

## ALGEMENE VOORWAARDEN

“Roots Anne Heesakkers – holistische psychologie & yoga” is een initiatief van Anne Heesakkers en staat onder de naam “Roots Anne Heesakkers” ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92780717.

### Artikel 1. Definities 1

1. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met “Roots Anne Heesakkers” een overeenkomst aangaat of met wie “Roots Anne Heesakkers” in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.
2. Cliënt: de natuurlijke persoon die, op verzoek of in opdracht van de Opdrachtgever, bij “Roots Anne Heesakkers” deelneemt aan een begeleidings-, coachings- of behandeltraject, aan een online programma, training, retraite of aan aanverwante werkzaamheden.
3. Opdracht: iedere opdracht van Opdrachtgever in welke vorm dan ook.
4. Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen “Roots Anne Heesakkers” en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarin of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en achteraf bezien, alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan van die overeenkomst.
5. Diensten: Alle door “Roots Anne Heesakkers” aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten waartoe opdracht is gegeven of die door “Roots Anne Heesakkers” uit anderen hoofde wordt verricht, dit alles in de ruimste zin des woord, waaronder ook begrepen alle werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht.
6. Bescheiden: alle door Opdrachtgever aan “Roots Anne Heesakkers” ter beschikking gestelde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door “Roots Anne Heesakkers” vervaardigde goederen, waaronder stukken of gegevensdragers.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door “Roots Anne Heesakkers” gesloten overeenkomsten, de totstandkoming daarvan en op alle door “Roots Anne Heesakkers” uitgebrachte offertes en opdrachtbevestigingen.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd door “Roots Anne Heesakkers”.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door “Roots Anne Heesakkers” derden worden betrokken.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook onverkort van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de Opdrachtgever.
5. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door “Roots Anne Heesakkers” uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard en slechts voor zover deze niet in strijd zijn met de

onderhavige voorwaarden. Bij twijfel over de vraag of zodanige strijdigheid aanwezig is, prevaleren de algemene voorwaarden van “Roots Anne Heesakkers”.

6. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en “Roots Anne Heesakkers” treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
7. Bij het aangaan van de Overeenkomst wordt verwezen naar de vindplaats van de geldende algemene voorwaarden. Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt op aanvraag door “Roots Anne Heesakkers” gratis verstrekt en zijn tevens te downloaden via de website [www.anneheesakkers.nl](http://www.anneheesakkers.nl).
8. Met het akkoord gaan met de overeenkomst, verklaart opdrachtgever – en indien van toepassing de betreffende cliënt in dienst van opdrachtgever – kennis genomen te hebben van deze algemene voorwaarden en volledig akkoord te gaan met de inhoud.
9. Van toepassing is in principe de versie van de algemene voorwaarden zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de opdracht; de actuele algemene voorwaarden zijn van toepassing als hiermee aan wettelijke verplichtingen wordt voldaan of als dit anderszins redelijk en billijk is.

### **Artikel 3. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De door “Roots Anne Heesakkers” gemaakte offertes zijn vrijblijvend tenzij anders aangegeven. en “Roots Anne Heesakkers” is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever binnen een termijn van 14 dagen zonder voorbehoud of wijziging aan “Roots Anne Heesakkers” is bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn uitgedrukt in Euro’s. Eventuele kosten voor locatie, reiskosten, reistijd vergoeding en eventuele overige kosten, alsmede de betreffende BTW worden apart vermeld.
3. Elke verandering van de factoren die op de prijzen en tarieven van “Roots Anne Heesakkers” van invloed zijn, waaronder prijzen van derden, valutakoersen, verzekeringstarieven en overige heffingen of belastingen, kan “Roots Anne Heesakkers” doorberekenen aan de Opdrachtgever.
4. Offertes zijn gebaseerd op de bij “Roots Anne Heesakkers” beschikbare informatie.
5. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever als bedoeld in lid 1. Opdrachtgever en “Roots Anne Heesakkers” hebben ook een Overeenkomst gesloten indien aan “Roots Anne Heesakkers” een tussen Opdrachtgever en aan “Roots Anne Heesakkers” gemaakte afspraak schriftelijk bevestigd en de Opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist. Indien de Opdrachtgever de

werkgever van de Cliënt is, is tevens (mondelinge) instemming van de Cliënt benodigd.

