

**ALGEMENE VOORWAARDEN**  
**BLISS'NESS**  
(B2B EN B2C)

**ARTIKEL 1: DE DIENSTEN VAN BLISS'NESS EN TOEPASSELIJKE ALGEMENE VOORWAARDEN**

1.1. HUYGENS JILL (hierna: "BLISS'NESS"), met zetel te 2431 Laakdal, Klaverhoeve 17, met ondernemingsnummer 0653.811.375 ([jill@blissness.be](mailto:jill@blissness.be) of 0472/85.88.77) biedt onder meer schoonheidsverzorging, schoonheidsbehandelingen, diensten in verband met het lichamelijke welzijn, coaching, beroepsopleidingen, retreats en aanverwante diensten.

1.2. BLISS'NESS organiseert slechts incidenteel en nooit meer dan tweemaal per jaar retreats en zulks voor een beperkte vooraf geselecteerde doelgroep, inzonderheid ondernemers en personen die openstaan voor intensief begeleid innerlijk en professioneel ontwikkelingswerk. De retreats van BLISS'NESS zijn geen vakantie, ontspanningsverblijf of louter recreatief arrangement, maar betreffen persoonlijke en groepsgerichte trajecten waarin begeleiding, bewustwording, transformatie, coaching en integratie centraal staan.

1.3. Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke offerte, elke reservatie, elke bestelling, elke inschrijving, elke factuur en elke overeenkomst gesloten tussen BLISS'NESS en de klant, alsook de uitvoering ervan. Zij maken integraal deel uit van de overeenkomst tussen BLISS'NESS en de klant. Zij zijn van toepassing met uitsluiting van de eventuele algemene voorwaarden van de klant.

1.4. De klant zal bij het plaatsen van een bestelling, het boeken van een behandeling en het aanmelden voor een traject, retreat of opleiding kennis kunnen nemen van onderhavige algemene voorwaarden voor het sluiten van de overeenkomst. Na kennisname en aanvaarding ervan, zullen deze algemene voorwaarden op de klant van toepassing zijn.

1.5. BLISS'NESS behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen van toepassing worden op elke nieuwe overeenkomst. Voor lopende overeenkomsten op het ogenblik van de wijziging, blijven de algemene voorwaarden gelden zoals bestaande tijdens de totstandkoming, tenzij de gewijzigde algemene voorwaarden tijdens de duur van de overeenkomst door de klant, na voorafgaandelijke tijdige aankondiging, worden aanvaard.

1.6. Alle bijlagen gevoegd aan de offerte, orderbevestiging, overeenkomst of factuur maken integraal deel uit van de contractuele relatie tussen partijen en kunnen een aanvulling, dan wel een wijziging op de algemene voorwaarden inhouden.

1.7. Indien zich een situatie voordoet dewelke niet geregeld werd in onderhavige algemene voorwaarden, dient deze geïnterpreteerd te worden conform het gemene recht rekening houdende met de geest van deze algemene voorwaarden en de aard van de geleverde of te leveren diensten.

1.8. De rechtstreekse leveringen uitgaande van onderaannemers en toeleveranciers gebeuren volgens de voorwaarden van deze laatste, behoudens uitdrukkelijk anders bepaald in de offerte of orderbevestiging en verstaande zijnde dat de aansprakelijkheid van BLISS'NESS, behoudens dwingende bepalingen, alleszins begrensd is door onderhavige algemene voorwaarden.

1.9. Het aanbod van diensten en producten geldt zo lang de voorraad strekt. In geval van (tijdelijke) uitputting van de voorraad behoudt BLISS'NESS zich het recht voor om de opdracht niet te accepteren, dan wel om in soortgelijke diensten en producten te voorzien, mits goedkeuring van de klant.

1.10. Verbintenissen aangegaan door aangestelden van BLISS'NESS zijn slechts geldig na bevestiging ervan door een bestuurder of bevoegde gevolmachtigde van BLISS'NESS. De aanvaarding van een opdracht door BLISS'NESS gebeurt onder voorbehoud van haar (toe)leveranciers waarop zij beroep dient te doen ter uitvoering van de bestelling. Indien een (toe)leverancier de bestelling weigert, verbinden partijen zich tot het onderhandelen van een alternatief dat voor beide partijen als afdoende wordt geacht. In geval er door de fout van de klant een verkeerde bestelling werd geplaatst bij de (toe)leverancier, zal BLISS'NESS hier niet voor aansprakelijk kunnen worden gesteld.

**ARTIKEL 2: OFFERTES, BESTELLINGEN EN MEERWERKEN**

2.1. Alle offertes, prijsopgaven, programma's, aanbiedingen en andere communicatie van BLISS'NESS zijn vrijblijvend, gelden slechts zolang zij beschikbaar zijn en worden gedaan onder alle voorbehoud, behoudens wanneer uitdrukkelijk en

schriftelijk anders wordt vermeld. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is een offerte geldig gedurende veertien (14) kalenderdagen (B2B en B2C). Indien de klant pas na het verstrijken van de geldigheidsduur ingaat op de offerte, is BLISS'NESS niet gebonden aan de in de offerte weergegeven prijzen en modaliteiten. In dat geval zal BLISS'NESS de op dat moment geldende prijzen en modaliteiten meedelen aan de klant in een nieuwe offerte. De klant heeft in dat geval de keuze om erop in te gaan of niet.

2.2. Door het ondertekenen van een offerte, bestelbon, orderbevestiging of andere overeenkomst, door het invullen en verzenden van een inschrijvings- of boekingsformulier, dan wel door het verrichten van een betaling, verbindt de klant zich contractueel tegenover BLISS'NESS. BLISS'NESS is evenwel pas definitief gebonden en deelname is slechts definitief nadat:  de aanvraag of inschrijving door BLISS'NESS schriftelijk of elektronisch werd bevestigd;  het eventueel gevraagde voorschot of de volledige prijs tijdig en definitief werd ontvangen; en  voor zover van toepassing, de klant de door BLISS'NESS gevraagde intake-, selectie- of toelatingsprocedure met positief gevolg heeft doorlopen.

Een inschrijving voor een retreat, opleiding, traject of online programma verleent de klant geen automatisch en onvoorwaardelijk recht op deelname zolang voormelde voorwaarden niet zijn vervuld.

2.3. BLISS'NESS ziet toe op een nauwkeurige product- en dienstenomschrijving. In geval van ernstige afwijking tussen de producten of diensten en de beschrijving en/of weergave ervan, meldt BLISS'NESS dit onverwijld aan de klant en behoudt BLISS'NESS zich het recht voor af te zien van uitvoering van de overeenkomst mits restitutie van het reeds betaalde, zonder dat de klant gerechtigd is op bijkomende compensatie. Kennelijke materiële vergissingen, schrijffouten, prijsfouten, technische fouten of manifeste vergissingen in de communicatie, op de website, in een betaalpagina, in een e-mail, op sociale media of in een offerte binden BLISS'NESS niet.

2.4. Wijzigingen aan de offerte, bestelbon of overeenkomst, en aldus aan de opdracht, dienen onverwijld schriftelijk (per aangetekende brief of e-mail) kenbaar gemaakt te worden door de klant en zijn enkel mogelijk na schriftelijke aanvaarding van BLISS'NESS. Wijzigingen die worden doorgegeven op het ogenblik dat de behandeling zich reeds in uitvoering bevindt, kunnen niet worden behandeld, tenzij mits goedkeuring van BLISS'NESS. In geval van tijdig en aanvaard verzoek, behoudt BLISS'NESS zich het recht voor tot het dienovereenkomstig aanpassen van de offerte of prijsopgave. Als een verzoek mondeling gebeurt, is het risico voor het al dan niet uitvoeren van de wijzigingen voor rekening van de klant.

2.5. Aan de offerte of overeenkomst supplementaire opdrachten of diensten zullen het recht doen ontstaan op additionele vergoeding in hoofde van BLISS'NESS. Deze meerwerken worden aangerekend conform de bepalingen onder artikel 7.2., behoudens in geval van afwijkende schriftelijke afspraken tussen partijen.

2.6. BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om een opdracht te weigeren, te schorsen of niet verder uit te voeren indien: (1) deze strijdig is met toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen; (2) de klant onjuist, onvolledige of misleidende informatie verstrekt; (3) de opdracht, de deelname of gevraagde prestatie kennelijk onverenigbaar is met de aard, visie, waarden, veiligheid of integriteit van BLISS'NESS of van de betrokken groep; of (4) wanneer de klant niet voldoet aan de door BLISS'NESS gestelde voorwaarden inzake betaling, intake, (mentale of fysieke) geschiktheid of praktische organisatie.

2.7. In geval van online betaling of elektronische betaling via een betaalprovider geldt een overeenkomst slechts als definitief wanneer de betaling effectief, onherroepelijk en zonder terugboeking door BLISS'NESS werd ontvangen. BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst, de toegang tot het online platform of de deelname aan een activiteit op te schorten zolang betaling niet definitief is ontvangen.

