

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### INLEIDING



Welkom, goed dat je deze algemene voorwaarden leest. Geen zorgen. Het is best wat leesvoer, maar het is zo makkelijk mogelijk gehouden.

Terra Voice is een eenmanszaak, waar Gelinde Hengst als eigenaresse aan verbonden is. Terra Voice biedt hoogwaardige holistische coaching trajecten op maat om jou de beste mogelijke resultaten te bieden bij het herstellen van je (pijn)klachten en/of te groeien in je persoonlijke ontwikkeling.

Terra Voice biedt holistische therapie/coaching vanuit een multidisciplinaire aanpak en opleiding en training vanuit the Terra Voice Academy.

#### **Algemene voorwaarden**

Voor het leveren van de diensten werkt Terra Voice met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden gelden voor zowel consumenten als zakelijke klanten. Daar waar specifieke bepalingen enkel gelden voor de ene of de andere doelgroep, zal dit altijd uitdrukkelijk worden vermeld.

In dit document lees je onder welke voorwaarden en welke wederzijdse verwachtingen de dienst wordt geleverd. Aan het einde van het document, wordt een aantal begrippen die je in dit document tegenkomt verder toegelicht, zodat daar geen onduidelijkheid over kan bestaan.

Voor de leesbaarheid van de algemene voorwaarden is gekozen om in plaats van 'client' in jij-vorm te schrijven. Uit ervaring weet ik namelijk hoe belangrijk duidelijke communicatie is. Is er toch iets niet helemaal helder? Schroom dan niet om je vraag te stellen.

Hartelijk dank voor het vertrouwen in Terra Voice. Ik kijk uit naar een fijne samenwerking!

Hartelijke groeten,

Gelinde Hengst  
Eigenaresse Terra Voice

## BEDRIJFSGEGEVENS

### TERRA VOICE

Gesinde Hengst  
Lijzijde 37  
3823 TE AMERSFOORT

KvK-nummer : 32079296  
Website : [www.terravoice-totalhealing.nl](http://www.terravoice-totalhealing.nl)  
Email : [gelinde@terravoice.nl](mailto:gelinde@terravoice.nl)  
Telefoonnummer : 06 - 83331126

Als Vaktherapeut is Gesinde Hengst aangesloten bij de beroepsvereniging FVB en NVvMT.

## ARTIKEL 1. WAAR DE ALGEMENE VOORWAARDEN OP VAN TOEPASSING ZIJN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op:
  - Elk aanbod of offerte waarop Terra Voice deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard; en
  - Op elke tot stand gekomen overeenkomst (ook de overeenkomsten die op afstand worden gesloten).
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
3. Door de volgende zaken verklaar je dat je kennis hebt genomen van de algemene voorwaarden en dat je met deze voorwaarden akkoord gaat:
  - (online) ondertekening of goedkeuring van een offerte of overeenkomst (waarbij de voorwaarden zijn meegezonden of erop adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
  - schriftelijk goedkeurende opdrachtverstrekking (waarbij de voorwaarden vooraf zijn meegezonden of erop adequate en voldoende wijze is gelinkt naar deze voorwaarden); of
  - mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking. Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst Terra Voice altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden en zal zo spoedig mogelijk een versie nazenden.
4. De tekst van deze algemene voorwaarden kun je elektronisch inzien via de website [www.terravoice-totalhealing.nl](http://www.terravoice-totalhealing.nl)
5. Je kunt deze voorwaarden op een eenvoudige manier opslaan op bijvoorbeeld de harde schijf van jouw pc of op een USB-stick (of een andere duurzame gegevensdrager).
6. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden. Met andere woorden; wat hebben wij bedoeld te regelen.
7. Een rechter kan een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig<sup>1</sup> verklaren of vernietigen. Of de bepalingen worden vanzelf nietig. In al deze situaties blijven de overgebleven bepalingen volledig van toepassing.
8. Is de situatie uit het vorige artikellid aan de orde? Dan treden we samen in overleg om nieuwe bepalingen af te spreken die de nietige of vernietigde bepalingen vervangen.  
We houden daarbij in ons achterhoofd dat de strekking van de oorspronkelijke bepalingen leidend zijn.