6. Na ontvangst van het akkoord door “Roots Anne Heesakkers” is er sprake van een Overeenkomst.
7. “Roots Anne Heesakkers” draagt zorg voor het voldoen aan de bepalingen van de Belastingdienst zodat duidelijk is dat er geen sprake is van een (loon)dienstverband tussen opdrachtgever en “Roots Anne Heesakkers”.
8. De duur van de overeenkomst tussen “Roots Anne Heesakkers” en opdrachtgever wordt overeengekomen in het voorstel. Indien dit achterwege is gelaten bedraagt de duur van de overeenkomst maximaal een half jaar.
9. De inhoud en voorwaarden van aanbiedingen, voorstellen en opdrachten zijn exclusief en gelden niet automatisch voor andere opdrachtgevers of andere (al dan niet) toekomstige opdrachten.

#### **Artikel 4. Gegevens Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, waarvan “Roots Anne Heesakkers” aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig ter beschikking van “Roots Anne Heesakkers” te stellen.
2. “Roots Anne Heesakkers” heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen tot het moment dat de Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. Indien en voor zover Opdrachtgever daarom verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden, zo snel mogelijk na afloop van de Opdracht of, indien zulks mogelijk is, nog tijdens de Opdracht, aan de Opdrachtgever geretourneerd.

#### **Artikel 5. De Cliënt**

1. De Cliënt zal, voor zover dit voor de uitoefening van de Opdracht nodig is, eerlijk en open bijdragen aan de gesprekken met “Roots Anne Heesakkers” en zich inzetten voor het bereiken van het beste resultaat tijdens het begeleidings-, coachings- of behandeltraject, of tijdens de te volgen (online) programma’s, training, retraite of bij de aanverwante werkzaamheden. De Cliënt neemt de volledige verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit voor zich over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die door “Roots Anne Heesakkers” en de Cliënt gezamenlijk doorbrengen als daarna. Verder zal de Cliënt op de sessies aanwezig zijn op de afgesproken tijd en plaats, waar nodig aantekeningen maken en zich houden aan de eventuele afspraken die tijdens de sessies worden gemaakt tussen de Cliënt en door “Roots Anne Heesakkers”.
2. “Roots Anne Heesakkers” is gerechtigd de Opdrachtgever te informeren indien de Cliënt niet of niet tijdig aanwezig is, zich niet houdt aan de met “Roots Anne

Heesakkers” gemaakte afspraken of zich niet inzet voor het behalen van het beste resultaat tijdens het begeleidings-, coachings- of behandeltraject, of tijdens de te volgen (online) programma’s, training, retraite of bij de aanverwante werkzaamheden, onder inachtneming van volledige geheimhouding van de inzake de door de Cliënt aan “Roots Anne Heesakkers” in het kader van het begeleidings-, coachings- of behandeltraject, of tijdens de te volgen (online) programma’s, training, retraite of bij de aanverwante werkzaamheden in vertrouwelijkheid gegeven informatie.

3. De begeleidings-, coachings- of behandeltrajecten zijn niet specifiek gericht op het ontdekken van enige ziektebeelden. Mocht “Roots Anne Heesakkers” tijdens het begeleidings-, coachings- of behandeltraject zaken of ziektebeelden vermoeden die niet onder het werkterrein of de deskundigheid van “Roots Anne Heesakkers” vallen, dan zal “Roots Anne Heesakkers” de Cliënt daarop attenderen en aangeven dat consult elders wenselijk is.

