

ALGEMENE VOORWAARDEN

BY RAISA is onderdeel van **Vroedvrouw Raisa Hillen Comm.V.**, met vestigingsadres te B-3640 Kinrooi, Steyvershofstraat 9 en ondernemingsnummer BE0701.606.443.

Je kan ons bereiken via het e-mailadres: ouderschap@byraisa.be.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Dienstverlener:** Vroedvrouw Raisa Hillen Comm.V. of BY RAISA
2. **Klant:** De ondernemer of consument die een overeenkomst afsluit met ons en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt.
3. **Aanbod:** trajecten en producten die wij leveren, dit zowel via de website, via sociale media als via e-mail.
4. **Dienst:** de diensten die wij leveren: Vroedvrouw Raisa Hillen of BY RAISA
5. **Producten:** Online cursussen en producten die wij via de website verkopen
6. **Overeenkomst:** de overeenkomst aangegaan tussen jij als Klant en wij als Dienstverlener.
7. **Ingangsdatum:** de overeenkomst gaat in bij het aankopen van een product/dienst.
8. **Herroepingsrecht:** het recht van een consument om binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen af te zien van een overeenkomst op afstand en dit conform artikel VI.47 ev. WER.
9. **Schriftelijk:** de schriftelijke communicatie via e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig.
10. **Website:** www.byraisa.be

Artikel 2 – Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. In deze algemene voorwaarden beschrijven wij de regels op basis waarvan wij als Dienstverlener onze diensten en producten aan jou, als Klant, zullen leveren. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze offertes, aanbiedingen, online programma's, workshops, trajecten, memberships, overeenkomsten, diensten en producten, en bevatten belangrijke informatie over jouw rechten en verplichtingen.

2.2. Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele algemene voorwaarden van jou, als Klant. Dit voor zover er niet van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

2.3. De laatste versie van deze algemene voorwaarden is steeds van toepassing.

Artikel 3 – Aanbod en aanvaarding

3.1. De Dienstverlener doet steeds een aanbod via de website, via e-mail of via sociale media.

3.2. De Dienstverlener heeft steeds het recht om de tarieven en/of voorwaarden aan te passen. Het aanbod dat bestond op het moment dat jij, als Klant, het aanvaardt, m.a.w. aankoopt, is het geldende aanbod.

3.3. De Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien jij, als Klant, redelijkerwijze kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke materiële vergissing of verschrijving bevat, zoals een onrealistische hoge korting of ongebruikelijke lage vraagprijs.

3.4. Bij aanvaarding van het aanbod voor de levering van een dienst of product ga jij, als Klant, ermee akkoord dat de overeenkomst direct wordt uitgevoerd en nagekomen. Jij, als Klant-consument, ziet hiermee af van jouw herroepingsrecht (indien dit van toepassing zou zijn).

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst en informatieverstrekking Klant

4.1. De Dienstverlener biedt verschillende soorten diensten en producten aan.

Tenzij schriftelijk anders zou zijn overeengekomen, zullen de werkzaamheden van de Dienstverlener bestaan uit:

- Het geven van online trainingen, webinars
- Het geven van live workshops
- Het geven van online cursussen

4.2. De Dienstverlener voert de opdracht naar best inzicht en vermogen en volgens de regels van de kunst uit. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het niet-bereiken van het resultaat dat de Klant beoogde.

De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag.

Artikel 5 – Vergoeding:

5.1. Algemeen

De prijs is steeds afhankelijk van het gekozen pakket, product of dienst. De prijzen staan steeds vermeld op de website van de Dienstverlener.

De vermelde tarieven worden steeds uitgedrukt in euro en zijn exclusief BTW.

Gelet op het feit dat Vroedvrouw Raisa Hillen Comm.V. valt onder de bijzondere vrijstellingsregeling kleine ondernemingen (art. 56 BTW Wetboek) wordt er geen BTW aangerekend.

Het overeengekomen tarief omvat alle kosten met uitzondering van extra producten/diensten. Eventuele bijkomende kosten zullen steeds apart worden aangegeven en vallen ten laste van de Klant.

5.2. Facturatie en betaling

5.2.1. Diensten of producten die via de website zijn aangekocht, dienen onmiddellijk en via de website te worden betaald.

5.2.2 Bij aankoop van een dienst op factuur, zal jij, als Klant, een factuur ontvangen die binnen de 14 dagen en uiterlijk voor aanvang van de dienst, dient betaald te worden, tenzij anders overeengekomen.

5.2.3. Bij niet-betaling of wanbetaling van de factuur binnen de gestelde termijn, worden alle openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar en is de Klant vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd van 10% per jaar op het factuurbedrag evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van 150,00 euro. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigd.

