

Algemene voorwaarden

De hieronder beschreven algemene voorwaarden zijn steeds onlosmakelijk verbonden met de diensten uitgevoerd door DE TINNITUS COACH, de handelsbenaming gebruikt door HB Consulting, gevestigd te Borgerhout met btw-nummer BE0753611707.

DE TINNITUS COACH biedt diensten aan met betrekking tot tinnitus coaching. DE TINNITUS COACH zet zich in om haar klanten te leren leven met tinnitus aan de hand van een individueel traject en de daarbij horende activiteiten, omkaderd met online cursussen en trajecten, e-books, lezingen, workshops en individuele consulten.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de volgende uitdrukkingen de volgende betekenissen:

DE TINNITUS COACH: tinnitus coach Haike Bruneel.

De klant: de ondernemer of particulier die DE TINNITUS COACH opdracht geeft tot het uitvoeren van diensten (bijv. advies, een traject, een sessie, een lezing, een workshop, online cursus).

De overeenkomst: de overeenkomst op grond waarvan DE TINNITUS COACH tegen betaling diensten verricht.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, alsook de daaruit voortvloeiende diensten van welke aard dan ook tussen DE TINNITUS COACH en de klant.

Deze algemene voorwaarden zijn terug te vinden op de website, op elke offerte en op elke factuur die werd opgemaakt en verstuurd door DE TINNITUS COACH.

Door het plaatsen van een bestelling voor een dienst aanvaardt de klant de algemene voorwaarden van DE TINNITUS COACH.

Afwijkingen en aanvullingen zijn slechts bindend indien en voor zover die tussen beide partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de bijzondere voorwaarden van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden, heeft het bepaalde in de bijzondere voorwaarden voorrang.

Bij sluiten van de overeenkomst gelden in ieder geval de volgende minimumvoorwaarden:

2.1 DE TINNITUS COACH behoudt zich het recht voor om een klant te weigeren.

2.2 DE TINNITUS COACH zal geen diensten verlenen aan potentiële klanten wiens doeleinden strijdig zijn met deze voorwaarden, de openbare orde, goede zeden of enige wettelijke verplichtingen.

2.3 De klant is minimum 18 jaar bij aanvang van een overeenkomst met DE TINNITUS COACH.

2.4 De klant spreekt Nederlands of Engels.

Artikel 3 - Principes

Het advies en de coaching die DE TINNITUS COACH aanbiedt, zijn gericht op duurzame aanpassingen in levensstijl, zelfzorg en mindset, met als doel habituatie van tinnitus.

DE TINNITUS COACH maakt daarbij geen gebruik van invasieve, gezondheidsverstorende maatregelen, extreme diëten, schadelijke protocollen of onethische praktijken. Het fysieke, mentale, emotionele en energetische welzijn van de klant staat steeds voorop.

De klant die een overeenkomst sluit bij DE TINNITUS COACH verbindt zich ertoe tijdens de begeleidingsperiode geen ander tinnitus coaching traject of therapie op te starten en/of te doorlopen zonder overleg met DE TINNITUS COACH.

Artikel 4 - Bestellen van diensten

De overeenkomst komt tot stand na een bestelling via de website van DE TINNITUS COACH of het schriftelijk en/of per e-mail akkoord van een offerte of opdrachtbevestiging. Zodra een afspraak ingeboekt is na een mondeling of schriftelijk akkoord, is de afspraak bindend en is betaling van het volledige bedrag verplicht. Deze verplichting blijft geldig bij gespreide betaling. Deze regeling geldt ook voor digitale inschrijvingen via de website.

Artikel 5 - Duur en afsluiting van de opdracht

De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde duur, tenzij beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Daarna kan de klant geen aanspraak meer maken op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de dienst zoals

overgebleven coachinguren, sessies en toegang tot (digitaal) lesmateriaal in welke vorm dan ook.

Artikel 6 - Tussentijdse beëindiging van de dienst

Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen in geval van wanprestaties van de andere partij. Een dergelijke beëindiging moet onderbouwd en schriftelijk aan de andere partij worden meegedeeld. In geval van beëindiging door DE TINNITUS COACH lastens de klant heeft DE TINNITUS COACH recht op de volledig overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van gemaakte en eventueel nog te maken kosten.

