

## **Algemene verkoops-, betaal- en leveringsvoorwaarden** SOUL'S LOVE (december 2024)

Deze algemene voorwaarden regelen de samenwerking met Chantal Janssens, handel drijvend onder de benaming "SOUL'S LOVE", met maatschappelijke zetel te 2930 Brasschaat, Vuurkruisenlei 43, ingeschreven in het KBO en BTW-register met nummer BE0729.557.190, e-mail soulslovetfromchantal@outlook.com (hierna genoemd 'Soul's Love').

Daarnaast wordt elke rechtsverhouding tussen Soul's Love of Chantal Janssens en de Klant (samen aangeduid als de 'Partijen'), beheerst door onderhavige algemene voorwaarden, eventueel aangevuld met specifieke voorwaarden, 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 de Partijen zouden voorafgaan.

### Artikel 1 – Toepassing

1.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de bestelling van een consultatie of een consultatiepakket (hierna 'de diensten' genoemd), ongeacht of deze bestelling telefonisch, online of in persoon wordt gemaakt. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op een bestelling van materiaal of digitale producten zoals een opleidingspakket (hierna 'de producten' genoemd) via de webshop van Soul's Love.

1.2. Bij het bestellen van een dienst of product via de website of de webshop zal de bezoeker van deze site (hierna 'de Klant' genoemd) uitdrukkelijk gevraagd worden deze algemene voorwaarden te aanvaarden.

Wanneer een dienst telefonisch of in persoon wordt besteld, kan Soul's Love na afloop van de eerste consultatie de algemene voorwaarden ter ondertekening voorleggen aan de Klant. Door de algemene voorwaarden te ondertekenen, geeft de klant ontegensprekelijk te kennen de algemene voorwaarden te aanvaarden. Ook wanneer Soul's Love de algemene voorwaarden niet ter ondertekening heeft voorgelegd aan de Klant, zal de aanvaarding van de algemene voorwaarden vanwege de Klant alsnog kunnen aangetoond worden door de loutere uitvoering van de diensten door Soul's Love. Door de algemene voorwaarden te aanvaarden stemt de Klant in met de toepasselijkheid van deze voorwaarden met uitsluiting van alle andere voorwaarden

1.3. Bij elke bestelling van een dienst en/of product zijn de algemene voorwaarden van toepassing die op dat ogenblik op de website, orderbevestiging en/of factuur werden opgenomen, met uitsluiting van alle eventuele oudere of nieuwere bepalingen.

Soul's Love behoudt zich het recht voor om, op eender welk tijdstip, de algemene voorwaarden te wijzigen of te schrappen.

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. Soul's Love draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor bestellingen of boekingen 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 Soul's Love.

2.2. De overeenkomst tussen Soul's Love en de Klant komt slechts tot stand op het ogenblik dat de bestelling van producten, geplaatst door de invulling van het inschrijvingsformulier door de Klant, gevalideerd wordt met een bevestiging die per e-mail verstuurd wordt door Soul's Love. De bevestiging wordt naar het door de Klant opgegeven e-mailadres verstuurd. Deze bevestiging is pas mogelijk na aanvaarding van de Algemene Voorwaarden en volledige betaling van de bestelde producten door de Klant.

Wanneer diensten telefonisch of in persoon worden gemaakt, komt de overeenkomst tot stand wanneer de bestelling van de dienst wordt gevalideerd door een bevestigingse-mail van Soul's Love. In dit laatste geval zal de Klant zijn e-mailadres dus moeten opgeven tijdens het mondelinge gesprek. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om het juiste e-mailadres door te geven. Indien een verkeerd e-mailadres wordt gegeven, zal de bevestigingse-mail naar dit e-mailadres er alsnog voor zorgen dat er een geldige overeenkomst tot stand komt.

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om erop toe te zien dat de berichten niet in de spamfolder terecht komen.

2.3 Soul's Love blijft eigenaar van alle producten tot op het ogenblik van volledige betaling.

2.4 Bestellingen zijn niet bindend voor Soul's Love 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.

3.2. Soul's Love hanteert geen verzendings- of leveringskosten ten laste van de Klant.

## Artikel 4 – Prijzen diensten

4.1. Deze prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

## Artikel 5 – Betalingen Producten

5.1. Alle facturen zijn contant betaalbaar, tenzij anders bedongen.

5.2. De betaling vindt plaats direct na de bestelling. Soul's Love biedt verschillende manieren aan om op een veilige wijze de online bestellingen elektronisch te betalen

via het betalingssysteem en de betalingsvoorwaarden van betalingsprovider Molly. Middels het plaatsen van een bestelling en betaling via de webshop van Soul's Love verklaart de Klant tevens kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden van de betalingsprovider en aanvaardt hij erdoor gebonden te zijn.

