

# BITTERE ERNST

Z O E T E V E R W O N D E R I N G

Eigenzinnige therapeutische praktijk en relatietherapie

Algemene verkoops- en leveringsvoorwaarden  
Bittere ernst, Zoete verwondering (juni 2022)

Deze algemene voorwaarden regelen de samenwerking met Lara Debeuf, handel drijvend onder de benamingen 'Bittere ernst, zoete verwondering'. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' is een merk van BV Studio de Bovenkamer. Met maatschappelijke zetel te 9050 Gentbrugge, Bruiloftstraat 30, ingeschreven in het KBO en BTW-register met nummer BE0773671109, e-mail [lara@bittere-ernst.be](mailto:lara@bittere-ernst.be).

Daarnaast wordt elke rechtsverhouding tussen 'Bittere ernst, Zoete verwondering' of Lara Debeuf en de Klant (samen aangeduid als de 'Partijen'), beheerst door onderhavige algemene voorwaarden, eventueel aangevuld met specifieke voorwaarden (onder meer in het kader van een KMO-portefeuille aanvraag), behoudens uitdrukkelijke schriftelijke afwijking hieraan.

Deze Voorwaarden vernietigen en vervangen alle schriftelijke of mondelinge contracten, voorstellen en verbintenissen die betrekking hebben op hetzelfde voorwerp en die aan de datum van de overeenkomst tussen partijen zouden voorafgaan.

## Artikel 1 – Toepassing

- 1.1. De voorwaarden zijn van toepassing wanneer een dienst (online of in persoon) wordt geboekt of een bestelling van materiaal of digitale producten via de webshop (hierna 'de producten') van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' wordt geplaatst door een bezoeker van deze site (hierna genoemd 'de Klant').
- 1.2. Bij het bestellen van een dienst of product via de website of de webshop van 'Bittere ernst, Zoete verwondering', moet de Klant deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden, waardoor hij instemt met de toepasselijkheid van deze voorwaarden met uitsluiting van alle andere voorwaarden. De aanvaarding van de Voorwaarden wordt tevens afgeleid uit de normale uitvoering van de diensten door 'Bittere ernst, Zoete verwondering'.
- 1.3. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' behoudt zich het recht voor om, op eender welk tijdstip, de algemene voorwaarden te wijzigen of te schrappen en dit zonder dat enige voorafgaande kennisgeving noodzakelijk is. Bij elke bestelling zijn de algemene voorwaarden van toepassing die op dat ogenblik op de website en orderbevestiging werden opgenomen, met uitsluiting van alle eventuele oudere of nieuwere bepalingen.
- 1.4. Indien één van deze voorwaarden om welke reden dan ook niet rechtsgeldig zou zijn, blijven de overige voorwaarden onverkort van toepassing.

1.5. De klant is zelf en uitsluitend verantwoordelijk voor de juistheid van alle gegevens die hij of zij doorgeeft. Door het plaatsen van een bestelling of boeken van een dienst via de website, bevestigt de Klant een natuurlijk persoon te zijn, handelingsbekwaam en minstens 18 jaar oud. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor bestellingen door personen of entiteiten die niet aan deze criteria voldoen of voor foutieve gegevensvermelding door de Klant.

## **Artikel 2 – Totstandkoming van de overeenkomst en bestelproces**

2.1. Commerciële documenten en aanbiedingen scheppen geen verbintenissen in hoofde van 'Bittere ernst, Zoete verwondering'.

2.2. De overeenkomst tussen 'Bittere ernst, Zoete verwondering' en de Klant komt slechts tot stand op het ogenblik dat de bestelling van producten of diensten geplaatst door de invulling van het inschrijvingsformulier door de Klant, gevalideerd wordt met een bevestiging die per e-mail verstuurd wordt door 'Bittere ernst, Zoete verwondering'. De bevestiging wordt naar het door de Klant opgegeven e-mailadres verstuurd. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om erop toe te zien dat de berichten niet in de spamfolder terechtkomen. Voor de bestelling van producten, is een bevestiging pas mogelijk na aanvaarding van de Algemene Voorwaarden en volledige betaling van de bestelde producten door de Klant. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' blijft eigenaar van alle producten tot op het ogenblik van volledige betaling.