Als de klant zelf voortijdig beëindigt door andere redenen dan wanprestatie van DE TINNITUS COACH, heeft DE TINNITUS COACH recht op betaling van de volledige overeengekomen opdrachtsom, inclusief gemaakte en eventueel nog te maken kosten.

DE TINNITUS COACH mag overgaan tot voortijdige beëindiging als zich feiten of omstandigheden voordoen die niet aan DE TINNITUS COACH te wijten zijn en een goede uitvoering van de dienst onmogelijk maken. DE TINNITUS COACH behoudt in dat geval minimaal aanspraak op betaling van reeds verleende diensten tot op dat moment.

Artikel 7 - Tarieven en betalingen

Alle prijzen op de website en in schriftelijke communicatie zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.

Na het boeken van een dienst voert de klant de betaling uit via de website, waarna hij onmiddellijk een factuur ontvangt. Diensten worden pas gestart na betaling, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. DE TINNITUS COACH heeft het recht betaling vooraf te vragen en diensten op te schorten tot volledige betaling is voldaan.

Bij betalingsverzuim heeft DE TINNITUS COACH het recht de wettelijke rente in rekening te brengen en diensten op te schorten of te beëindigen. Eventuele invorderingskosten zijn volledig ten laste van de klant.

Betwistingen dienen binnen acht werkdagen na verzending van de factuur per aangetekend schrijven te worden ingediend, op straffe van onontvankelijkheid.

Artikel 8 - Wijzigingen en annulatiebeleid

8.1 Wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de dienst blijkt dat wijzigingen noodzakelijk zijn, passen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg aan.

8.2 Annuleren of wijzigen van afspraken

Afspraken kunnen tot 24 uur vooraf kosteloos worden geannuleerd of verplaatst.

Wijzigingen minder dan 24 uur vooraf leiden tot verval van de sessie, tenzij er sprake is van overmacht of met wederzijdse toestemming.

Bij tweemaal annuleren of verplaatsen door de klant, wordt de sessie van het totaal aantal sessies afgetrokken.

Bij overmacht (bv. ziekte, ongeval) wordt in overleg een nieuwe datum bepaald. Indien de klant geen nieuwe datum aanvaardt, wordt de sessie toch aangerekend.

8.3 Annuleren van workshops of lezingen

Gratis tot 14 dagen voor aanvang.

Tot 7 dagen voor aanvang: 50% wordt aangerekend.

Minder dan 7 dagen: volledige bedrag wordt aangerekend.

8.4 Gratis sessies

Een gratis sessie met DE TINNITUS COACH kan per persoon slechts een keer geboekt worden.

Indien een klant verhinderd is, kan de afspraak tot uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip kosteloos worden verplaatst.

Indien een annulering of wijziging minder dan 24 uur voor de afspraak gebeurt, vervalt het recht op de gratis sessie en kan deze niet opnieuw worden ingepland.

Indien een persoon meermaals een gratis sessie boekt, terwijl hij of zij reeds eerder een gratis sessie bij DE TINNITUS COACH heeft gevolgd, staat het DE TINNITUS COACH vrij om deze nieuwe afspraak te annuleren zonder verdere verplichtingen.

Betaalde gesprekken kunnen steeds en onbeperkt worden geboekt.

Artikel 9 - Online producten

DE TINNITUS COACH kan inhoud en prijs van digitale producten op elk moment aanpassen. Gebruik van de producten en toepassing van de inhoud gebeurt volledig op eigen risico.

Artikel 10 - Uitvoering van de overeenkomst

DE TINNITUS COACH zal de dienstverlening naar haar beste vermogen uitvoeren, maar garandeert geen specifiek resultaat. Alle diensten zijn inspanningsverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen.

