voor trajecten met een vaste totaalprijs. Voor het PSO-abonnement geldt artikel 5.7.

Een traject omvat uitsluitend de sessies, materialen en begeleiding die in het concrete aanbod of de bevestiging staan. De looptijd staat in de bevestiging en begint op de bevestigde startdatum of, bij gebrek daaraan, op de datum van de overeenkomst. Vermeldt het aanbod geen looptijd, dan bedraagt de looptijd twaalf maanden.

De cliënt plant zijn sessies zelf en tijdig binnen de looptijd, rekening houdend met de gewone beschikbaarheid van Praktijk Elpida. Voorkeuren voor bepaalde dagen, uren, locaties of uitvoeringsvormen geven geen recht op verlenging. Er is geen automatische verlenging. Een pauze op vraag van de cliënt verlengt de looptijd niet, behalve in de gevallen die in deze voorwaarden uitdrukkelijk zijn bepaald.

5.2 De cliënt kan een traject stopzetten per e-mail overeenkomstig artikel 4.1. Buiten een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht, bewezen overmacht en een beëindiging wegens een tekortkoming van Praktijk Elpida worden bij stopzetting aangerekend:

- de sessiewaarde van alle gevolgde sessies
- de deelwaarde van reeds uitgevoerde afzonderlijk gewaardeerde onderdelen

- de deelprijs van rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijsde materialen of digitale onderdelen
- de vergoeding van artikel 4.4 voor gereserveerde sessies die door de stopzetting minder dan 48 uur vooraf vervallen
- een forfaitaire beëindigingsvergoeding van 25 procent van de daarna resterende trajectwaarde

Een sessie waarvoor reeds 100 procent volgens artikel 4.4 wordt aangerekend, wordt niet opnieuw opgenomen in de grondslag voor de vergoeding van 25 procent. De vergoeding van 25 procent vergoedt forfaitair het voorzienbare nadeel van voortijdige beëindiging, waaronder gereserveerde capaciteit, planning, administratie en het verlies van de economische samenhang van het traject. Voor een eventuele terugbetaling geldt artikel 4.5.

5.3 De looptijd is de periode waarin de cliënt de overeengekomen sessies kan opnemen. Sessies die bij het einde van de looptijd niet zijn opgenomen, vervallen zonder terugbetaling wanneer het niet-opnemen niet aan Praktijk Elpida is toe te rekenen. De cliënt kan dit vermijden door tijdig te plannen of het traject vóór het einde van de looptijd stop te zetten volgens artikel 5.2. De looptijd wordt uitsluitend verlengd in de gevallen die uitdrukkelijk in deze voorwaarden zijn bepaald.

5.4 Voor een financiële afrekening gelden de vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeelde deelwaarden en deelprijzen. Ontbreekt voor sessies een afzonderlijke deelwaarde, dan wordt de voor sessies bestemde trajectwaarde gelijk verdeeld over het overeengekomen aantal sessies. Een onderdeel waarvoor vooraf geen afzonderlijke deelprijs werd bepaald, krijgt bij beëindiging niet achteraf een hogere prijs. Er worden bij een eindafrekening niet achteraf hogere losse sessietarieven toegepast op reeds uitgevoerde trajectsessies.

Een onderdeel dat het aanbod uitdrukkelijk omschrijft als afzonderlijk en volledig geleverd bij de start, met een eigen deelprijs, zoals een intake met persoonlijk trajectplan of een materialenbundel, is volledig verschuldigd zodra het geleverd is. Bij herroeping en bij stopzetting wordt die deelprijs volledig aangerekend.

5.5 Praktijk Elpida kan een traject beëindigen wanneer voortzetting om objectieve professionele, deontologische of veiligheidsredenen niet verantwoord is en die reden niet aan de cliënt kan worden toegerekend. Dat kan onder meer wanneer de situatie andere of dringendere hulp vereist of wanneer verantwoorde uitvoering niet langer gewaarborgd kan worden. Praktijk Elpida verwijst waar redelijkerwijs mogelijk naar een passend type verdere hulp, maar garandeert geen beschikbaarheid van een andere hulpverlener.

Reeds uitgevoerde prestaties en rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijsde onderdelen blijven verschuldigd. Een vooraf betaald bedrag voor het niet-uitgevoerde deel wordt terugbetaald. Voor deze niet-toerekenbare professionele beëindiging is geen beëindigingsvergoeding verschuldigd.

5.6 Online toegang die uitsluitend onderdeel is van een traject of abonnement eindigt met het traject of abonnement, tenzij het aanbod een afzonderlijke toegangstermijn vermeldt. Rechtmatig gedownloade bestanden blijven bruikbaar voor persoonlijk gebruik. Een attest of certificaat vermeldt uitsluitend daadwerkelijk gevolgde prestaties en wordt alleen afgeleverd wanneer aan de vooraf meegedeelde voorwaarden is voldaan.

5.7 PSO wordt aangeboden als abonnement.

De cliënt betaalt telkens vooraf voor de komende maand. Er is nooit een betaling verschuldigd voor een maand die nog niet is begonnen.

Elke betaalde maand geeft recht op het aantal sessies en de begeleiding die het aanbod per maand vermeldt. Het aanbod vermeldt ook de sessiewaarde. De cliënt kan niet meer sessies opnemen dan hij al betaalde. Een sessie die in een betaalde maand niet wordt opgenomen, blijft bruikbaar tot twaalf maanden na het einde van die maand. Daarna vervalt ze zonder terugbetaling.

Voor het annuleren, verplaatsen en niet verschijnen van PSO-sessies geldt artikel 4 zoals voor een sessie binnen een traject.

De cliënt kan het abonnement op elk moment opzeggen per e-mail overeenkomstig artikel 4.1 of via de opzegfunctie van zijn account. De opzegging geldt vanaf de volgende maand. De lopende, betaalde maand wordt niet terugbetaald. Er is geen beëindigingsvergoeding en geen administratieve annuleringskost verschuldigd. Het abonnement eindigt automatisch na het aantal maandbetalingen dat het aanbod vermeldt.

Praktijk Elpida kan de maandprijs van een lopend abonnement wijzigen door dit minstens één maand vooraf per e-mail mee te delen. De cliënt kan het abonnement vóór de nieuwe prijs ingaat kosteloos opzeggen.

Een materialenbundel met een eigen deelprijs wordt bij de start geleverd en is inbegrepen in de eerste maandbetaling of wordt afzonderlijk betaald, zoals het aanbod vermeldt. Voor een digitaal geleverde bundel gelden ook de artikelen 8 en 13.

Artikel 5.5 geldt ook voor het PSO-abonnement. Het abonnement eindigt dan, en betaalde, niet-opgenomen sessies worden terugbetaald tegen de sessiewaarde. Artikel 5.2 en de beëindigingsvergoeding van 25 procent zijn niet van toepassing op het PSO-abonnement.

5.8 Het hypnosetraject bestaat uit de onderdelen die in het concrete aanbod worden vermeld. Tenzij het aanbod anders bepaalt, gelden de volgende deelwaarden:

- persoonlijke voorbereiding en uitwerking van het script: 75 procent
- eerste livesessie: 7,5 procent
- tweede livesessie: 7,5 procent
- persoonlijke audio-opname: 10 procent

Het persoonlijke script is een intern professioneel werkinstrument van Praktijk Elpida. Het wordt niet als afzonderlijk product aan de cliënt geleverd en blijft intellectuele eigendom van Praktijk Elpida.

De voorbereiding start nadat zowel de vereiste betaling als de informatie die voor het maatwerk noodzakelijk is ontvangen zijn en, wanneer de wettelijke herroepingstermijn nog loopt, nadat de consument rechtsgeldig om vervroegde uitvoering heeft verzocht. Praktijk Elpida voltooit het script binnen eenentwintig kalenderdagen na de start van de voorbereiding. De deelwaarde van 75 procent is volledig verworven op de eenentwintigste kalenderdag na de start, of eerder bij de aanvang van de eerste livesessie.

5.9 Wordt een hypnosetraject stopgezet vóór het tijdstip waarop de deelwaarde van de voorbereiding volgens artikel 5.8 volledig verworven is, dan is van de voorbereiding verschuldigd: de deelwaarde van 75 procent vermenigvuldigd met het aantal verstreken kalenderdagen sinds de start, gedeeld door eenentwintig. Buiten een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht geldt op het daarna resterende deel bovendien artikel 5.2.

De twee livesessies worden opgenomen binnen twee maanden na de start van de voorbereiding, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of tenzij de termijn wordt verlengd door een in deze voorwaarden erkende overmacht of door toerekenbare onbeschikbaarheid van Praktijk Elpida. Niet opgenomen livesessies vervallen na die termijn overeenkomstig artikel 5.3. Wanneer de voor de audio noodzakelijke tweede livesessie niet tijdig werd opgenomen door een oorzaak aan de zijde van de cliënt, vervalt eveneens het recht op de audio.

De persoonlijke audio-opname wordt gemaakt na de tweede livesessie en uiterlijk dertig kalenderdagen daarna geleverd. Stemproblemen, ziekte, omgevingsgeluid of andere omstandigheden buiten de redelijke controle van Praktijk Elpida schorten die termijn op zolang de verhindering duurt. Praktijk Elpida levert uitsluitend een opname van voldoende geluidskwaliteit.

Wordt de audio niet binnen die termijn geleverd en ook niet binnen een redelijke aanvullende termijn na een schriftelijk verzoek van de cliënt, en is dit aan Praktijk Elpida toe te rekenen, dan wordt de vooraf meegedeelde deelwaarde van de audio

terugbetaald, onverminderd dwingend recht. Bij stopzetting vóór de tweede livesessie wordt geen nog niet gemaakte audio geleverd of als geleverd aangerekend.

Een intake wordt afzonderlijk geboekt en betaald, tenzij het aanbod uitdrukkelijk anders bepaalt.

6. GROEPSAANBOD

6.1 Voor lezingen, opleidingen, live webinars, reeksen, interviews, summerschools en ander groepsaanbod met open inschrijving geldt de staffel voor groepsaanbod van artikel 4.4, ook wanneer een organisatie één of meer tickets aankoopt. Reeds uitgevoerde bijeenkomsten en rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijsde materialen worden eerst tegen hun deelprijs afgerekend. De annuleringsstaffel geldt op het resterende gedeelte.

6.2 Bij een reeks die als gesloten geheel wordt verkocht en waarbij na de start geen instroom mogelijk is, geldt het aanvangsuur van de eerstvolgende bijeenkomst als referentiemoment voor de annuleringsregeling van het volledige resterende gedeelte. In andere gevallen wordt per bijeenkomst gerekend.

6.3 Een inschrijving is niet automatisch overdraagbaar. Een deelnemer kan uiterlijk 24 uur vóór de start per e-mail vragen zich door een andere persoon te laten vervangen. Vervanging is uitsluitend geldig na schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida en op voorwaarde dat de vervanger aan eventuele toelatings-, doelgroep-, veiligheids- en vertrouwelijkheidsvoorwaarden voldoet. Wanneer volledige vervanging wordt toegestaan, wordt voor het overgenomen deel geen annuleringsvergoeding of administratieve annuleringskost aangerekend.

6.4 Afwezigheid geeft geen recht op een andere activiteit, vervangende bijeenkomst, bijkomende individuele begeleiding, tegoed, werkboek, slides, opname, replay of attest, behalve wanneer dit uitdrukkelijk in het aanbod is inbegrepen of dwingend recht anders bepaalt. Een beloofde replay blijft uitsluitend beschikbaar gedurende de vóór de aankoop meegedeelde termijn. Tickets met korting of solidariteitstickets volgen dezelfde regels, berekend op de daadwerkelijk betaalde prijs.

7. ORGANISATIEOPDRACHTEN

7.1 Een organisatieopdracht wordt vastgelegd in een offerte of opdrachtbrief met de inhoud, datum of data, honorarium, eventuele afzonderlijk geprijsde voorbereiding, kosten en betalingsmomenten. Alleen wat daarin uitdrukkelijk is opgenomen, is inbegrepen. Bijkomende vragen en werkzaamheden vallen onder artikel 3.5. Een verwijzer, financier of subsidiegever wordt niet automatisch opdrachtgever of schuldenaar.

7.2 Bij annulatie door de opdrachtgever worden eerst het reeds uitgevoerde werk en de vooraf goedgekeurde niet-recupereerbare externe kosten afgerekend. Op het daarna

resterende honorarium geldt de staffel voor organisatieopdrachten van artikel 4.4, per geannuleerde uitvoeringsdag. Reeds afgerekende voorbereiding wordt niet opnieuw opgenomen in de grondslag van de annuleringsvergoeding.

7.3 Een verzoek van de opdrachtgever om een overeengekomen uitvoeringsdatum te wijzigen, geldt als annulatie van die datum, tenzij Praktijk Elpida schriftelijk instemt met een kosteloze verplaatsing.

7.4 De opdrachtgever staat in voor de afgesproken ruimte, technische infrastructuur, veiligheid, bereikbaarheid, informatie aan deelnemers en andere noodzakelijke praktische voorwaarden. Kan de opdracht daardoor niet doorgaan, dan geldt dit als annulatie door de opdrachtgever. Te weinig deelnemers, interne reorganisatie, budgetwijzigingen, personeelsproblemen of het uitblijven van subsidie of andere financiering zijn geen overmacht.