5.3. Domiciliëring

5.3.1. De maandelijkse vergoeding wordt, tenzij anders overeengekomen, hetzij via SEPA Europese domiciliëring, hetzij via factuur, maandelijks betaald. De eerste maandelijkse vergoeding wordt onmiddellijk betaald en hiermee geeft de klant haar goedkeuring voor de SEPA domiciliëring.

Daarna zal de maandelijkse betaling gebeuren steeds één maand erna (vb. 1 november ingeschreven, zal de eerstvolgende betaling op 1 december van de rekening gaan). De Dienstverlener zal hiervoor steeds een factuur uitschrijven.

5.3.2. Indien jij, als Klant, niet tijdig betaalt, is de Dienstverlener gerechtigd om de Dienstverlening stop te zetten totdat het verschuldigde bedrag ontvangen is. De verplichting tot betalen blijft in deze situatie onverkort bestaan.

5.3.3. Bij niet-betaling of wanbetaling binnen de gestelde termijn worden alle openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar en ben jij, als

Klant, vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd van 10% per jaar op het factuurbedrag evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van € 150,00. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigd.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

6.1. De bepalingen van dit artikel gelden enkel voor de Klanten, die in hun hoedanigheid van consument, producten en of diensten online aankopen.

Jij, als Klant, hebt het recht om binnen een termijn van 14 kalenderdagen de aankoop van de aangekochte fysieke producten te ontbinden. De Dienstverlener heeft het recht jou, als Klant, te vragen naar de reden van herroeping, maar jij bent niet verplicht een reden op te geven.

De bedenktijd van 14 dagen gaat in op de dag nadat jij, als Klant, of een aangewezen derde, de bevestigingse-mail heeft ontvangen.

6.2. Uitzonderingen: Het herroepingsrecht geldt niet voor de online cursussen en online e-books. De ontbinding van downloads en andere leveringen van digitale inhoud, niet geleverd op een materiële drager, is aldus niet mogelijk wanneer jij, als Klant, voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk hebt ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd en je hebt erkend het ontbindingsrecht te verliezen bij het verlenen van deze toestemming.

Ook geldt het herroepingsrecht niet voor op maat gemaakte documenten en programma's.

Artikel 7 – Uitoefening van het herroepingsrecht

7.1. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet jij, als Klant, de Dienstverlener via een ondubbelzinnige verklaring per e-mail naar ouderschap@byraisa.be op de hoogte stellen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Deze mededeling moet de Dienstverlener bereiken voordat de herroepingstermijn is verstreken.

7.2. Jij, als Klant, moet de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 kalenderdagen na de dag waarop je jouw beslissing om de overeenkomst te herroepen hebt meegedeeld, terugzenden naar de Dienstverlener. Je bent op tijd als je de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

7.3. De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor rekening van jou, als Klant.

7.4. Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om jou, als Klant, aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen door jou, als Klant, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Enkel artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur of aankoopbewijs kunnen worden teruggenomen.

7.5. Indien jij, als Klant, de overeenkomst herroept, zal de Dienstverlener alle tot op dat moment van jou ontvangen betalingen, inclusief de standaard leveringskosten, aan jou, als Klant, terugbetalen binnen maximum 14 kalenderdagen nadat zij op de hoogte is gesteld van jouw beslissing om de overeenkomst te herroepen. Bij verkoopovereenkomsten kan de Dienstverlener wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat jij, als Klant, hebt aangetoond dat je de goederen hebt teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.

7.6. De Dienstverlener betaalt jou, als Klant, terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee je de oorspronkelijke transactie hebt verricht, tenzij je uitdrukkelijk anderszins hebt ingestemd; in ieder geval zullen jou, als Klant, voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 8 – Duurtijd en Levering

8.1. De overeenkomst tussen jou, als Klant, en BY RAISA wordt aangegaan voor de duur bepaald in de dienstverleningsovereenkomst, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

8.2. De datum van levering wordt slechts als aanwijzing opgegeven en bindt BY RAISA niet. Vertraging in de levering geeft jou, als Klant, geen recht op schadevergoeding of prijsvermindering, noch op ontbinding van de overeenkomst.

8.2. Voor aankoop van eventuele fysieke producten gelden de volgende bepalingen: Als verzendadres geldt het adres dat de Klant heeft opgegeven. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.

8.3. De Dienstverlener verzendt de producten binnen de 3-10 werkdagen. Indien producten niet op voorraad zijn, word jij, als Klant, op de hoogte gehouden van de aangepaste levertijd.

