

ALGEMENE VOORWAARDEN – ZIELENREIS

Versie 2025 – geldig voor alle sessies, trajecten, workshops, online diensten en rituelen
Uitgevoerd door: Tamara Noynaert – Zielenreis, gevestigd te Leerbeek
BTW: BE 0874.244.370

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten tussen Zielenreis en de klant, inclusief sessies, trajecten, online consulten, workshops, trainingen, rituelen en themabijeenkomsten.
Door deelname, inschrijving of het boeken van een dienst verklaart de klant kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en ermee akkoord te gaan.

2. Toepasselijkheid

De voorwaarden gelden voor:

- Sessies en trajecten voor kinderen en volwassenen
- Workshops, trainingen, lezingen, rituelen en themabijeenkomsten
- Online sessies, consulten en digitale content

Alle voorwaarden zijn vooraf beschikbaar via de website of per e-mail.

3. Afzeggen of verzetten van afspraken

3.1 Kosteloos annuleren of verzetten kan tot 48 uur voor aanvang.

3.2 Bij annulatie tussen 48 en 24 uur voor aanvang wordt 50% van het sessiebedrag in rekening gebracht.

3.3 Bij annulatie minder dan 24 uur vooraf of bij niet verschijnen wordt 100% van het sessiebedrag in rekening gebracht.

3.4 Geen andere kosten dan de wettelijke forfaitaire schadevergoeding en wettelijke interesten kunnen aan consumenten (B2C) worden aangerekend.

4. Betalingsvoorwaarden – Consumenten (B2C)

4.1 Betaling gebeurt normaal voor of tijdens de sessie, traject, workshop of abonnement, tenzij anders overeengekomen.

4.2 Na het verstrijken van de vervaldatum ontvangt de consument een eerste kosteloze herinnering, conform Boek XIX W.E.R.

4.3 Indien de betaling niet is uitgevoerd binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de eerste herinnering, worden wettelijke interesten en de wettelijke forfaitaire schadevergoeding toegepast.

4.4 Wettelijke forfaitaire schadevergoeding:

- €20 bij saldo $\leq$ €150
- €30 + 10% van het bedrag tussen €150,01 en €500
- €65 + 5% boven €500, met een maximum van €2.000

4.5 Er kunnen geen andere kosten aan de consument worden aangerekend dan de wettelijke forfaitaire schadevergoeding en wettelijke interesten.

4.6 Indien Zielenreis haar betalingsverplichtingen tegenover de consument niet nakomt, heeft de consument recht op dezelfde vergoeding.

4B. Betalingsvoorwaarden – Professionele klanten (B2B)

Professionele klanten vallen onder de wet van 02 augustus 2002 betreffende betalingsachterstand bij handelstransacties. Voor B2B gelden:

- Verwijlinteresten volgens de wettelijke rentevoet
- Vaste forfaitaire schadevergoeding van €40
- Aanvullende redelijke invorderingskosten, indien bewezen

Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op ondernemingen en niet op consumenten.

5. Tarieven

5.1 Tarieven staan op de website en kunnen opgevraagd worden. Tariefwijzigingen worden minimaal één maand van tevoren aangekondigd.

5.2 Tarieven variëren afhankelijk van de aard van de geleverde dienst of abonnement. Tenzij anders overeengekomen geldt betaling zoals vermeld in artikel 4.

6. Online sessies en digitale diensten

Bij online sessies, consulten of digitale content is de klant verantwoordelijk voor:

- voldoende internetverbinding
- een rustige en veilige omgeving
- werking van eigen apparatuur

Disclaimer:

- Alle methodieken, sessies, rituelen en digitale content zijn ter bevordering van welzijn en vervangen geen medische of psychologische behandeling.
 - Zielenreis is niet aansprakelijk voor technische storingen, netwerkproblemen of verlies van gegevens aan kantzijde.
 - De klant bevestigt dat privacy en veiligheid in de eigen omgeving zijn gewaarborgd.
 - Diensten worden als uitgevoerd beschouwd, ook bij storingen aan kantzijde, tenzij anders overeengekomen.
-

7. Overmacht

Bij overmacht – zoals ziekte, ongeval, netwerkstoringen, elektriciteitspannes, crisissituaties of andere omstandigheden buiten redelijke controle – is Zielenreis niet aansprakelijk voor vertragingen, annulaties of herplanning. Zielenreis zal zich inspannen om alternatieve afspraken of oplossingen aan te bieden zonder extra kosten voor de klant.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Zielenreis is geen arts, psychiater of klinisch psycholoog. Er worden geen diagnoses gesteld en geen medische behandelingen vervangen. Alle methodieken zijn aanvullend en welzijnsgericht.

