

ALGEMENE VOORWAARDEN

[Artikel 1 – Definities](#)

[Artikel 2 – Identiteit van de Dienstverlener](#)

[Artikel 3 – Toepasselijkheid](#)

[Artikel 4 – Aanbod](#)

[Artikel 5 – Overeenkomst](#)

[Artikel 6 – Herroepingsrecht](#)

[Artikel 7 - Prijs](#)

[Artikel 8 - Betaling](#)

[Artikel 9 - Levering](#)

[Artikel 10 - Uitvoering van de Dienstverlening](#)

[Artikel 11 – Wijzigen of beëindiging van de Overeenkomst door de Klant](#)

[Artikel 12 – Aansprakelijkheid](#)

[Artikel 13 - Privacy- en cookiebeleid](#)

[Artikel 14 – Online Diensten](#)

[Artikel 15 – Intellectuele eigendomsrecht](#)

[Artikel 16– Geheimhouding](#)

[Artikel 17 - Overmacht](#)

[Artikel 18 - Geschillenbeslechting](#)

[Artikel 19 - Klachtenregeling](#)

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenktijd of Herroepingsrecht:** de wettelijke bedenktijd van de Klant van 14 kalenderdagen om af te zien van een Overeenkomst op afstand en dit conform artikel VI.47 ev. WER.
2. **Klant:** dat ben jij die als Dienstverlener of particulier een Overeenkomst afsluit met mij, de Dienstverlener. Door een Overeenkomst met mij af te

sluiten ga je akkoord met mijn Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden worden voor de Overeenkomst ter beschikking gesteld om na te lezen via de Website. De Overeenkomst kan pas plaatsvinden na jouw akkoord. Na het sluiten van de Overeenkomst krijg jij een digitale kopie van de Algemene Voorwaarden zoals deze op dat moment van kracht zijn.

3. **Dienstverlener:** Annick Van Staey of Opternieft
4. **Startdatum:** dit is de datum waarop een Dienst start. Deze kan op dezelfde dag vallen als of later vallen dan de Ingangsdatum.
5. **Ingangsdatum:** hiermee wordt de datum van de Overeenkomst bedoeld. Dit is de datum waarop jij als Klant je inschrijft voor een Dienst of een Dienst of Product aankoopt, ongeacht of dit via de Website gebeurt of via email.
6. **Einddatum:** de laatste dag van de overeenkomst, zoals deze bij het afsluiten van de Overeenkomst is vastgelegd.
7. **Overeenkomst:** dit is het akkoord overeengekomen tussen de Klant en de Dienstverlener.
8. **Dag:** kalenderdag.
9. **Duurtransactie:** een Overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of Diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid.
10. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de Klant of Dienstverlener in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
11. **Overeenkomst op afstand:** een Overeenkomst waarbij in het kader van een door de Dienstverlener georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of Diensten, tot en met het sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
12. **Aanbod:** dit zijn alle Diensten en producten die ik aanbied via mijn website, mijn social media en/of via email.
13. **Dienst of Product:** de Diensten en/of producten die ik lever en die de Klant afneemt.
14. De **Communicatie:** deze gebeurt schriftelijk zoals via e-mail of via een aangetekend schrijven.
15. De **Website:** <https://opternieft.be>
16. Het **Leerplatform:** <https://opternieft.teachable.com>
17. Mijn **Digitale Praktijk:** <https://whereby.com/annickvanstaey>
18. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van de Dienstverlener.

Artikel 2 – Identiteit van de Dienstverlener

De naam en het adres van de wie deze Algemene Voorwaarden uitgaan:

Annick Van Staey (handelend onder de naam: OPTERNIEFT)

maatschappelijke zetel: Koudebeekstraat 10, 2100 Antwerpen

ondernemingsnummer 0537.832.732.

e-mailadres: annick@opternieft.be

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van de Dienstverlener en op elke tot stand gekomen Overeenkomst op afstand en bestellingen tussen Dienstverlener en Klant.

1. Voordat de Overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze Algemene Voorwaarden aan de Klant beschikbaar gesteld via de website.
2. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
3. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
4. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
5. Bij het sluiten van de Overeenkomst ontvangt de Klant een exemplaar van de Algemene Voorwaarden in pdf-formaat.

De laatste versie van deze Algemene Voorwaarden zijn steeds van toepassing.

Artikel 4 – Aanbod

1. Indien een Aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het Aanbod vermeld.

2. Het Aanbod is vrijblijvend. De Dienstverlener is gerechtigd het Aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het Aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of Diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het Aanbod door de Klant mogelijk te maken. Als de Dienstverlener gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of Diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het Aanbod binden de Dienstverlener niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties en gegevens in het Aanbod zijn indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Elk Aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het Aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder (en niet beperkt tot):
 - a. de Prijs inclusief belastingen;
 - b. de eventuele kosten van verzending;
 - c. de wijze waarop de Overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d. de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
 - e. de termijn voor aanvaarding van het Aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de Dienstverlener de Prijs garandeert.