7.5 Materiaal mag uitsluitend worden gebruikt door en voor de deelnemers en voor het doel van de overeengekomen opdracht. Verdere verspreiding, reproductie, opname, hergebruik of gebruik als basis voor een eigen opleiding, workshop, publicatie of commercieel aanbod vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida en kan aan een afzonderlijke licentievergoeding worden onderworpen. Artikel 8.3 blijft van toepassing. Opnames vereisen voorafgaande schriftelijke afspraken over doel, toegang en bewaartermijn.

7.6 Een individuele afspraak die door een organisatie wordt geboekt of betaald, waaronder supervisie, valt onder de regeling voor losse afspraken van artikel 4.

7.7 Is een voorschot of saldo niet tijdig betaald, dan kan Praktijk Elpida de uitvoering opschorten. Kan de opdracht daardoor niet op de overeengekomen datum doorgaan, dan geldt dit als annulatie die aan de opdrachtgever is toe te rekenen.

7.8 Bij supervisie en intervisie blijven de inhoudelijke keuzes en de verantwoordelijkheid voor de casus bij de supervisee en zijn organisatie. De inbreng van Praktijk Elpida is adviserend en reflectief en vormt geen forensisch deskundigenoordeel. De supervisee deelt uitsluitend persoonsgegevens waarvoor een geldige rechtsgrond bestaat en anonimiseert cliëntgegevens waar dat passend en mogelijk is.

7.9 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van deelnemerslijsten en andere gegevens die hij aan Praktijk Elpida verstrekt. Beeld- of geluidsopnames van deelnemers of Eva Verween en het gebruik van de naam, het logo of ander materiaal van Praktijk Elpida in externe communicatie vereisen voorafgaand schriftelijk akkoord.

8. DIGITALE INHOUD, LICENTIES EN CADEAUBONNEN

8.1 Digitale inhoud, online programma's en los verkochte opnames van webinars worden na betaling geleverd volgens de vóór aankoop meegedeelde inhoud, technische

vereisten en toegangstermijn. Persoonlijke begeleiding is uitsluitend inbegrepen wanneer het aanbod dat uitdrukkelijk vermeldt.

Een online programma met persoonlijke begeleiding, interactie met andere deelnemers of inhoud die zich aanpast aan de deelnemer, is een digitale dienst. Voor het herroepingsrecht gelden dan de regels voor diensten van artikel 13.3 en niet artikel 13.4. Voor levering van digitale inhoud tijdens een toepasselijke wettelijke herroepingstermijn geldt artikel 13.4.

Na rechtsgeldig verval of verstrijken van het herroepingsrecht geeft het niet gebruiken, niet bekijken, niet downloaden of niet afronden van rechtsgeldig geleverde digitale inhoud op zichzelf geen recht op terugbetaling. De wettelijke conformiteitsrechten voor digitale inhoud en digitale diensten blijven gelden.

8.2 De toegang tot digitale inhoud of een online programma loopt gedurende de in het aanbod vermelde termijn. Vermeldt het concrete aanbod geen toegangstermijn, dan bedraagt deze twaalf maanden vanaf het beschikbaar stellen van de toegang. Een uitdrukkelijk beloofde langere toegangstermijn wordt niet achteraf ingekort.

8.3 Materialen, documenten, oefeningen, werkboeken, video's, audio, presentaties, opnames, toegang en toegangslinks zijn persoonlijk en uitsluitend bestemd voor het gebruik waarvoor zij werden verkocht. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het onder meer verboden:

- materiaal verder te verspreiden, door te sturen of te verkopen
- materiaal geheel of gedeeltelijk publiek beschikbaar te maken
- toegangsgegevens of persoonlijke links met anderen te delen
- beeld-, scherm- of geluidsopnames te maken
- watermerken of technische beveiligingen te verwijderen of te omzeilen
- materiaal te verwerken in een eigen opleiding, publicatie, dienst of commercieel aanbod
- materiaal te gebruiken voor ongeoorloofde tekst- en datamining
- materiaal te gebruiken voor het trainen van artificiële-intelligentiesystemen

Bij inbreuk kan Praktijk Elpida de onmiddellijke staking eisen en de wettelijk beschikbare maatregelen nemen.

Tegenover een consument is bij ongeoorloofde verspreiding of toegang door derden een forfaitaire vergoeding verschuldigd van tweemaal de verkoopprijs van het betrokken product per verspreid exemplaar of per persoon die toegang kreeg. Praktijk Elpida kan in plaats daarvan de hogere bewezen schade vorderen, zonder cumulatie. Dezelfde

regeling geldt in spiegelbeeld wanneer Praktijk Elpida haar licentieverplichtingen tegenover een consument schendt.

Tegenover een organisatie is bij ongeoorloofde verspreiding, reproductie of toegang door derden een forfaitaire vergoeding verschuldigd van driemaal de normale verkoopprijs of licentiewaarde van het betrokken materiaal per ongeoorloofd verspreid exemplaar of per ongeoorloofde gebruiker. Praktijk Elpida kan tegenover een organisatie in plaats daarvan de hogere bewezen schade vorderen, zonder cumulatie voor dezelfde schade.

Bij ernstige of voortdurende inbreuk kan Praktijk Elpida de toegang blokkeren, met schriftelijke kennisgeving en binnen de grenzen van dwingend recht.

8.4 Cadeaubonnen zijn 24 maanden geldig vanaf de uitgiftedatum, tenzij vóór aankoop uitdrukkelijk een langere geldigheidsduur werd meegedeeld. De uitgiftedatum, einddatum en waarde staan op de bon of in de bevestiging. Een cadeaubon:

- is geen geld
- geeft geen recht op uitbetaling van het saldo, behalve wanneer de wet dat vereist
- garandeert geen specifieke afspraakdatum
- kan in meerdere keren worden gebruikt zolang een saldo en geldigheidsduur resteren

Een niet-persoonsgebonden bon is overdraagbaar. Na de einddatum vervalt het resterende saldo zonder terugbetaling, behalve wanneer gebruik vóór de einddatum uitsluitend onmogelijk was door een aan Praktijk Elpida toe te rekenen onbeschikbaarheid.

Voor de online aankoop van een cadeaubon geldt het wettelijke herroepingsrecht wanneer de wet daarin voorziet. Wordt een met een cadeaubon betaalde boeking rechtsgeldig herroepen of kosteloos geannuleerd, dan wordt het terug te boeken bedrag opnieuw als tegoed op de bon geplaatst met behoud van de oorspronkelijke einddatum, tenzij dwingend recht anders vereist.

ALGEMENE VOORWAARDEN PRAKTIJK ELPIDA

Eva Verween

Versie 27/09/2026

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten en producten die rechtstreeks bij Praktijk Elpida worden geboekt, aangevraagd of gekocht. De concrete inhoud, prijs, data, looptijd en eventuele deelprijzen van een aankoop staan in het aanbod, de offerte, de opdrachtbrief of de bevestiging.

1. ONDERNEMING, TOEPASSING EN RANGORDE

1.1 Praktijk Elpida is de handelsnaam van Eva Verween, eenmanszaak, Jan De Lichte 24, 9090 Merelbeke-Melle, België.

Ondernemingsnummer: 0743.842.124

Btw-nummer: BE0743.842.124

E-mail: eva.verween@elpida.be

Telefoon: +32 472 06 80 24, uitsluitend voor administratieve vragen

Website: www.elpida.be

Dit adres is ook het correspondentie- en klachtenadres.

1.2 Het aanbod omvat onder meer kennismakingsgesprekken, intakes, individuele sessies, Rewind, lichaamsgericht werk, wandelgesprekken, hypnose, Parallel Solo Ouderschap, hierna PSO, andere trajecten, supervisie, intervisie, lezingen, opleidingen, live webinars, reeksen, online programma's, digitale producten, cadeaubonnen, MASIC, NICHHD, begeleiding in een gerechtelijk kader en opdrachten voor organisaties. De uitvoering gebeurt in Melle, in Asse, op een andere afgesproken locatie of online via Zoom, zoals vermeld in het aanbod of de bevestiging.

1.3 De cliënt is degene die de overeenkomst met Praktijk Elpida sluit en de prijs verschuldigd is. Wie een afspraak, traject, abonnement of inschrijving voor een ander boekt, is cliënt en staat in voor de betaling en voor de naleving van de op de deelnemer toepasselijke afspraken. De deelnemer is degene die de prestatie ontvangt.

Een consument is een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Een organisatie is iedere cliënt die geen consument is, met inbegrip van een zelfstandige die een dienst voor zijn beroepsactiviteit afneemt.

Een traject is een afgebakend geheel van sessies en eventuele materialen tegen een totaalprijs en met een bepaalde looptijd. Een abonnement is een overeenkomst waarbij de cliënt telkens vooraf voor de komende maand betaalt en die hij maandelijks kan opzeggen. Groepsaanbod is een activiteit met open inschrijving, waaronder lezingen, opleidingen, live webinars, reeksen, intervisies en summerschools. Een organisatieopdracht is een besloten opdracht op maat van een organisatie. Los verkochte opnames van webinars en andere vooraf opgenomen inhoud gelden als digitale inhoud en niet als groepsaanbod.

1.4 Wie rechtstreeks bij een andere verkoper koopt of inschrijft, waaronder IPSO+ of Sensate, sluit de overeenkomst met die verkoper en valt onder diens voorwaarden. Praktijk Elpida blijft uitsluitend verantwoordelijk voor haar eigen prestaties en mededelingen.

1.5 Dwingend recht heeft voorrang. Daarna gelden de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen bijzondere afspraken. Het aanbod, de offerte, de opdrachtbrief en de

bevestiging bepalen de concrete inhoud, prijs, data, duur en looptijd van de overeenkomst. Voor het overige gelden deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 over het wettelijke herroepingsrecht en artikel 15.10 over dwingend Nederlands consumentenrecht gaan voor op de gewone annulerings- en stopzettingsregels wanneer zij wettelijk van toepassing zijn.

Algemene voorwaarden of aankoopvoorwaarden van een organisatie gelden niet, tenzij Praktijk Elpida ze uitdrukkelijk schriftelijk aanvaardt.

1.6 Voor een overeenkomst geldt de versie van deze algemene voorwaarden die bij het sluiten ervan rechtsgeldig werd aangeboden en aanvaard. Praktijk Elpida kan deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten. Een wijziging van de algemene voorwaarden wijzigt een reeds gesloten overeenkomst niet, behalve wanneer dwingend recht anders bepaalt of partijen de wijziging uitdrukkelijk overeenkomen.

2. BOEKING EN COMMUNICATIE

2.1 Online boeken en betalen via de website is bestemd voor particulieren die als consument kopen. De overeenkomst ontstaat wanneer de cliënt de boeking met de ondubbelzinnig aangeduide betalingsverplichting afrondt, na actieve aanvaarding van deze algemene voorwaarden. Een boeking waarvan de vereiste betaling niet slaagt, komt niet tot stand.

Wie online boekt, betaalt de vóór de boeking meegedeelde prijs. De betalingsbevestiging geldt als betalingsbewijs. Een factuur wordt alleen opgemaakt wanneer dat wettelijk verplicht is of Praktijk Elpida daartoe zelf beslist.

2.2 Een afspraak kan ook worden aangevraagd via het aanvraagformulier op de website. De cliënt aanvaardt daarbij deze voorwaarden via het daarvoor bestemde aanvinkvakje. De overeenkomst ontstaat pas wanneer Praktijk Elpida de aangevraagde afspraak schriftelijk bevestigt.

2.3 Organisaties vragen diensten via het aanvraagformulier of per e-mail aan. Voor opleidingen, lezingen en andere opdrachten op maat kan Praktijk Elpida een offerte of opdrachtbrief sturen. Een overeenkomst ontstaat door schriftelijke aanvaarding binnen de vermelde geldigheidsduur. Een datum is pas gereserveerd nadat de vereiste aanvaarding en, indien van toepassing, het vereiste voorschot zijn ontvangen.

2.4 Een aanvraag die Praktijk Elpida nog niet heeft bevestigd, een vrijblijvende vraag of een automatische ontvangstmelding reserveert geen tijdstip. Praktijk Elpida is niet verplicht een aanvraag te aanvaarden.

2.5 Na het sluiten van een overeenkomst op afstand en vóór de uitvoering ontvangt de consument de wettelijk vereiste bevestiging op een duurzame gegevensdrager.

De bevestigingsmail vermeldt in de tekst van de e-mail zelf de boekingsgegevens, de prijs, de betaalwijze, de belangrijkste annuleringsregels en de herroepingsinformatie met het modelformulier voor herroeping. De e-mail bevat een link naar de gedateerde versie van deze voorwaarden die bij de boeking geldt. De consument kan die versie raadplegen, afdrukken en bewaren. De bevestiging bevat, voor zover toepasselijk, eveneens de bevestiging van de door de consument gegeven verzoeken en erkenningen betreffende het herroepingsrecht.

Praktijk Elpida bewaart haar eigen elektronische gegevens betreffende de boeking, de toepasselijke versie van de voorwaarden en de geregistreerde toestemmingen.

2.6 Communicatie verloopt in beginsel per e-mail via het adres dat de cliënt opgeeft. De cliënt staat in voor de juistheid van zijn contactgegevens, controleert zijn e-mail en de map met ongewenste berichten en meldt een wijziging van zijn e-mailadres.