**ARTIKEL 3: VERTEGENWOORDIGING EN HOEFDELIJKHEID**

3.1. Wanneer een overeenkomst met BLISS'NESS wordt gesloten door meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, zijn zij hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot de volledige uitvoering van de overeenkomst.

3.2. Wie een overeenkomst sluit in naam en/of voor rekening van een derde, een vennootschap of een andere organisatie, verklaart daartoe bevoegd te zijn en staat in voor de correcte en volledige identificatie van de contractspartij, de deelnemer en de facturatiegegevens.

3.3. Wanneer de contractant, de betaler en de feitelijke deelnemer niet dezelfde persoon zijn, zijn zij hoofdelijk gehouden tot de naleving van de overeenkomst, tenzij BLISS'NESS uitdrukkelijk en schriftelijk anders bevestigt.

3.4. Eventuele interne afspraken tussen meerdere contractanten, betalors of deelnemers binden BLISS'NESS niet en zijn haar niet tegenstelbaar. Een wijziging in de identiteit van de contractpartij, betaler of deelnemer is slechts geldig na voorafgaande schriftelijke aanvaarding door BLISS'NESS.

**ARTIKEL 4: ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN BLISS'NESS**

4.1. In principe worden de werkzaamheden uitsluitend uitgevoerd op werkdagen. In geval van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden die werkzaamheden van BLISS'NESS in het weekend en/of op feestdagen vereisen, kan hier in onderling overleg evenwel worden afgeweken. Desgevallend behoudt BLISS'NESS zich het recht voor tot het aanrekenen van extra kosten. Indien meerwerken geldt op zaterdagwerk en toeslag van 50% en op zondagwerk en/of feestdagen een toeslag van 100%. Voor werken die bij hoogdringendheid dienen uitgevoerd te worden, geldt tevens een toeslag van 100%.

4.2. BLISS'NESS zal de door haar te verrichten opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en dit binnen een redelijke termijn. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de verplichtingen van BLISS'NESS het karakter hebben van een inspanningsverbintenis. BLISS'NESS garandeert derhalve geen welbepaald resultaat, noch op het vlak van fysieke, mentale, emotionele, persoonlijke, zakelijke of professionele uitkomsten.

4.3. BLISS'NESS is gerechtigd voor de uitvoering van de overeenkomst beroep te doen op medewerkers, gastbegeleiders, onderaannemers, externe coaches, lesgevers, locatiepartners of andere derden, indien dit nuttig of noodzakelijk is voor de kwalitatieve uitvoering van de overeenkomst.

4.4. De klant erkent uitdrukkelijks dat behandelingen, coaching, online trajecten, opleidingen en retreats van BLISS'NESS geen vakantie, ontspanningsverblijf of louter recreatief arrangement uitmaken, doch trajecten die zijn gericht op begeleiding, bewustwording, persoonlijke en professionele ontwikkeling, innerlijk werk, transformatie en, waar relevant, integratie in groepsverband. De beleving en de eventuele resultaten daarvan zijn mede afhankelijk van de inzet, openheid, persoonlijke situatie, fysieke en mentale belastbaarheid en bereidheid van de klant om instructies op te volgen.

4.5. BLISS'NESS verbindt zich tot het vertrouwelijk behandelen van alle informatie die haar wordt verstrekt door de klant en zal deze enkel aanwenden ten behoeve van de klant in het kader van de toevertrouwde opdracht.

4.6. BLISS'NESS heeft het recht om de uitvoering van bepaalde onderdelen van de dienstverlening te weigeren, te schorsen of aan te passen indien zij redelijkerwijze meent dat de veiligheid, gezondheid, integriteit, groepsdynamiek, kwaliteit van de begeleiding of goede uitvoering van de overeenkomst daardoor in het gedrang zou komen, onverminderd de verdere bepalingen van deze algemene voorwaarden.

**ARTIKEL 5: ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT**

5.1. De klant verbindt zich ertoe BLISS'NESS tijdig, volledig, correct en naar waarheid alle informatie te verstrekken die noodzakelijk of nuttig is voor de beoordeling, voorbereiding en uitvoering van de overeenkomst, de begeleiding, de behandeling, het traject, de opleiding, het online programma of het retreat. Bij gebreke aan tijdige verstrekking van de correcte informatie heeft BLISS'NESS het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende additionele kosten in rekening te brengen conform artikel 7.2., of de overeenkomst te ontbinden ten laste van de klant wegens contractuele wanprestatie in hoofde van de klant. De klant vrijwaart BLISS'NESS voor aanspraken van derden wegens schade voortvloeiend uit het onjuist of onvolledig karakter van de verstrekte informatie en gegevens.

5.2. De klant erkent het belang van het aanleveren van de nodige informatie daar BLISS'NESS diens dienstverlening hierop baseert. Onder door de klant aan te leveren informatie wordt onder meer verstaan: lichamelijke of medische aandoeningen waaronder aanwezigheid van besmettelijke huidziekten, infectieziekten en bloedziekten, psychische of mentale kwetsbaarheden, trauma-gerelateerde klachten of voorgeschiedenis voor zover relevant voor deelname, aanwezigheid van koorts, consumptie van alcohol en/of drugs, allergieën, aanwezigheid van spataders, open wonden en/of brandwonden, zwangerschap, gebruik van medicatie (bijv.

bloedverdunners), lopende behandelingen bij een arts, leeftijd, alle andere informatie die noodzakelijk is voor het invullen van het intakeformulier.

5.3 Indien de klant onder medische behandeling staat en een behandeling wil laten uitvoeren bij BLISS'NESS, dient BLISS'NESS voorafgaand aan de behandeling een schriftelijke bevestiging te ontvangen van de behandelende arts van de klant alvorens BLISS'NESS de gekozen behandeling zal uitvoeren.

5.4 De klant erkent dat het handhaven van een gezonde levensstijl, waaronder een gebalanceerd dieet en regelmatige lichaamsbeweging, essentieel is om het resultaat van de betreffende behandeling te optimaliseren en langdurige effecten te bevorderen.

5.5 De klant verbindt zich ertoe de instructies, veiligheidsvoorschriften, praktische richtlijnen, groepsafspraken en gedragsregels van BLISS'NESS strikt na te leven. De klant zal zich onthouden van elk gedrag dat de veiligheid, rust, integriteit, vertrouwelijkheid, goede orde of groepsdynamiek kan verstoren.

5.6 Het gebruik van alcohol, drugs of andere bewustzijnsbeïnvloedende middelen vóór of tijdens behandelingen, sessies, activiteiten, opleidingen of retreats is verboden.

5.7 De klant dient verandering voor een afspraak zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de 48 uur voorafgaand aan de afspraak aan BLISS'NESS melden.

## **ARTIKEL 6: TERMIJNEN**

6.1. De uitvoering van de overeengekomen diensten, behandelingen, trajecten, opleidingen, online programma's en retreats gebeurt op de tussen partijen overeengekomen datum, binnen de overeengekomen periode of, bij ontstentenis daarvan, binnen een redelijke termijn rekening houdend met de aard van de dienst, de praktische organisatie, de beschikbaarheid van BLISS'NESS en de concrete omstandigheden van het dossier.

6.2. Termijnen, data en uitvoeringsmomenten worden door BLISS'NESS steeds te goeder trouw meegedeeld en ingepland, doch gelden behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen niet als fatale termijnen.

6.3. De uitvoering van de overeenkomst door BLISS'NESS vangt in beginsel pas aan nadat alle voorwaarden voor uitvoering zijn vervuld, waaronder en voor zover van toepassing: de schriftelijke bevestiging van BLISS'NESS, de tijdige en definitieve ontvangst van het voorschot of de volledige prijs, de tijdig ontvangst van alle gevraagde informatie, documenten, formulieren of verklaringen en waar van toepassing het met positief doorlopen van een intake-selectie- of toelatingsprocedure.

6.5. Indien de klant nalaat tijdig te voldoen aan de voorwaarden bedoeld in artikelen 5 en 6.3., wordt elke meegedeelde of overeengekomen termijn van rechtswege verlengd met minstens de duur van de vertraging, onverminderd het recht van BLISS'NESS om de uitvoering op te schorten of de overeenkomst te beëindigen overeenkomstig deze algemene voorwaarden.

6.4. Indien de klant de opdracht wijzigt, uitbreidt, bijkomende prestaties vraagt of op enige wijze elementen van de overeenkomst aanpast, en BLISS'NESS deze wijziging aanvaardt, wordt de uitvoeringstermijn van rechtswege verlengd met de tijd die redelijkerwijze nodig is om die wijziging of bijkomende prestatie te verwerken en uit te voeren.