Artikel 5 - Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Klant van het Aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Klant het Aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Dienstverlener onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het Aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Dienstverlener is bevestigd, kan de Klant de Overeenkomst ontbinden.
3. Indien de Overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Dienstverlener passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de Klant elektronisch kan betalen, zal de Dienstverlener daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De Dienstverlener kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Klant aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de Overeenkomst op afstand. Indien de Dienstverlener op

grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de Overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De Dienstverlener zal bij het aankopen van het Product of de Dienst aan de Klant de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. de maatschappelijke zetel van de vestiging van de Dienstverlener waar de Klant met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Klant van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
6. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. De Klant heeft bij wet het recht om binnen de wettelijke bedenktijd van de Klant van 14 kalenderdagen om af te zien van een Overeenkomst op afstand en dit conform artikel VI.47 ev. WER.
2. Het herroepingsrecht vervalt voor sessies met persoonlijke begeleiding die binnen de termijn van 14 dagen plaatsvinden.
3. Het herroepingsrecht vervalt voor digitale producten zoals e-books.
4. Bij Levering van Diensten heeft de Klant de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
5. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Klant zich richten naar de Dienstverlener via e mail of aangetekend schrijven op de in Artikel 2 vermelde adressen, en dit binnen de voornoemde 14 dagen.
6. Indien de Klant de Overeenkomst herroept, zal de Dienstverlener alle tot op dat moment van de Klant ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan de Klant terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat zij op de hoogte is gesteld van de beslissing van de Klant om de Overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan de Dienstverlener wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de Klant heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.
7. De Dienstverlener betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 7 - Prijs

1. De Prijs is steeds afhankelijk van het gekozen traject of product. De prijzen staan steeds vermeld op de Website van de Dienstverlener.
2. Gedurende de in het Aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of Diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
3. De in het Aanbod van producten of Diensten genoemde prijzen zijn vrijgesteld van btw.
4. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de Dienstverlener niet verplicht het Product of Dienst volgens de foutieve Prijs te leveren.

Artikel 8 - Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de Klant verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in het artikel 6. In geval van een Overeenkomst tot het verlenen van een Dienst, vangt deze termijn aan nadat de Klant de bevestiging van de Overeenkomst heeft ontvangen. Het gehele bedrag van de factuur dient in één keer te worden overgemaakt naar het rekeningnummer **BE19 7310 5098 6912** op naam van Annick Van Staey.
2. De Klant kan daarnaast ook opteren om de factuur online te betalen via de gegeven opties op de Website van de Dienstverlener.
3. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Dienstverlener te melden.
4. In geval van wanbetaling van de Klant heeft de Dienstverlener behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de Klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
5. De Dienstverlener behoudt het recht bij wanbetaling om de Dienstverlening stop te zetten totdat het verschuldigde bedrag is ontvangen. De verplichting tot betalen blijft in deze situatie onverkort bestaan.

Artikel 9 - Levering

1. De Levering moet volgens de wet binnen 30 dagen gebeuren, tenzij anders aangegeven. Indien het niet mogelijk is om hieraan te voldoen, zal de Dienstverlener de Klant hiervan tijdig op de hoogte brengen.

2. Als verzendadres geldt het adres dat de Klant heeft opgegeven. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.

Artikel 10 - Uitvoering van de Dienstverlening

1. Tenzij schriftelijk anders zou zijn overeengekomen, zullen de werkzaamheden van de Dienstverlener bestaan uit het geven van coaching in de breedste zin van het woord.
2. Tenzij anders vermeld, zal alle Dienstverlening gebeuren via de Website, het Leerplatform of mijn Digitale Praktijk.
3. Wanneer de Klant ervoor opteert te starten met het traject en m.a.w. het Aanbod accepteert, bestaat de verplichting tot Betaling van de volledige som. Zelfs wanneer het traject voortijdig zou worden beëindigd door de Klant, zal de Klant toch tot volledige Betaling moeten overgaan.
4. De Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het niet-bereiken van het resultaat dat de Klant beoogde. Het beoogde resultaat is steeds afhankelijk van de inzet van de Klant.
5. De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en Betaling van het verschuldigde bedrag.
6. De Dienstverlener kan haar werk maar naar behoren uitoefenen wanneer de Klant alle gevraagde informatie voor de uitvoering van de opdracht tijdig ter beschikking stelt, zijnde tijdens het intakegesprek of via een vooraf toegestuurde vragenlijst. De Klant staat dan ook in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De Dienstverlener zal uiteraard deze gegevens vertrouwelijk behandelen.
7. Wanneer de Klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar stelt en de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van Klant.
8. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door de Klant zijn verstrekt.
9. Indien de Klant niet kan deelnemen aan een activiteit wegens ziekte, wordt verwacht dat de Klant dit zo spoedig mogelijk doorgeeft aan de Dienstverlener. Alle afspraken dienen uiterlijk 24 uur van te voren te

worden afgezegd, anders verliest de Klant de beurt of zal er een vergoeding 50% van het bedrag hiervoor worden aangerekend.