## **Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst**

1. “Roots Anne Heesakkers” zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. “Roots Anne Heesakkers” bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd. De gesloten overeenkomsten tussen “Roots Anne Heesakkers” en Opdrachtgever leiden voor “Roots Anne Heesakkers” tot een inspanningsverplichting, en uitdrukkelijk niet tot een resultaatverplichting, waarbij “Roots Anne Heesakkers” gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap en naar de maatstaven van het moment van nakomen van “Roots Anne Heesakkers” verlangd kan worden.
3. In alle gevallen waarin “Roots Anne Heesakkers” dat nuttig of noodzakelijk acht, heeft “Roots Anne Heesakkers” het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden of zich te laten bijstaan door derden. “Roots Anne Heesakkers” zal de Opdrachtgever hiervan tijdig in kennis stellen.
4. Wanneer opdrachtgever of cliënt rechtstreeks en uit zichzelf bij “Roots Anne Heesakkers” aangemeld zijn, wordt met hen in alle open en eerlijkheid de verschillende behandelopties besproken. Hierin is het uitgangspunt psychologische begeleiding vanuit een holistische visie, waarbij meer alternatieve technieken (zoals onder andere maar niet uitsluitend yoga, energetisch werk en spiritualiteit) ook bestaan tot de behandelmogelijkheden. Dit wordt enkel ingezet na uitleg, transparante samenspraak en bij toestemming van de opdrachtgever en/of cliënt. Dit zal ook omschreven staan in de te ondertekenen trajectovereenkomst en/of het cliëntendossier.
5. Wanneer opdrachtgever of cliënt via een samenwerkingspartner bij “Roots Anne Heesakkers” terecht gekomen zijn, zal zij zich houden aan de door hen opgestelde kwaliteitsstatuten en de NIP beroepscode. Vooraf is bekend dat “Roots Anne Heesakkers” werkt vanuit een lichaamsgerichte visie, waarbij mindfulness in de breedste zin van het woord meegenomen wordt in de behandelmogelijkheden. Enkel vanuit volledige transparantie, overleg en

goedkeuring van de opdrachtgever en/of cliënt. Dit zal ook omschreven staan in de te ondertekenen trajectovereenkomst.

6. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de opdracht overeenkomstig aanpassen.
7. Wanneer “Roots Anne Heesakkers” de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal de Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat precies ieders taak is. “Roots Anne Heesakkers” aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden, door deze derde.
8. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door “Roots Anne Heesakkers” een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming aan de zijde van “Roots Anne Heesakkers” op. De Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op enige schadevergoeding. De Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen “Roots Anne Heesakkers” de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor de Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
9. Voor zover de uitvoering van de Overeenkomst stoffelijke zaken oplevert ten behoeve van de Opdrachtgever, notities of andere aantekeningen gemaakt door “Roots Anne Heesakkers” in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst niet daaronder begrepen, komen op en vanaf het moment van levering deze geleverde zaken voor risico van de Opdrachtgever.

## **Artikel 7. Contractduur en opzegging**

1. De tussen “Roots Anne Heesakkers” en de Opdrachtgever gesloten overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst vermelde duur, welke periode door “Roots Anne Heesakkers” nodig wordt geacht voor het leveren van de verzochte dienst.
2. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van een dienst, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor de duur van maximaal een half jaar, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, of onbepaald, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien de duur van de opdracht korter dan een jaar is, kan opzegging direct plaatsvinden.

Vooruitbetaalde gelden aan “Roots Anne Heesakkers” worden niet gerestitueerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zie artikel 9 lid 2.

4. Zodra vanuit “Roots Anne Heesakkers” de uitvoeringsvoorwaarden veranderen, denk hierbij aan locatie verandering of dat de begeleiding tijdelijk (deels) online voortgezet zal worden op verzoek van “Roots Anne Heesakkers”, behoudt opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen en terug betaling van de niet geleverde diensten.

## **Artikel 8. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig schriftelijk aanpassen en ondertekenen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. “Roots Anne Heesakkers” zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal “Roots Anne Heesakkers” de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Indien de Opdrachtgever vervolgens niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is, vóór aanvang van de werkzaamheden, schriftelijk bezwaar maakt tegen deze consequenties, wordt de Opdrachtgever geacht hiermee akkoord te zijn gegaan.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal “Roots Anne Heesakkers” daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft. Voorts is het gestelde in 8.3 van toepassing.
5. Bij het levenslang beschikbaar stellen van toegang tot de (online) programma’s geldt de regel zolang de onderneming bestaat, het platform waarop de content gehost wordt beschikbaar is en/of de dienst gestaakt wordt. Hier wordt opdrachtgever tijdelijk van op de hoogte gesteld, en waar mogelijk blijft opdrachtgever nog voor één jaar toegang houden tot de beloofde diensten.