6.5. Een vertraging in de uitvoering geeft de klant niet automatisch recht op ontbinding van de overeenkomst, schadevergoeding of opschorting van betaling, behoudens in geval van een ernstige en toerekenbare vertraging in hoofde van BLISS'NESS die, gelet op de aard van de betrokken dienst, elk redelijk nut van de overeenkomst voor de klant wegneemt en nadat BLISS'NESS daartoe voorafgaandelijk vruchteloos schriftelijk in gebreke werd gesteld met toekenning van een redelijke bijkomende termijn voor uitvoering.

6.6. Voor diensten, activiteiten of programma's die plaatsvinden op een vaste datum of binnen een vaste periode, waaronder in het bijzonder behandelingen op afspraak, opleidingen, events, retreats of andere tijdsgebonden prestaties, geldt de overeengekomen datum of periode als wezenlijk onderdeel van de overeenkomst.

6.7. Indien BLISS'NESS om objectieve redenen genoodzaakt is een vaste datum of periode te wijzigen, zal zij de klant hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en, naargelang de concrete omstandigheden, een passend alternatief, een verplaatsing of een andere redelijke regeling voorstellen, onverminderd dwingende wettelijke rechten van de klant.

## **ARTIKEL 7: (MEER)PRIJZEN EN BETALINGEN**

7.1 Alle prijzen worden weergegeven in euro (€), en zijn steeds exclusief btw voor klant-ondernemingen en inclusief btw voor klant-consumenten.

7.2 BLISS'NESS draagt geen verantwoordelijkheid voor wat de bepaling van het juiste btw-tarief betreft. Indien op basis van de aan BLISS'NESS meegedeelde informatie een foutief btw-tarief wordt toegepast en BLISS'NESS hierdoor schade lijdt, zal BLISS'NESS de klant voor deze schade kunnen aanspreken.

7.3 Behoudens afwijkende schriftelijke afspraken zijn de kosten voor de benodigde materialen en hulpmiddelen voor het uitvoeren van de dienstverlening in de prijs inbegrepen.

7.4 In onder meer volgende gevallen is BLISS'NESS gerechtigd tot het aanrekenen van een meerprijs ten opzichte van de initiële offerte:

- Bijkomende aanvragen tijdens de behandelingen zoals doch niet beperkt tot bijvoorbeeld het waxen van wenkbrauwen;

- Tijdsverlies door het niet aanleveren van informatie of het aanleveren van foutieve informatie door de klant;

- Alle werkzaamheden en prestaties op vraag van de klant uitgevoerd buiten de normale werktijd (zoals op zaterdag, zondag of feestdagen);

- Overige diensten of opdrachten die niet in de initiële offerte werden opgenomen.

De meerprijs wordt in onderling overleg met de klant bepaald. Indien er geen expliciete afspraken worden gemaakt, gelden de toepasselijke vaste prijzen zoals vermeld op de website. Bovendien gelden volgende tarieven voor verplaatsingen: € 0,75/km (excl. btw) - € 0,91/km (incl. btw), met een minimum van 10 km (heen en terug).

7.5 Partijen komen overeen dat een prijsherziening kan worden doorgevoerd door BLISS'NESS als volgt. BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om rekening houdende met objectief meetbare schommelingen in grondstofprijzen, (materiaal)prijzen, lonen en sociale lasten, de overeengekomen prijs aan te passen volgens volgende formule:  $P1 = P0 \times (0,2 + (L1/L0) \times 0,4 + (M1/M0) \times 0,4)$ , waarbij P1 = prijsniveau in een gegeven jaar, P0 = prijsniveau in jaar 1 (basisniveau), L1 = loonkost in een gegeven jaar, L0 = loonkost in jaar 1 (basisjaar - lonen van kracht 10 kalenderdagen voor offerte), M1 = materieelkost in een gegeven jaar, M0 = materieelkost in jaar 1 (basisjaar - prijzen van kracht 10 kalenderdagen voor offerte). Hierbij is onderhavig beding slechts toepasselijk tot een bedrag van maximum 80% van de eindprijs, het beding verwijst naar parameters die reële kosten vertegenwoordigen en iedere parameter is alleen toepasselijk op dat gedeelte van de prijs dat beantwoordt aan de kosten die het vertegenwoordigt. In geval van een prijsstijging van meer dan 15% ten opzichte van de overeenkomst, verbindt BLISS'NESS zich er evenwel toe de overeenkomst in onderling overleg met de klant te herzien en vooraleer de nieuwe prijs van kracht wordt, heeft de klant in dat geval het recht om de overeenkomst te beëindigen. BLISS'NESS vermeldt op haar facturen of zij toepassing maakt van de formule en vermeldt hierop de gedetailleerde berekening.

7.6 De kostprijs voor producten of diensten aangeleverd door derden in uitvoering van de overeenkomst wordt vervat in de offerte en facturatie van BLISS'NESS en wordt door BLISS'NESS in rekening gebracht bij de klant.

7.7 Vanaf het ogenblik dat de bestelbon, offerte of orderbevestiging wordt aanvaard door BLISS'NESS, bestaat er een betalingsplicht in hoofde van de klant (aangezien de overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen), dewelke enkel opgeschort mag worden in geval van opzettelijke tekortkomingen in hoofde van BLISS'NESS, en dit beperkt tot het gedeelte van de opdracht waarop de vermeende tekortkoming betrekking heeft. De klant dient in dergelijk geval per schriftelijke kennisgeving het bewijs van deze tekortkoming te leveren voor het verstrijken van de betalingstermijn.

7.8 De leveringen en diensten zijn contant betaalbaar, per overschrijving, elektronische betaling of bankcheque afhankelijk van de opdracht of dienstverlening. Alle betalingen dienen te gebeuren op het adres van de zetel van BLISS'NESS.

7.9 Een betaling geldt slechts als definitief voldaan zodra zij onherroepelijk en zonder terugboeking, chargeback, betwisting of herroeping door BLISS'NESS is ontvangen.

7.10 In geval van terugboeking, chargeback, betwisting of andere herroeping van een reeds ontvangen betaling, blijft het volledige verschuldigde bedrag integraal opeisbaar. BLISS'NESS behoudt zich in dat geval het recht voor om:

de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten; de toegang tot digitale inhoud, het online platform, sessies, behandelingen, trajecten, opleidingen of retreats onmiddellijk in te trekken of te blokkeren; de deelname van de klant te weigeren zolang geen definitieve betaling is ontvangen; en alle redelijke kosten, administratieve lasten en schade die hierdoor worden veroorzaakt op de klant te verhalen.

7.11 BLISS'NESS behoudt zich het recht voor tot het vragen van een voorschot ten belope van een deel van de totale waarde van de behandeling of dienstverlening. Voor behandelingen of dienstverleningen met een waarde van meer dan € 100,00 excl. btw, wordt steeds een voorschot van minstens 30% gevraagd. Afhankelijk van de omvang van de betrokken opdracht, behoudt BLISS'NESS zich daarnaast het recht voor tot het werken met tussentijdse facturatie.

7.12 Opmerkingen met betrekking tot de factuur dienen uiterlijk binnen de 5 kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk (per aangetekende zending of per e-mail) kenbaar gemaakt te worden aan BLISS'NESS.

7.13 Facturen dienen betaald te worden binnen de 14 kalenderdagen na factuurdatum (B2B en B2C), en dit zonder enige korting of inhouding van welke aard ook.

### *Voor de klant-onderneming*

7.14 Bij gebreke aan tijdige betaling door de klant-onderneming heeft BLISS'NESS vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling recht op moratoire interesten, waarbij de interestvoet gelijk is aan de wettelijke interestvoet overeenkomstig de Wet Betalingsachterstand van 2 augustus 2002. Bij niet-betaling op de vervaldag zal het factuurbedrag verhoogd worden met 10% ten titel van forfaitaire schadevergoeding met een minimum van € 150,00, en een bedrag van € 75,00 euro ter dekking van de gemaakte buitengerechtelijke invorderingskosten, verschuldigd zijn. Dit geldt als forfaitaire schadevergoeding voor de andere kosten dan het renteverlies en de eigenlijke gerechtskosten en dit onverminderd het recht van BLISS'NESS voor het vorderen van meerschade. Bovendien zal bij laattijdige betaling het resterende saldo en/of de nog niet vervallen facturen integraal en onmiddellijk opeisbaar worden.

### *Voor de klant-consument*

7.15 Bij gebreke aan tijdige betaling door de klant-consument houdt BLISS'NESS zich eraan eerst een kosteloze herinnering te versturen aan de betrokken klant-consument. BLISS'NESS erkent dat deze eerste herinnering de vorm dient aan te nemen van een ingebrekestelling, die minimaal de gegevens bevat zoals bepaald in artikel XIX.2, § 3 WER. BLISS'NESS zal hierna een wettelijke wachtermijn respecteren van ten minste veertien kalenderdagen, dewelke ingaat vanaf de derde werkdag na verzending van de herinnering aan de klant-consument per post, of in geval van elektronische verzending vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering elektronisch werd overgemaakt aan de klant-consument. BLISS'NESS behoudt zich het recht om na het verstrijken van deze termijn moratoire interesten te kunnen vorderen overeenkomstig artikel XIX.4, eerste lid, 1° WER. Bovendien zal voor de klant-consument pas na het volbrengen van bovenstaande formaliteiten het factuurbedrag verhoogd kunnen worden ten titel van forfaitaire schadevergoeding, en dit rekening houdend met de begrenzingen zoals bepaald in artikel XIX.4, eerste lid 2° WER. Dit geldt als forfaitaire schadevergoeding voor de andere kosten dan het renteverlies en de eigenlijke gerechtskosten en dit onverminderd het recht van BLISS'NESS voor het vorderen van meerschade.