10. Indien de Dienstverlener niet in staat is om de Dienst te leveren wegens overmacht of ziekte, dan wordt dit zo snel mogelijk telefonisch of via email aan de Klant gemeld en zal er in overleg met de Klant gezocht worden naar een nieuwe datum om de Dienst te leveren.

Artikel 11 – Wijzigen of beëindiging van de Overeenkomst door de Klant

1. De duurtijd is steeds afhankelijk van het gekozen traject/product. De Dienstverlener zal steeds op voorhand meedelen hoe lang het traject zal duren.
2. De Overeenkomst voor een traject kan in principe niet vroegtijdig worden stopgezet. Het aangekochte traject kent een looptijd zoals vermeld bij de aankoop en zoals opgenomen in de bijzondere voorwaarden. Bij aanschaf van het traject gaat de Klant ermee akkoord dat het gehele traject dient te worden betaald, ook wanneer Klant gedurende het traject wenst tot annulering over te gaan.
3. Wanneer de Klant ervoor opteert om het traject te annuleren, heeft hij/zij geen enkel recht op enige terugbetaling.
4. De Dienstverlener is gerechtigd de Overeenkomst per direct geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding als de Klant niet, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst voldoet. De Dienstverlener kan maar haar Diensten naar behoren uitoefenen wanneer de Klant aan zijn contractuele verplichtingen voldoet.
5. Wijzigen van individuele sessies naar een latere datum kan kosteloos tot 24u op voorhand. Minder dan 24u op voorhand wordt 50% van de kostprijs van de sessie ten tijde van boeking in rekening gebracht. De nieuwe afspraak dient binnen 4 weken na de oorspronkelijke datum plaats te vinden.
6. Annuleren van individuele sessies kan kosteloos tot 5 dagen op voorhand. Tussen 5 dagen en 48u wordt 50% van de kostprijs van de sessie ten tijde van boeking in rekening gebracht. Bij annulering in minder dan 48u voor de aanvang van de sessie wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.
7. De Dienstverlener betaalt de Klant terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de Klant de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij de Klant uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen de Klant voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

1. De Dienstverlener zal zich steeds inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. De Klant erkent dat de Dienstverlener slechts een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting.
2. De Dienstverlener heeft het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van deze overeenkomst. De Dienstverlener heeft deze derden met de hoogst mogelijke zorg geselecteerd om een goede kwaliteit van uitvoering te kunnen bereiken. Echter kan de Dienstverlener niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade voortkomend uit de samenwerking met derden.
3. Indien bij het uitvoeren van onze Overeenkomst een ernstige tekortkoming aan de Dienstverlener te wijten zou zijn kan u haar schriftelijk in gebreke stellen, waarbij er een redelijke termijn wordt gegund om alsnog onze verplichtingen na te komen. De Dienstverlener kan slechts aansprakelijk gesteld worden voor een vervangende schadevergoeding die niet hoger kan zijn dan het factuurbedrag. Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige tekortkoming van een aangestelde of derden.
4. Iedere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder enige vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
5. De Dienstverlener kan geen bepaalde uptime van de Website garanderen. De digitale inhoud kan daardoor eventueel voor korte periodes niet beschikbaar zijn. De Klant kan hiervoor geen vergoeding vorderen, wanneer dit binnen redelijke proporties blijft. De Dienstverlener stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de Website en de online Diensten zo spoedig mogelijk weer beschikbaar zijn. De Dienstverlener kan evenwel geen enkele garantie bieden.
6. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door inbraak of hacking van de Website. De Dienstverlener zal het nodige doen om alle redelijke beveiligingsmaatregelen in acht te nemen en dit conform de stand ter technieken die op dit moment beschikbaar zijn.
7. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door phishing, farming of andere vormen van internetfraude of andere criminele activiteiten.
8. De Dienstverlener begeleidt de Klant en staat hem/haar bij met advies. De Dienstverlener kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de

beslissingen die de Klant zelf maakt tijdens het traject i.v.m. zijn/haar leven en verschillende levensgebieden.

