

Algemene voorwaarden

Heart4Happiness

Versie 30 juli 2026

Voor trainingen, workshops, lezingen, e-learning, digitale producten en Methode GELUKT

Ondernemer: Heart4Happiness, handelend onder verantwoordelijkheid van Sheila Neijman

KvK: 27332602

Website: <https://heart4happiness.nl>

Contact: via het contactformulier op de website

Bachstraat 171; 2324 HH Leiden

Deze voorwaarden zijn opgesteld voor de huidige dienstverlening van Heart4Happiness.

1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Heart4Happiness: de onderneming van Sheila Neijman die de dienst of het product aanbiedt.
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Heart4Happiness sluit.
- Consument: een opdrachtgever die handelt voor privédoeleinden en niet in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- Deelnemer: de persoon die feitelijk deelneemt aan een training, workshop, lezing, e-learning of andere activiteit.
- Dienst: onder meer een training, workshop, lezing, begeleiding, e-learning, community, digitale inhoud of levering van lesmateriaal.
- Digitale inhoud: gegevens die digitaal worden geleverd, waaronder video's, downloads, werkboeken, online lessen en ander digitaal cursusmateriaal.
- Methode GELUKT: het door Heart4Happiness aangeboden lesconcept en bijbehorende digitale en/of fysieke materialen.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en diensten van Heart4Happiness.

2.2 De voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst elektronisch beschikbaar gesteld op een manier waarop de opdrachtgever deze kan opslaan.

2.3 Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer zij schriftelijk zijn overeengekomen.

2.4 Wanneer een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die het doel zoveel mogelijk benadert.

2.5 Heart4Happiness is CRKBO-geregistreerd. Deze registratie betekent niet dat afzonderlijke diensten, producten of deze voorwaarden door het CRKBO juridisch zijn goedgekeurd.

3. Aanbod en totstandkoming

3.1 Het aanbod vermeldt voor zover relevant de inhoud, prijs, wijze van uitvoering, duur, startdatum, toegangstermijn, eventuele toelatingseisen en bijkomende kosten.

3.2 Een overeenkomst komt tot stand zodra de opdrachtgever het aanbod aanvaardt, zich inschrijft, een bestelproces afrondt of een offerte schriftelijk of elektronisch accepteert.

3.3 Heart4Happiness bevestigt een online gesloten overeenkomst elektronisch.

3.4 Kennelijke vergissingen, rekenfouten of verschrijvingen binden Heart4Happiness niet, mits dit voor de opdrachtgever redelijkerwijs herkenbaar was.

3.5 Resultaten van persoonlijke ontwikkeling, training of begeleiding zijn mede afhankelijk van inzet, omstandigheden en toepassing door de deelnemer. Heart4Happiness heeft een inspanningsverplichting en geeft geen garantie op een specifiek resultaat.

4. Prijzen, btw en betaling

4.1 Alle prijzen worden in euro's vermeld. Voor consumenten zijn prijzen inclusief btw, tenzij een wettelijke btw-vrijstelling geldt en dit duidelijk is vermeld.

4.2 Een CRKBO-registratie maakt niet automatisch iedere dienst btw-vrijgesteld. Per aanbod wordt vermeld of btw van toepassing is.

4.3 Betaling vindt plaats op de in het aanbod, de checkout of de factuur genoemde wijze en binnen de daar vermelde termijn.

4.4 Bij betaling in termijnen blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd, tenzij de overeenkomst rechtsgeldig wordt herroepen of beëindigd en de wet anders bepaalt.

4.5 Bij een te late betaling door een consument ontvangt deze eerst een kosteloze betalingsherinnering met een termijn van veertien dagen. Daarna kunnen wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht.

4.6 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt na het verstrijken van de betalingstermijn de wettelijke handelsrente en kunnen redelijke incassokosten worden berekend.

5. Herroepingsrecht voor consumenten

5.1 Een consument die online of buiten de verkooppriimte een overeenkomst sluit, heeft in beginsel veertien dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.