7.16 BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om bij gebreke aan tijdige betaling van de factuur de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst op te schorten, dan wel met onmiddellijke ingang te beëindigen op kennisgeving per aangetekende post, zonder enig recht op schadevergoeding in hoofde van de klant.

7.17 BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om schuldvorderingen ten opzichte van de klant te compenseren met eventuele financiële vorderingen van de klant opzichthens BLISS'NESS, ook indien er geen samenhang voorhanden is.

## **ARTIKEL 8: OPLEIDINGEN EN RETREATS**

8.1 BLISS'NESS organiseert opleidingen, trajecten, coachingprogramma's en retreats, zowel online als fysiek, zowel individueel als in groepsverband, in binnen- of buitenland.

8.2 De door BLISS'NESS georganiseerde retreats, opleidingen en trajecten zijn geen vakantie, ontspanningsverblijf of louter recreatief arrangement, maar intensieve begeleidings- en ontwikkelingsprogramma's gericht op bewustwording, persoonlijke en professionele groei, innerlijk werk, transformatie, integratie en groepsdynamiek. Deelname veronderstelt actieve betrokkenheid, openheid, zelfreflectie en respect voor het door BLISS'NESS bepaalde kader.

8.3 De inhoud, methodiek, werkvormen, begeleidingsstijl en opbouw van de door BLISS'NESS georganiseerde opleidingen, trajecten en retreats maken integraal deel uit van haar eigen concept en worden door BLISS'NESS autonoom bepaald. BLISS'NESS is hierbij

onderworpen aan een inspanningsverbintenis en niet aan een resultaatsverbintenis.

8.4. BLISS'NESS bepaalt de data, locatie, praktische organisatie, begeleiders en inhoudelijke invulling van haar opleidingen, trajecten en retreats. Indien objectief verantwoord door organisatorische noodzaak, veiligheid, gezondheid, beschikbaarheid van locatie of begeleiders, overmacht of andere redelijke omstandigheden, behoudt BLISS'NESS zich het recht voor om data, locatie, planning, inhoud, werkvormen of begeleiders aan te passen of te verplaatsen. In dat geval zal BLISS'NESS de klant hiervan zo spoedig mogelijk informeren en, naargelang de omstandigheden, een passend alternatief of redelijke regeling voorstellen.

8.5. Voor zover een retreat of traject buiten de gewone verblijfplaats van de klant plaatsvindt, zijn uitsluitend die prestaties inbegrepen die uitdrukkelijk in het programma, de bevestiging, de factuur of de praktische informatie van BLISS'NESS zijn opgenomen. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld, zijn vluchten, individuele of bijkomende verplaatsingen, verzekeringen, persoonlijke aankopen, facultatieve uitstappen en andere niet uitdrukkelijk vermelde kosten niet inbegrepen en blijven zij ten laste van de klant. BLISS'NESS raadt de klant aan zich voorafgaandelijk te informeren over de voor hem of haar aangewezen verzekeringen. Kosten die voortvloeien uit ziekte, ongeval, repatriëring, persoonlijke verhindering, individuele reisverstoring of andere persoonlijke omstandigheden van de klant blijven ten laste van de klant.

8.6. Deelname aan een retreat, opleiding of traject is strikt persoonlijk en gebeurt in functie van de persoon van de deelnemer, diens intentie, geschiktheid, fysieke en mentale belastbaarheid, bereidheid om het kader van BLISS'NESS te respecteren en de verenigbaarheid met de beoogde groepssamenstelling. BLISS'NESS werkt voor retreats en bepaalde trajecten met een intake-, selectie- en toelatingsprocedure. Een aanvraag, reservatie of inschrijving verleent de klant geen automatisch en onvoorwaardelijk recht op deelname.

8.7. BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om deelname te weigeren, uit te stellen, op te schorten of afhankelijk te maken van bijkomende voorwaarden indien uit de intake, de verstrekte informatie of andere objectieve elementen blijkt dat de klant niet of onvoldoende geschikt is voor de aard, intensiteit, veiligheid of groepsdynamiek van het betrokken aanbod. De klant is verplicht om voorafgaand aan de deelname alle relevante informatie volledig, correct en spontaan mee te delen, waaronder fysieke of medische aandoeningen, psychische of mentale kwetsbaarheden, trauma-gerelateerde klachten, blessures, ademhalingsproblemen, hartproblemen, gebruik van medicatie, zwangerschap, alcohol- of drugsgebruik, lopende medische of therapeutische begeleiding en andere omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de beoordeling van de deelname. BLISS'NESS kan, indien redelijkerwijze twijfel bestaat over de geschiktheid van de klant, verzoeken om bijkomende informatie of een bevestiging van een behandelend arts, psycholoog, psychiater of andere bevoegde zorgverstrekker.

8.8. BLISS'NESS verleent geen medische, psychiatrische, psychologische of psychotherapeutische behandeling. Opleidingen, trajecten en retreats van BLISS'NESS zijn niet bedoeld als vervanging van medische, psychologische, psychiatrische of therapeutische zorg. De klant blijft zelf verantwoordelijk om, indien nodig, passend extern advies of begeleiding in te winnen.

8.9. De klant erkent dat sommige onderdelen van het aanbod lichamelijke, emotionele of mentale impact kunnen hebben. Deelname aan sessies, oefeningen, fysieke activiteiten of andere onderdelen van het programma gebeurt steeds op eigen verantwoordelijkheid, met naleving van alle instructies, richtlijnen en veiligheidsvoorschriften van BLISS'NESS.

8.10. De klant verbindt zich ertoe tijdens opleidingen, trajecten en retreats alle instructies, veiligheidsvoorschriften, praktische richtlijnen en gedragsregels van BLISS'NESS strikt na te leven en zich respectvol te gedragen ten aanzien van BLISS'NESS, mededeelnemers, medewerkers, locatie-uitbaters en derden. Het gebruik van alcohol, drugs of andere bewustzijnsbeïnvloedende middelen vóór of tijdens sessies, activiteiten, opleidingen, trajecten of retreats is verboden.

8.11. BLISS'NESS heeft het recht om een deelnemer uit bepaalde onderdelen van het aanbod uit te sluiten, deelname tijdelijk te pauzeren, volledig stop te zetten of vervoegd te laten vertrekken indien dit naar haar redelijk oordeel noodzakelijk is om medische, veiligheids-, organisatorische of groepsdynamische redenen, dan wel wanneer de klant relevante informatie heeft verzwegen, instructies niet naleeft, de groepsdynamiek ernstig verstoort, grensoverschrijdend,

agressief, manipulatief, intimiderend of respectloos gedrag stelt, of de veiligheid, rust, integriteit of goede uitvoering van het aanbod in gevaar brengt. In dat geval heeft de betrokken klant geen recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen voor niet-genoten onderdelen, onverminderd het recht van BLISS'NESS om bijkomende schade of kosten te verhalen indien daartoe grond bestaat.

8.12. Inschrijvingen gebeuren uitsluitend online via [ijll@blissness.be](mailto:ijll@blissness.be) of door een aanvraag in te dienen via de website.

8.13. BLISS'NESS is niet verantwoordelijk voor gebeurlijke ongevallen, verlies van eigendommen van deelnemers, diefstal of andere misdrijven die zich voordoen tijdens een retreat of opleiding.

8.14. De klant is aansprakelijk voor alle schade die hij of zij, dan wel diens toegelaten gasten of derden, veroorzaakt aan de locatie, accommodatie, materialen, goederen van BLISS'NESS of goederen van derden in het kader van een opleiding of retreat. De klant vrijwaart BLISS'NESS integraal voor de daaruit voortvloeiende schade, kosten en nadelige gevolgen.

8.15. Deelname is niet vrij overdraagbaar. Een inschrijving, plaats of deelname kan niet worden overgedragen, doorverkocht of overgelaten aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BLISS'NESS. Indien BLISS'NESS een vervanging aanvaardt, dient de voorgestelde vervanger dezelfde intake-, selectie- en toelatingsvoorwaarden te doorlopen. BLISS'NESS kan een voorgestelde vervanger weigeren op grond van objectieve geschiktheids-, veiligheids- of groepsgerelateerde redenen.

#### **ARTIKEL 9: COACHING**

9.1. BLISS'NESS biedt business coaching en strategisch advies aan ondernemers, zelfstandigen of bedrijven. De coaching richt zich voornamelijk op zakelijke groei, persoonlijke ontwikkeling, strategische besluitvorming en het optimaliseren van professionele vaardigheden. BLISS'NESS is uitsluitend gehouden tot een inspanningsverbintenis.