2.3. Bestellingen zijn niet bindend voor 'Bittere ernst, Zoete verwondering' zolang deze, na het doorlopen van het bestelproces niet per e-mail of enige ander passend communicatiemiddel zijn bevestigd.

## **Artikel 3 – Prijzen producten**

3.1. De op de webshop aangegeven verkoopprijzen voor producten op datum van de bestelling, zijn de van toepassing zijnde prijzen. De prijzen worden tevens vermeld in het overzicht van de bestelling. Deze prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Na betaling ontvangt de Klant een factuur.

## **Artikel 4 – Prijzen diensten**

4.1. De Klant ontvangt een factuur voor het te betalen bedrag. Op de facturen van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' is 21% BTW van toepassing. De genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

4.2. In geval van betaling op factuur en bij gebreke aan betaling binnen de voorziene termijn, wordt het factuurbedrag inclusief BTW en andere kosten en heffingen van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met een intrest gelijk aan 1% per maand, berekend op het nog openstaande bedrag, waarbij elke begonnen maand beschouwd wordt als zijnde verlopen, en een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% op het bedrag van de nog onbetaalde facturen, met een minimum van 100 EUR. Alle invorderingskosten zijn eveneens voor rekening van de nalatige Klant. Indien de Klant niet tijdig betaalt, is 'Bittere ernst, Zoete verwondering' gerechtigd de Klant toegang tot de opleiding/ dienst / product te weigeren totdat de betaling binnen is. In zoverre de Klant verder

in gebreke blijft om één of meer uitstaande facturen van Commerciële documenten en aanbiedingen scheppen geen verbintenissen in hoofde van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' te voldoen, behoudt Commerciële documenten en aanbiedingen scheppen geen verbintenissen in hoofde van 'Bittere ernst, Zoete verwondering'. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' zich het recht voor de verdere uitvoering van de opdracht op te schorten tot wanneer alle uitstaande rekeningen worden aangezuiverd (inclusief de toegevoegde schadevergoeding en verwijlinteressen), dan wel de onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst vast te stellen.

4.3. Elke niet-betaling van een vervallen factuur brengt tevens de opeisbaarheid mee van alle andere facturen. Indien 'Bittere ernst, Zoete verwondering' expliciet en schriftelijk afbetalingstermijnen heeft toegestaan, is de totale nog verschuldigde som zonder verdere verwittiging of ingebrekestelling opeisbaar van zodra één afbetalingstermijn niet werd gerespecteerd. Alle betalingen worden eerst aangerekend op de reeds verschuldigde verwijlinteressen. Bij niet-betaling zullen alle verschuldigde bedragen via gerechtelijke weg ingevorderd worden.

4.4. Enig protest omtrent een factuur dient binnen de 7 kalenderdagen na factuurdatum en bij aangetekend schrijven aan 'Bittere ernst, Zoete verwondering' te worden gericht. Deze laatste is gerechtigd alle vorderingen over te dragen aan derden, alsmede de eigen verplichtingen ten overstaan van de Klant geheel of deels over te dragen doch blijft 'Bittere ernst, Zoete verwondering' in voorkomend geval garant staan voor de goede uitvoering van deze verplichtingen. De Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten en/of plichten ten overstaan van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' over te dragen.

## **Artikel 5 – Online betaling**

5.1. De betaling vindt plaats direct na de bestelling. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' biedt verschillende manieren aan om op een veilige wijze de online bestellingen elektronisch te betalen via het betalingsstelsel en de betalingsvoorwaarden van betalingsprovider Mollie. Middels het plaatsen van een bestelling en betaling via de webshop van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' verklaart de Klant tevens kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden van de betalingsprovider en aanvaardt hij erdoor gebonden te zijn.

5.2. Geen enkele bestelling wordt gevalideerd zonder voorafgaand de overeenstemmende betaling te ontvangen.

5.3. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' aanvaardt enkel betalingen van rekeningen binnen de Europese Unie.