2.7 Voor vervolgspraken die binnen een bestaande professionele relatie rechtstreeks met Praktijk Elpida worden vastgelegd, blijft de laatst door de cliënt aanvaarde versie van deze voorwaarden van toepassing, tenzij voor de nieuwe overeenkomst uitdrukkelijk een andere versie wordt aangeboden en aanvaard. Een nieuwe online boeking kan een afzonderlijke overeenkomst vormen waarop de daarbij aanvaarde versie van toepassing is.

2.8 Een kennelijke materiële vergissing in een prijs, datum, duur of omschrijving bindt Praktijk Elpida niet. Praktijk Elpida meldt de vergissing zodra zij ze vaststelt. Wijzigt de correctie een wezenlijk onderdeel van de overeenkomst, dan kan de cliënt van de betrokken overeenkomst afzien zonder annuleringsvergoeding.

2.9 Individuele afspraken, trajecten en abonnementen zijn persoonlijk en niet overdraagbaar aan een andere deelnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida. Voor groepsaanbod geldt artikel 6.3.

2.10 Een minderjarige boekt niet zelfstandig. Voor een minderjarige boekt zijn wettelijke vertegenwoordiger, die cliënt is en instaat voor de betaling. Praktijk Elpida kan vóór uitvoering de vereiste toestemming, bewijs van ouderlijk gezag of een gerechtelijke beslissing vragen.

2.11 Een overeenkomst met Praktijk Elpida wordt in het Nederlands gesloten. Bij een online boeking kiest de cliënt de dienst en het tijdstip of het product, vult hij zijn gegevens in, aanvaardt hij deze voorwaarden, controleert hij het overzicht van zijn boeking en bevestigt hij met de knop die de betalingsverplichting aanduidt, waarna hij betaalt. Vóór die bevestiging kan de cliënt zijn gegevens en keuzes in het overzicht nakijken en corrigeren. Praktijk Elpida bewaart de boeking en de toepasselijke versie van deze voorwaarden. De cliënt ontvangt de bevestiging per e-mail en kan op verzoek een kopie van zijn boeking krijgen.

3. PRIJS EN BETALING

3.1 De vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeelde prijs geldt voor die overeenkomst. Prijzen voor consumenten omvatten eventuele btw en verplichte kosten. Prijswijzigingen gelden uitsluitend voor nieuwe overeenkomsten, behalve wat artikel 5.7 bepaalt voor een lopend abonnement.

3.2 Organisaties boeken en betalen niet via de consumentenboeking op de website. Voor professionele cliënten geldt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het professionele tarief: de voor de betrokken dienst op de website vermelde consumentenprijs vermeerderd met 20 procent. Dat bedrag is het eindbedrag, btw inbegrepen. Voor een opleiding, lezing of andere opdracht op maat waarvoor geen vaste prijs op de website staat, geldt de prijs in de offerte of opdrachtbrief.

3.3 Online boekingen via de website worden volledig betaald bij de boeking. Voor een abonnement geldt artikel 5.7. Online afspraken via Zoom worden steeds vooraf betaald, ook wanneer zij via het aanvraagformulier worden aangevraagd en ook door organisaties. De bevestiging vermeldt hoe en tegen wanneer moet worden betaald.

Is de vereiste betaling niet uiterlijk 48 uur vóór het aanvangsuur ontvangen, dan vervalt de afspraak zonder verdere kosten en zonder verdere uitvoeringsverplichting van Praktijk Elpida. Wordt een online afspraak minder dan 48 uur vooraf bevestigd, dan moet de betaling vóór het aanvangsuur ontvangen zijn. Bij gebrek aan betaling vervalt de afspraak zonder verdere kosten.

Een afspraak in de praktijk die een particulier via het aanvraagformulier boekt, wordt ter plaatse betaald, uiterlijk aan het einde van de afspraak. Wordt niet ter plaatse betaald, dan factureert Praktijk Elpida het verschuldigde bedrag.

Organisaties betalen op factuur. Voor een organisatieopdracht boven 1.000 euro is, tenzij de offerte anders bepaalt, 50 procent verschuldigd bij aanvaarding en 50 procent uiterlijk zeven kalenderdagen vóór de eerste uitvoeringsdag. Bij kleinere opdrachten of bij aanvaarding binnen die zeven dagen is het volledige bedrag verschuldigd bij aanvaarding.

3.4 Praktijk Elpida biedt consumenten geen betaalplan aan waarbij een vaste totaalprijs in termijnen wordt betaald. Een abonnement is geen betaalplan. Wordt een maandbetaling van een abonnement niet voldaan, dan begint die maand niet en eindigt het abonnement.

3.5 De prijs van een individuele sessie omvat uitsluitend:

- de sessie zelf
- het nalezen van de eigen noodzakelijke notities van eerdere sessies
- het klaarzetten van materiaal dat Praktijk Elpida in de sessie gebruikt

- de gewone administratieve dossiervoering

Voor een traject, abonnement, hypnosetraject, groepsaanbod of organisatieopdracht omvat de prijs daarnaast uitsluitend wat in het aanbod, de bevestiging of de offerte uitdrukkelijk als inbegrepen is vermeld.

Al het andere professionele werk wordt afzonderlijk aangerekend tegen het uurtarief dat vóór de opdracht werd meegedeeld, tenzij het aanbod het uitdrukkelijk als inbegrepen vermeldt. Dat geldt onder meer voor:

- screening en indicatiestelling, ook wanneer daarna geen begeleiding wordt gestart
- het lezen, analyseren of verwerken van documenten, verslagen, berichten, dossiers of correspondentie die de cliënt of een derde bezorgt
- inhoudelijke antwoorden per e-mail, bericht of telefoon buiten een sessie
- overleg met advocaten, scholen, verwijzers, hulpverleners, organisaties of andere derden
- het opstellen van verslagen, attesten, verklaringen of brieven
- oefeningen of materiaal op maat
- transcriptie
- voorbereiding van overleg, zittingen, vergaderingen of andere externe opdrachten
- deelname aan dergelijke overleggen, zittingen of vergaderingen
- wachttijd en verplaatsingstijd die met een externe opdracht samenhangen

Een verzoek van de cliënt om dergelijk werk uit te voeren geldt als opdracht. Werk wordt per werkdag samengeteld en per begonnen kwartier aangerekend. Is vooraf een maximumbudget afgesproken, dan vraagt Praktijk Elpida nieuwe toestemming voordat dat budget wordt overschreden. Ongevraagd toegestuurde documenten verplichten Praktijk Elpida niet tot lezing, analyse of antwoord.

Verplaatsingskosten worden aangerekend volgens het vóór de opdracht meegedeelde tarief. Dit werk wordt gefactureerd volgens artikel 14.1, ook wanneer de sessies online werden geboekt.

3.6 Het geheel of gedeeltelijk uitblijven van een tegemoetkoming door een werkgever, verzekeraar, mutualiteit, overheid of andere derde vermindert de betalingsplicht van de cliënt niet. Praktijk Elpida garandeert geen tegemoetkoming en beschikt niet over een RIZIV-nummer.

3.7 Een terugboeking, chargeback of terugvordering van een betaling beëindigt de overeenkomst niet. Wanneer daarvoor geen geldige rechtsgrond bestaat, blijft het bedrag verschuldigd. Praktijk Elpida kan verdere niet-dringende prestaties en de toegang tot digitale inhoud opschorten tot het opeisbare bedrag is betaald.

3.8 Duurt een sessie op verzoek van de cliënt langer dan geboekt en stemt Praktijk Elpida daarmee in, dan kan de extra tijd naar verhouding per begonnen kwartier worden aangerekend.

3.9 Een sessie is bedoeld voor het aantal deelnemers dat bij de boeking werd opgegeven. Wil de cliënt met meer dan één persoon komen, dan wordt dat bij de boeking of uiterlijk 48 uur vóór de afspraak per e-mail gemeld. Praktijk Elpida bepaalt of dit inhoudelijk en praktisch mogelijk is.

Komt een cliënt zonder voorafgaande toestemming met een bijkomende persoon, dan kan die persoon worden geweigerd. De oorspronkelijke afspraak blijft volledig verschuldigd. Wordt de bijkomende persoon toegelaten, dan geldt het vooraf meegedeelde tarief voor meerdere deelnemers.

Bij een afspraak voor een minderjarige wordt vooraf afgesproken of een ouder of andere wettelijke vertegenwoordiger aanwezig is. Bij een online sessie is niemand anders aanwezig of meeluisterend zonder voorafgaande toestemming van Praktijk Elpida.

4. ANNULEREN, VERPLAATSEN EN NIET VERSCHIJNEN

4.1 Een contractuele annulatie, verplaatsing of stopzetting gebeurt uitsluitend per e-mail aan eva.verween@elpida.be. Telefoon, voicemail, sms, WhatsApp en sociale media zijn geen overeengekomen annuleringskanalen. Dit beperkt niet de wettelijk toegelaten wijze waarop een consument een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht kan uitoefenen. Daarvoor geldt artikel 13.

4.2 Voor de contractuele annuleringsregels is het tijdstip waarop de e-mail bij Praktijk Elpida binnenkomt bepalend, ook buiten kantooruren. Een bevestiging door Praktijk Elpida is geen voorwaarde voor de geldigheid van de annulatie.

Termijnen worden teruggerekend vanaf het aanvangsuur van de afspraak of activiteit. Een dag telt als 24 uur. Weekends en feestdagen tellen mee. De tijdzone is Europe/Brussels. Voorbeeld: voor een afspraak op maandag om 10 uur moet een kosteloze verplaatsing uiterlijk op zaterdag om 10 uur zijn gemeld.

Een herinnering die Praktijk Elpida vooraf verstuurt, is uitsluitend een service. Het uitblijven daarvan verandert niets aan de afspraak of de annuleringsregels.

4.3 Een losse afspraak of sessie binnen een traject die minstens 48 uur vooraf wordt geannuleerd, kan zonder annuleringsvergoeding worden verplaatst. Bij een vooraf betaalde afspraak kan de cliënt in plaats daarvan een terugbetaling vragen. Daarop is

artikel 4.5 van toepassing. Maakt de cliënt geen keuze, dan wordt de betaling als tegoed voor een nieuwe afspraak behouden.

Dat tegoed moet worden gebruikt voor een afspraak die uiterlijk drie maanden na de oorspronkelijke afspraakdatum plaatsvindt. De cliënt plant zelf tijdig een nieuwe afspraak en houdt rekening met de gewone beschikbare agenda van Praktijk Elpida. Voorkeuren voor bepaalde dagen, uren, locaties of uitvoeringsvormen verlengen de geldigheidsduur niet. Was gebruik van het tegoed binnen die periode uitsluitend onmogelijk doordat Praktijk Elpida geen enkele passende uitvoeringsmogelijkheid kon aanbieden, dan wordt de termijn uitsluitend verlengd voor zover nodig om uitvoering mogelijk te maken.

Kan de cliënt niet naar de praktijk komen, dan kan hij tot het aanvangsuur per e-mail vragen de afspraak op hetzelfde tijdstip via Zoom te laten doorgaan. Dit kan alleen na bevestiging door Praktijk Elpida.

Voor organisatieopdrachten geldt artikel 7.3.

4.4 Buiten een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht, bewezen overmacht en een rechtsgeldige beëindiging wegens een tekortkoming van Praktijk Elpida gelden de volgende forfaitaire annuleringsvergoedingen.

Losse afspraak of sessie binnen een traject

- annulatie minstens 48 uur vooraf: geen annuleringsvergoeding
- annulatie minder dan 48 uur vooraf: 100 procent van de afspraakprijs of sessiewaarde
- niet verschijnen: 100 procent van de afspraakprijs of sessiewaarde

Groepsaanbod

- annulatie minstens 14 dagen vooraf: geen annuleringsvergoeding
- annulatie minstens 7 maar minder dan 14 dagen vooraf: 50 procent van het niet-uitgevoerde deel
- annulatie minder dan 7 dagen vooraf of niet verschijnen: 100 procent van het niet-uitgevoerde deel

Organisatieopdracht

- annulatie meer dan 30 dagen vooraf: 25 procent van het resterende honorarium
- annulatie 14 tot en met 30 dagen vooraf: 50 procent van het resterende honorarium

- annulatie minder dan 14 dagen vooraf: 100 procent van het resterende honorarium

Traject en abonnement

Voor stopzetting van een traject geldt artikel 5. Voor opzegging van een abonnement geldt artikel 5.7.

Een vooraf betaalde afspraak die minder dan 48 uur vooraf wordt geannuleerd of waarvoor de cliënt niet verschijnt, wordt niet terugbetaald en niet kosteloos verplaatst. Een sessie binnen een traject geldt in dat geval als opgenomen en wordt afgetrokken van het aantal resterende sessies. Voor vooraf betaald groepsaanbod wordt de verschuldigde annuleringsvergoeding ingehouden en wordt alleen een eventueel resterend saldo terugbetaald.

