Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer
Healing Arts handelt onder de handelsnaam De Lichtbron
De Lichtbron is een bedrijf van Nancy Jacobs
Postadres: Postbus 94
5260 AB Vught
+31 (0)641511219
nancy@healingarts.nl
www.healingarts.nl
BTW-nummer: NL1484.12.415.B01
KvK-nummer: 17240274

Artikel 2 - Definities
In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
- Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
- Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer fysiek in elkaars nabijheid zijn, zoals (maar niet beperkt tot) per fax, telefoon en internet;
- Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij, in het kader van een door de verkoper of dienstverlener (ondernemer) georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening 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;
- Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- Bedenktijd: de periode waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- Dag: kalenderdag;
- Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een aantal producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting over een langere periode verdeeld is;
- Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem/haar persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

Artikel 3 - Toepasselijkheid
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument en op elk aanbod van de ondernemer.
Alvorens de overeenkomst op afstand wordt gesloten, stelt de ondernemer de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar. Wanneer het niet mogelijk is de algemene voorwaarden op voorhand beschikbaar te stellen zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangegeven dat de consument de algemene voorwaarden kan inzien en dat deze op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk gratis worden toegezonden. Ook kan de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de

consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Wanneer dit niet mogelijk, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze gratis zullen worden toegezonden. Indien naast deze algemene voorwaarden tevens bepaalde product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich, indien sprake is van tegenstrijdige (algemene) voorwaarden, steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem/haar het meest gunstig is.

Artikel 4 - De overeenkomst
De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
De ondernemer bevestigt onmiddellijk langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard. Tot het moment dat de ontvangst van deze aanvaarding door de ondernemer niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
De ondernemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data voor het geval de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard. De ondernemer zal passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen indien de consument elektronisch kan betalen. In dat kader zal de ondernemer zorgen voor een veilige webomgeving.
Aan de consument zal de ondernemer bij het product of dienst meezenden de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager:

- het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
- de in artikel 5 lid 3 opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
- de informatie over de garanties en service na aankoop;
- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken of een duidelijke melding met betrekking tot het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

De bepaling in lid 4 is alleen van toepassing op de eerste levering indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten;
De ondernemer kan zich (uiteraard binnen de grenzen van de wet) op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer 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.

Artikel 5 - Het aanbod
De ondernemer zal het nadrukkelijk vermelden indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt.
Het aanbod bevat een volledige, nauwkeurige en gedetailleerde omschrijving van de

aangeboden producten en/of diensten, zodat de consument het product/dienst goed kan beoordelen. Indien bij het aanbod afbeeldingen worden gebruikt moeten deze waarheidsgetrouwe afbeeldingen van de aangeboden producten en/of diensten zijn. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod, waarbij voor een consument direct duidelijk kan zijn dat sprake is van een vergissing of fout, binden de ondernemer niet.
Bij een aanbod vermeldt de ondernemer duidelijk wat de rechten en plichten van een consument zijn indien het aanbod wordt aanvaard. Van belang zijn daarbij:

- de prijs inclusief belastingen;
- de kosten van aflevering indien van toepassing;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en hoe de consument deze tot stand kan laten komen;
- de wijze van aflevering, betaling of uitvoering van de overeenkomst;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een overeenkomst die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van producten of diensten.
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, op welke wijze deze door de consument kan worden geraadpleegd;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de periode voor het gestand doen van de prijs;

Artikel 6 - De prijs
Alle prijzen van aangeboden producten of diensten zijn prijzen inclusief BTW. Er kan in het aanbod geen sprake zijn van verborgen extra kosten zoals belastingen (BTW), verpakkings- of verzendkosten. Indien deze kosten van toepassing zijn dienen deze duidelijk bij het aanbod te worden vermeld.
De prijzen van de aangeboden producten en/of diensten worden niet verhoogd gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
Indien sprake is van producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt waar de ondernemer geen invloed op heeft kan de ondernemer, in afwijking van het vorige lid, de product/dienst met variabele prijzen aanbieden, mits door de ondernemer duidelijk bij het aanbod wordt vermeld dat sprake kan zijn van deze schommelingen en dat de prijzen richtprijzen zijn.
Prijsverhogingen binnen drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn niet toegestaan tenzij zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
Prijsverhogingen vanaf drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn niet toegestaan tenzij de ondernemer dit bedongen heeft deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen dan wel de consument de mogelijkheid heeft de overeenkomst op te zeggen op het moment dat sprake is van een prijsverhoging.

Artikel 7 - Betaling
De door de consument verschuldigde bedragen dienen, tenzij anders is overeengekomen, te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van stukken met betrekking tot die dienst.
Indien sprake is van non- of wanbetaling door de consument kan de ondernemer, tenzij dat wettelijk beperkt is, redelijk gemaakte kosten bij de consument in rekening brengen mits zulks vooraf aan de consument is medegedeeld.
Eventuele onjuistheden in de verstrekte of vermelde betaalgegevens dienen onmiddellijk door de consument aan de ondernemer te worden medegedeeld.
In algemene voorwaarden mag bij de verkoop van producten aan consumenten nooit een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Vooruitbetaling van meer dan 50% mag wel overeengekomen worden. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst voordat de afgesproken vooruitbetaling is verricht.