## **Artikel 7 – Levering en risico-overdracht**

7.1. Producten besteld via de webshop en werkboeken aangeboden in het kader van een opleidingspakket worden pas ter beschikking gesteld, dan wel geleverd na ontvangst van de betaling overeenkomstig artikelen 3 en 4 van de huidige algemene voorwaarden.

7.2. De levering van werkboeken gebeurt via postbedeling of via het eigen vervoer van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' of door een externe transportfirma naar keuze van 'Bittere ernst, Zoete verwondering'.

7.3. De risico-overdracht van de goederen vindt plaats op het moment van de sluiting van de overeenkomst in geval van standaard verzending. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico.

7.4. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' kan in geen geval verantwoordelijk gehouden worden voor een levering die later dan verwacht aankomt of een pakket dat verloren raakt door toedoen van derden, door onvoorzien omstandigheden of door overmacht. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' is evenmin aansprakelijk voor vertraging of uitblijven van de levering door toedoen van de vervoerder. Als een bestelling niet geleverd wordt binnen de verwachte tijdspanne, zal 'Bittere ernst, Zoete verwondering' evenwel alles in het werk stellen om zo snel mogelijk de bestelde werkboeken alsnog te bezorgen.

7.5. Wanneer ondanks alle voorzorgsmaatregelen bepaalde producten tijdens het transport zouden beschadigd raken, kan de Klant contact opnemen met 'Bittere ernst, Zoete verwondering' om naar een oplossing te zoeken.

## **Artikel 8 – Aansprakelijkheid, vrijwaringen, overmacht en uitsluitingen**

8.1. Behoudens de expliciete verbintenissen aangegaan door 'Bittere ernst, Zoete verwondering' krachtens deze algemene voorwaarden, is de aansprakelijkheid van 'Bittere ernst, Zoete verwondering' beperkt tot de aansprakelijkheid die dwingend door de wet is opgelegd.

8.2. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' doet een uiterste inspanning om ervoor te zorgen dat de website en de webshop 7 dagen per week, 24 uur per dag toegankelijk en beschikbaar zijn. Het is echter mogelijk dat door onderhoud, website of netwerk updates of door andere oorzaken of onderbrekingen buiten de schuld van 'Bittere ernst, Zoete verwondering', toegang tot de site onderbroken wordt. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verliezen of schade als gevolg van dergelijke onderbrekingen. Evenmin is zij aansprakelijk voor schade die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt wordt door het gebruik van de website of de webshop, de mogelijkheid om een online bestelling te plaatsen, noch door een andere daad van de Klant of van een derde, ongeacht of deze worden veroorzaakt door een fout of nalatigheid, bijvoorbeeld (niet limitatief) ingevolge een ontwerp-, materiaal- of fabricagefout aan het product. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' heeft tevens geen enkele persoonlijke informatieplicht voor online bestellingen.

8.3. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' is niet aansprakelijk voor enige materiële of lichamelijke schade, onrechtstreekse schade of gevolgschade, die de Klant en/of zijn aangestelden lijden om welke reden ook, hieronder begrepen (niet limitatief) een tekortkoming, nalatigheid, fout of zware fout van haar of haar aangestelden of leveranciers.

8.4. Tenslotte kan 'Bittere ernst, Zoete verwondering' niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of gebreken in de uitvoering van de overeenkomst als deze vertragingen of gebreken het gevolg zijn van feiten of omstandigheden die onafhankelijk zijn van haar wil, die niet te voorzien zijn en die niet vermeden kunnen worden (overmacht), zoals bv. (niet-limitatief): ziekte of onbeschikbaarheid van de uitvoerende personen, blokkering van distributie of het niet voorradig zijn van bepaalde producten. Indien 'Bittere ernst, Zoete verwondering' wordt getroffen door een situatie van overmacht zal ze de Klant onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte brengen.

8.5. Voor zover enige aansprakelijkheid toch weerhouden zou worden, dan is deze beperkt tot terugbetaling van de prijs van het product of de opleiding.

8.6. De website is enkel bestemd om algemene informatie ter beschikking te stellen van de Klant over de producten en activiteiten van 'Bittere ernst, Zoete verwondering'. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' heeft met betrekking tot de toegang, het bestelproces, de levering of de andere diensten slechts een inspanningsverbintenis.