## **Artikel 9. Bedenktijd**

1. Een overeengekomen opdracht voor individuele begeleiding van een cliënt of het inhuren van de diensten van “Roots Anne Heesakkers” voor workshop/training e.d., kan na het akkoord bevinden van de opdracht tot 14 dagen voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. De al verrichte werkzaamheden door “Roots Anne Heesakkers” worden verrekend naar los sessie tarief (zie website voor actuele prijzen) excl. BTW en overig gemaakte kosten, welke Opdrachtgever verplicht is te voldoen.
2. Na bedenktijd is tussentijdse opzegging uitgesloten, wat wil zeggen: sessiekaarten voor de begeleidings-, coachings- of behandelsessies of



overeengekomen behandeltrajecten kunnen worden opgezegd zonder teruggave van het overeengekomen tarief. Betaalverplichting van openstaande bedragen blijft geldig. Zie Artikel 10 lid 5.

3. Bij aangeschafte online programma's en/of producten welke direct online af te spelen (streamen) en/of te downloaden is, vervalt het recht op bedenktijd.
4. Bij aangeschafte tickets voor trainingen, retraites en aanverwante diensten kunnen geannuleerd worden binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Dit recht vervalt bij aanschaf van tickets binnen 14 dagen voor de evenement datum. In beide gevallen is er geen sprake van teruggave van het overeengekomen tarief. Betaalverplichting van openstaande bedragen blijft geldig. Zie artikel 10 lid 10.

## **Artikel 10. Annulering/ beëindiging van de overeenkomst**

1. "Roots Anne Heesakkers" is, in afwijking van het gestelde in artikel 7 en naast het gestelde in artikel 19, gerechtigd de Overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan de Opdrachtgever, indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door "Roots Anne Heesakkers" verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning of indien enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk alsnog wordt nagekomen door de Opdrachtgever.
2. Zowel de Opdrachtgever als "Roots Anne Heesakkers" kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.
3. "Roots Anne Heesakkers" heeft het recht om zonder opgave van reden het begeleidings-, coachings- of behandeltraject, of de (online) programma's, training, retraite te annuleren of deelname door de Opdrachtgever dan wel een Cliënt te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het door deze aan "Roots Anne Heesakkers" betaalde bedrag met aftrek van een vergoeding voor de tot de beëindiging door "Roots Anne Heesakkers" reeds geleverde diensten.
4. Bij annulering c.q. verplaatsing door de Opdrachtgever van een individueel gesprek binnen 24 uur voor de aanvang van de betreffende activiteiten, dient de Opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen. Verzuimde afspraken worden volledig in rekening gebracht.
5. De Opdrachtgever heeft het recht deelname aan of de opdracht voor het begeleidings-, coachings- of behandeltraject, of de (online) programma's, training, retraite tijdig te annuleren per aangetekend verzonden brief (onder het bepaalde zoals gesteld in lid 4 en lid 11). Zoals gesteld in Artikel 9 lid 2 heeft Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van het door deze aan "Roots Anne Heesakkers" betaalde bedrag tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat restitutie van het bedrag mogelijk is.