Artikel 8 - Herroepingsrecht bij levering van producten
De consument heeft bij de aankoop van producten gedurende minstens veertien dagen vanaf de dag van ontvangst van het product door of namens de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
Indien de consument van het herroepingsrecht gebruik wil maken dient deze het product slechts in die mate uit te pakken of te gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of de consument het product wenst te behouden. Gedurende deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. De consument zal het product met alle geleverde toebehoren en, voor zover mogelijk, in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, volgens de door de ondernemer aangegeven redelijke en duidelijke instructies.

Artikel 9 - Herroepingsrecht bij levering van diensten
De consument heeft bij de levering van diensten gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst, de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
De consument zal de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht opvolgen.

Artikel 10 - Kosten in geval van herroeping
Als de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor diens rekening.
Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 11 - Uitsluiting herroepingsrecht
Het herroepingsrecht kan alleen door de ondernemer worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod en tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
Het uitsluiten van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

- die snel kunnen bederven of verouderen;
- die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
- voor losse kranten en tijdschriften;
- die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
- waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
- die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

Uitsluiting van het herroepingsrecht bij diensten is mogelijk:

- bij weddenschappen en loterijen.
- bij diensten waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
- betreffende vervoer, vervoer, restaurantbedrijf, logies of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

Artikel 12 - Duurtransacties
Bij een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan kan de consument altijd opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
De maximale looptijd bij een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan bedraagt twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

Artikel 13 - Levering en uitvoering
Bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten, alsmede bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten zal de ondernemer de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen.
De ondernemer erkent elektronische communicatie en zal de geldigheid of het juridisch effect daarvan niet ontzeggen vanwege het enkele feit dat de communicatie elektronisch is.
Indien levering van een besteld product blijvend onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend vergelijkbaar artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten en is de consument vrij de overeenkomst te ontbinden, waarbij de kosten van een eventuele retourzending voor rekening van de ondernemer komen.
Tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken berust het risico van vermissing en/of beschadiging van producten tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer.
Het adres dat de consument aan de ondernemer heeft medegedeeld geldt als plaats van levering.
De ondernemer zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken, met inachtneming van het gestelde in artikel 5. Indien sprake is van vertraging bij de bezorging, of als een bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. In een dergelijk geval heeft een consument het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en een recht op eventuele

schadevergoeding.
In geval van ontbinding op grond van het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Artikel 14 - Garantie
Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling kan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer heeft op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand niet beperken of terzijde stellen.

Artikel 15 -Conformiteit
De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van bruikbaarheid en/of deugdelijkheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

Artikel 16 - Klachtenregeling
De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
De ondernemer zal ingediende klachten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, behandelen en beantwoorden.
Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten

Artikel 16 a Klachtenprocedure opleidingsactiviteiten van Healing Arts
1. Bij klachten over cursussen van Healing Arts is altijd de eerste stap dat hierover in open gesprek tussen opdrachtgever (deelnemer aan cursus) en eindverantwoordelijke van de cursus (opdrachtnemer) wordt gesproken. De opdrachtgever krijgt hier uitgebreid de gelegenheid om de klacht helder te formuleren. Opdrachtnemer zal zich hierbij inspannen om de kern te doorgronden van hetgeen de opdrachtgever te melden heeft. Healing Arts voert dit gesprek met de intentie om haar producten te kunnen verbeteren door reacties van haar klanten.
De opdrachtnemer verplicht zich de klacht zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht, in behandeling te nemen.

1. Uitgangspunt is om klachten zoveel mogelijk in de minne op te lossen. De intentie van de gesprekken rondom de klachten is om er samen uit te komen, waarbij zowel het belang van de opdrachtnemer als de opdrachtgever wordt gerespecteerd.
2. In geval de opdrachtgever en opdrachtnemer het erover eens zijn dat opdrachtgever aantoonbare schade heeft ondervonden door de activiteiten van de opdrachtnemer, dan heeft de opdrachtnemer de plicht om dit te herstellen, voor zover dit in haar vermogen ligt. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de opdrachtnemer hiertoe ook de kans geeft.
3. Als bovenstaande niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de klacht voorgelegd aan een gecertificeerd mediator, aangesloten bij de NMI (Brancheverenigingvan Mediators). Beide partijen zullen zich schikken in de uitspraak

van de mediator en zullen de voorgestelde afwikkeling van de klacht volgen.
4. Mits ook de bemiddeling middels een mediator niet tot een oplossing leidt, dan zal de kantonrechter worden ingeschakeld.
5. Overige opmerkingen over bovenstaande klachtenprocedure:
6. Healing Arts beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering
7. Klachten worden ten alle tijden vertrouwelijk behandeld
8. Het verloop van de klachtafhandeling wordt schriftelijk vastgelegd en komt ter beschikking van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer; opdrachtnemer verplicht zich deze schriftelijke rapportage minimaal 2 jaar te bewaren.

Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden
Wijzigingen in deze voorwaarden zijn pas van kracht nadat deze op de juiste wijze zijn gepubliceerd. Bij wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod genieten de voor de consument meest gunstige bepaling(en) voorrang.

Artikel 19 - Toepasselijk Recht
Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Laatst gewijzigd 5 december 2018