4.5 Annuleert de cliënt tijdig een vooraf betaalde afspraak of een vooraf betaald ticket, of zet hij een vooraf betaald traject rechtsgeldig stop en ontstaat daardoor een volledige of gedeeltelijke terugbetaling, dan houdt Praktijk Elpida voor de administratieve verwerking een forfaitaire annuleringskost in van:

- 5 euro per afspraak of ticket
- 15 euro per traject

Deze kost geldt ongeacht het gebruikte betaalmiddel en bedraagt nooit meer dan het terug te betalen bedrag. De kost is niet verschuldigd bij:

- een verplaatsing volgens artikel 4.3
- wettelijke herroeping
- bewezen overmacht
- een toerekenbare annulatie of wijziging door Praktijk Elpida
- een terugbetaling wegens een tekortkoming van Praktijk Elpida
- de opzegging van een abonnement
- een stopzetting of afbouw volgens artikel 16
- een andere situatie waarin dwingend recht de kost niet toelaat

4.6 De vergoedingen van artikel 4.4 zijn een forfaitaire vergoeding voor het voorzienbare nadeel door gereserveerde tijd of plaatsen, geblokkeerde capaciteit, moeilijk opnieuw verkoopbare capaciteit en vergeefse voorbereiding. Dezelfde schade wordt niet tweemaal aangerekend.

Heeft Praktijk Elpida exact hetzelfde vrijgekomen tijdsblok of dezelfde plaats daadwerkelijk opnieuw aan een andere betalende cliënt verkocht, dan verrekent zij op

verzoek van de cliënt de netto-opbrengst daarvan met de annuleringsvergoeding, maximaal tot het bedrag van die vergoeding. Het verschuiven van een reeds geboekte afspraak naar het vrijgekomen tijdsblok geldt niet als herverkoop.

4.7 Een sessie begint en eindigt op de geboekte uren. De sessieduur wordt niet verlengd wanneer de cliënt te laat komt. De afspraak blijft volledig verschuldigd. Wie tien minuten na het aanvangsuur niet aanwezig is of zich nog niet via Zoom heeft aangemeld, geldt als niet verschenen. Praktijk Elpida hoeft de sessie dan niet alsnog uit te voeren.

Rewind, hypnose, MASIC, NICHHD en andere prestaties die op de productpagina als protocol met de volledige geboekte tijd staan vermeld, vereisen de volledige geboekte tijd. Komt de cliënt voor zo'n afspraak te laat, ook binnen de eerste tien minuten, dan beoordeelt Praktijk Elpida in redelijkheid of het protocol nog volledig en veilig binnen de resterende tijd kan worden uitgevoerd. Is dat niet zo, dan hoeft het protocol niet te worden gestart en geldt de cliënt voor die prestatie als niet verschenen. Praktijk Elpida kan zonder daartoe verplicht te zijn aanbieden de resterende tijd te gebruiken voor een andere vorm van begeleiding.

4.8 Een afspraak geldt eveneens als niet verschenen wanneer zij door een aan de cliënt toe te rekenen omstandigheid niet verantwoord kan doorgaan, waaronder:

- deelname onder invloed van alcohol of drugs
- een online afspraak vanuit een omgeving waarin onvoldoende privacy of veiligheid bestaat
- deelname tijdens het besturen van een voertuig
- technische problemen met apparatuur of internetverbinding van de cliënt

Gebruikelijke verkeershinder, parkeerproblemen en technische problemen aan de zijde van de cliënt wijzigen de annuleringsregeling niet. Heeft de cliënt een noodzakelijke link voor een online afspraak niet ontvangen, dan meldt hij dit per e-mail vóór het aanvangsuur. Tijdverlies dat aan Praktijk Elpida te wijten is, wordt ingehaald of naar verhouding verrekend.

4.9 Voor een afspraak die ter plaatse of op factuur zou worden betaald, factureert Praktijk Elpida de verschuldigde annuleringsvergoeding. Voor die factuur geldt artikel 14.

4.10 Is een cliënt niet verschenen of heeft hij een opeisbare annuleringsvergoeding niet betaald, dan kan Praktijk Elpida verdere afspraken weigeren of uitsluitend nog afspraken met volledige voorafbetaling aanvaarden.

4.11 Een gratis kennismakingsgesprek duurt maximaal twintig minuten en wordt maximaal eenmaal per persoon aangeboden. Wie niet verschijnt, heeft geen recht op

een nieuw gratis kennismakingsgesprek. Voor een gemist gratis kennismakingsgesprek wordt niets aangerekend.

4.12 Bij annulatie van een met een cadeaubon betaalde prestatie wordt een verschuldigde annuleringsvergoeding op de bon verrekend. Een resterend tegoed behoudt de oorspronkelijke einddatum van de bon.

4.13 Bij iedere beëindiging worden alle reeds betaalde en verschuldigde bedragen in één eindafrekening verwerkt. Een saldo ten gunste van Praktijk Elpida wordt gefactureerd volgens artikel 14. Een saldo ten gunste van de cliënt wordt terugbetaald binnen de wettelijke termijn of, wanneer geen wettelijke termijn geldt, uiterlijk dertig kalenderdagen na de definitieve afrekening.

5. TRAJECTEN, PSO EN HYPNOSE

5.1 De artikelen 5.1 tot en met 5.3 gelden voor trajecten met een vaste totaalprijs. Voor het PSO-abonnement geldt artikel 5.7.

Een traject omvat uitsluitend de sessies, materialen en begeleiding die in het concrete aanbod of de bevestiging staan. De looptijd staat in de bevestiging en begint op de bevestigde startdatum of, bij gebrek daaraan, op de datum van de overeenkomst. Vermeldt het aanbod geen looptijd, dan bedraagt de looptijd twaalf maanden.

De cliënt plant zijn sessies zelf en tijdig binnen de looptijd, rekening houdend met de gewone beschikbaarheid van Praktijk Elpida. Voorkeuren voor bepaalde dagen, uren, locaties of uitvoeringsvormen geven geen recht op verlenging. Er is geen automatische verlenging. Een pauze op vraag van de cliënt verlengt de looptijd niet, behalve in de gevallen die in deze voorwaarden uitdrukkelijk zijn bepaald.

5.2 De cliënt kan een traject stopzetten per e-mail overeenkomstig artikel 4.1. Buiten een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht, bewezen overmacht en een beëindiging wegens een tekortkoming van Praktijk Elpida worden bij stopzetting aangerekend:

- de sessiewaarde van alle gevolgde sessies
- de deelwaarde van reeds uitgevoerde afzonderlijk gewaardeerde onderdelen
- de deelprijs van rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijsde materialen of digitale onderdelen
- de vergoeding van artikel 4.4 voor gereserveerde sessies die door de stopzetting minder dan 48 uur vooraf vervallen
- een forfaitaire beëindigingsvergoeding van 25 procent van de daarna resterende trajectwaarde

Een sessie waarvoor reeds 100 procent volgens artikel 4.4 wordt aangerekend, wordt niet opnieuw opgenomen in de grondslag voor de vergoeding van 25 procent. De

vergoeding van 25 procent vergoedt forfaitair het voorzienbare nadeel van voortijdige beëindiging, waaronder gereserveerde capaciteit, planning, administratie en het verlies van de economische samenhang van het traject. Voor een eventuele terugbetaling geldt artikel 4.5.

5.3 De looptijd is de periode waarin de cliënt de overeengekomen sessies kan opnemen. Sessies die bij het einde van de looptijd niet zijn opgenomen, vervallen zonder terugbetaling wanneer het niet-opnemen niet aan Praktijk Elpida is toe te rekenen. De cliënt kan dit vermijden door tijdig te plannen of het traject vóór het einde van de looptijd stop te zetten volgens artikel 5.2. De looptijd wordt uitsluitend verlengd in de gevallen die uitdrukkelijk in deze voorwaarden zijn bepaald.

5.4 Voor een financiële afrekening gelden de vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeelde deelwaarden en deelprijzen. Ontbreekt voor sessies een afzonderlijke deelwaarde, dan wordt de voor sessies bestemde trajectwaarde gelijk verdeeld over het overeengekomen aantal sessies. Een onderdeel waarvoor vooraf geen afzonderlijke deelprijs werd bepaald, krijgt bij beëindiging niet achteraf een hogere prijs. Er worden bij een eindafrekening niet achteraf hogere losse sessietarieven toegepast op reeds uitgevoerde trajectsessies.

Een onderdeel dat het aanbod uitdrukkelijk omschrijft als afzonderlijk en volledig geleverd bij de start, met een eigen deelprijs, zoals een intake met persoonlijk trajectplan of een materialenbundel, is volledig verschuldigd zodra het geleverd is. Bij herroeping en bij stopzetting wordt die deelprijs volledig aangerekend.

5.5 Praktijk Elpida kan een traject beëindigen wanneer voortzetting om objectieve professionele, deontologische of veiligheidsredenen niet verantwoord is en die redenen niet aan de cliënt kan worden toegerekend. Dat kan onder meer wanneer de situatie andere of dringendere hulp vereist of wanneer verantwoorde uitvoering niet langer gewaarborgd kan worden. Praktijk Elpida verwijst waar redelijkerwijs mogelijk naar een passend type verdere hulp, maar garandeert geen beschikbaarheid van een andere hulpverlener.

Reeds uitgevoerde prestaties en rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijsde onderdelen blijven verschuldigd. Een vooraf betaald bedrag voor het niet-uitgevoerde deel wordt terugbetaald. Voor deze niet-toerekenbare professionele beëindiging is geen beëindigingsvergoeding verschuldigd.

5.6 Online toegang die uitsluitend onderdeel is van een traject of abonnement eindigt met het traject of abonnement, tenzij het aanbod een afzonderlijke toegangstermijn vermeldt. Rechtmatig gedownloade bestanden blijven bruikbaar voor persoonlijk gebruik. Een attest of certificaat vermeldt uitsluitend daadwerkelijk gevolgde prestaties en wordt alleen afgeleverd wanneer aan de vooraf meegedeelde voorwaarden is voldaan.

5.7 PSO wordt aangeboden als abonnement.

De cliënt betaalt telkens vooraf voor de komende maand. Er is nooit een betaling verschuldigd voor een maand die nog niet is begonnen.

Elke betaalde maand geeft recht op het aantal sessies en de begeleiding die het aanbod per maand vermeldt. Het aanbod vermeldt ook de sessiewaarde. De cliënt kan niet meer sessies opnemen dan hij al betaalde. Een sessie die in een betaalde maand niet wordt opgenomen, blijft bruikbaar tot twaalf maanden na het einde van die maand. Daarna vervalt ze zonder terugbetaling.

Voor het annuleren, verplaatsen en niet verschijnen van PSO-sessies geldt artikel 4 zoals voor een sessie binnen een traject.

De cliënt kan het abonnement op elk moment opzeggen per e-mail overeenkomstig artikel 4.1 of via de opzegfunctie van zijn account. De opzegging geldt vanaf de volgende maand. De lopende, betaalde maand wordt niet terugbetaald. Er is geen beëindigingsvergoeding en geen administratieve annuleringskost verschuldigd. Het abonnement eindigt automatisch na het aantal maandbetalingen dat het aanbod vermeldt.

Praktijk Elpida kan de maandprijs van een lopend abonnement wijzigen door dit minstens één maand vooraf per e-mail mee te delen. De cliënt kan het abonnement vóór de nieuwe prijs ingaat kosteloos opzeggen.

Een materialenbundel met een eigen deelprijs wordt bij de start geleverd en is inbegrepen in de eerste maandbetaling of wordt afzonderlijk betaald, zoals het aanbod vermeldt. Voor een digitaal geleverde bundel gelden ook de artikelen 8 en 13.

Artikel 5.5 geldt ook voor het PSO-abonnement. Het abonnement eindigt dan, en betaalde, niet-opgenomen sessies worden terugbetaald tegen de sessiewaarde. Artikel 5.2 en de beëindigingsvergoeding van 25 procent zijn niet van toepassing op het PSO-abonnement.

5.8 Het hypnosetraject bestaat uit de onderdelen die in het concrete aanbod worden vermeld. Tenzij het aanbod anders bepaalt, gelden de volgende deelwaarden:

- persoonlijke voorbereiding en uitwerking van het script: 75 procent
- eerste livesessie: 7,5 procent
- tweede livesessie: 7,5 procent
- persoonlijke audio-opname: 10 procent

Het persoonlijke script is een intern professioneel werkinstrument van Praktijk Elpida. Het wordt niet als afzonderlijk product aan de cliënt geleverd en blijft intellectuele eigendom van Praktijk Elpida.

De voorbereiding start nadat zowel de vereiste betaling als de informatie die voor het maatwerk noodzakelijk is ontvangen zijn en, wanneer de wettelijke herroepingstermijn nog loopt, nadat de consument rechtsgeldig om vervroegde uitvoering heeft verzocht. Praktijk Elpida voltooit het script binnen eenentwintig kalenderdagen na de start van de voorbereiding. De deelwaarde van 75 procent is volledig verworven op de eenentwintigste kalenderdag na de start, of eerder bij de aanvang van de eerste livesessie.

5.9 Wordt een hypnosetraject stopgezet vóór het tijdstip waarop de deelwaarde van de voorbereiding volgens artikel 5.8 volledig verworven is, dan is van de voorbereiding verschuldigd: de deelwaarde van 75 procent vermenigvuldigd met het aantal verstreken kalenderdagen sinds de start, gedeeld door eenentwintig. Buiten een toepasselijk wettelijk herroepingsrecht geldt op het daarna resterende deel bovendien artikel 5.2.

De twee livesessies worden opgenomen binnen twee maanden na de start van de voorbereiding, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of tenzij de termijn wordt verlengd door een in deze voorwaarden erkende overmacht of door toerekenbare onbeschikbaarheid van Praktijk Elpida. Niet opgenomen livesessies vervallen na die termijn overeenkomstig artikel 5.3. Wanneer de voor de audio noodzakelijke tweede livesessie niet tijdig werd opgenomen door een oorzaak aan de zijde van de cliënt, vervalt eveneens het recht op de audio.