Artikel 11 - Sessies en werkwijze

Trajecten bestaan uit vooraf afgesproken sessies, meestal online. Zelfleiderschap en actieve deelname zijn noodzakelijk voor een succesvol resultaat. Vragen tussen sessies door kunnen per e-mail gesteld worden. E-mails worden minstens 1 keer per week beantwoord.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

DE TINNITUS COACH is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit haar diensten. Alle diensten vinden plaats onder verantwoordelijkheid van de klant.

Artikel 13 - Intellectueel eigendom

Op alle materialen van DE TINNITUS COACH rust auteursrecht. Het is de klant niet toegestaan deze te delen, kopiëren of verspreiden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid en privacy

Partijen behandelen alle informatie vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de privacyverklaring.

Artikel 15 - Klachten

Klachten kunnen via e-mail worden ingediend. Indien geen oplossing wordt bereikt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar DE TINNITUS COACH is gevestigd. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 16 - Niet goed geld terug garantie en annuleringsvoorwaarden

16.1 Digitale producten

Na aankoop van digitale producten (zoals e-books, audio's, meditaties, downloads, online cursussen zonder persoonlijke begeleiding) is geen annulering of terugbetaling mogelijk. De klant ziet bij aankoop af van het wettelijke herroepingsrecht.

16.2 Online trajecten met persoonlijke begeleiding

Voor online trajecten met persoonlijke begeleiding (zoals Tem je Tinnitus, Tem je Tinnitus Leefstijl, Tem je Tinnitus Kickstart etc) geldt een "niet goed geld terug"-garantie onder de volgende voorwaarden:

De klant kan enkel aanspraak maken op de garantie na afronding van module 2 en voor de start van module 3.

De eerste twee modules moeten volledig zijn gevolgd binnen de eerste drie weken na aanvang van het traject.

Het werkboek van module 1 en 2 moet volledig ingevuld en doorgestuurd (digitaal of per post) zijn naar DE TINNITUS COACH.

De klant moet actief hebben deelgenomen aan de online sessies die bij deze modules horen.

Annulering kan uitsluitend schriftelijk via e-mail (info@detinnituscoach.be) met een duidelijke omschrijving waarom het programma niet voldoet aan de kwaliteitseisen die de klant eraan gesteld heeft.

Persoonlijke omstandigheden (zoals ziekte, burn-out, familiale of professionele situaties) vormen geen geldige grond voor terugbetaling.

Bij goedkeuring van de annulering wordt het betaalde bedrag terugbetaald, onder aftrek van €250 administratiekosten.

Indien de klant niet aan bovenstaande voorwaarden voldoet, vervalt het recht op terugbetaling volledig.

Artikel 17 - Bijzondere bepalingen

DE TINNITUS COACH behoudt zich het recht voor klanten die het verloop van de werkzaamheden belemmeren of bemoeilijken van verdere deelname uit te sluiten. In geval van uitsluiting is geen restitutie mogelijk.

De klant is verantwoordelijk voor correcte facturatie- en contactgegevens en verplicht wijzigingen binnen 30 dagen door te geven.

DE TINNITUS COACH is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden aan de klant meegedeeld. Bij bezwaar blijven de oude voorwaarden gelden.

Indien enige bepaling geheel of gedeeltelijk nietig is, blijven de overige bepalingen van kracht.

Op deze overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing.

Artikel 18 - Gratis sessies

Een gratis sessie met DE TINNITUS COACH kan per persoon slechts een keer geboekt worden.

Indien een klant verhinderd is, kan de afspraak tot uiterlijk 24 uur voor het afgesproken tijdstip kosteloos worden verplaatst.

Indien een annulering of wijziging minder dan 24 uur voor de afspraak gebeurt, vervalt het recht op de gratis sessie en kan deze niet opnieuw worden ingepland.

Indien een persoon meermaals een gratis sessie boekt, terwijl hij of zij reeds eerder een gratis sessie bij DE TINNITUS COACH heeft gevolgd, staat het DE TINNITUS COACH vrij om deze nieuwe afspraak te annuleren zonder verdere verplichtingen.

Betaalde gesprekken kunnen steeds en onbeperkt worden geboekt.

De overeenkomst wordt alleen in het Nederlands afgesloten.

Op deze overeenkomst is het Belgisch Recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden dateren van juli 2025.