5.2 De consument kan herroepen door binnen de bedenktijd een ondubbelzinnige verklaring te sturen via het contactformulier of het modelformulier in de bijlage.

5.3 Heart4Happiness betaalt ontvangen bedragen uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de herroepingsverklaring terug, voor zover de wet geen verrekening toestaat.

5.4 Start een dienst tijdens de bedenktijd op uitdrukkelijk verzoek van de consument, dan kan bij herroeping een evenredig bedrag verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel, mits de consument hierover vooraf is geïnformeerd.

5.5 Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, vervalt het herroepingsrecht pas wanneer de consument vóór levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met onmiddellijke levering, heeft verklaard afstand te doen van het herroepingsrecht en hiervan een bevestiging heeft ontvangen.

5.6 Wanneer niet aan de wettelijke voorwaarden voor het vervallen van het herroepingsrecht is voldaan, behoudt de consument zijn wettelijke rechten.

6. E-learning, digitale inhoud en online community

6.1 Na betaling of op het afgesproken moment ontvangt de opdrachtgever persoonlijke toegang tot de online leeromgeving.

6.2 De toegang is persoonlijk en niet overdraagbaar. Inloggegevens mogen niet met anderen worden gedeeld.

6.3 De duur van de toegang staat bij het product vermeld. Wanneer geen duur is vermeld, geldt een redelijke toegangstermijn van minimaal twaalf maanden, tenzij het product aantoonbaar als onbeperkte toegang is verkocht.

6.4 Heart4Happiness mag de technische vormgeving of indeling van de leeromgeving aanpassen, zolang de wezenlijke inhoud en functionaliteit van het gekochte product behouden blijven.

6.5 Tijdelijk onderhoud of een storing kan de toegang beperken. Heart4Happiness spant zich in om storingen binnen een redelijke termijn te verhelpen.

6.6 Deelnemers gedragen zich respectvol in een community en delen geen vertrouwelijke informatie van anderen. Bij ernstig of herhaald grensoverschrijdend gedrag kan toegang worden beperkt of beëindigd, na een waarschuwing wanneer dat redelijkerwijs mogelijk is.

6.7 Digitale inhoud en digitale diensten moeten beantwoorden aan wat de opdrachtgever op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten. Wettelijke rechten bij gebrekkige digitale inhoud blijven onverlet.

7. Trainingen, workshops en lezingen

7.1 Heart4Happiness mag een bijeenkomst bij onvoldoende deelname, ziekte, overmacht of andere zwaarwegende omstandigheden verplaatsen, digitaal aanbieden of annuleren.

7.2 Bij annulering door Heart4Happiness krijgt de opdrachtgever de keuze tussen deelname op een vervangende datum of terugbetaling van het betaalde bedrag voor het niet-geleverde deel.

7.3 Heart4Happiness mag een trainer of spreker vervangen door een deskundige met een vergelijkbaar niveau wanneer dit noodzakelijk is.

7.4 Een deelnemer volgt redelijke aanwijzingen op die nodig zijn voor veiligheid, vertrouwelijkheid en een ordelijk verloop. Bij ernstig grensoverschrijdend gedrag kan deelname worden beëindigd. Er bestaat dan alleen recht op terugbetaling voor zover dit, gezien de omstandigheden en de reeds gemaakte kosten, redelijk is.

8. Annulering door opdrachtgever na de bedenktijd

8.1 Open inschrijvingen door consumenten

Na afloop van de wettelijke bedenktijd gelden voor een training, workshop of bijeenkomst met een vaste datum de volgende redelijke annuleringskosten, tenzij in het aanbod gunstiger voorwaarden staan:

- meer dan 30 kalenderdagen vóór aanvang: 25% van de prijs;

- 15 tot en met 30 kalenderdagen vóór aanvang: 50% van de prijs;
- 14 kalenderdagen of minder vóór aanvang: 100% van de prijs.

Een vervangende deelnemer mag kosteloos worden aangemeld, mits deze aan eventuele deelnamevoorwaarden voldoet en Heart4Happiness tijdig wordt geïnformeerd.