8.4. Wanneer de bezorging vertraging heeft, ontvangt je, als Klant, hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 30 kalenderdagen heb, jij als Klant, het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.

8.5. Voor aankoop van digitale producten gelden de volgende bepalingen: Je krijgt deze onmiddellijk na jouw betaling online ter beschikking en ontvangt deze ook per e-mail op het door jou aangegeven e-mailadres.

Artikel 9 – Betwistingen

Jij, als Klant, bent verplicht om eventuele klachten over facturen en/of geleverde diensten of producten binnen de 8 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de Dienstverlener.

Indien van een gebrek van een fysiek product later melding zou worden gemaakt, dan komt jou, als Klant, geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

De klant kan ook steeds kiezen om een klacht in te dienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid. Dit kan via deze link: <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>.

Artikel 10 – Online trainingen

10.1. Om toegang te krijgen tot online Diensten, waaronder online trainingen, dien jij, als Klant, op de website of het online platform een account aan te maken. Je zal ervoor zorgen dat de informatie in het account steeds actueel en up-to-date is. Daarnaast zal je ook zorgen voor een veilig en uniek wachtwoord.

10.2. Toegang tot het gebruikersaccount is strikt persoonlijk. De toegang tot het account, accountgegevens en inloggegevens mogen niet gedeeld worden met derden.

10.3. Bij een vermoeden tot delen van de accountgegevens aan derden, zal de toegang tot jouw account voor onbepaalde tijd geblokkeerd worden, zonder dat de Dienstverlener jou, als Klant, enige vergoeding of betaling verschuldigd is.

10.4. De Dienstverlener heeft de online trainingen ontworpen naar aanleiding van haar ervaring en kennis op vlak van vroedkunde en lactatiekunde. Met de online trainingen wenst de Dienstverlener jou, als Klant, de nodige tools bij te brengen.

10.5. Wanneer jij, als Klant, zou handelen in strijd met deze algemene voorwaarden of op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan de Dienstverlener dan is de Dienstverlener gerechtigd de toegang tot het account te ontzeggen, zonder dat de Dienstverlener hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

10.6. Wanneer bij een online training vermeld staat dat de inhoud 'levenslang' beschikbaar blijft, dan is dit zolang de Dienstverlener, de online training en het online platform blijven

bestaan. Indien de Dienstverlener ervoor kiest de online training niet langer aan te bieden, zal jij, als Klant, hiervan tijdig op de hoogte worden gebracht. .

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

11.1 Algemeen

De Dienstverlener zal zich steeds inspannen de overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Jij, als Klant, erkent dat de Dienstverlener slechts een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting.

De Dienstverlener heeft het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst. De Dienstverlener heeft deze derden met de hoogst mogelijke zorg geselecteerd om een goede kwaliteit van uitvoering te kunnen bereiken.

11.2. Overmacht

De Dienstverlener aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer zij als gevolg van overmacht of vreemde oorzaak niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zullen wij alsnog aan onze contractuele verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is.

Als blijkt dat een verderzetting niet meer mogelijk is, zal de overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

11.3. Relaties met derden

Voor zover de Dienstverlener afhankelijk zou zijn van de medewerking, diensten en leveringen van derden, kan de Dienstverlener op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor schade voortkomend uit deze relaties of het verbreken ervan.

11.4. Contractuele tekortkomingen

Indien bij het uitvoeren van onze overeenkomst een ernstige tekortkoming aan de Dienstverlener te wijten zou zijn kan je haar schriftelijk in gebreke stellen, waarbij er een redelijke termijn wordt gegund om alsnog onze verplichtingen na te komen. De Dienstverlener kan slechts aansprakelijk gesteld worden voor een vervangende schadevergoeding die niet hoger kan zijn dan het factuurbedrag. Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige tekortkoming van een aangestelde of derden.

Iedere aansprakelijkheid voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder enige vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

De aansprakelijkheid van de Dienstverlener wordt bovendien beperkt tot de aansprakelijkheid die door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.

11.5. Technische problemen website

De Dienstverlener kan geen bepaalde uptime van de website garanderen. De digitale inhoud kan daardoor eventueel voor korte periodes niet beschikbaar zijn. Jij, als Klant, kan hiervoor geen vergoeding vorderen, wanneer dit binnen redelijke proporties blijft.

De Dienstverlener stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de website en de online diensten zo spoedig mogelijk weer beschikbaar zijn. De Dienstverlener kan evenwel geen enkele garantie bieden.

11.6. Website

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door inbraak of hacking van de Website. De Dienstverlener zal het nodige doen om alle redelijke beveiligingsmaatregelen in acht te nemen en dit conform de stand ter technieken die op dit moment beschikbaar zijn.