De persoonlijke audio-opname wordt gemaakt na de tweede livesessie en uiterlijk dertig kalenderdagen daarna geleverd. Stemproblemen, ziekte, omgevingsgeluid of andere omstandigheden buiten de redelijke controle van Praktijk Elpida schorten die termijn op zolang de verhindering duurt. Praktijk Elpida levert uitsluitend een opname van voldoende geluidskwaliteit.

Wordt de audio niet binnen die termijn geleverd en ook niet binnen een redelijke aanvullende termijn na een schriftelijk verzoek van de cliënt, en is dit aan Praktijk Elpida toe te rekenen, dan wordt de vooraf meegedeelde deelwaarde van de audio terugbetaald, onverminderd dwingend recht. Bij stopzetting vóór de tweede livesessie wordt geen nog niet gemaakte audio geleverd of als geleverd aangerekend.

Een intake wordt afzonderlijk geboekt en betaald, tenzij het aanbod uitdrukkelijk anders bepaalt.

6. GROEPSAANBOD

6.1 Voor lezingen, opleidingen, live webinars, reeksen, intervisies, summerschools en ander groepsaanbod met open inschrijving geldt de staffel voor groepsaanbod van artikel 4.4, ook wanneer een organisatie één of meer tickets aankoopt. Reeds uitgevoerde bijeenkomsten en rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijsde materialen

worden eerst tegen hun deelprijs afgerekend. De annuleringsstaffel geldt op het resterende gedeelte.

6.2 Bij een reeks die als gesloten geheel wordt verkocht en waarbij na de start geen instroom mogelijk is, geldt het aanvangsuur van de eerstvolgende bijeenkomst als referentiemoment voor de annuleringsregeling van het volledige resterende gedeelte. In andere gevallen wordt per bijeenkomst gerekend.

6.3 Een inschrijving is niet automatisch overdraagbaar. Een deelnemer kan uiterlijk 24 uur vóór de start per e-mail vragen zich door een andere persoon te laten vervangen. Vervanging is uitsluitend geldig na schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida en op voorwaarde dat de vervanger aan eventuele toelatings-, doelgroep-, veiligheids- en vertrouwelijkheidsvoorwaarden voldoet. Wanneer volledige vervanging wordt toegestaan, wordt voor het overgenomen deel geen annuleringsvergoeding of administratieve annuleringskost aangerekend.

6.4 Afwezigheid geeft geen recht op een andere activiteit, vervangende bijeenkomst, bijkomende individuele begeleiding, tegoed, werkboek, slides, opname, replay of attest, behalve wanneer dit uitdrukkelijk in het aanbod is inbegrepen of dwingend recht anders bepaalt. Een beloofde replay blijft uitsluitend beschikbaar gedurende de vóór de aankoop meegedeelde termijn. Tickets met korting of solidariteitstickets volgen dezelfde regels, berekend op de daadwerkelijk betaalde prijs.

7. ORGANISATIEOPDRACHTEN

7.1 Een organisatieopdracht wordt vastgelegd in een offerte of opdrachtbrief met de inhoud, datum of data, honorarium, eventuele afzonderlijk geprijsde voorbereiding, kosten en betalingsmomenten. Alleen wat daarin uitdrukkelijk is opgenomen, is inbegrepen. Bijkomende vragen en werkzaamheden vallen onder artikel 3.5. Een verwijzer, financier of subsidiegever wordt niet automatisch opdrachtgever of schuldenaar.

7.2 Bij annulatie door de opdrachtgever worden eerst het reeds uitgevoerde werk en de vooraf goedgekeurde niet-recupereerbare externe kosten afgerekend. Op het daarna resterende honorarium geldt de staffel voor organisatieopdrachten van artikel 4.4, per geannuleerde uitvoeringsdag. Reeds afgerekende voorbereiding wordt niet opnieuw opgenomen in de grondslag van de annuleringsvergoeding.

7.3 Een verzoek van de opdrachtgever om een overeengekomen uitvoeringsdatum te wijzigen, geldt als annulatie van die datum, tenzij Praktijk Elpida schriftelijk instemt met een kosteloze verplaatsing.

7.4 De opdrachtgever staat in voor de afgesproken ruimte, technische infrastructuur, veiligheid, bereikbaarheid, informatie aan deelnemers en andere noodzakelijke praktische voorwaarden. Kan de opdracht daardoor niet doorgaan, dan geldt dit als

annulatie door de opdrachtgever. Te weinig deelnemers, interne reorganisatie, budgetwijzigingen, personeelsproblemen of het uitblijven van subsidie of andere financiering zijn geen overmacht.

7.5 Materiaal mag uitsluitend worden gebruikt door en voor de deelnemers en voor het doel van de overeengekomen opdracht. Verdere verspreiding, reproductie, opname, hergebruik of gebruik als basis voor een eigen opleiding, workshop, publicatie of commercieel aanbod vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida en kan aan een afzonderlijke licentievergoeding worden onderworpen. Artikel 8.3 blijft van toepassing. Opnames vereisen voorafgaande schriftelijke afspraken over doel, toegang en bewaartermijn.

7.6 Een individuele afspraak die door een organisatie wordt geboekt of betaald, waaronder supervisie, valt onder de regeling voor losse afspraken van artikel 4.

7.7 Is een voorschot of saldo niet tijdig betaald, dan kan Praktijk Elpida de uitvoering opschorten. Kan de opdracht daardoor niet op de overeengekomen datum doorgaan, dan geldt dit als annulatie die aan de opdrachtgever is toe te rekenen.

7.8 Bij supervisie en intervisie blijven de inhoudelijke keuzes en de verantwoordelijkheid voor de casus bij de supervisee en zijn organisatie. De inbreng van Praktijk Elpida is adviserend en reflectief en vormt geen forensisch deskundigenoordeel. De supervisee deelt uitsluitend persoonsgegevens waarvoor een geldige rechtsgrond bestaat en anonimiseert cliëntgegevens waar dat passend en mogelijk is.

7.9 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van deelnemerslijsten en andere gegevens die hij aan Praktijk Elpida verstrekt. Beeld- of geluidsopnames van deelnemers of Eva Verween en het gebruik van de naam, het logo of ander materiaal van Praktijk Elpida in externe communicatie vereisen voorafgaand schriftelijk akkoord.

8. DIGITALE INHOUD, LICENTIES EN CADEAUBONNEN

8.1 Digitale inhoud, online programma's en los verkochte opnames van webinars worden na betaling geleverd volgens de vóór aankoop meegedeelde inhoud, technische vereisten en toegangstermijn. Persoonlijke begeleiding is uitsluitend inbegrepen wanneer het aanbod dat uitdrukkelijk vermeldt.

Een online programma met persoonlijke begeleiding, interactie met andere deelnemers of inhoud die zich aanpast aan de deelnemer, is een digitale dienst. Voor het herroepingsrecht gelden dan de regels voor diensten van artikel 13.3 en niet artikel 13.4. Voor levering van digitale inhoud tijdens een toepasselijke wettelijke herroepingstermijn geldt artikel 13.4.

Na rechtsgeldig verval of verstrijken van het herroepingsrecht geeft het niet gebruiken, niet bekijken, niet downloaden of niet afronden van rechtsgeldig geleverde digitale

inhoud op zichzelf geen recht op terugbetaling. De wettelijke conformiteitsrechten voor digitale inhoud en digitale diensten blijven gelden.

8.2 De toegang tot digitale inhoud of een online programma loopt gedurende de in het aanbod vermelde termijn. Vermeldt het concrete aanbod geen toegangstermijn, dan bedraagt deze twaalf maanden vanaf het beschikbaar stellen van de toegang. Een uitdrukkelijk beloofde langere toegangstermijn wordt niet achteraf ingekort.

8.3 Materialen, documenten, oefeningen, werkboeken, video's, audio, presentaties, opnames, toegang en toegangslinks zijn persoonlijk en uitsluitend bestemd voor het gebruik waarvoor zij werden verkocht. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het onder meer verboden:

- materiaal verder te verspreiden, door te sturen of te verkopen
- materiaal geheel of gedeeltelijk publiek beschikbaar te maken
- toegangsgegevens of persoonlijke links met anderen te delen
- beeld-, scherm- of geluidsopnames te maken
- watermerken of technische beveiligingen te verwijderen of te omzeilen
- materiaal te verwerken in een eigen opleiding, publicatie, dienst of commercieel aanbod
- materiaal te gebruiken voor ongeoorloofde tekst- en datamining
- materiaal te gebruiken voor het trainen van artificiële-intelligentiesystemen

Bij inbreuk kan Praktijk Elpida de onmiddellijke staking eisen en de wettelijk beschikbare maatregelen nemen.

Tegenover een consument is bij ongeoorloofde verspreiding of toegang door derden een forfaitaire vergoeding verschuldigd van tweemaal de verkoopprijs van het betrokken product per verspreid exemplaar of per persoon die toegang kreeg. Praktijk Elpida kan in plaats daarvan de hogere bewezen schade vorderen, zonder cumulatie. Dezelfde regeling geldt in spiegelbeeld wanneer Praktijk Elpida haar licentieverplichtingen tegenover een consument schendt.

Tegenover een organisatie is bij ongeoorloofde verspreiding, reproductie of toegang door derden een forfaitaire vergoeding verschuldigd van driemaal de normale verkoopprijs of licentiewaarde van het betrokken materiaal per ongeoorloofd verspreid exemplaar of per ongeoorloofde gebruiker. Praktijk Elpida kan tegenover een organisatie in plaats daarvan de hogere bewezen schade vorderen, zonder cumulatie voor dezelfde schade.

Bij ernstige of voortdurende inbreuk kan Praktijk Elpida de toegang blokkeren, met schriftelijke kennisgeving en binnen de grenzen van dwingend recht.

8.4 Cadeaubonnen zijn 24 maanden geldig vanaf de uitgiftedatum, tenzij vóór aankoop uitdrukkelijk een langere geldigheidsduur werd meegedeeld. De uitgiftedatum, einddatum en waarde staan op de bon of in de bevestiging. Een cadeaubon:

- is geen geld
- geeft geen recht op uitbetaling van het saldo, behalve wanneer de wet dat vereist
- garandeert geen specifieke afspraakdatum
- kan in meerdere keren worden gebruikt zolang een saldo en geldigheidsduur resteren

Een niet-persoonsgebonden bon is overdraagbaar. Na de einddatum vervalt het resterende saldo zonder terugbetaling, behalve wanneer gebruik vóór de einddatum uitsluitend onmogelijk was door een aan Praktijk Elpida toe te rekenen onbeschikbaarheid.

Voor de online aankoop van een cadeaubon geldt het wettelijke herroepingsrecht wanneer de wet daarin voorziet. Wordt een met een cadeaubon betaalde boeking rechtsgeldig herroepen of kosteloos geannuleerd, dan wordt het terug te boeken bedrag opnieuw als tegoed op de bon geplaatst met behoud van de oorspronkelijke einddatum, tenzij dwingend recht anders vereist.

9. INTERVIEWS EN GERECHTELIJK KADER

9.1 MASIC, NICHD en begeleiding in een gerechtelijk kader of met meerdere betrokkenen starten uitsluitend nadat doel, rol, mandaat, noodzakelijke toestemmingen, terugkoppeling, tarief en betaler voldoende schriftelijk zijn vastgelegd.

Een NICHD-interview wordt niet afgenomen op verzoek van één ouder alleen. Voor een NICHD-interview vereist Praktijk Elpida een passend mandaat van een neutrale instantie of daartoe gemandateerde professional, naast de wettelijk noodzakelijke toestemmingen.

Praktijk Elpida garandeert geen waarheidsvinding, deskundigenstatus, bewijswaarde of bepaalde juridische uitkomst. Een verslag vermeldt het doel, de gebruikte bronnen, de reikwijdte en de beperkingen en wordt uitsluitend bezorgd aan de vooraf bepaalde ontvangers, behoudens een wettelijke verplichting.

9.2 Een interview of begeleiding omvat uitsluitend de vooraf overeengekomen prestaties. Bijkomende dossierstudie, documentanalyse, overleg, verslaggeving of andere werkzaamheden vallen onder artikel 3.5.

Wordt een interview of begeleiding geannuleerd of stopgezet, dan blijven reeds uitgevoerde voorbereiding en dossierstudie verschuldigd. Dezelfde voorbereiding wordt niet tweemaal aangerekend. Ontbreekt een toestemming of medewerking die noodzakelijk is en waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is, dan gelden de toepasselijke annuleringsregels van artikel 4.4.

9.3 Voor begeleiding in een gerechtelijk kader kan met vooruitbetaalde urenbundels worden gewerkt. Een urenbundel dekt de sessies en alle werkzaamheden van artikel 3.5 binnen die opdracht. Zodra het beschikbare saldo drie uur of minder bedraagt, kan Praktijk Elpida een nieuwe vooruitbetaling verlangen vóór verder niet-dringend werk wordt uitgevoerd.

Een bundel loopt tot het einde van de opdracht. Bij het einde worden eerst alle uitgevoerde en noodzakelijke afsluitingswerkzaamheden aangerekend, waaronder dossierafsluiting, het overeengekomen eindverslag of afsluitend bericht en noodzakelijke afsluitende communicatie. Alleen een daarna resterend positief saldo wordt terugbetaald.