9.2. De activiteiten zoals vermeld in artikel 9.1 zijn in geen geval bedoeld als vervanging van advies van bijvoorbeeld juristen, accountants of psychologen. Indien nodig kan BLISS'NESS de klant adviseren om externe hulp in te schakelen. De uiteindelijke verantwoordelijkheid om dit te doen ligt bij de klant zelf.

9.3. De klant verklaart op eer en geweten dat alle verstrekte informatie tijdens coaching sessies en begeleiding volledig, correct en naar waarheid wordt meegedeeld. De klant verbindt zich ertoe BLISS'NESS tijdig te informeren over alle relevante feiten en omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit en doeltreffendheid van de coaching.

9.4. Indien de klant nalaat essentiële en correcte informatie te verstrekken, erkent de klant dat dit de kwaliteit en doeltreffendheid van de coaching negatief kan beïnvloeden. BLISS'NESS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of achtergehouden informatie van de klant.

9.5. De klant erkent dat de coaching plaatsvindt op basis van vrijwilligheid. Het succes van de coaching is mede afhankelijk van de actieve inzet en betrokkenheid van de klant. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor: (1) het tijdig en correct opvolgen van adviezen of inzichten verkregen tijdens de coaching; (2) het nemen van beslissingen en het uitvoeren van acties naar aanleiding van de coaching en (3) de gevolgen die voortvloeien uit eigen keuzes, handelingen of nalatigheden.

#### **ARTIKEL 10 – ABONNEMENTEN**

10.1. BLISS'NESS biedt diverse jaarabonnementen aan via haar website. De betaling voor deze abonnementen dient afhankelijk van de gekozen betalingsmethode en abonnementsvorm maandelijks of jaarlijks te geschieden. Elk abonnement wordt aangegaan voor een periode van één jaar.

10.2. Door het afsluiten van een abonnement verbindt de klant zich ertoe om gebruik te maken van de voordelen die voortvloeien uit het gekozen abonnement, waaronder doch niet beperkt tot de aangeboden behandelingen, producten en kortingen. De klant erkent en stemt ermee in dat een abonnement strikt persoonlijk is en niet overdraagbaar is aan derden.

10.3. In geval van vroegtijdige beëindiging van het abonnement door de klant, om welke reden dan ook, blijft de betalingsverplichting in hoofde van de klant van kracht voor de resterende duur van het abonnement. De klant dient alle openstaande betalingen te voldoen tot aan de oorspronkelijk overeengekomen einddatum van het abonnement.

#### **ARTIKEL 11 – EXTRA BEPALINGEN INZAKE DE BEHANDELINGEN**

11.1. Behandelingen kunnen worden ingeboekt via het online boekingsstelsel op de website van de partner van BLISS'NESS ([www.piu-bella.be](http://www.piu-bella.be)). De beschikbaarheid van de

behandelingen kan variëren afhankelijk van de beschikbare tijden in het salon.

11.2. Het voorschot voor de desbetreffende behandeling kan betaald worden via de volgende betaalmethoden: Bancontact/Mister Cash, Mastercard/Visa, bankoverschrijving. Indien de klant ervoor kiest om via bankoverschrijving te betalen, wordt de afspraak pas als definitief beschouwd nadat de betaling is ontvangen door BLISS'NESS. Indien BLISS'NESS de betaling van het voorschot niet ontvangt binnen de 3 kalenderdagen na het maken van de afspraak, behoudt BLISS'NESS zich het recht de afspraak te annuleren.

11.3. Voorafgaand aan het uitvoeren van een behandeling zal BLISS'NESS samen met de klant een intakeformulier doornemen om te beoordelen of de behandeling kan worden uitgevoerd. Indien nodig, zoals bijvoorbeeld bij cupping massages, zal de klant voorafgaand aan de behandeling een toestemmingsformulier ondertekenen. Hierin verklaart de klant de voorwaarden en risico's van de behandeling te begrijpen en ermee in te stemmen, zoals o.m. maar niet beperkt tot tijdelijke blauwe plekken, rode vlekken, lichte zwelling en mogelijk gevoeligheid van de huid.

11.4. Voor aanvang van elke behandeling zal de klant BLISS'NESS informeren over eventuele medische aandoeningen, huidproblemen, allergieën, bloedstollingsproblemen, medicijnen die van invloed kunnen zijn op de cupping massage alsook alle andere relevante informatie meedelen zoals bepaald onder artikel 5.2.

11.5. Indien uit de verstrekte informatie van de klant blijkt dat een van deze aandoeningen of problemen conform 11.4 aanwezig is, kan dit aanleiding geven tot het niet uitvoeren van de behandeling door BLISS'NESS.

11.6. BLISS'NESS zal de klant informeren over de passende nazorginstructies van elke behandeling, inclusief advies over hydratatie en eventuele follow-upbezoeken. De klant verbindt zich ertoe deze instructies op te volgen en zal BLISS'NESS onmiddellijk op de hoogte stellen van eventuele ongewone reacties of bijwerkingen.

11.7. BLISS'NESS zal na elke behandeling zorgvuldig en grondig alle gebruikte materialen en oppervlakken reinigen en desinfecteren teneinde een goede hygiëne te waarborgen in het salon.

#### **ARTIKEL 12: INTUITU PERSONAE**

De overeenkomst met betrekking tot coaching, retreats, opleidingen en aanverwante trajecten wordt gesloten in functie van de persoon van de deelnemer en het vertrouwen dat noodzakelijk is voor de goede uitvoering ervan (intuitie personae).

BLISS'NESS houdt daarbij rekening met onder meer de identiteit van de deelnemer, diens intentie, geschiktheid, fysieke en mentale belastbaarheid, bereidheid om het retreatkader te respecteren en de verenigbaarheid met de beoogde groepsdynamiek.

Om die reden is deelname persoonlijk, niet vrij overdraagbaar en slechts mogelijk na voorafgaande schriftelijke aanvaarding door BLISS'NESS. Een door de klant voorgestelde vervanger of overnemer kan door BLISS'NESS worden geweigerd indien die niet voldoet aan de objectieve toelatings-, veiligheids- of geschiktheitsvoorwaarden die voor het betrokken aanbod gelden.

#### **ARTIKEL 13: PRODUCTVERKOOP EN CADEAUBONNEN**

13.1. BLISS'NESS verkoopt producten, al dan niet in het kader van een behandeling. BLISS'NESS zal de klant steeds informeren over het juiste gebruik van het product, de eigenschappen ervan, de beoogde en te verwachten resultaten bij correct gebruik, evenals de mogelijke gevolgen en risico's van het gebruik ervan.

13.2. Cadeaubonnen uitgereikt door BLISS'NESS zijn één jaar geldig vanaf de datum van uitgifte, zoals vermeld op de bon. Na het verstrijken van deze periode verliezen de cadeaubonnen hun waarde en worden ze niet meer geaccepteerd als betaling van behandelingen of producten. Het is niet mogelijk om wisselgeld te ontvangen bij gebruik van een cadeaubon, noch kunnen cadeaubonnen ingewisseld worden voor contant geld.

#### **ARTIKEL 14 – EIGENDOMSVOORBEHOUD**

14.1. BLISS'NESS blijft eigenaar van alle in het kader van de dienstverlening aangevorderde materialen of producten en bijhorende intellectuele rechten tot aan de integrale betaling door de klant. BLISS'NESS behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaandelijke verwittiging de geleverde werken terug te nemen indien de klant diens betalingsverbintenis niet (tijdig) naleeft, zelfs indien er reeds incorporatie, vermenging of verwerking met andere werken heeft voorgedaan. Eventueel betaalde voorschotten blijven verworven bij wijze van compensatie van de mogelijke

verliezen die BLISS'NESS lijdt bij wederverkoop of de reeds aangevatte dienstverlening.

## **ARTIKEL 15: GARANTIES, GEBREKEN EN BURGELIJKE AANSPRAKELIJKHEID**

### *Dienstverlening*

15.1 Gebreken in de uitvoering of niet-conformiteit van de dienstverlening, dewelke zichtbaar waren op het ogenblik van het uitvoeren van de toevertrouwde opdracht en waarvan de klant wordt geacht kennis genomen te hebben, worden gedekt door de aanvaarding van de dienstverlening en komen niet in aanmerking voor enige vorm van schadeloosstelling door BLISS'NESS, onverminderd of deze voortvloeiën uit handelingen of omissies in hoofde van BLISS'NESS. Deze aanvaarding kan uitdrukkelijk, dan wel stilzwijgend plaatsvinden.