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

5.4. Soul's Love aanvaardt enkel betalingen van rekeningen binnen de Europese Unie.

5.5. Bij niet-betaling behoudt Soul's Love zich het recht voor om de overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen voor het geheel of het nog niet uitgevoerde gedeelte.

5.6. In geval van niet-betaling binnen de voorziene termijn, is vanaf de eerste ingebrekestelling verwijlrente verschuldigd, gelijk aan de wettelijke intrest 1.75% (2021) per jaar, berekend op het nog openstaande bedrag, waarbij elke begonnen maand beschouwd wordt als zijnde verlopen. Bovendien is een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10% op het totale bedrag van alle openstaande facturen, met een minimum bedrag van EUR 50.

Alle invorderingskosten zijn eveneens voor rekening van de nalatige Klant. Indien de Klant niet tijdig betaalt, is Soul's Love gerechtigd de Klant toegang tot de opleiding te weigeren totdat de betaling binnen is. In zoverre de Klant verder in gebreke blijft om één of meer uitstaande facturen van Soul's Love te voldoen, behoudt Soul's Love 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.

5.7. Elke niet-betaling van een vervallen factuur brengt tevens de opeisbaarheid mee van alle andere facturen. Indien Soul's Love 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.

5.8. Enig protest omtrent een factuur dient schriftelijk binnen de 30 kalenderdagen na factuurdatum aan Soul's Love te worden gericht. De Klant wordt verzocht steeds de datum en het nummer van de factuur te vermelden. Facturen dewelke niet binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd geprotesteerd worden, zullen als aanvaard worden beschouwd, zowel voor wat betreft de vermeldingen der facturen, als voor de specificaties der prestaties.

5.9. In geval van annulering van de overeenkomst is de Klant eveneens een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10% van de waarde van de bestelling, met een minimum bedrag van EUR 50 en dit onder uitdrukkelijk voorbehoud van de mogelijkheid voor Soul's Love om een hogere schadevergoeding te eisen. Wordt de overeenkomst geannuleerd door Soul's Love, zal deze een gelijke vergoeding verschuldigd zijn aan de Klant.

5.10. Soul's Love 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 Soul's Love 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 Soul's Love over te dragen.

## Artikel 6 – Betalingen Diensten

6.1. Alle betalingen zijn contant tenzij anders bedongen.

6.2 Wanneer een dienst online, telefonisch of in persoon wordt besteld, dan zijn volgende betalingsmodaliteiten mogelijk:

- Bij een enkele consultatie dient de Klant meteen na de (online) consultatie te betalen.
- Bij een consultatiepakket dient de Klant het totale bedrag ten laatste meteen na de eerste (online) consultatie te betalen tenzij anders bedongen.

6.3. Elke niet-betaling van een vervallen factuur brengt tevens de opeisbaarheid mee van alle andere facturen. Indien Soul's Love 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 verwijntresten. Bij niet-betaling zullen alle verschuldigde bedragen via gerechtelijke weg ingevorderd worden.

6.4. Enig protest omtrent een factuur dient schriftelijk binnen de 30 kalenderdagen na factuurdatum aan Soul's Love te worden gericht. De Klant wordt verzocht steeds de datum en het nummer van de factuur te vermelden. Facturen dewelke niet binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd geprotesteerd worden, zullen als aanvaard worden beschouwd, zowel voor wat betreft de vermeldingen der facturen, als voor de specificaties der prestaties.

6.5. In geval van annulering van de overeenkomst is de Klant eveneens een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10% van de waarde van de bestelling, met een minimum bedrag van EUR 50 en dit onder uitdrukkelijk voorbehoud van de mogelijkheid voor Soul's Love om een hogere schadevergoeding te eisen. Wordt de overeenkomst geannuleerd door Soul's Love, zal deze een gelijke vergoeding verschuldigd zijn aan de Klant.

6.6. Soul's Love 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 Soul's Love 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 Soul's Love over te dragen.

## Artikel 7 – Betaling via KMO-portefeuille

7.1. In Vlaanderen gevestigde KMO's, kunnen voor bepaalde opleidingen die Soul's Love aanbiedt, genieten van de subsidiëring van de Vlaamse Overheid.

7.2. In geval de Klant via KMO-portefeuille betaalt, dient het BTW-bedrag onmiddellijk te worden overgeschreven op het rekeningnummer vermeld op de factuur. Vervolgens dient de Klant onmiddellijk na ontvangst van de factuur, de aanvraag van de KMO-portefeuille te doen. De Klant verplicht zich ertoe de kortst mogelijke doorlooptermijn van de aanvraag tot betaling te respecteren.