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade door phishing, farming of andere vormen van internetfraude of andere criminele activiteiten.

Artikel 12 – Intellectuele eigendomsrecht

12.1. Door acceptatie van deze algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk erkend door jou, als Klant, dat alle ontwerpen, informatie, afbeeldingen, e-mails, downloads, schema's, modules en/of materialen, en overige inhoud op de website en online teaching platform, eigendom zijn van de Dienstverlener en beschermd zijn door de relevante rechten van intellectuele eigendom, waaronder doch niet beperkt tot auteursrechten, merkenrechten, databankrechten, naburige rechten, octrooien en modelrechten.

12.2. De Dienstverlener verleent aan jou, als Klant, een beperkt, persoonlijk, niet exclusief, niet sub-licentieerbaar, niet overdraagbaar en onherroepelijk recht om de diensten en producten te gebruiken voor persoonlijke doeleinden en onder de voorwaarden, zoals in deze algemene voorwaarden gesteld. Dit enkel gedurende de duurtijd van de overeenkomst.

12.3. Het is jou, als Klant, uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud, opgesteld door de Dienstverlener, te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken.

Het is jou, als Klant, ook verboden om de gegeven licentie over te dragen aan derden. De Klant mag sluitend de werken downloaden, opslaan en/of printen voor strikt persoonlijk gebruik.

12.4. Partijen kunnen steeds hiervan afwijken door middel van een schriftelijke overeenkomst.

Artikel 13 – Gegevensverwerking

13.1. Door het aanvaarden van een aanbod, verklaar jij je, als Klant, akkoord met de verwerking van zijn persoonsgegevens conform de privacy policy van de Dienstverlener. Deze algemene voorwaarden dienen te worden gelezen in combinatie met de privacy policy die toegankelijk is op onze website.

13.2. Door het aanmaken van een account, aanvaard je, als Klant, zonder voorbehoud deze algemene voorwaarden. Daarnaast moet de Dienstverlener voor het aanmaken van het gebruikersaccount of het opmaken van bepaalde documenten de persoonsgegevens verwerken. De omstandigheden waarin dat gebeurt, worden nader omschreven in de privacy policy.

13.3. In het kader van de diensten die de Dienstverlener verricht, verwerkt zij als 'verantwoordelijke' persoonsgegevens van de contactpersonen die jij, als Klant, opgeeft. De contactgegevens van deze personen kunnen verwerkt worden in het kader van ons Klantenbeheer, voor marketingdoeleinden, en dienen om onze overeenkomst met jou, als Klant, naar behoren uit te voeren.

Artikel 14 – Geheimhouding

14.1. Partijen zullen ertoe gebonden zijn een volledige geheimhoudingsverplichting in acht te nemen.

Dit houdt in dat zij, behoudens uitdrukkelijke toestemming van de andere partij, geen van de bedrijfsgeheimen van elkaar in verband met eender welk bedrijfsfacet mag gebruiken, verspreiden of overbrengen naar enig andere derde, in het bijzonder, maar zonder dat dit een limitatieve opsomming is, inzake de prijszetting, marketing, productie, financiering, en strategische ontwikkeling van de onderneming, lijsten of details inzake Klanten en vroegere of potentiële Klanten, contractuele voorwaarden, enz...

Deze geheimhoudingsverplichting zal gelden tijdens de duurtijd van de overeenkomst en erna.

14.2. De geheimhouding vervalt indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak één van beide partijen verplicht wordt de vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken.

14.3. Partijen erkennen het belang van deze verplichting. De schending van deze geheimhoudingsverplichting tijdens de duur van deze overeenkomst geldt als een ernstige fout.

In geval van schending van dit artikel, zullen partijen een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van € 1.500,- onverminderd het recht om een aanvullende schadevergoeding te eisen, zo deze som niet voldoende de schade vergoedt. Deze schadevergoeding is verschuldigd aan de andere partij zonder dat dit het recht om alle mogelijke andere rechtsmiddelen aan te wenden, kan beperken.

Artikel 15 – Algemeen

15.1. Niemand kan zijn of haar rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of onze overeenkomsten overdragen aan een derde partij zonder toestemming van de andere partij.

15.2. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd zou zijn met een wettelijke bepaling, en daardoor nietig zou zijn, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Indien nodig zullen partijen gezamenlijk een nieuwe bepaling overeen komen die in dezelfde lijn ligt met het doel van de nietige bepaling.

15.3. Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. Elke betwisting i.v.m. de interpretatie of uitvoering van een contract en m.b.t. onze facturen behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Leuven.