6. Ingeval de Opdrachtgever dan wel de al dan niet door de Opdrachtgever aangewezen Cliënt na aanvang van het begeleidings-, coachings- of behandeltraject, of de (online) programma's, training, retraite de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet naar behoren deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling van vooruitbetaalde gelden en dienen reeds door "Roots Anne Heesakkers" geleverde maar nog niet door de Opdrachtgever betaalde diensten geheel vergoed te worden.
7. De Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van "Roots Anne Heesakkers" tijdens de duur van de Overeenkomst.
8. De geldigheidstermijnen van de verschillende diensten zijn genoteerd in de Overeenkomst en te vinden via de website. Bij enkel sessiekaarten en trajecten is in overleg eenmalig de mogelijkheid geldigheidstermijn te verlengen, bij zwaarwegende redenen. Wanneer zonder opgaaf van reden de sessiekaart of traject niet binnen de afgesproken termijn afgerond of opgemaakt wordt, is "Roots Anne Heesakkers" niet verplicht de diensten buiten het afgesproken vervaltermijn nog aan te bieden.
9. Een abonnement, sessie/strippenkaart of traject is strik persoonlijk en niet overdraagbaar.
10. Aangeschafte tickets voor evenementen, zoals onder andere retraites, specials of online cirkels, kunnen niet geannuleerd of getourneerd worden. In overleg met "Roots Anne Heesakkers" kan het ticket overgedragen worden aan een ander. Wanneer er de mogelijkheid bestaat tot een online replay kunt u kiezen hier gebruik van te maken voor aangegeven tijd.
11. Wanneer er sprake is van het inhuren van de diensten van "Roots Anne Heesakkers" voor workshop/training e.d., kan de dienst kosteloos tot 24 uur voor aanvang van de dienst geannuleerd worden. Tot 12 uur voor de aanvang van de dienst wordt 50% van de overeengekomen offerte gefactureerd. Na 2 uur voor aanvang van de dienst wordt het volledige bedrag gefactureerd, waarbij de mogelijk niet gemaakte kosten maar overeengekomen – zoals reiskosten en hosting fee – niet wordt meegerekend.

## Artikel 11. Geheimhouding

1. Partijen zijn, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hen legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Informatie met betrekking tot de Cliënt wordt, ongeacht de wijze van vastlegging of overdracht, alleen aan derden verstrekt nadat de Cliënt kennis genomen heeft van die informatie en schriftelijk toestemming heeft gegeven voor verstrekking van die informatie, tenzij anders bepaald door de Nederlandse wetgeving.



Derhalve zal “Roots Anne Heesakkers” niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de wettelijke autoriteiten meldt.

3. Aan de opdracht zal door “Roots Anne Heesakkers” niet zonder toestemming van de Opdrachtgever extern gerefereerd worden.
4. In afwijking op het vorige lid, is “Roots Anne Heesakkers” gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele Opdrachtgevers of Cliënten, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
5. “Roots Anne Heesakkers” zal alle, in het kader van de Overeenkomst verstrekte informatie, vertrouwelijk behandelen en de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten bij de uitvoering van de Overeenkomst.
6. Zie ook het privacy reglement van “Roots Anne Heesakkers” te vinden op de website.

## **Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Bij klachten en/of onvrede van de opdrachtgever of cliënt over “Roots Anne Heesakkers” wordt gevraagd deze in eerste instantie mondeling bespreekbaar te maken met “Roots Anne Heesakkers”, waarna er gezamenlijk tot een passende oplossing gekeken wordt.
2. Mocht dit niet voldoende zijn kunnen klachten van de opdrachtgever of cliënt over “Roots Anne Heesakkers” schriftelijk ingediend worden bij “Roots Anne Heesakkers” of in tweede instantie bij de externe samenwerkingsorganisatie waar via de opdrachtgever of cliënt is aangemeld.
3. Ingediende klachten worden door “Roots Anne Heesakkers” binnen 4 weken behandeld en afgehandeld. Indien er niet tot een oplossing wordt gekomen, kan de opdrachtgever/cliënt gebruik maken van de klachtenregeling van het NIP.
4. “Roots Anne Heesakkers” maakt gebruik van een zelfstandige en onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesloten bij Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG) en werkzaam bij Klacht&Company bereikbaar via [nip@klachtencompany.nl](mailto:nip@klachtencompany.nl). Klachten kunnen digitaal worden ingediend met het klachtenformulier: <https://psynip.nl/wp-content/uploads/2022/12/Klachtenformulier-NIP-regeling-blanco-1.docx>. De geschillencommissie betreft de Geschillencommissie Psychische en Pedagogische Zorg, die geschillen behandelt tussen cliënten en psychologen, psychotherapeuten en pedagogen die zijn aangesloten bij P3NL of het NIP.
5. Op elke overeenkomst tussen “Roots Anne Heesakkers” en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 13. Overmacht**

1. Indien “Roots Anne Heesakkers” haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen haar onderneming, worden die

verplichtingen opgeschort tot op het moment dat “Roots Anne Heesakkers” alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.