8.2 Zakelijke opdrachten en incompanytrajecten

Voor zakelijke opdrachten gelden de annuleringsvoorwaarden uit de offerte. Wanneer daarin niets is bepaald: 25% bij annulering meer dan 30 dagen vóór aanvang, 50% bij 15 tot en met 30 dagen en 100% bij 14 dagen of minder vóór aanvang. Aantoonbaar gemaakte, niet-restitueerbare kosten kunnen aanvullend worden doorberekend voor zover redelijk.

8.3 E-learning

Na rechtsgeldig verval van het herroepingsrecht en levering van de digitale inhoud is annulering in beginsel niet mogelijk, tenzij het product niet aan de overeenkomst voldoet of dwingend recht anders bepaalt.

9. Methode GELUKT en gebruikslicentie

9.1 De koper ontvangt een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op Methode GELUKT en het bijbehorende materiaal.

9.2 Tenzij het aanbod anders vermeldt, mag de koper de methode gebruiken binnen de eigen klas, eigen begeleiding, eigen gezin of voor eigen opdrachtgevers en scholen. De koper mag daarvoor een eigen vergoeding vragen voor de door hem of haar verzorgde lessen of begeleiding.

9.3 Het is niet toegestaan om digitale bestanden, werkboeken, video's, handleidingen of andere materialen aan derden te verkopen, te delen, openbaar te maken, in een eigen opleiding op te nemen of anderen op te leiden in Methode GELUKT zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

9.4 Het gebruiksrecht geeft geen recht om zich voor te doen als vertegenwoordiger, franchisenemer of officieel opleider van Heart4Happiness, tenzij dit afzonderlijk schriftelijk is overeengekomen.

9.5 De koper is zelf verantwoordelijk voor de professionele, pedagogische en organisatorische uitvoering bij een school of andere opdrachtgever, waaronder afspraken over privacy, toestemming, veiligheid en eventuele verzekeringen.

10. Intellectuele eigendom

10.1 Alle intellectuele-eigendomsrechten op cursussen, teksten, modellen, video's, oefeningen, ontwerpen, werkboeken en overige materialen berusten bij Heart4Happiness of haar licentiegevers.

10.2 De opdrachtgever ontvangt uitsluitend het gebruiksrecht dat uitdrukkelijk bij het product is omschreven.

10.3 Citeren voor privégebruik of binnen de wettelijke grenzen is toegestaan met bronvermelding. Verdergaande verveelvoudiging, publicatie, verkoop, bewerking of commerciële verspreiding is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming.

10.4 Foto- en video-opnamen van deelnemers worden alleen voor promotionele doeleinden gebruikt na voorafgaande, specifieke toestemming. Deze toestemming kan voor toekomstig gebruik worden ingetrokken.

11. Privacy en vertrouwelijkheid

11.1 Heart4Happiness verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG en de privacyverklaring op de website.

11.2 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk of wettelijk verplicht.

11.3 Informatie die tijdens een training, community of begeleiding als vertrouwelijk wordt gedeeld, wordt door Heart4Happiness vertrouwelijk behandeld, behalve wanneer de wet verplicht tot verstrekking of wanneer ernstige en concrete veiligheidsrisico's ingrijpen noodzakelijk maken.

11.4 Deelnemers respecteren eveneens de privacy en vertrouwelijkheid van andere deelnemers.

12. Gezondheid en aard van de dienstverlening

12.1 De diensten van Heart4Happiness zijn gericht op educatie, training, persoonlijke ontwikkeling en welzijn. Zij vervangen geen medische, psychologische, psychiatrische of andere professionele behandeling.

12.2 Een deelnemer blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes, gezondheid en het tijdig raadplegen van een bevoegde zorgverlener wanneer dat nodig is.

12.3 Bij twijfel over deelname kan Heart4Happiness adviseren eerst professioneel medisch of psychologisch advies in te winnen. Discriminatie op grond van een diagnose of beperking is niet toegestaan; eventuele beperkingen op deelname moeten objectief, noodzakelijk en proportioneel zijn.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Heart4Happiness voert de overeenkomst zorgvuldig uit. Aansprakelijkheid ontstaat alleen bij een toerekenbare tekortkoming.