## ARTIKEL 2. HET AANBOD

1. Elk aanbod van Terra Voice is vrijblijvend, tenzij er sprake is van een geldigheidsduur. Die vind je dan bijvoorbeeld terug op de offerte/in het aanbod.
2. Terra Voice kan een aanbod nog wijzigen, tenzij je in de tussentijd al akkoord bent gegaan met het aanbod.
3. Als Terra Voice een aanbod maakt dan wordt dit gebaseerd op de door jou verstrekte gegevens.
4. Onvolledigheid en/of onjuistheid van de verschaft informatie komt voor jouw rekening en risico.

5. Terra Voice is niet gebonden aan kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod.
6. Een mondeling aanbod door Terra Voice is niet bindend, tenzij deze door Terra Voice schriftelijk is bevestigd.
7. Terra Voice kan altijd prijswijzigingen doorvoeren. Je hebt dan 7 dagen nadat dit aan je kenbaar is gemaakt, het recht om alsnog af te zien van de overeenkomst.
8. Een jaarlijkse indexering, maar ook indien aantoonbaar inkooprijzen zijn verhoogd, zijn altijd redenen tot een prijswijziging en geven je niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
9. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### ARTIKEL 3. DE PRIJS

1. Alle genoemde prijzen zijn in euro's.
2. De prijzen zijn inclusief btw tenzij anders aangegeven. Voor de trajecten is Terra Voice niet btw-plichtig aangezien dit aanbod onder de medische zorg valt.
3. Een kennismakingsgesprek van maximaal 30 minuten is vrijblijvend en word je niet in rekening gebracht.

### ARTIKEL 4. HOE DE OVEREENKOMST TOT STAND KOMT

1. Voor de goede orde, met overeenkomst wordt ook wel de opdracht bedoeld.
2. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat je het aanbod inclusief de algemene voorwaarden mondeling of schriftelijk hebt aanvaard.
3. Een mondeling overeengekomen opdracht, zal nog wel als formaliteit schriftelijk worden bevestigd. Dit doe je door ondertekening van de opdracht, offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging.
4. Het is niet mogelijk de overeenkomst over te dragen aan iemand anders.
5. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.

### ARTIKEL 5. JE BEDENKTIJD (HERROEPINGSRECHT)

#### *Dit artikel geldt uitsluitend voor consumenten*

1. Je hebt normaalgesproken altijd 14 dagen bedenktijd als je een overeenkomst op afstand sluit. Bijvoorbeeld je sluit de overeenkomst per telefoon, e-mail, videobellen, social media, een contactformulier of WhatsApp.
2. De 14 dagen bedenktijd gaat in, op de dag dat je de overeenkomst bent aangegaan.
3. Het herroepen doe je binnen 14 dagen. Je geeft dan aan Terra Voice door dat je gebruik wenst te maken van de wettelijke bedenktijd. Het melden van deze herroeping kun je te doen met behulp van het modelformulier (zie [bijlage 1 Modelformulier voor Herroeping](#)).
4. De koop is in ieder geval een feit, als de 14 dagen om zijn.