2. “Roots Anne Heesakkers” zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen van een overmacht situatie en met Opdrachtgever overleggen over de termijn waarbinnen alsnog tot (verdere) uitvoering van de opdracht zal worden overgegaan. Indien de overmacht situatie van tijdelijke aard is, heeft “Roots Anne Heesakkers” het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten voor de duur dat de overmacht situatie voortduurt.
3. Indien de overmacht situatie naar het oordeel van de “Roots Anne Heesakkers” van blijvende aard is, heeft de Opdrachtgever het recht, in geval de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen, zonder dat hiervoor door “Roots Anne Heesakkers” nadere schadevergoeding verschuldigd is. Vooruitbetaalde gelden worden, indien mogelijk, gerestitueerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

1. Het gebruik maken van de dienstverlening van “Roots Anne Heesakkers” door opdrachtgever en/of cliënt geschiedt op eigen risico. Zowel geldt voor zowel persoonlijke face to face contact als (niet persoonlijke) adviezen online. De aansprakelijkheid van “Roots Anne Heesakkers” beperkt zich tot de beroepsaansprakelijkheid, met uitzondering op de individuele keuze en schriftelijke goedkeuring van inzet van alternatieve technieken (zoals onder andere maar niet uitsluitend yoga, energetisch werk en spiritualiteit), dit geschiedt op volledig eigen risico.
2. “Roots Anne Heesakkers” zal gehouden zijn in geval van een toerekenbare tekortkoming haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst alsnog na te komen.
3. Behoudens bepalingen van dwingend recht, is de verplichting tot schadevergoeding van “Roots Anne Heesakkers” beperkt tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever uit hoofde van de overeenkomst aan “Roots Anne Heesakkers” is verschuldigd.
4. “Roots Anne Heesakkers” is niet gehouden tot enige vergoeding van door Opdrachtgever geleden indirecte schade, van welke aard dan ook. “Roots Anne Heesakkers” kan niet aansprakelijk worden gesteld voor daden van Opdrachtgever waarbij schade aan Opdrachtgever zelf of derden wordt aangebracht. Hierbij verklaart Opdrachtgever alle verantwoordelijkheid van bovenstaande of soortgelijke acties op zich te zullen nemen.
5. In afwijking van lid 2 van dit artikel, wordt bij een overeenkomst met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag met een maximum van € 5.000,-.
6. “Roots Anne Heesakkers” is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden schade, van welke aard ook, indien “Roots Anne Heesakkers” bij de uitvoering

van de overeenkomst is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

7. “Roots Anne Heesakkers” zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. “Roots Anne Heesakkers” is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens de Opdrachtgever c.q. Cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In een dergelijk geval is de Opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
8. “Roots Anne Heesakkers” of door haar in te schakelen danwel ingeschakelde derden, die belast worden met het begeleiden van Opdrachtgever, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Opdrachtgever beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor Opdrachtgever dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Opdrachtgever enig letsel zou oplopen, is “Roots Anne Heesakkers” daarvoor op generlei wijze aansprakelijk indien het ontstaan van het letsel niet direct aan “Roots Anne Heesakkers” is toe te rekenen.
9. “Roots Anne Heesakkers” heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever te herstellen danwel te vergoeden, indien deze schade aantoonbaar aan “Roots Anne Heesakkers” te wijten is.
10. Indien de Opdrachtgever en/of Cliënt een eventuele vordering jegens “Roots Anne Heesakkers” niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsovereenkomst na het verstrijken van het jaar te vervallen.