De Klant is verantwoordelijk voor het correcte gebruik van de KMO-portefeuille en het bekomen van deze subsidiëring. Bij onregelmatigheden, onjuist of onwettig gebruik van deze subsidies is de Klant verantwoordelijk voor de gevolgen en zal hij gehouden zijn de prestaties van Soul's Love integraal te betalen. Indien er – bij foutief of onregelmatig gebruik van de KMO-portefeuille en de hierdoor toegekende subsidies – negatieve gevolgen zijn voor Soul's Love, kan de Klant hiervoor

aansprakelijk worden gesteld. Eventuele gevolgen en de daaraan verbonden kosten, zullen ten laste van de Klant worden gelegd.

#### Artikel 8 – Levering en risico-overdracht

8.1. 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 5 en 6 van de huidige algemene voorwaarden.

8.2. De levering van werkboeken gebeurt via postbedeling of via het eigen vervoer van Soul's Love of door een externe transportfirma naar keuze van Soul's Love.

8.3. 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.

8.4. Wanneer ondanks alle voorzorgsmaatregelen bepaalde producten tijdens het transport zouden beschadigd raken, kan de Klant contact opnemen met Soul's Love om naar een oplossing te zoeken.

#### Artikel 9 – Aansprakelijkheid, vrijwaringen, overmacht en uitsluitingen

9.1. Behoudens de expliciete verbintenissen aangegaan door Soul's Love krachtens deze algemene voorwaarden, is de aansprakelijkheid van Soul's Love beperkt tot de aansprakelijkheid die dwingend door de wet is opgelegd.

9.2. Soul's Love 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 Soul's Love, toegang tot de site onderbroken wordt. Soul's Love 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. Soul's Love heeft tevens geen enkele persoonlijke informatieplicht voor online bestellingen.

9.3. Soul's Love 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.

9.4. Tenslotte kan Soul's Love 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 Soul's Love wordt getroffen door een situatie van overmacht zal ze de Klant onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte brengen.

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

9.6. De website is enkel bestemd om algemene informatie ter beschikking te stellen van de Klant over de producten en activiteiten van Soul's Love. Soul's Love heeft

met betrekking tot de toegang, het bestelproces, de levering of de andere diensten slechts een inspanningsverbintenis.

9.7. Soul's Love kan op de pagina's van haar website links naar andere internetsites plaatsen. Soul's Love 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 10 – Annulering van bestellingen

10.1. De bestelling van producten zoals opleidingspakketten, kan door de Klant enkel rechtsgeldig worden geannuleerd per e-mail. In dit geval is de annulatie slechts geldig wanneer Soul's Love een bevestiging van ontvangst aan de Klant heeft gestuurd.

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

10.3. In geval van annulering van een dienst minder dan 48 uur voor de uitvoeringsdatum, zal de dienst worden aangerekend.

#### Artikel 11 – 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 Soul's Love, in welke vorm dan ook, zijn en blijven eigendom van Soul's Love, evenals enige documentatie die desaangaande 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 Soul's Love.

#### Artikel 12 – Verwerking persoonsgegevens

12.1. Door een bestelling te plaatsen van een dienst en/of product, geeft de Klant zijn uitdrukkelijke toestemming aan Soul's Love 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 Soul's Love. Soul's Love verwijst in dit kader ook naar haar privacyverklaring op [www.soulslove.be/privacy](http://www.soulslove.be/privacy).

12.2. De verantwoordelijke voor de verwerking, Soul's Love, 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 Soul's Love te sturen.

12.3. 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 13 – Klachten

Eventuele klachten dienen aan Soul's Love te worden gericht.

## Artikel 14 – Toepasselijk recht en bevoegde instanties

14.1. Deze algemene voorwaarden en de globale rechtsverhouding tussen Soul's Love 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.

14.2. De Klant aanvaardt elektronische bewijsvoering.

14.3. In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken bevoegd van de woonplaats van de Klant of de rechtbank van de plaats waar de overeenkomst wordt uitgevoerd.

Er kan voor e-commercegeschillen ook geopteerd worden voor een online en buitengerechtelijke geschillenbeslechting via het ODR-platform (ODR = Online Dispute Resolution). Deze procedure berust volledig op de vrije wil van de partijen in het geschil. Meer informatie kan u hierover vinden op volgende weblink:

<http://ec.europa.eu/odr/>.

14.4. De nietigheid, onuitvoerbaarheid of onafdwingbaarheid van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden laat de geldigheid, de uitvoerbaarheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen onverlet. De rechten en verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien zullen noch gedeeltelijk noch in hun geheel op derden kunnen worden overgedragen zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van Soul's Love. Bij niet-uitoefening door Soul's Love of door de Klant van haar rechten, op eender welk ogenblik, impliceert geenszins verzaking aan die rechten.

Brasschaat, december 2024