Zet de cliënt de opdracht zonder wettelijke bevrijdingsgrond stop, of beëindigt Praktijk Elpida de opdracht omdat de cliënt na schriftelijke aanmaning noodzakelijke medewerking niet verleent, dan is daarnaast een forfaitaire beëindigingsvergoeding verschuldigd van 25 procent van het na verrekening resterende saldo. Beëindigt Praktijk Elpida de opdracht om een aan haar toerekenbare reden, dan geldt de wederkerige regeling van artikel 12. Overmacht, een professionele beëindiging volgens artikel 5.5 en dwingend recht blijven voorrang hebben. Een gerechtelijke beslissing of bindend mandaat gaat voor.

Iedere betaler draagt uitsluitend zijn vooraf afgesproken aandeel, tenzij rechtsgeldig hoofdelijkheid is overeengekomen. Betaling geeft geen recht op vertrouwelijke informatie over een andere betrokkene.

9.4 Vraagt de cliënt of zijn advocaat Praktijk Elpida om informatie, een verklaring, overleg, voorbereiding of getuigenis in een procedure, dan wordt alle daaraan bestede professionele tijd aangerekend volgens artikel 3.5. Daaronder vallen dossierstudie, voorbereiding, communicatie, wachttijd, aanwezigheid en verplaatsing. Praktijk Elpida verstrekt uitsluitend informatie die zij rechtmatig mag verstrekken.

9.5 Werkt Praktijk Elpida op vraag van één ouder, zonder neutraal mandaat en zonder opdracht tot verslag aan derden, met elementen uit MASIC, NICHHD of andere instrumenten, dan gebeurt dit uitsluitend als therapeutisch of oriënterend hulpmiddel binnen de begeleiding. Daardoor ontstaat geen forensische opdracht. Er wordt in dat geval geen forensisch verslag voor derden opgesteld. Een afzonderlijk verslag voor een derde vereist een afzonderlijke schriftelijke opdracht en de daarvoor noodzakelijke rechtsgrond.

10. BEGELEIDING EN VEILIGHEID

10.1 Praktijk Elpida gaat een middelenverbintenis aan. Zij voert haar werkzaamheden zorgvuldig, professioneel en volgens de gekozen methodiek uit, maar garandeert geen bepaald resultaat. Er wordt onder meer geen garantie gegeven op vermindering van klachten, herstel van contact, herstel van een relatie, wijziging van gedrag van derden of een bepaalde gerechtelijke of administratieve uitkomst.

Eva Verween is geen arts en geen advocaat. Het aanbod vervangt geen medische diagnose of behandeling, medicatieadvies, juridisch advies, noodzakelijke psychiatrische zorg of dringende hulp. Praktijk Elpida is geen crisisdienst. Bereikbaarheid en inhoudelijk advies buiten de sessies zijn uitsluitend inbegrepen wanneer het aanbod dat uitdrukkelijk vermeldt.

10.2 De cliënt verstrekt de informatie en medewerking die voor een verantwoorde uitvoering noodzakelijk zijn.

Voor begeleiding van een minderjarige zijn de wettelijk en professioneel vereiste toestemmingen nodig. Bij gezamenlijk ouderlijk gezag kan Praktijk Elpida toestemming van beide ouders of bewijs van de relevante beslissingsbevoegdheid verlangen, tenzij een gerechtelijke beslissing of toepasselijke wettelijke regel anders bepaalt. Praktijk Elpida kan bewijsstukken over het gezag of een schriftelijke toestemming vragen voordat begeleiding start of wordt voortgezet. De eigen wettelijke rechten van de minderjarige blijven gelden.

Boekt een ouder een afspraak, traject of abonnement voor een kind, dan is die ouder cliënt en tegenover Praktijk Elpida de volledige prijs verschuldigd, tenzij vooraf schriftelijk een andere betalingsverdeling is aanvaard.

Bij een conflict tussen ouders treedt Praktijk Elpida niet op als bemiddelaar, boodschapper of verzamelaar van bewijs, tenzij een uitdrukkelijk mandaat dat bepaalt. Praktijk Elpida kan uitvoering opschorten totdat voldoende duidelijkheid bestaat over toestemming, mandaat en professionele rol.

Een ouder krijgt niet automatisch inhoudelijke informatie over de begeleiding van een minderjarige. Praktijk Elpida deelt uitsluitend informatie die zij binnen de toepasselijke wettelijke, professionele en vertrouwelijkheidsregels mag of moet delen, rekening houdend met de rechten en het belang van de minderjarige.

10.3 Bij agressie, bedreiging, intimidatie, ernstige grensoverschrijding of ander gedrag dat een veilige of professionele uitvoering verhindert, kan Praktijk Elpida een sessie onmiddellijk beëindigen. De reeds aangevangen sessie blijft volledig verschuldigd.

Wanneer dit gedrag een ernstige aan de cliënt toe te rekenen tekortkoming vormt waardoor verdere uitvoering redelijkerwijs niet kan worden verlangd, kan Praktijk Elpida verdere uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen. Een traject wordt in dat

geval afgerekend volgens artikel 5.2. Een abonnement eindigt in dat geval onmiddellijk. De lopende maand wordt dan niet terugbetaald. Betaalde, niet-opgenomen sessies van eerdere maanden worden terugbetaald tegen de sessiewaarde.

Bij groepsaanbod kan Praktijk Elpida een deelnemer uitsluiten wanneer deze de veiligheid, vertrouwelijkheid of behoorlijke uitvoering ernstig in gevaar brengt. De financiële afrekening gebeurt dan alsof de deelnemer op dat ogenblik zelf zijn verdere deelname had beëindigd.

Dieren komen uitsluitend mee na voorafgaand akkoord van Praktijk Elpida, met uitzondering van een erkende assistentiehond.

10.4 Bij ongeschikt weer kan een wandelgesprek op hetzelfde tijdstip doorgaan in de praktijk of via Zoom. Praktijk Elpida deelt een wijziging zo snel mogelijk mee. Oordeelt de cliënt zelf dat wandelen wegens het weer niet verantwoord is, dan kan hij tot het aanvangsuur per e-mail vragen of uitvoering op hetzelfde tijdstip via Zoom of in de praktijk mogelijk is. Gewoon slecht weer vormt op zichzelf geen overmacht.

De cliënt zorgt voor aangepaste kleding en schoenen, meldt relevante lichamelijke beperkingen vooraf en bepaalt zelf zijn wandeltempo.

10.5 Beeld-, geluids-, scherm- en livestreamopnames door de cliënt of deelnemer vereisen voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Elpida. Een toegestane opname mag uitsluitend worden gebruikt voor het uitdrukkelijk overeengekomen doel. Deelnemers aan groepsaanbod respecteren de vertrouwelijkheid van wat andere deelnemers delen en maken geen verhalen, beelden, geluid, opnames, schermafbeeldingen of chatberichten van anderen openbaar.

10.6 Externe analyses, verslagen en door artificiële intelligentie gegenereerde teksten die een cliënt bezorgt, zijn niet bindend voor Praktijk Elpida en vervangen haar eigen professionele beoordeling niet. De cliënt bezorgt uitsluitend documenten die hij rechtmatig mag delen. De professionele tijd om dergelijke stukken te lezen, analyseren of beantwoorden wordt aangerekend volgens artikel 3.5.

Wanneer een cliënt eist dat een externe of door artificiële intelligentie gegenereerde analyse leidend is voor de begeleiding en dit een verantwoorde professionele uitvoering verhindert, kan Praktijk Elpida de begeleiding weigeren of beëindigen volgens artikel 5.5.

10.7 De cliënt bezorgt tijdig de gevraagde informatie, formulieren, documenten, toestemmingen en eventuele provisie's. Ontbreekt iets dat noodzakelijk is voor verantwoorde uitvoering, dan kan Praktijk Elpida de uitvoering opschorten totdat dit is aangevuld. Bij een opdracht binnen een mandaat kan Praktijk Elpida binnen de grenzen van het mandaat en de wet aan de mandaatgever melden dat uitvoering door onvoldoende medewerking wordt belemmerd.

10.8 De begeleiding wordt persoonlijk door Eva Verween uitgevoerd. Praktijk Elpida kan administratieve en technische taken laten uitvoeren door medewerkers of dienstverleners die tot geheimhouding verplicht zijn.

11. OVERMACHT

11.1 Overmacht is een gebeurtenis buiten de redelijke controle van de betrokken partij die de uitvoering van de concrete verplichting onmogelijk maakt en niet redelijkerwijs kon worden vermeden of overwonnen. Een omstandigheid die uitvoering alleen moeilijker, duurder, onaangener of minder wenselijk maakt, is geen overmacht.

11.2 Aan de zijde van de cliënt of deelnemer kunnen onder meer als overmacht gelden, voor zover daardoor deelname werkelijk onmogelijk is:

- een plotse ernstige ziekte
- een ongeval
- een ziekenhuisopname
- het overlijden of de plotse ernstige ziekte van een partner, kind, ouder, broer of zus
- een vergelijkbare ernstige en onvoorzienbare noodsituatie

Gelden niet als overmacht:

- werk- of agendaverplichtingen
- vakantie
- een vergeten afspraak
- gewone verkeershinder of parkeerproblemen
- gebruikelijke weersomstandigheden
- problemen met de eigen apparatuur of internetverbinding
- een lichte ongesteldheid waarbij de overeengekomen prestatie redelijkerwijs nog kan doorgaan, eventueel online wanneer dat passend en mogelijk is

11.3 Aan de zijde van Praktijk Elpida kunnen onder meer als overmacht gelden:

- plotse ernstige ziekte
- een ongeval
- overlijden of blijvende arbeidsongeschiktheid van Eva Verween
- overlijden of plotse ernstige ziekte van een naast familielid

- een ernstige noodsituatie in haar gezin
- een ernstige storing van noodzakelijke externe infrastructuur of internetverbinding die buiten haar redelijke controle ligt

Wanneer een lichte ongesteldheid uitvoering in de praktijk verhindert maar online uitvoering verantwoord mogelijk blijft, kan Praktijk Elpida voorstellen de afspraak via Zoom te laten doorgaan. Weigert de cliënt dat, dan wordt de afspraak kosteloos verplaatst, zonder vergoeding.

11.4 De partij die zich op overmacht beroept, meldt de verhindering zo snel mogelijk en, wanneer redelijkerwijs mogelijk, vóór het aanvangsuur.

Een cliënt die overmacht inroept, bezorgt binnen vijf kalenderdagen objectieve staving, bijvoorbeeld een medisch attest van ongeschiktheid zonder diagnose, een opnamebewijs, een overlijdensbericht of een ander passend document. Was tijdige staving redelijkerwijs onmogelijk, dan gebeurt dit zo snel mogelijk daarna. Praktijk Elpida kan in redelijkheid bijkomende staving vragen wanneer dit nodig is om het beroep op overmacht te beoordelen. Zonder voldoende staving gelden de gewone annuleringsregels.

11.5 Bij bewezen overmacht aan de zijde van de cliënt of deelnemer wordt de rechtstreeks getroffen losse afspraak of trajectsessie kosteloos verplaatst. Kan de cliënt de verplaatste afspraak door dezelfde overmacht niet binnen drie maanden opnemen, dan wordt het betaalde bedrag voor die afspraak terugbetaald. Werk dat vóór de overmacht reeds daadwerkelijk werd uitgevoerd, blijft verschuldigd.

Voor groepsaanbod ontvangt de cliënt een replay wanneer die volgens het aanbod reeds inbegrepen is. Is geen replay inbegrepen, dan kiest de cliënt tussen terugbetaling van het niet-uitgevoerde betaalde deel en een tegoed daarvoor, bruikbaar voor groepsaanbod van Praktijk Elpida dat uiterlijk drie maanden na de gemiste activiteit plaatsvindt. Een tegoed dat binnen die termijn niet is gebruikt, vervalt zonder terugbetaling.

Maakt bewezen overmacht verdere uitvoering van een traject blijvend onmogelijk, dan eindigt het traject zonder de beëindigingsvergoeding van 25 procent. Reeds uitgevoerde prestaties en rechtsgeldig geleverde onderdelen blijven verschuldigd. Het vooraf betaalde niet-uitgevoerde deel wordt terugbetaald.

11.6 Bij overmacht aan de zijde van Praktijk Elpida wordt de getroffen prestatie kosteloos verplaatst wanneer latere uitvoering nog zinvol mogelijk is. Is uitvoering definitief onmogelijk, dan wordt het vooraf betaalde niet-uitgevoerde deel terugbetaald. Overmacht geeft geen van beide partijen recht op een schadevergoeding. Een looptijd wordt uitsluitend verlengd voor zover de tijdelijke overmacht daadwerkelijke uitvoering binnen de oorspronkelijke looptijd onmogelijk heeft gemaakt.