15.2 Voor gebreken in de uitvoering, dewelke onzichtbaar waren op het ogenblik van de beëindiging van de dienstverlening, zal BLISS'NESS tot geen vrijwaring gehouden zijn, tenzij deze het gevolg zijn van een zware fout, opzettelijke fout, bedrog, dan wel fraude. De klant is verplicht om bij klachten over een behandeling BLISS'NESS te verwittigen binnen de 5 kalenderdagen vanaf het ogenblik dat een tekortkoming of gebrek wordt vastgesteld of men zich hiervan bewust geweest moest zijn. Dit door middel van een met reden omkleed schrijven (per e-mail of aangetekende brief), inclusief foto's. Bij gebreke aan (tijdige) reactie, wordt de klant geacht akkoord te gaan met de geleverde diensten, en kan de klant geen aanspraak maken op een schadevergoeding. Bij gebreken die tijdig worden gemeld en waarvan BLISS'NESS meent dat deze gegrond zijn, beschikt zij over een termijn van 30 dagen om tegemoet te komen aan de vermeende tekortkoming (bv. opnieuw uitvoeren van de behandeling), alvorens de klant beroep kan doen op diens overige rechten (ontbinding, schadevergoeding, etc.).

### *Verkoop van producten*

15.3 Garantie op producten wordt uitsluitend door de fabrikant geleverd. De garantie die BLISS'NESS verleent is te allen tijde beperkt tot de garantie waarop zij zich kan beroepen t.a.v. haar leveranciers en fabrikanten. Onder meer in volgende gevallen komt deze garantie te vervallen:

- indien de klant zich voor melding aan een gebrek niet houdt aan hetgeen onder artikel 14.4 wordt bepaald;
- indien de klant andere producten heeft gebruikt dan de door BLISS'NESS aanbevolen producten;
- indien de klant de adviezen over de nazorg van de behandeling niet heeft opgevolgd zoals tevens opgenomen in het intakeformulier;
- indien de klant de producten niet volgens het door BLISS'NESS gegeven advies heeft gebruikt of in combinatie met andere producten;
- indien de klant de aanbevolen producten niet volgens de gebruiksaanwijzing heeft gebruikt.

### *Algemeen*

15.4 De klant moet eventuele tekortkomingen met betrekking tot de geleverde diensten of producten binnen de 5 kalenderdagen nadat de uitvoering of levering kenbaar maken aan BLISS'NESS, middels een met reden omkleed schrijven (per aangetekende brief of e-mail), inclusief foto's. Bij gebreken of tekortkomingen die tijdig werden gemeld en waarvan BLISS'NESS meent dat deze gegrond zijn, beschikt zij over een termijn van 30 kalenderdagen om hieraan tegemoet te komen (bv. opnieuw uitvoeren van de behandeling), alvorens de klant beroep kan doen op diens overige rechten (ontbinding, schadevergoeding, etc.). Bij gebreke aan (tijdige) reactie, wordt de klant geacht akkoord te gaan met de geleverde diensten, en kan de klant geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

15.5 BLISS'NESS kan slechts aansprakelijk worden gesteld voor opzet, zware fout of voor die van aangestelden of lasthebbers, fraude of bedrog, alsook voor het niet uitvoeren van de essentiële verbintenissen die het voorwerp van de overeenkomst uitmaken. Gebreken dewelke intrinsiek aanwezig waren in het behandelde object, dan wel voortvloeiën uit verkeerdelijk verschaft informatie of uitdrukkelijke instructies door de klant, kunnen geen aanleiding tot aansprakelijkheid geven in hoofde van BLISS'NESS. Ook de gevolgen van maatregelen die de klant in geval van complicaties of bijwerkingen op eigen initiatief of op advies van een derde treft, geven geen aanleiding tot aansprakelijkheid van BLISS'NESS.

15.6 BLISS'NESS is daarenboven nooit aansprakelijk voor:

- eventuele schade die voortvloeit uit een behandeling wanneer deze behandeling werd uitgevoerd na negatief advies van BLISS'NESS en die vervolgens op uitdrukkelijk verzoek van de klant werd uitgevoerd;

- eventuele schade die voortvloeit uit de oorkaarthetherapiebehandeling, inclusief maar niet beperkt tot brandwonden, allergische reacties of andere complicaties;
- eventuele schade die voortvloeit uit een cupping massagebehandeling, inclusief maar niet beperkt tot brandwonden of andere complicaties;
- eventuele schade die voortvloeit uit het niet correct aanleveren van informatie inclusief informatie met betrekking tot medische aandoeningen;
- eventuele schade die voortvloeit uit het niet afsluiten van een reis- en annulatieverzekering door de klant.

15.7 De klant vrijwaart BLISS'NESS in hoofdsom, kosten en interesten voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade (beweren) geleden te hebben, in het bijzonder in toepassing van artikel 544 B.W./artikel 3.101 Nieuw B.W. inzake burenhinder.

15.8 In geval van aansprakelijkheid in hoofde van BLISS'NESS blijft de vergoedbare schade beperkt tot directe materiële schade en letselschade die het rechtstreekse gevolg zijn van de toerekenbare tekortkoming en is de maximale schadevergoeding beperkt tot het bedrag waarvoor de verzekering tussenkomst verleent, dan wel beperkt tot 10% van het factuurbedrag voor de betrokken werkzaamheden indien de verzekering geen dekking verleent. BLISS'NESS heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid afgesloten bij een in België gevestigde verzekeraar. Op eenvoudig verzoek kan aan de klant een verzekeringsattest worden bezorgd. Dit attest bevat algemene informatie met betrekking tot de door BLISS'NESS afgesloten burgerlijke aansprakelijkheidspolis. Verder is BLISS'NESS niet aansprakelijk voor vermogensschade, indirecte schade of gevolgschade.

15.9 De klant kan in geen geval, mede inbegrepen in geval van opzet of zware fout, de bestuurders van BLISS'NESS rechtstreeks contractueel aansprakelijk stellen voor schade geleden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

15.10 Iedere vordering van de klant tot schadevergoeding dient steeds te worden ingesteld binnen een termijn van 3 maanden nadat de feiten waarop deze vordering wordt gebaseerd gekend waren door de klant of redelijkerwijze gekend konden zijn. Indien de vordering niet binnen deze termijn wordt ingesteld, komt deze te vervallen wegens verjaring.

## **ARTIKEL 16: OVERMAGT EN BEËINDIGING OVEREENKOMST**

### *Overmacht en verandering van omstandigheden*

16.1 In geval van tijdelijke overmacht worden de verplichtingen van BLISS'NESS onder deze overeenkomst, geschorst of beperkt gedurende de periode van overmacht zonder enige aansprakelijkheid in hoofde van BLISS'NESS.

16.2 Onder overmacht dient te worden verstaan: elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis onafhankelijk van de wil BLISS'NESS die een onverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van diens verbintenis, zoals, maar niet beperkt tot breuken in de hand, pandemie, langdurige ziekte, zwangerschap van de schoonheidsspecialiste, overlijden, wilde staking of lockdown, vertraging in aanlevering of uitputting van materialen, annulering of vertraging van vluchten, niet-beschikbaarheid van geboekte accommodaties of andere essentiële diensten voor de uitvoering van retreats of opleidingen, extreme weersomstandigheden, faillissement leverancier, het niet ter beschikking zijn van water of elektriciteit, technische storing, embargo's, wettelijke verplichtingen, terrorisme of oorlog.

16.3 Indien de uitvoering van de overeenkomst gedurende een periode van zes maanden verhinderd wordt door overmacht, zodat deze niet langer als tijdelijk kan worden beschouwd, hebben zowel BLISS'NESS als de klant het recht om de overeenkomst door middel van aangetekend schrijven te herzien of te beëindigen, zonder dat daarbij een schadevergoeding verschuldigd is aan de andere partij. De klant is gehouden tot het vergoeden van alle door BLISS'NESS tot op dat ogenblik geleverde prestaties en gemaakte kosten. In het geval de overmacht te wijten is aan de uitputting van materialen of het faillissement van leveranciers is BLISS'NESS in afwijking van hetgeen in deze bepaling werd opgenomen, gerechtigd om in een vervanging door gelijkwaardige materialen te voorzien. BLISS'NESS zal de klant hiervan in kennis stellen, dewelke op zijn beurt het recht heeft om bezwaar te uiten, waarna er in onderling overleg naar een oplossing toe gewerkt zal worden.

### *Annulering/vroegtijdige opzegging*

#### **Algemeen**

16.4 Indien de overeenkomst door de klant eenzijdig, geheel of deels, uitdrukkelijk of impliciet, voortijdig opgezegd wordt, heeft BLISS'NESS van rechtswege en zonder

voorafgaande ingebrekestelling recht op 1) betaling door de klant van de reeds uitgevoerde werkzaamheden, de reeds door BLISS'NESS gemaakte kosten en de reeds geleverde diensten, en 2) bijkomend een door de klant te betalen beëindigingsvergoeding voor de gederfde winst forfaitair begroot op 20% van de totale prijs van de behandeling of dienstverlening met een minimum van € 250,00. Deze forfaitaire vergoeding laat het recht van BLISS'NESS om betaling te vorderen van een aantoonbare hoger werkelijk geleden schade onverlet.