## Artikel 15. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door “Roots Anne Heesakkers” ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft “Roots Anne Heesakkers” houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De Opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de Opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen, openbaren of exploiteren en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
2. Zodra producten of diensten van “Roots Anne Heesakkers” zonder uitdrukkelijke toestemming gereproduceerd, gekopieerd, openbaar gemaakt of doorverkocht worden, zullen gerechtelijke stappen ondernomen worden welke volledig teruggevorderd worden aan Opdrachtgever en/of Cliënt inclusief opgelegde boete voor geleden schade.
3. “Roots Anne Heesakkers” behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## Artikel 16. Elektronische communicatie

1. Tijdens de uitvoering van de opdracht kunnen “Roots Anne Heesakkers” en de Opdrachtgever of Cliënt door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren.
2. “Roots Anne Heesakkers” en de Opdrachtgever of Cliënt zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder – maar niet beperkt tot- schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
3. Zowel de Opdrachtgever, Cliënt als “Roots Anne Heesakkers” zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico’s.

## Artikel 17. Honorarium en kosten

1. Het honorarium van “Roots Anne Heesakkers” bestaat tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per Overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door “Roots Anne Heesakkers” gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege zoals omzetbelasting (BTW), mits anders omschreven, exclusief reis- en andere onkosten ten behoeve van de Opdrachtgever gemaakt waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden, tenzij anders overeengekomen.
3. “Roots Anne Heesakkers” kan de Opdrachtgever vóór de aanvang van de overeenkomst en tussentijds verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die de Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van de Opdrachtgever moeten worden gemaakt. “Roots Anne Heesakkers” heeft wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de Opdrachtgever het voorschot aan “Roots Anne Heesakkers” heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
4. “Roots Anne Heesakkers” behoudt zich het recht voor de overeengekomen honoraria aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.
5. “Roots Anne Heesakkers” behoudt zich het recht binnen 3 maanden na het afsluiten van de overeenkomst de prijs te verhogen. Dit zal tijdig gecommuniceerd worden. Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden.

## Artikel 18. Tarieven, facturering en betaling

1. Betaling van het volledige bedrag van de factuur voor de opdracht dient op een door opdrachtnemer aan te wijzen bank- of girorekening te geschieden.
2. De betaling van het gehele factuurbedrag vindt plaats voorafgaand aan het starten van de dienstverlening, tenzij in de opdracht expliciet anders is overeengekomen.
3. Wanneer een (mondelinge) termijnbetaling is aangegaan bij sessiekaarten/trajecten/abonnementen, zal Opdrachtgever verplicht zijn deze te betalen, ook als besloten wordt het traject tussentijds te beëindigen.
4. Wanneer opdrachtgever of cliënt direct bij “Roots Anne Heesakkers” een begeleidings-, coachings- of behandeltraject aangaat of, aan een online programma, training, retraite of aan aanverwante werkzaamheden deelneemt, wordt er BTW berekend over de prijzen.
5. Wanneer opdrachtgever of cliënt via een externe samenwerkingsorganisatie de diensten van “Roots Anne Heesakkers” afneemt kan er sprake zijn van vrijstelling van BTW. Hierover wordt vooraf duidelijk gecommuniceerd. “Roots Anne Heesakkers” heeft zich in deze situatie te houden aan de door hen opgestelde kwaliteitsstatuten, zoals omschreven in Artikel 6 lid 5.
6. “Roots Anne Heesakkers” heeft het recht de prijzen te wijzigen. Opdrachtgever wordt in het geval van begeleidings-, coachings- en behandeltrajecten minimaal 3 maanden vooraf over geïnformeerd en behoudt het recht om Overeenkomst te beëindigen. Prijswijzigingen in het geval abonnementen worden minimaal 1 maand vooraf geïnformeerd. Prijzen van lopende trajecten, sessiekaart en abonnementen mogen niet tussentijds gewijzigd worden. Prijswijzigingen gaan in bij de eerst volgende nieuw overeengekomen Overeenkomst.
7. Bij overeengekomen abonnementen (3- 6- of 12 maanden) is Opdrachtgever verplicht tot betaling voor het gehele termijn. Zonder opzegging wordt opnieuw automatisch hetzelfde abonnementstermijn aangegaan. Opzegging is mogelijk na het eerste abonnementstermijn, met een opzegtermijn van 1 maand. De al voldane abonnementskosten zullen na aftrek van de ontvangen diensten naar rato terugbetaald wordt. Na de opzegtermijn van 1 maand wordt de toegang tot de diensten verwijderd.
8. Het abonnement kan tussentijds, na het eerste afgeronde termijn, aangepast worden. VB: een 6 maanden abonnement, kan na het eerste termijn, veranderd worden in een 3 of 12 maanden termijn.
9. Als er gebruik gemaakt wordt van een tijdelijke kortingsaanbieding, vervalt het recht op gebruik maken van een andere promotie of promotie die later aangeboden wordt. Bij afprijzing worden het verschil in prijs bij reeds aangeschafte producten niet terugbetaald.