## ARTIKEL 6. WAT JE ECHTER NIET KUNT RETOURNEREN

### *Dit artikel geldt uitsluitend voor consumenten*

1. Terra Voice heeft de mogelijkheid om het recht op herroeping in een aantal gevallen uit te sluiten. Voor de liefhebber; dit lees je terug in artikel 6:230p, van het Burgerlijk Wetboek.
2. Het herroepingsrecht geldt niet als er sprake is van een overeenkomst tot het verrichten van diensten indien:
  - 1°. De nakoming is begonnen met jouw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en
  - 2°. Je zelf hebt verklaard afstand te doen van het recht van ontbinding zodra Terra Voice de overeenkomst is nagekomen;
3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt als Terra Voice dit duidelijk in het aanbod/de offerte, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

## ARTIKEL 7. DE BETALING

1. De betaalverplichting ontstaat zodra er sprake is van een overeenkomst (die ontstaat doordat je de opdracht hebt aanvaard).
2. Betaling gebeurt voorafgaand aan de dienstverlening of direct na afloop van een losse dienst.
3. In overleg en na goedkeuring van Terra Voice is het mogelijk in termijnen te betalen.
4. Indien je hebt gekozen voor betalen in termijnen, is het op ieder moment alsnog mogelijk om versneld/in één keer boetevrij het restant af te betalen. Onder welke voorwaarden en voordelen versneld aflossen mogelijk is, bepalen partijen gezamenlijk.
5. Je ontvangt hiervoor een digitale factuur en voldoet deze per bankoverschrijving, contant of via een online betaalsysteem.
6. De betalingstermijn van facturen bedraagt 8 dagen, tenzij anders overeengekomen.
7. Als er iets niet klopt in verstrekte of vermelde betaalgegevens, wil je dit dan meteen aan Terra Voice melden?
8. In geval van wanbetaling, heeft Terra Voice het recht om redelijke kosten in rekening te brengen.
9. Terra Voice zal je wijzen op de te late betaling en een termijn van 14 dagen gunnen om alsnog aan je betalingsverplichtingen te voldoen.
10. Blijft betaling alsnog uit? Dan ben je over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
11. Terra Voice kan de gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen:
  - 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-;
  - 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en
  - 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
12. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft Terra Voice het recht de opdracht meteen te stoppen/op te schorten. Dit ontslaat je dan niet van je betaalverplichting.

## ARTIKEL 8. INHOUD EN UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Terra Voice zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting). Of het gewenste resultaat bereikt wordt is mede afhankelijk van jouw inzet en omstandigheden van buitenaf.
2. Je bent verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, die noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van Terra Voice.
3. Van jou wordt volledig commitment verwacht, omdat dit noodzakelijk is voor het welslagen van de dienst.
4. Je houdt je aan de afspraken in de algemene voorwaarden, je stelt je coachbaar op en gedraagt je fatsoenlijk.
5. Zo niet, dan kan Terra Voice de opdracht opschorten en zal Terra Voice je in dat geval schriftelijk een redelijke termijn geven om alsnog na te komen, je coachbaar op te stellen en je gedrag aan te passen.
6. Na de redelijke termijn ben je in verzuim. Terra Voice kan de opdracht ontbinden als jij na deze redelijke termijn geen verbetering laat zien of als jij je wederom niet aan de overeenkomst of afspraken houdt. Er is geen sprake van teruggaaf van de door jou gedane investering.
7. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, kan geen reden zijn voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
8. De trajecten/opleidingen/trainingen kunnen tot (neven)effecten leiden. Denk hierbij aan het tonen van meer eigenaarschap en leiderschap, meer voor jezelf kiezen tot het versterken (of verbreken) van relaties of het aangaan van een nieuwe functie. Mochten deze beslissingen/eigen initiatieven op enigerlei wijze negatieve gevolgen hebben, dan kan Terra Voice hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld (indirecte en gevolgschade).
9. Terra Voice kan altijd de uitvoering van de overeenkomst aanpassen of wijzigen, als daartoe aanleiding is. Daarbij wordt uiteraard zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht.
10. (Delen) van een opleiding/training worden online aangeboden. Om toegang te krijgen tot de online omgeving, is het noodzakelijk dat je een account aanmaakt met een gebruikersnaam, e-mailadres en wachtwoord. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik van een veilig wachtwoord en zal zorgvuldig omgaan met de inloggegevens van het account. Bij een vermoeden van ongeoorloofd gebruik, neem je direct contact op met Terra Voice.
11. Zowel de inhoud van de opleiding/training als de inloggegevens van het account mogen niet met derden gedeeld worden. Wanneer dit toch gebeurt, heeft Terra Voice het recht om je de toegang tot de opleiding/training te ontzeggen en/of haar schade op jou te verhalen. Jij hebt in dat geval geen recht op restitutie van het aankoopbedrag.
12. Jij hebt tot 1 jaar na aanschaf van de dienst toegang tot de online omgeving. Het is jouw verantwoordelijkheid voor die tijd de content te hebben geraadpleegd.
13. Het is jouw verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en faciliteiten (o.a. smartphone of computer, apps, software, stabiele internetverbinding) om deel te kunnen nemen aan het traject/opleiding/training.