Artikel 13 – Privacy- en cookiebeleid

Een exemplaar van het privacy-beleid, alsook van het cookiebeleid, kan worden bekeken via de website.

Artikel 14 – Online Diensten

1. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de nodige voorzieningen te treffen om toegang te krijgen tot de online Diensten:
 - a. het aanmaken van een account
 - b. de informatie van dit account actueel te houden
 - c. de account te beveiligen met een sterk wachtwoord
2. De trajecten en Diensten zijn strikt persoonlijk. Gebruikersaccounts en de bijbehorende informatie mogen niet gedeeld worden met derden.
3. In geval van ongeautoriseerd delen van accounts en informatie van de trajecten met derden behoudt de Dienstverlener het recht om alle toegang voor onbepaalde duur op te schorten, en dit zonder de verplichting een schadevergoeding te betalen.
4. De online trajecten zijn psycho educatieve en coachingprogramma's in de vorm van online video's, cursusmateriaal in de vorm van pdf's en online formulieren en documenten. Deze worden aangeboden via de Website en het online Leerplatform.
5. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te voldoen aan volgende voorwaarden om deel te nemen aan de online Diensten:
 - a. het hebben van een e-mailadres
 - b. een internetverbinding die volstaat voor het volgen van online videotrainingen
 - c. in het bezit zijn van de nodige apparatuur (zoals laptop/pc, camera en microfoon om deel te nemen aan de online coachings,...)
6. Na het einde van een online traject, blijft de inhoud 'levenslang' beschikbaar, zolang de Dienstverlener, de online training en het online platform blijven bestaan. Indien de Dienstverlener ervoor kiest de online training niet langer aan te bieden, zal de Klant hiervan tijdig op de hoogte worden gebracht.

7. De duurtijd van het traject zal telkens per traject of cursus worden vermeld.
8. De Dienstverlener biedt geen garantie op enige vooruitgang of verbetering, noch biedt zij enige garantie op resultaat. De resultaten zijn steeds afhankelijk van de inspanningen van de Klant.
9. De Klant dient zich te onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) de online trainingen dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor de Dienstverlener.

Artikel 15 – Intellectuele eigendomsrecht

1. Door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden gaat de Klant akkoord dat alle gedeelde informatie, in eender welke vorm, het intellectuele eigendom blijft van de Dienstverlener.
2. De Dienstverlener verleent aan de Klant een beperkt, persoonlijk, niet exclusief, niet sub-licentieerbaar, niet overdraagbaar en onherroepelijk recht om de Diensten en producten te gebruiken voor persoonlijke doeleinden en onder de voorwaarden, zoals in deze Algemene Voorwaarden gesteld. Dit enkel gedurende de duurtijd van de overeenkomst.
3. Het is de Klant uitdrukkelijk verboden eender welke informatie in eender welke vorm voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken.
4. Het is de Klant ook verboden zijn of haar account te delen met derden: de toegang tot het traject en de bijbehorende informatie en coaching is strikt persoonlijk.
5. Partijen kunnen steeds hiervan afwijken door middel van een schriftelijke overeenkomst.

Artikel 16– Geheimhouding

De Klant gaat akkoord dat de Dienstverlener bepaalde informatie (meer specifiek, doch niet limitatief: reviews, anekdotes,...) kan delen op haar sociale media kanalen. De Klant dient uitdrukkelijk te laten weten wanneer hij/zij wenst dat de Dienstverlener bepaalde informatie niet openbaar maakt.

Artikel 17 - Overmacht

In geval van overmacht is de Dienstverlener niet gehouden haar verplichtingen na te komen. In dat geval kan zij ofwel haar verplichtingen opschorten voor de duur van de overmacht, ofwel de Overeenkomst definitief ontbinden. Overmacht is elke omstandigheid buiten haar wil en controle die de nakoming geheel of gedeeltelijk verhindert. Hieronder wordt onder meer begrepen maar is niet beperkt tot: stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in netwerk of verbinding van gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van onze website, niet of niet-tijdige Levering van toeleveranciers of ingeschakelde derden, ...

Artikel 18 - Geschillenbeslechting

In geval van een geschil, zij het voor welke reden ook, zijn enkel de rechtbanken van de plaats van de maatschappelijke zetel van Annick Van Staey bevoegd. Geschillen worden beslecht volgens het Belgisch recht.

Artikel 19 - Klachtenregeling

1. De Dienstverlener beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Dienstverlener, nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de Dienstverlener ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Dienstverlener binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een Klant zich allereerst te wenden tot de Dienstverlener. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).
6. Een klacht schort de verplichtingen van de Dienstverlener niet op, tenzij de Dienstverlener schriftelijk anders aangeeft.

7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de Dienstverlener, zal de Dienstverlener naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.