## Artikel 19. Betaling en verzuim

1. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door “Roots Anne Heesakkers” aan te geven

- wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de Opdrachtgever is “Roots Anne Heesakkers” gerechtigd om alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van opdrachtgever laten komen en alle ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de Opdrachtgever schadeplichtig kan worden.
  3. In geval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente, vanaf de datum dat deze vordering oorspronkelijk voldaan had moeten worden conform het gestelde in lid 1.
  4. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens “Roots Anne Heesakkers” hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.
  5. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van “Roots Anne Heesakkers” en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens “Roots Anne Heesakkers” onmiddellijk opeisbaar zijn.
  6. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
  7. Als van “Roots Anne Heesakkers” meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan “Roots Anne Heesakkers” voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

## **Artikel 20. Incassokosten**

1. Ingeval “Roots Anne Heesakkers” om moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de Opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureau, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom, danwel het maximaal verschuldigde bedrag op grond van de wet.

## **Artikel 21. Persoonsgegevens**



1. Door het aangaan van een overeenkomst met “Roots Anne Heesakkers” wordt aan “Roots Anne Heesakkers” toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal “Roots Anne Heesakkers” uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

#### **Artikel 22. Toepasselijk recht**

1. Op iedere overeenkomst tussen “Roots Anne Heesakkers” en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 23. Wijziging voorwaarden**

1. Deze voorwaarden kunnen door enkele mededeling zijdens “Roots Anne Heesakkers” aan de Opdrachtgever worden gewijzigd. Bij gebreke van protest binnen 10 dagen na mededeling gelden de gewijzigde voorwaarden vanaf de dag van de mededeling op alle nieuwe overeenkomsten alsook op alle nog lopende overeenkomsten voor zover deze worden uitgevoerd na de dag van de mededeling.

#### **Artikel 24. Disclaimer**

1. Iedereen die gebruik maakt van de danwel gratis of betaalde (lichaamsgerichte) diensten van “Roots Anne Heesakkers” (ook wel deelnemer genoemd) is verantwoordelijk voor het bewegen en uitvoeren van de oefeningen binnen de eigen grenzen en inzicht. Bij twijfel aan zijn of haar gezondheid wordt de deelnemer geadviseerd om een huisarts of specialist te raadplegen. Bij live lessen/workshops/retraites e.d. moeten eventuele blessures, klachten, zwangerschap voorafgaand gemeld worden bij de docent. Indien deelnemer toch wenst deel te nemen aan de yogalessen is dit geheel op basis van vrijwilligheid, eigen risico en verantwoordelijkheid. “Roots Anne Heesakkers” is op geen enkele wijze aansprakelijk voor een eventueel opgelopen blessure tijdens of na de les en is geenszins aansprakelijk voor enig letsel of schade.
2. “Roots Anne Heesakkers” aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor materiele of immateriële schade als gevolg van enig ongeval of letsel van de deelnemer, evenals vermissing, verduistering, diefstal of schade, zowel direct als indirect, respectievelijk van of aan eigendommen van de deelnemer.
3. Schade die door de deelnemer al dan niet opzettelijk of door onoordeelkundig gebruik toegebracht wordt aan eigendommen van “Roots Anne Heesakkers” of de gebruikte studio, dienen te worden vergoed.