16.5 De klant kan de overeenkomst met BLISS'NESS na het versturen van een aangetekende ingebrekestelling waarin een ultieme respijttermijn wordt gegund aan BLISS'NESS, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder vergoeding noch inachtneming van een opzeggingstermijn ontbinden, in geval van een ernstige contractuele wanprestatie door BLISS'NESS.

### **Behandelingen**

16.6 Voor elke online geboekte behandeling is een voorschot van minstens 30% vereist, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen partijen. Dit voorschot of deze waarborg wordt in geen geval gerestitueerd. In geval van annulering door de klant kan deze verzoeken om een cadeaubon ter waarde van het betaalde bedrag. Deze cadeaubon heeft een geldigheidsduur van één jaar vanaf de datum van de geannuleerde afspraak.

16.7 Het annuleren van een afspraak dient steeds telefonisch of per e-mail te geschieden en niet via sociale media of andere digitale communicatiekanalen, en dit uiterlijk 48 uur voor aanvang van de afspraak. Indien de klant de afspraak niet binnen de vooropgestelde termijn annuleert, dan wel niet verschijnt op de afspraak, behoudt BLISS'NESS zich het recht voor om het reeds betaalde voorschot in te houden. Als de annulering echter binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak plaatsvindt, wordt het volledige bedrag van de behandeling in rekening gebracht aan de klant zonder terugbetaling.

### **Binnenlandse opleidingen en retreats**

16.8 Het annuleren van een binnenlandse opleiding of retreat dient steeds telefonisch of per e-mail te geschieden, en niet via sociale media of andere digitale communicatiekanalen, en dit uiterlijk twee weken voor aanvang van de opleiding. Indien de klant de afspraak niet binnen de vooropgestelde termijn annuleert, dan wel niet aanwezig is op het moment dat de opleiding doorgang vindt, behoudt BLISS'NESS zich het recht voor om 70% van het inschrijvingsgeld in te houden ter dekking van de locatie, verblijfs- en administratieve kosten. In dergelijke gevallen biedt BLISS'NESS echter de mogelijkheid om de overige 30% van het inschrijvingsgeld te verkrijgen in de vorm van een cadeaubon die kan worden gebruikt voor toekomstige opleidingen, retreats of andere diensten die worden aangeboden door BLISS'NESS.

### **Buitenlandse opleidingen en retreats**

16.9 Bij annulering door de klant vóór de aanvang van de buitenlandse opleiding of retreat is de klant een annuleringsvergoeding verschuldigd gelijk aan de reeds gemaakte en niet-recupereerbare kosten, vermeerderd met redelijke administratie- en organisatiekosten, forfaitair minimaal begroot op 25% van de totaalprijs, met een minimum van 250,00 EUR.

16.10 Indien BLISS'NESS een opleiding, traject of retreat vóór aanvang annuleert om een andere reden dan overmacht of een objectief verantwoorde organisatorische, veiligheids- of gezondheidsreden, heeft de klant recht op terugbetaling van de reeds betaalde bedragen. BLISS'NESS kan in dat geval, mits akkoord van de klant, een gelijkwaardig alternatief of een verplaatsing voorstellen. Partijen streven steeds een alternatief of verplaatsing na. Behoudens dwingend recht is BLISS'NESS in dat geval niet gehouden tot enige verdere schadevergoeding, behalve in geval van opzet, zware fout of wanneer de klant aantoonbaar rechtstreekse en onvermijdbare kosten te hebben gemaakt die niet meer recupereerbaar zijn en die rechtstreeks voortvloeiën uit de annulering door BLISS'NESS.

### *Ontbinding wegens ernstige contractuele wanprestatie*

16.10 BLISS'NESS kan de overeenkomst met de klant met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, zonder vergoeding, schadeloosstelling of inachtneming van een opzeggingstermijn ontbinden, in geval van een ernstige contractuele wanprestatie door de klant. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de volgende punten niet-limitatief zullen worden beschouwd als ernstige contractuele wanprestatie: de niet-betaling van het voorschot en/of de facturen van BLISS'NESS, het niet tijdig verschaffen van de noodzakelijke informatie voor de uitvoering van de opdracht, fraude, verduistering, slechtmaking van BLISS'NESS door de klant, faillissement, liquidatie, kennelijk onvermogen of vermoeden van

insolvabiliteit van de klant. Het recht van BLISS'NESS om de overeenkomst in dit geval te ontbinden, laat diens recht op vergoeding van de reeds uitgevoerde werkzaamheden en aangeleverde materialen onverlet.

#### **ARTIKEL 17: INTELLECTUELE EIGENDOMS-RECHTEN**

17.1 De intellectuele eigendomsrechten op al hetgeen samenhangt met de door BLISS'NESS verrichte diensten, waaronder de inhoud van haar behandelingen en de daarbij gebruikte methodes, verstrekte instructies en adviezen en haar (reclame) uitingen op folders, op haar website of elders op het internet en sociale media, berusten bij BLISS'NESS. Niets van het voorgaande is bedoeld om door de klant te imiteren, te wijzigen of te modificeren zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van BLISS'NESS.

17.2 De documenten, cursussen, e-books, lesmaterialen, ideeën, processtechnieken en andere creaties die in het kader van de dienstverlening worden aangewend of gecreëerd, blijven de uitsluitende intellectuele eigendom van BLISS'NESS, met een louter gebruiksrecht voor de klant. Het is de klant niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van BLISS'NESS gegevens uit en/of gedeelten van het verstrekte lesmateriaal/verstrekte informatie door te geven aan derden, te publiceren, te verspreiden of te vermenigvuldigen op welke wijze dan ook.

17.3 Toegang tot e-books, documenten, video's, online modules, werkboeken, opnames, lesmateriaal, digitale inhoud, platformen en andere knowhow van BLISS'NESS verleent aan de klant uitsluitend een persoonlijk, beperkt, herroepbaar en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, en nooit enig eigendomsrecht of exclusief recht.

17.4 Het in artikel 17.3 bedoelde gebruiksrecht is steeds afhankelijk van de volledige, tijdige en definitieve betaling van alle door de klant aan BLISS'NESS verschuldigde bedragen. Indien de klant, ondanks gedeeltelijke betaling of betaling van een voorschot, nalaat het saldo volledig en definitief te voldoen, vervalt elk recht op verder gebruik van de betrokken inhoud van rechtswege en met onmiddellijke ingang.

17.5 In geval van niet-betaling, laattijdige betaling, terugboeking, chargeback, betwisting of andere herroeping van een reeds ontvangen betaling, is BLISS'NESS gerechtigd om de toegang tot alle digitale inhoud, platformen, documenten, video's, e-books, modules en andere knowhow onmiddellijk op te schorten of definitief in te trekken. Vanaf dat ogenblik dient de klant zich onmiddellijk te onthouden van ieder verder gebruik, iedere reproductie, verspreiding, bewaring, mededeling of exploitatie van de betrokken inhoud, in welke vorm ook.

17.6 De betaling van een voorschot verleent de klant geen autonoom of blijvend gebruiksrecht op reeds ontsloten inhoud indien de overige verschuldigde bedragen niet volledig en definitief worden voldaan. In dat geval blijft het betaalde voorschot integraal verworven voor BLISS'NESS als minimumvergoeding voor de reeds ter beschikking gestelde knowhow, de reeds ontsloten digitale inhoud, de administratieve verwerking en de daardoor ontstane blokkering van commerciële opportuniteiten, onverminderd het recht van BLISS'NESS om vergoeding te vorderen van hogere werkelijk geleden schade.

17.7 Indien de klant, na verval of intrekking van zijn gebruiksrecht, de inhoud van BLISS'NESS toch verder gebruikt, bewaart, kopieert, verspreidt, deelt of op enige wijze exploiteert, is de klant aan BLISS'NESS van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 500,00 EUR per vastgestelde inbreuk, onverminderd het recht van BLISS'NESS om hogere werkelijk geleden schade te bewijzen.

17.8 Indien de klant vóór volledige en definitieve betaling reeds toegang heeft gekregen tot digitale inhoud, e-books, documenten, video's, online modules, werkboeken, communities, platformen of andere beschermde inhoud van BLISS'NESS, tast een latere niet-betaling, terugboeking, chargeback, betwisting of herroeping van de betaling de verschuldigdheid van de overeengekomen prijs niet aan. BLISS'NESS behoudt zich in dat geval het recht voor de toegang onmiddellijk in te trekken, verdere uitvoering op te schorten en vergoeding te vorderen van alle schade, kosten en administratieve lasten die hierdoor worden veroorzaakt.

#### **ARTIKEL 18: HERROEPINGSRECHT**

18.1 Onderhavig artikel is uitsluitend van toepassing op overeenkomsten op afstand afgesloten door particuliere klanten (consument – B2C, in de zin van artikel art. I.1, 2° WER) buiten de lokalen van BLISS'NESS om. Dit artikel is niet van toepassing op ondernemingen in de zin van artikel art. I.1, 1° WER.