14. De inhoud van trajecten/opleidingen/trainingen of onderdelen daarvan, kunnen in de loop der tijd wijzigen. Dit geeft je geen recht op restitutie van het aankoopbedrag of een andere vorm van compensatie.
15. Terra Voice kan de online omgeving tijdelijk buiten gebruik stellen in verband met noodzakelijk onderhoud. Doordat gebruik gemaakt wordt van software van derden, kan Terra Voice niet garanderen dat de content op ieder moment beschikbaar is.
16. Het is niet toegestaan screenshots te maken of op een andere wijze beelden/opnamen te delen van de inhoud van een opleiding/training, tenzij je hier vooraf toestemming voor hebt gekregen van Terra Voice.
17. Terra Voice mag praktijkverhalen gebruiken commerciële doeleinden zoals social media, blogs, interviews en haar website. Deze verhalen worden anoniem gedeeld zodat je privacy gewaarborgd blijft. Het kan wel voorkomen dat je jezelf herkent in een verhaal.

## ARTIKEL 9. INSCHAKELEN VAN DERDEN

1. Terra Voice kan bepaalde werkzaamheden laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW<sup>1</sup> wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Als Terra Voice derden inschakelt, welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal Terra Voice zo nodig communiceren.

## ARTIKEL 10. HET TUSSENTIJD BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

1. Zowel Terra Voice als jij hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;
  - i) Een verzoek tot faillissement;
  - ii) (Voorlopige) uitstel van betaling;
  - iii) Of schuldsanering;wordt ingediend, zonder enige verplichting van Terra Voice tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

---

<sup>1</sup> **Artikel 7:404 BW:** Indien de opdracht is verleend met het oog op een persoon die met de opdrachtnemer of in zijn dienst een beroep of een bedrijf uitoefent, is die persoon gehouden de werkzaamheden, nodig voor de uitvoering van de opdracht, zelf te verrichten, behoudens voor zover uit de opdracht voortvloeit dat hij deze onder zijn verantwoordelijkheid door anderen mag laten uitvoeren; alles onverminderd de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

**Artikel 7:407 lid 2 BW:** Indien twee of meer personen tezamen een opdracht hebben ontvangen, is ieder van hen voor het geheel aansprakelijk ter zake van een tekortkoming in de nakoming, tenzij de tekortkoming niet aan hem kan worden toegerekend.

**Artikel 7:409 BW:** Indien de opdracht met het oog op een bepaalde persoon is verleend, eindigt zij door zijn dood. Alsdan zijn diens erfgenamen, indien zij kennis dragen van de erfopvolging en van de opdracht, verplicht al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van de wederpartij eisen. Een overeenkomstige verplichting rust op degenen in wier dienst of met wie de opdrachtnemer een beroep of bedrijf uitoefende.