8.2 Zielenreis spant zich in voor een professionele, zorgvuldige en verantwoorde begeleiding, maar de klant blijft zelf verantwoordelijk voor persoonlijke keuzes en het opvolgen van adviezen.

8.3 Zielenreis is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiende uit:

- persoonlijke keuzes van de klant
- gezondheidsproblemen
- het niet opvolgen van adviezen
- onvolledige of foutieve informatie door de klant

8.4 Verslagen, observaties of adviezen zijn uitsluitend ondersteunend en kunnen niet juridisch tegen de therapeut worden gebruikt.

8.5 Behoudens in geval van opzettelijk of zwaar nalatig handelen door Zielenreis, zijn alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid van kracht.

9. Observatie & verslaggeving

Op verzoek kunnen observaties of verslagen worden opgesteld en afzonderlijk aangerekend. Verslagen worden enkel verstrekt met toestemming van de cliënt of wettelijke vertegenwoordigers.

10. Minderjarigen

Voor kinderen onder de 16 jaar is schriftelijke toestemming van beide gezaghebbende ouders vereist, tenzij één ouder exclusief ouderlijk gezag kan aantonen.

11. Vertrouwelijkheid en beroepsgeheim

Alles wat tijdens sessies of rituelen wordt gedeeld, valt onder beroepsgeheim en discretie. Informatie wordt alleen gedeeld:

- met schriftelijke toestemming van de cliënt
 - of indien wettelijk verplicht (acuut gevaar, jeugdhulp, wettelijke meldplicht)
-

12. GDPR – Privacyverklaring

12.1 Verwerkte gegevens: naam, adres, contactgegevens, geboortedatum, intake-informatie, sessieverslagen, facturatiegegevens.

12.2 Doeleinden: planning, facturatie, trajectopbouw, wettelijke verplichtingen.

12.3 Bewaartermijn: 10 jaar, conform richtlijnen voor welzijnsberoepen.

12.4 Inzagerecht: dossiers kunnen op schriftelijk verzoek worden ingezien tegen een redelijke vergoeding.

12.5 Gegevens worden nooit gedeeld zonder uitdrukkelijke toestemming of wettelijke verplichting.

13. Klachtenprocedure

Klachten kunnen rechtstreeks gemeld worden bij Zielenreis.

- Voor hypnose-gerelateerde methodieken kan de klacht, indien gewenst, geëscaleerd worden naar HVB – Hypnose Vereniging België.
 - Voor andere methodieken wordt de klacht behandeld via de interne klachtenprocedure van Zielenreis.
-

14. Toepasselijk recht

Alle overeenkomsten vallen onder Belgisch recht. Bevoegde rechtbank: arrondissement Brussel (Nederlandstalige kamers).

ETHISCHE CODE – ZIELENREIS

- Art. 01. Het hoofddoel is therapie en methodieken te gebruiken ter bevordering van welzijn, persoonlijke groei en het ondersteunen van bewustwording.
- Art. 02. Positief en verantwoord gebruik van methodieken bevorderen.
- Art. 03. Rekening houden met de eenheid van geest, ziel en lichaam; respect voor cliënten staat voorop.
- Art. 04. Samenwerking met coaches, therapeuten & artsen bevorderen in het belang van de mensheid.
- Art. 05. Vrije keuze van de klant respecteren.
- Art. 06. Discretie en stilzwijgen over persoonlijke informatie van cliënten.
- Art. 07. Respect voor wetgeving inzake gezondheidszorgberoepen; geen diagnoses of medische handelingen.
- Art. 08. Correcte communicatie over methodieken en welzijnspraktijken.
- Art. 09. Twijfelachtige medische diagnoses of fouten melden aan betrokken medici of Orde van Geneesheren.
- Art. 10. Handelingen door Zielenreis zijn aanvullend en vervangen geen medisch traject; samenwerking kan wenselijk zijn.
- Art. 11. Publiek vermaak of demonstraties mogen geen schade veroorzaken; ethisch verantwoord handelen is verplicht.
- Art. 12. Lezingen, voordrachten en demonstraties zijn opvoedend en worden aangemoedigd.
- Art. 13. Loyaal, steunend en rechtvaardig tegenover collega's en medici.