8.7. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' kan op de pagina's van haar website links naar andere internetsites plaatsen. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' is echter niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze sites, de geadverteerde producten, diensten of andere materialen van externe bronnen of voor veronderstelde of werkelijke schade of verliezen die het gevolg kunnen zijn van het gebruik of de verbinding met dergelijke sites of externe bronnen.

## **Artikel 9 – Annulering van bestellingen**

9.1. De bestelling van diensten kan door de Klant enkel rechtsgeldig worden geannuleerd bij een per post aangetekend schrijven of per e-mail. In dit laatste geval is de annulatie slechts geldig wanneer 'Bittere ernst, Zoete verwondering' een bevestiging van ontvangst aan de Klant heeft gestuurd.

9.2. Onder annulering wordt verstaan: het afmelden en/of niet verschijnen (online of in persoon) op de opleiding zonder voorafgaande afmelding om welke reden dan ook, behoudens gevallen van bewezen overmacht.

9.3. Bestellingen van (online) producten kunnen niet geannuleerd worden, noch geretourneerd eens het product werd ontvangen, aangezien het product geleverd werd tijdens de herroepingstermijn van de digitale aankoop.

## **Artikel 10 – Intellectuele eigendom**

Ontwerpen, concepten, creaties, materiaalkeuze, illustraties, logo's, tekeningen, foto's, afbeeldingen, verwaardiging en fabricagemethodieken, (product-)omschrijvingen, data, product- of bedrijfsnamen, teksten, e.d.m. die ontwikkeld en/of gebruikt worden door 'Bittere ernst, Zoete verwondering', in welke vorm dan ook, zijn en blijven eigendom van 'Bittere ernst, Zoete verwondering', evenals enige documentatie die desaanvaande ter beschikking gesteld zou worden van de Klant of op de webshop zou worden geplaatst. Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van 'Bittere ernst, Zoete verwondering'.

## **Artikel 11 – Verwerking persoonsgegevens**

11.1. Door een bestelling te plaatsen of een opleiding te boeken, geeft de Klant zijn uitdrukkelijke toestemming aan 'Bittere ernst, Zoete verwondering' om zijn persoonsgegevens te verwerken met het oog op de verwaardiging en verzending van de door hem bestelde producten of het leveren van de bestelde dienst. Daarnaast kunnen de verstrekte gegevens eveneens worden gebruikt voor klantenbeheer, de nieuwsbrief, reclame- of marketingdoeleinden en statistische informatieverzameling omtrent de klanten van 'Bittere ernst, Zoete verwondering'. 'Bittere ernst, Zoete verwondering' verwijst in dit kader ook naar haar privacyverklaring.

11.2. De verantwoordelijke voor de verwerking, 'Bittere ernst, Zoete verwondering', respecteert de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 24 mei 2016 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van persoonlijke gegevens. Conform deze Verordening, beschikt de Klant over een wettelijk recht op inzage en correctie van zijn persoonsgegevens, alsmede het recht om zijn gegevens volledig te laten verwijderen. Ten dien einde dient de Klant, met bewijs van identiteit (kopie identiteitskaart), een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag aan 'Bittere ernst, Zoete verwondering' te sturen.

11.3. Alle persoonsgegevens die via de website of webshop worden verkregen en verwerkt, zullen vertrouwelijk worden behandeld en in geen geval aan derden worden doorgegeven.

## **Artikel 12 – Klachten**

Eventuele klachten dienen aan 'Bittere ernst, Zoete verwondering' te worden gericht.

## **Artikel 13 – Toepasselijk recht en bevoegde instanties**

13.1. Deze algemene voorwaarden en de globale rechtsverhouding tussen 'Bittere ernst, Zoete verwondering' en de Klant worden beheerst door het Belgische recht, zelfs indien een bestelling vanuit het buitenland zou worden geplaatst. De toepassing van het Weens Koopverdrag inzake internationale koopovereenkomsten (1980) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

13.2. De klant aanvaardt elektronische bewijsvoering.

13.3. Alle eventuele geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de rechtsverhouding tussen 'Bittere ernst, Zoete verwondering' en de Klant zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.

Gent, Juni 2022