12. ANNULATIE EN WIJZIGING DOOR PRAKTIJK ELPIDA

12.1 Annuleert Praktijk Elpida een prestatie aan een consument om een aan haar toerekenbare reden, dan kiest de consument tussen:

- terugbetaling van het niet-uitgevoerde vooraf betaalde deel
- uitvoering op een nieuwe datum, wanneer Praktijk Elpida die mogelijkheid aanbiedt en de consument daarmee instemt

Voor zover noodzakelijk voor de wettelijke wederkerigheid en gelijkwaardigheid van de schadebedingen in deze voorwaarden ontvangt de consument daarnaast de vergoeding die overeenstemt met de vergoeding die voor een vergelijkbare tekortkoming van de consument geldt. Dat betekent:

- bij annulatie van een losse afspraak of sessie minder dan 48 uur vooraf: een vergoeding ter waarde van de betrokken afspraak of sessie
- bij groepsaanbod: hetzelfde percentage van het getroffen niet-uitgevoerde gedeelte als de consument volgens artikel 4.4 bij annulatie binnen dezelfde termijn verschuldigd zou zijn
- bij een aan Praktijk Elpida toerekenbare voortijdige beëindiging van een traject met een vaste totaalprijs: 25 procent van de resterende trajectwaarde waarop bij stopzetting door de cliënt de vergoeding van artikel 5.2 zou worden berekend
- bij een vooruitbetaalde urenbundel: de overeenkomstige wederkerige vergoeding van artikel 9.3

Praktijk Elpida voldoet deze bijkomende vergoeding door een kosteloze prestatie van gelijke waarde. Wil de consument geen verdere prestatie van Praktijk Elpida, dan wordt de vergoeding in geld betaald. Dezelfde schade wordt nooit tweemaal vergoed.

Deze bijkomende vergoeding is niet verschuldigd bij overmacht, een gerechtvaardigde beëindiging wegens een aan de cliënt toerekenbare tekortkoming, een niet-toerekenbare professionele beëindiging volgens artikel 5.5 of een stopzetting of afbouw volgens artikel 16.

12.2 Annuleert Praktijk Elpida een organisatieopdracht om een aan haar toerekenbare reden, dan overleggen partijen eerst over een nieuwe uitvoeringsdatum. Wordt geen nieuwe datum overeengekomen, dan wordt het vooraf betaalde bedrag voor het niet-uitgevoerde deel terugbetaald. Een eventuele verdere aansprakelijkheid valt onder artikel 15.3.

12.3 Wordt groepsaanbod uitsluitend georganiseerd vanaf een minimumaantal deelnemers, dan worden het minimumaantal en de uiterste beslisdatum vóór inschrijving meegedeeld. Die beslisdatum ligt uiterlijk zeven dagen vóór de start. Wordt

het meegedeelde minimum niet bereikt, dan kan Praktijk Elpida uiterlijk op die datum annuleren. Het voor het geannuleerde aanbod betaalde bedrag wordt dan volledig terugbetaald zonder bijkomende vergoeding. Een latere annulatie uitsluitend wegens een tekort aan deelnemers valt onder artikel 12.1.

12.4 Een wezenlijk andere uitvoeringsdatum of wezenlijk andere uitvoeringsvorm vereist de instemming van de cliënt wanneer de aard van de overeenkomst of dwingend recht dat vereist. Aanvaardt de cliënt een voorgestelde wijziging niet, dan wordt het vooraf betaalde niet-uitgevoerde gedeelte terugbetaald. Bij overmacht geldt artikel 11. Bij een aan Praktijk Elpida toerekenbare annulatie geldt artikel 12.1.

13. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT

13.1 Dit artikel geldt uitsluitend wanneer en voor zover een overeenkomst met een consument wettelijk kwalificeert als een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppunten waarvoor een herroepingsrecht bestaat. Praktijk Elpida kent geen ruimer contractueel herroepingsrecht toe dan wettelijk verplicht.

Wanneer het wettelijke herroepingsrecht geldt, beschikt de consument in beginsel over veertien kalenderdagen om de overeenkomst zonder opgave van reden te herroepen. De wettelijke aanvang van de termijn en de wettelijke uitzonderingen blijven gelden.

Een overeenkomst die in een praktijkruimte van Praktijk Elpida wordt gesloten, heeft geen wettelijk herroepingsrecht. Een traject waarvan de inhoud en de prijs in een praktijkruimte van Praktijk Elpida met de cliënt worden besproken, is geen overeenkomst op afstand, ook wanneer de cliënt het traject daarna per e-mail of online aanvaardt of betaalt.

13.2 De consument oefent een toepasselijk herroepingsrecht uit door vóór het verstrijken van de wettelijke termijn een ondubbelzinnige verklaring te doen waaruit blijkt dat hij de overeenkomst wil herroepen. Dat kan onder meer per e-mail aan eva.verween@elpida.be, per brief aan het adres van artikel 1.1 of met het modelformulier achteraan deze voorwaarden. Het modelformulier is facultatief.

Voor overeenkomsten waarvoor de wettelijke online herroepingsfunctie van toepassing is, kan de consument tijdens de herroepingstermijn eveneens gebruikmaken van de functie "hier de overeenkomst herroepen" op www.elpida.be/overeenkomst-herroepen. Na gebruik van de online herroepingsfunctie ontvangt de consument de wettelijk vereiste bevestiging op een duurzame gegevensdrager.

13.3 Een dienst waarvan de uitvoering tijdens de wettelijke herroepingstermijn moet beginnen, wordt tijdens die termijn uitsluitend aangevat nadat de consument daar uitdrukkelijk om heeft verzocht op de wettelijk vereiste wijze. De consument erkent daarbij dat zijn herroepingsrecht vervalst zodra de betrokken dienstenovereenkomst volledig is uitgevoerd, wanneer aan alle wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan.

Een losse afspraak geldt als volledig uitgevoerd zodra de afspraak volledig heeft plaatsgevonden. Een afzonderlijk gevolgde sessie binnen een traject, abonnement of reeks maakt het volledige traject, abonnement of de volledige reeks niet automatisch volledig uitgevoerd.

Herroept de consument rechtsgeldig nadat op zijn uitdrukkelijk verzoek reeds met de uitvoering werd begonnen maar vóór volledige uitvoering, dan betaalt hij uitsluitend het wettelijk verschuldigde evenredige bedrag voor wat tot het tijdstip van de herroeping daadwerkelijk is uitgevoerd. Daarbij wordt rekening gehouden met de vóór de overeenkomst meegedeelde afzonderlijke deelprijzen van artikel 5.4.

Heeft de consument niet rechtsgeldig verzocht om uitvoering tijdens de herroepingstermijn, dan kan Praktijk Elpida wachten met de uitvoering tot die termijn is verstreken.

13.4 Voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, vervalt het wettelijke herroepingsrecht vanaf het begin van de levering uitsluitend wanneer aan alle daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan. Dat vereist onder meer dat de consument:

- vooraf uitdrukkelijk instemt met levering tijdens de herroepingstermijn
- erkent dat hij daardoor zijn herroepingsrecht voor die digitale inhoud verliest
- de wettelijk vereiste bevestiging daarvan ontvangt

Zonder de vereiste instemming en erkenning kan Praktijk Elpida de levering uitstellen tot na het einde van de herroepingstermijn.

13.5 Bij rechtsgeldige herroeping worden de wettelijk terug te betalen bedragen binnen de wettelijke termijn terugbetaald via hetzelfde betaalmiddel, tenzij rechtsgeldig anders overeengekomen. Een wettelijk verschuldigd bedrag voor reeds uitgevoerde prestaties mag worden verrekend. Voor de herroeping zelf wordt geen contractuele annuleringsvergoeding of administratieve annuleringskost aangerekend.

13.6 Herroepen, annuleren, verplaatsen en stopzetten zijn verschillende handelingen. Het wettelijke herroepingsrecht heeft tijdens de toepasselijke wettelijke termijn voorrang op contractuele bepalingen voor zover die het herroepingsrecht zouden beperken. Een verzoek om uitsluitend een afspraak te verplaatsen is geen herroeping en verandert niets aan de oorspronkelijke aanvang en duur van een eventuele herroepingstermijn. Buiten of na een toepasselijk herroepingsrecht gelden de gewone contractuele annulerings- en stopzettingsregels volledig.

Voorbeeld 1: afspraak binnen de herroepingstermijn. Een consument boekt online een afspraak die zeven dagen later plaatsvindt en verzoekt uitdrukkelijk om uitvoering tijdens de herroepingstermijn. Herroept de consument vóór de afspraak en werd nog

niets uitgevoerd, dan wordt het betaalde bedrag terugbetaald. Vindt de afspraak volledig plaats en zijn de wettelijke voorwaarden voor vervroegde uitvoering vervuld, dan vervalt het herroepingsrecht voor die volledig uitgevoerde losse afspraak.

Voorbeeld 2: afspraak na de herroepingstermijn. Een consument boekt online een afspraak die vier weken later plaatsvindt. Tijdens de eerste veertien kalenderdagen kan hij de overeenkomst herroepen wanneer het wettelijke herroepingsrecht van toepassing is. Na het verstrijken van die termijn gelden de contractuele regels van artikel 4. Een afspraak die minstens 48 uur vooraf wordt geannuleerd, kan dan kosteloos worden verplaatst. Bij een gevraagde terugbetaling geldt artikel 4.5. Bij annulatie minder dan 48 uur vooraf geldt artikel 4.4.

14. FACTURATIE, BETALING EN INVORDERING

14.1 Facturen worden elektronisch bezorgd en zijn betaalbaar binnen veertien kalenderdagen na de factuurdatum, tenzij de factuur of overeenkomst rechtsgeldig een andere vervaldag vermeldt. Dit geldt onder meer voor facturen aan organisaties, bedragen die niet ter plaatse werden betaald, bijkomend werk, annuleringsvergoedingen en eindafrekeningen. Een factuur omschrijft de prestatie in zakelijke en algemene termen en bevat geen onnodige therapeutische of inhoudelijke informatie.

14.2 Betaalt een consument een opeisbare geldschuld niet op de vervaldag, dan stuurt Praktijk Elpida eerst de wettelijk verplichte kosteloze betalingsherinnering. Die vermeldt minstens:

- het openstaande bedrag
- de contractueel verschuldigde interest en forfaitaire vergoeding bij verdere niet-betaling
- de naam en het ondernemingsnummer van Praktijk Elpida
- een algemene omschrijving van de betrokken prestatie
- de datum waarop de schuld opeisbaar werd
- de wettelijke betaaltermijn

Bij elektronische verzending begint de wettelijke termijn van veertien kalenderdagen op de kalenderdag na verzending. Bij verzending per post begint die termijn op de derde werkdag na verzending. Schrijft de wet meer dan één kosteloze herinnering voor, dan verstuurt Praktijk Elpida die.

14.3 Betaalt de consument niet binnen de wettelijke wachtermijn, dan zijn, voor zover wettelijk toegestaan, verschuldigd:

- een verwijlinterest tegen de referentie-interestvoet bedoeld in de wet van 2 augustus 2002 betreffende betalingsachterstand bij handelstransacties, vermeerderd met acht procentpunten
- eenmaal per schuld de volgende forfaitaire vergoeding: 20 euro wanneer het verschuldigde saldo maximaal 150 euro bedraagt, 30 euro plus 10 procent van het gedeelte tussen 150,01 euro en 500 euro wanneer het verschuldigde saldo tussen 150,01 euro en 500 euro bedraagt, en 65 euro plus 5 procent van het gedeelte boven 500 euro wanneer het saldo hoger is dan 500 euro, met een maximum van 2.000 euro

Voor zover Praktijk Elpida wettelijk als kmo kwalificeert, wordt de verwijlinterest na het verstrijken van de wettelijke wachtt termijn berekend vanaf de dag na verzending van de kosteloze herinnering, zoals de wet toelaat. Aan een consument worden voor minnelijke invordering geen andere bedragen aangerekend dan wettelijk toegestaan. Voor een overeenkomstige opeisbare geldschuld van Praktijk Elpida tegenover een consument geldt de wettelijk vereiste wederkerige regeling.

14.4 Blijft een schuld na de wettelijke termijn onbetaald, dan kan Praktijk Elpida het dossier zonder verdere kosteloze interne herinnering toevertrouwen aan een gerechtsdeurwaarder, advocaat of andere wettelijk bevoegde schuldivorderaar. Praktijk Elpida bezorgt daarbij uitsluitend de gegevens die voor de invordering noodzakelijk zijn, waaronder de identiteit en contactgegevens van de schuldenaar, de factuur, het openstaande bedrag en een algemene omschrijving van de prestatie.

Vanaf de overdracht verloopt de verdere praktische communicatie over de invordering in beginsel via de aangestelde invorderaar. Dit beperkt de wettelijke rechten van de consument om de schuld te betwisten of zich rechtstreeks op een recht tegenover Praktijk Elpida te beroepen niet.

De aangestelde partij past de wettelijke regels voor minnelijke invordering toe, waaronder de regels betreffende haar eigen ingebrekestelling en de behandeling van een betwisting. Aan een consument worden voor minnelijke invordering geen andere kosten aangerekend dan wettelijk toegestaan. Kosten van een gerechtelijke procedure en de uitvoering van een uitvoerbare titel worden bepaald volgens de wettelijke regels.

14.5 Een cliënt die een factuur betwist, meldt dit schriftelijk en gemotiveerd per e-mail aan eva.verween@elpida.be of, na overdracht, aan de aangestelde invorderaar. De cliënt vermeldt welk bedrag of onderdeel wordt betwist en op welke concrete grond. Een betwisting schort uitsluitend het daadwerkelijk betwiste gedeelte op voor zover de wet dat bepaalt. Het onbetwiste gedeelte blijft opeisbaar. Wanneer een consument om bewijsstukken van de schuld vraagt, verstrekt Praktijk Elpida de wettelijk vereiste stukken en informatie op een duurzame gegevensdrager.