18.2 De klant beschikt in principe over een wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen vanaf de dag volgend op het sluiten van de overeenkomst op afstand en dit zonder opgave

van redenen. De klant oefent diens herroepingsrecht geldig uit door binnen deze termijn BLISS'NESS schriftelijk op de hoogte te brengen van zijn beslissing hiertoe. In geval van herroeping zijn de daaraan verbonden administratieve handelingskosten integraal ten laste van de klant.

18.3 Het herroepingsrecht is evenwel niet van toepassing op overeenkomsten op afstand gesloten door particuliere klanten buiten de lokalen van BLISS'NESS om m.b.t. (i) werken op maat vervaardigd of geleverd (ii) goederen die reeds geïncorporeerd werden of op bestelling geplaatst door de klant in professionele hoedanigheid en/of voor professionele doeleinden, (iii) van zodra de diensten volledig zijn uitgevoerd door BLISS'NESS. In elk geval verliest de klant zijn herroepingsrecht van zodra de gehele overeenkomst is uitgevoerd door BLISS'NESS. De klant bevestigt hierbij uitdrukkelijk en voorafgaand dat hij daartoe toestemming heeft gegeven en erkent dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra BLISS'NESS de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd, (iv) overige wettelijke uitzonderingen zoals bepaald in art. VI.47 WER die van toepassing zijn.

18.4 Indien de herroepen overeenkomst met BLISS'NESS bestaat uit het leveren van goederen, dienen de te retourneren goederen zich in onberispelijke staat te bevinden en worden deze enkel aanvaard indien ongebruikt, niet gemonteerd, met alle toebehoren en in originele verpakking vergezeld van het aankoopbewijs. In geval van gebruik, montage, beschadigingen of afwezigheid van aankoopbewijs en verpakking, komt het herroepingsrecht te vervallen. De klant is aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van een behandeling van de goederen die verder reikt dan hetgeen nodig was om een goede functionering van de goederen vast te stellen.

18.5 In geval van herroeping van de overeenkomst op het ogenblik dat de dienstverlening van BLISS'NESS reeds een aanvang heeft genomen, is BLISS'NESS gerechtigd op een vergoeding voor het reeds uitgevoerde gedeelte en de reeds gemaakte kosten.

18.6 De door de klant betaalde bedragen worden bij een tijdig en geldig beroep op het herroepingsrecht binnen de 14 dagen na ontvangst van het verzoek teruggestort. Eventuele reeds gepresteerde diensten of kosten worden afgehouden van het terug te betalen bedrag.

#### **ARTIKEL 19: PROMOTIE**

19.1 Bij het aangaan van de behandelingen stemt de klant ermee in dat voor- en na foto's van de behandeling(en) kunnen worden getoond op de website of andere sociale media kanalen van BLISS'NESS, tenzij schriftelijk anders werd overeengekomen tussen partijen. Deze foto's kunnen door BLISS'NESS ook aangewend worden in zowel fysieke als digitale publicaties, inclusief maar niet beperkt tot het illustreren van de resultaten van de behandeling(en) en het bevorderen van de diensten van BLISS'NESS. Indien de klant bezwaar heeft tegen het gebruik van haar foto's op sociale media, dient de klant BLISS'NESS hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen (via aangetekende brief of per e-mail) en in welk geval BLISS'NESS deze content binnen een redelijke termijn zal verwijderen.

#### **ARTIKEL 20: PRIVACY EN GEGEVENS BESCHERMING**

20.1 BLISS'NESS erkent het belang van een veilige verwerking van persoonsgegevens (waaronder naam, adres, mailadres, locatiegegevens en overige persoonlijke data van natuurlijke personen) conform de heersende nationale regelgeving, waaronder de wet van 30 juli 2018, alsmede Verordening (EU) 2016/679 en tracht deze na te leven.

20.2 De door BLISS'NESS verzamelde persoonsgegevens zullen uitsluitend aangewend worden ter uitvoering van de opdracht op basis van de contractuele relatie tussen partijen, het gerechtvaardigd belang of op basis van een andere rechtvaardigingsgrond. BLISS'NESS erkent de persoonsgegevens steeds vertrouwelijk te zullen verwerken ten behoeve van of in opdracht van de klant.

20.3 BLISS'NESS garandeert dat persoonsgegevens verzameld en verwerkt worden op een transparante wijze en dit enkel voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. Iedere verwerking wordt beperkt tot hetgeen noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor de verwerking plaatsvindt. BLISS'NESS verwerkt persoonsgegevens voor de volgende doeleinden: uitvoering van de overeenkomst, boekhoudkundige doeleinden en wettelijke verplichtingen. BLISS'NESS ziet erop toe dat de persoonsgegevens correct worden geregistreerd en geactualiseerd indien nodig.

20.4 Door beroep te doen op de dienstverlening van BLISS'NESS aanvaardt de klant dat deze gegevens verwerkt kunnen worden. BLISS'NESS maakt gebruik van subverwerkers die in opdracht en onder toezicht van BLISS'NESS persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkingen zullen ten allen tijden beperkt worden tot het strikt noodzakelijke voor het uitvoeren van de respectievelijke opdracht. Behoudens in relatie tot de medewerkers en subverwerkers die in het kader van de dienstverlening betrokken worden, zal BLISS'NESS geen persoonsgegevens uitwisselen met derden, tenzij dit a) noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, b) voortvloeit uit wettelijke bepalingen, gerechtelijke- of overheidsbevelen of c) in geval van uiterste noodzaak.

20.5 BLISS'NESS verbindt zich er toe de nodige technische en organisatorische maatregelen te zullen treffen om verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens tegen te gaan, rekening houdende met de stand van de techniek, de gebruiken in de betrokken sector, en de aard van de verwerking.

20.6 De klant heeft het recht op inzage, kosteloze verbetering en/of weglating van diens verzamelde persoonsgegevens te verzoeken, alsmede het recht om diens toestemming in te trekken of om de overdraagbaarheid van diens gegevens te verzoeken. De door BLISS'NESS verzamelde gegevens kunnen geraadpleegd worden na schriftelijk verzoek aan BLISS'NESS (2431 Laakdal, Klaverhoeve 17 of [jill@blissness.be](mailto:jill@blissness.be)).

20.7 De persoonsgegevens die voor het opmaken van de offerte of het uitvoeren van de opdracht worden opgevraagd, worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende dienstverlening. Indien BLISS'NESS de gegevens voor een langere periode bewaart, baseert zij zich hier ten alle tijden voor op de nodige rechtvaardigingsgronden, waaronder de wettelijke verplichtingen inzake boekhouding, aansprakelijkheid en garantie.

20.8 Vragen en/of klachten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens kunnen gericht worden aan het centrale contactpunt bij BLISS'NESS ([jill@blissness.be](mailto:jill@blissness.be) of 0472 85 88 77). Voor meer informatie kan u steeds de website van de Gegevensbeschermingsautoriteit ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)).

#### **ARTIKEL 21: GEEN ONEVENWICHTIGHEID**

21.1 Partijen bevestigen uitdrukkelijk dat de rechten en plichten zoals opgenomen in onderhavige algemene voorwaarden de consensus tussen partijen en derhalve de werkelijke wil van Partijen inhouden. Deze algemene voorwaarden brengen hierin dan ook geen onevenwichtigheid teweeg. De in onderhavige algemene voorwaarden bedongen risicoverdeling werd verdisconteerd in de overeengekomen prijs.

#### **ARTIKEL 22: NIETIGHEID**

22.1 Elk artikel van onderhavige algemene voorwaarden dient te worden geïnterpreteerd op een wijze die verenigbaar is met de toepasselijke wetgeving. Eventuele nietigheid van een clause zal niet de nietigheid van de volledige overeenkomst met zich meebrengen. De overeenkomst zal in dit geval worden hervormd en afgedwongen alsof de nietige clause nooit opgenomen is geweest. Partijen zullen in dat geval tot een nieuwe overeenkomst trachten te komen waardoor zoveel mogelijk eenzelfde doelstelling of economisch evenwicht tussen partijen wordt bereikt als de niet afdwingbare bepaling bewerkstelligde.

#### **ARTIKEL 23: TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDHEID**

23.1 De overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende handelingen worden exclusief beheerst door het Belgische Recht en dienen overeenkomstig de Belgische wetgeving te worden geïnterpreteerd.

23.2 Uitsluitend de rechtbanken behorende tot het gerechtelijk arrondissement waar de zetel van BLISS'NESS is gevestigd, zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen de klant en BLISS'NESS die uit de overeenkomst of de toepassing van de algemene voorwaarden voortvloeien of hiermee enig verband houden. Voor geschillen met klant-consumenten zijn uitsluitend de bevoegde rechtbanken bevoegd overeenkomstig de dwingende wettelijke bepalingen.