13.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Wanneer geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het voor de betreffende opdracht betaalde bedrag, met een maximum van € 10.000.

13.3 Heart4Happiness is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen van zakelijke opdrachtgevers, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid.

13.4 Beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover zij tegenover een consument onredelijk zijn of dwingend recht zich daartegen verzet, en evenmin bij schade door opzet of bewuste roekeloosheid van Heart4Happiness.

13.5 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor schade die ontstaat door onjuist, onrechtmatig of onbevoegd gebruik van materialen of door het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie.

14. Overmacht

14.1 Bij overmacht mag Heart4Happiness de uitvoering tijdelijk opschorten, aanpassen of verplaatsen. Onder overmacht vallen omstandigheden buiten redelijke invloed, zoals ernstige ziekte, overheidsmaatregelen, uitval van essentiële systemen, vervoersproblemen, pandemieën en calamiteiten.

14.2 Duurt de overmacht langer dan zestig dagen of is uitvoering blijvend onmogelijk, dan mogen beide partijen het niet-uitgevoerde deel beëindigen. Reeds betaalde bedragen voor niet-geleverde prestaties worden terugbetaald.

14.3 Voor reeds geleverde prestaties en redelijkerwijs gemaakte, niet-terugvorderbare kosten kan een evenredige vergoeding verschuldigd blijven.

15. Klachten

15.1 Een klacht wordt zo spoedig mogelijk na ontdekking, bij voorkeur binnen veertien dagen, via het contactformulier ingediend. Een latere klacht blijft mogelijk wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs niet eerder kon klagen.

15.2 Heart4Happiness bevestigt de ontvangst en streeft ernaar binnen tien werkdagen inhoudelijk te reageren. Wanneer meer tijd nodig is, wordt een nieuwe termijn genoemd.

15.3 Een klacht schort de betalingsverplichting niet automatisch op, behalve voor zover opschorting wettelijk is toegestaan.

15.4 Wanneer partijen er samen niet uitkomen, kan een consument gebruikmaken van de bevoegde rechter of een toepasselijke onafhankelijke klachten- of geschillenprocedure. Een zakelijke opdrachtgever kan zich wenden tot de bevoegde rechter.

16. Beëindiging en opschorting

16.1 Heart4Happiness mag toegang of uitvoering tijdelijk opschorten bij een wezenlijke tekortkoming, waaronder ernstige betalingsachterstand, misbruik van materialen of ernstig grensoverschrijdend gedrag.

16.2 Voor zover redelijk ontvangt de opdrachtgever eerst een schriftelijke waarschuwing en een termijn om de tekortkoming te herstellen.

16.3 Beëindiging laat reeds ontstane betalingsverplichtingen en bepalingen over intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid onverlet.

17. Wijziging van diensten en voorwaarden

17.1 Heart4Happiness mag deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten.

17.2 Bij een lopende overeenkomst mogen wijzigingen alleen worden toegepast wanneer zij noodzakelijk zijn door wetgeving, veiligheid, techniek of redelijke bedrijfsvoering en de wijziging de kernprestatie niet wezenlijk aantast.

17.3 Een wezenlijke nadelige wijziging wordt tijdig aangekondigd. Een consument behoudt de rechten die de wet hem of haar geeft.

18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter.

18.3 Een consument behoudt de bescherming van dwingend consumentenrecht van het land waar hij of zij gewoonlijk woont, wanneer dat recht van toepassing is.

Bijlage - Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan: Heart4Happiness, via het contactformulier op <https://heart4happiness.nl/contact/>

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de volgende dienst of digitale inhoud herroep/herroepen*:

Omschrijving: _____

Besteld op: _____

Naam consument(en): _____

Adres consument(en): _____

E-mailadres: _____

Datum: _____

Handtekening (alleen bij verzending op papier):

* Doorhalen wat niet van toepassing is.