14.6 Voor organisaties zijn bij laattijdige betaling van rechtswege en zonder ingebrekestelling de wettelijke interest voor handelstransacties, de forfaitaire vergoeding van 40 euro en de wettelijk verhaalbare redelijke bijkomende invorderingskosten verschuldigd overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002. Een organisatie betwist een factuur schriftelijk en gemotiveerd binnen acht kalenderdagen na ontvangst. Zonder tijdige betwisting geldt de factuur als aanvaard, behalve voor een gebrek dat redelijkerwijs niet binnen die termijn kon worden vastgesteld.

14.7 Zolang een opeisbare betaling ontbreekt, kan Praktijk Elpida verdere niet-dringende prestaties opschorten na schriftelijke kennisgeving. De looptijd van een traject wordt door betalingsachterstand van de cliënt niet automatisch verlengd. Bij ernstige of aanhoudende betalingsachterstand kan Praktijk Elpida de overeenkomst na schriftelijke aanmaning beëindigen. De financiële afrekening gebeurt volgens de toepasselijke artikelen van deze voorwaarden. Wettelijk verplichte dossierinzage en noodzakelijke veiligheidsinformatie worden niet uitsluitend wegens wanbetaling achtergehouden.

15. AANSPRAKELIJKHEID, VERTROUWELIJKHEID, KLACHTEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1 Praktijk Elpida is aansprakelijk voor haar eigen toerekenbare tekortkomingen binnen de grenzen van de toepasselijke wet. Niets in deze voorwaarden beperkt of sluit aansprakelijkheid uit wanneer een dergelijke uitsluiting of beperking wettelijk verboden is, waaronder aansprakelijkheid voor opzet, zware of grove fout, overlijden, lichamelijk letsel, aantasting van de psychische integriteit of andere wettelijk niet-beperkbare aansprakelijkheid.

15.2 Voor zover de wet een beperking toestaat, is de aansprakelijkheid tegenover consumenten voor andere schade beperkt tot het bedrag dat voor het concrete schadegeval daadwerkelijk door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Praktijk Elpida wordt gedekt, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Bestaat voor het concrete schadegeval geen verzekeringsdekking en is beperking wettelijk toegestaan, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot 5.000 euro per schadegeval.

Praktijk Elpida is verzekerd bij AG Insurance.

15.3 Tegenover organisaties is de aansprakelijkheid voor andere dan wettelijk niet-beperkbare schade per schadegeval beperkt tot het hoogste van:

- 5.000 euro
- het honorarium van de concrete opdracht waarop de schade betrekking heeft

Onrechtstreekse schade, gevolgschade, winstderving, verlies van subsidies, gemiste commerciële kansen en reputatieschade worden tegenover organisaties niet vergoed voor zover een dergelijke uitsluiting wettelijk is toegestaan. Voor vergelijkbare aansprakelijkheid van de organisatie tegenover Praktijk Elpida geldt dezelfde beperking,

behoudens opzet of andere wettelijk niet-beperkbare aansprakelijkheid. Betalings-, terugbetalings-, licentie- en annuleringsverplichtingen vallen niet onder deze aansprakelijkheidslimiet.

15.4 De cliënt blijft verantwoordelijk voor zijn eigen beslissingen en voor het gebruik dat hij van begeleiding of informatie maakt. Praktijk Elpida garandeert geen uitkomst van een procedure en treedt niet op als juridisch of medisch adviseur. Dit doet geen afbreuk aan aansprakelijkheid voor een eigen toerekenbare fout.

15.5 Een klacht over een prestatie wordt binnen een redelijke termijn na vaststelling gemeld met voldoende concrete informatie om Praktijk Elpida toe te laten het probleem te onderzoeken en, waar passend, te herstellen. De cliënt neemt redelijke maatregelen om vermijdbare bijkomende schade te beperken. Dit artikel voert geen vervaltermijn in die wettelijke rechten van een consument beperkt.

15.6 Praktijk Elpida behandelt informatie uit begeleiding vertrouwelijk binnen de toepasselijke wettelijke en professionele regels. Informatie wordt uitsluitend met derden gedeeld wanneer daarvoor een geldige rechtsgrond bestaat, waaronder geïnformeerde toestemming, een wettelijke verplichting, een rechtsgeldig mandaat, een gerechtelijke beslissing of een wettelijk toegelaten noodsituatie. Voor facturatie en invordering worden uitsluitend noodzakelijke administratieve gegevens gedeeld.

Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de privacyverklaring van Praktijk Elpida. Deze algemene voorwaarden vormen op zichzelf geen toestemming voor het delen van therapeutische informatie of dossiers.

Het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten op materiaal van Praktijk Elpida, waaronder scripts, oefeningen, opleidingen en presentaties, blijven bij Praktijk Elpida tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

15.7 Klachten worden gericht aan eva.verween@elpida.be. Praktijk Elpida bevestigt de ontvangst van een klacht en antwoordt inhoudelijk binnen veertien kalenderdagen, of meldt binnen die termijn wanneer een antwoord volgt. Zij kan bijkomende informatie vragen wanneer die noodzakelijk is om de klacht behoorlijk te beoordelen. Praktijk Elpida is lid van de BBTC en onderschrijft de gedragscode van de BBTC.

Bij een onopgelost consumentengeskil kan een consument, voor zover de wettelijke voorwaarden vervuld zijn, een beroep doen op de bevoegde Consumentenombudsdienst:

Consumentenombudsdienst
Koning Albert II-laan 8 bus 1
1000 Brussel
contact@consumentenombudsdienst.be
www.consumentenombudsdienst.be

15.8 Op de overeenkomst is Belgisch recht van toepassing. Een consument behoudt de bescherming van dwingende bepalingen van het land waar hij gewoonlijk verblijft wanneer het toepasselijke internationale privaatrecht bepaalt dat daarvan niet contractueel in zijn nadeel kan worden afgeweken. Geschillen met consumenten worden voorgelegd aan de rechter die volgens dwingend recht bevoegd is. Voor geschillen met organisaties zijn, voor zover rechtsgeldig overeengekomen, uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, bevoegd.

15.9 Een uitzondering die Praktijk Elpida in één concreet geval toestaat, geldt uitsluitend voor dat geval en schept geen recht voor andere of toekomstige situaties. Het niet onmiddellijk uitoefenen van een recht betekent geen afstand daarvan. Elektronische communicatie, bevestigingsmails, betaalgegevens, boekingsregistraties en andere rechtmatig verkregen elektronische gegevens kunnen als bewijs worden gebruikt overeenkomstig de wettelijke bewijsregels. Is een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig of onafdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden voor zover de overeenkomst zonder die bepaling kan voortbestaan.

15.10 Nederlandse consumenten. Wanneer op een overeenkomst met een consument die gewoonlijk in Nederland verblijft dwingend Nederlands consumentenrecht van toepassing is, heeft dat recht voorrang voor zover daarvan niet ten nadele van de consument kan worden afgeweken.

Voor zover de overeenkomst volgens Nederlands recht kwalificeert als een overeenkomst van opdracht, kan de consument deze overeenkomst te allen tijde opzeggen overeenkomstig de artikelen 7:408, 7:411 en 7:413 van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek. De consument is niet uitsluitend wegens die opzegging een schadevergoeding verschuldigd. Praktijk Elpida behoudt het recht op betaling van de prestaties, redelijke loonbestanddelen, onkosten en andere bedragen waarop zij volgens het toepasselijke Nederlandse dwingende recht aanspraak heeft. Voor zover volgens het Nederlandse dwingende recht een opzegtermijn mag worden overeengekomen, geldt voor de consument maximaal één maand.

Voor Nederlandse consumenten worden contractuele annulerings- en stopzettingsbedingen slechts toegepast voor zover zij verenigbaar zijn met deze dwingende bepalingen. Een tegoed en niet-opgenomen sessies van een traject blijven voor hem bruikbaar tot minstens twaalf maanden na de aankoop. Bij invordering tegenover een Nederlandse consument worden eveneens de toepasselijke dwingende Nederlandse regels over betalingsherinneringen, rente en buitengerechtelijke incassokosten gerespecteerd.

16. AFBOUW OF STOPZETTING VAN PRAKTIJK ELPIDA

16.1 Praktijk Elpida kan haar toekomstige aanbod, werkdagen, locaties en beschikbaarheid wijzigen, onder meer bij afbouw naar een activiteit in bijberoep. Een wijziging van de toekomstige werking beëindigt op zichzelf geen lopende overeenkomst. Lopende overeenkomsten worden uitgevoerd binnen hun toepasselijke voorwaarden en looptijd, tenzij één van de beëindigingsgronden uit deze voorwaarden van toepassing is.

16.2 Bij een geplande volledige stopzetting brengt Praktijk Elpida cliënten met een lopende overeenkomst daarvan minstens drie maanden vóór de stopzettingsdatum schriftelijk op de hoogte. Bij overmacht geldt artikel 16.6. Vanaf die aankondiging verkoopt Praktijk Elpida geen trajecten, abonnementen, cadeaubonnen of online programma's meer waarvan de looptijd, geldigheid of toegangstermijn na de stopzettingsdatum zou eindigen.

16.3 Tegoeden en cadeaubonnen kunnen tot de stopzettingsdatum worden gebruikt. Een vooraf betaald saldo dat na de stopzettingsdatum niet meer kan worden gebruikt, wordt terugbetaald na verrekening van reeds uitgevoerde en verschuldigde prestaties. Groepsaanbod dat na de stopzettingsdatum niet meer kan plaatsvinden, wordt geannuleerd en het vooraf betaalde niet-uitgevoerde deel wordt terugbetaald. Een organisatieopdracht die na de stopzettingsdatum niet meer kan worden uitgevoerd, wordt afgerekend overeenkomstig de overeenkomst en artikel 12.2.

16.4 Voor een lopend individueel traject of abonnement bekijkt Praktijk Elpida eerst of afronding vóór de stopzettingsdatum redelijkerwijs mogelijk is. Wanneer dit niet mogelijk is, kan Praktijk Elpida bij één of meer geschikte collega's informeren naar een mogelijke voortzetting of andere passende doorverwijsmogelijkheid. Praktijk Elpida garandeert niet dat een andere professional beschikbaar is, dezelfde methodiek gebruikt of tegen dezelfde toekomstige tarieven werkt. Een overdracht gebeurt uitsluitend met instemming van de cliënt. Persoonsgegevens of dossierinformatie worden uitsluitend overgedragen wanneer daarvoor een geldige rechtsgrond bestaat.

Aanvaardt de cliënt geen overdracht of is geen passende voortzetting beschikbaar, dan biedt Praktijk Elpida minstens één kosteloze afsluitende sessie vóór de stopzettingsdatum aan, met doorverwijzing waar dat professioneel aangewezen is.

Een abonnement eindigt op de stopzettingsdatum. De aankondiging van artikel 16.2 geldt daarbij als opzegtermijn. Betaalde sessies die de cliënt vóór die datum niet heeft opgenomen, worden terugbetaald tegen de sessiewaarde uit het aanbod.

Voor een ander lopend traject kan de cliënt tot de stopzettingsdatum zijn resterende sessies nog opnemen. Op de stopzettingsdatum volgt een eindafrekening. De cliënt is de sessiewaarde van de gevolgde sessies verschuldigd en de deelprijs van rechtsgeldig geleverde afzonderlijk geprijste onderdelen. Heeft hij meer betaald, dan wordt het verschil terugbetaald. Heeft hij minder betaald, dan wordt het verschil aangerekend. Er is geen administratieve annuleringskost en geen beëindigingsvergoeding verschuldigd.

De voortzetting bij een collega of de kosteloze afsluitende sessie geldt als schadeloosstelling voor de vroegtijdige beëindiging. Er is geen andere vergoeding verschuldigd.

16.5 Toegang tot een online programma eindigt uiterlijk op de stopzettingsdatum. Vóór die datum bezorgt Praktijk Elpida de deelnemer de materialen van het programma als download, voor zover het programma daaruit bestaat. Wil de deelnemer die download niet als vervanging, of kan een onderdeel niet worden gedownload, dan wordt de prijs terugbetaald naar verhouding van de toegangstermijn die na de stopzettingsdatum zou lopen.

Gekochte digitale inhoud die als download werd geleverd, downloadt de deelnemer vóór de stopzettingsdatum. Rechtmatig gedownloade bestanden blijven bruikbaar voor persoonlijk gebruik volgens artikel 8.3.

16.6 Overlijden of blijvende arbeidsongeschiktheid van Eva Verween wordt behandeld als overmacht wanneer de wettelijke voorwaarden voor overmacht vervuld zijn. Het vooraf betaalde niet-uitgevoerde gedeelte wordt dan terugbetaald. Er is geen schadevergoeding verschuldigd wegens de overmacht zelf.

16.7 Openstaande facturen en andere reeds ontstane betalingsverplichtingen blijven ook na afbouw of stopzetting verschuldigd en invorderbaar volgens artikel 14. Dossiers en persoonsgegevens worden na stopzetting bewaard, overgedragen of vernietigd overeenkomstig de toepasselijke wettelijke, professionele en privacyregels.

16.8 Praktijk Elpida kan lopende overeenkomsten overdragen aan een vennootschap die door Eva Verween wordt geleid, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de cliënt. De voorwaarden van de overeenkomst blijven ongewijzigd. De cliënt kan de overeenkomst binnen dertig dagen na die kennisgeving kosteloos beëindigen, met terugbetaling van het vooraf betaalde niet-uitgevoerde deel.

[MODELFORMULIER VOOR HERROEPING](#)