2. Het aanbod van Terra Voice betreft een traject, opleiding of training. Zakelijke klanten hebben bij tussentijdse beëindiging van de dienst geen recht op restitutie van het aankoopbedrag.
3. Ben je consument en wil je tussentijds de overeenkomst beëindigen? Jammer! Dat gaat ten koste van de effectiviteit en het welslagen ervan.  
Je vergoedt bij beëindiging in elk geval:
  - De tot dan toe gemaakte kosten en;
  - De redelijke kosten van derving van winst.
 Deze kosten zal Gelinde Hengst voor je in beeld brengen, zodra je wilt beëindigen.
4. Voor het kopen van een ticket of het bijwonen/volgen van bijvoorbeeld events en workshops geldt dat dit niet restitueerbaar is.  
Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum).
5. Beëindigen van een volledig online aanbod, waarbij alle waarde/informatie meteen beschikbaar is, is niet mogelijk.
6. Beëindigen doe je altijd schriftelijk.
7. Beëindiging is een feit als Terra Voice de ontvangst hiervan schriftelijk bevestigd heeft.
8. Als moment van beëindiging geldt datum poststempel bij beëindiging per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsmail.
9. Het afzeggen of verzetten van een losse sessie (ook binnen een traject) kan kosteloos tot 1 week van tevoren. Binnen deze 1 week voorafgaand aan een losse sessie heeft Terra Voice het recht annuleringskosten en eventuele extra kosten in rekening te brengen, zoals bedoeld onder lid 3. Afzeggen of verzetten binnen 24 uur of een no-show betekent dat 100% van de kosten en winstderving in rekening wordt gebracht.
10. Terra Voice kan een afspraak annuleren dan wel verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht.
11. Terra Voice behoudt zich het recht voor bij onvoldoende deelnemers de startdatum van een opleiding/training te verplaatsen of te annuleren. Hierover wordt je uiterlijk 3 kalenderdagen voor aanvang geïnformeerd. In dat geval heb je het recht binnen achtenveertig (48) uur na deze mededeling te annuleren. Er vindt dan restitutie plaats van het volledige aankoopbedrag.
12. Is Terra Voice toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal Terra Voice zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. Terra Voice zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.

## ARTIKEL 11. OVERMACHT

1. Als Terra Voice gehinderd wordt of verhinderd is, dan kun je Terra Voice niet houden tot het nakomen van welke verplichting dan ook richting jou.  
Het gaat hier alleen om gehinderd worden of verhinderd zijn:
  - Als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan de schuld van Terra Voice, of
  - Op basis van de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen, voor rekening van Terra Voice komt.

2. Ingeval van zogenaamde overmacht aan de kant van Terra Voice, stelt Terra Voice jou hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Hierbij vermeldt Terra Voice aan jou:

- De oorzaak,
- De aard,
- De mogelijk te verwachten duur van de overmacht, en
- De bepalingen van de overeenkomst die als gevolg daarvan niet kunnen worden nagekomen.

Terra Voice spant zich naar redelijkheid in om jou desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

Terra Voice kan de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt. Als deze periode langer duurt dan twee maanden, dan kunnen zowel jij als Terra Voice de overeenkomst ontbinden. Er is dan geen verplichting tot vergoeding van schade aan de ander.

3. Terra Voice kan het inmiddels nagekomen, dan wel na te komen gedeelte van de overeenkomst, afzonderlijk aan je factureren. Dit doet Terra Voice alleen, als zij na het ontstaan van de overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels (gedeeltelijk) is nagekomen of deze zal kunnen nakomen. Jij bent dan verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## ARTIKEL 12. AANSPRAKELIJKHEID BIJ CONSUMENTEN

1. Terra Voice is slechts aansprakelijk voor schade, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is door haar schuld.
2. Terra Voice is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan:
  - a) Door het feit dat jij onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt;
  - b) Door jouw handelen of nalaten;
  - c) Als je zelf bent afgeweken van adviezen, aangedragen perspectieven, je niet hebt gehouden aan gestelde voorwaarden of eisen, in de meest brede zin van het woord;
  - d) Voor mondeling gedane adviezen, uitspraken, etc. die niet op schrift zijn gesteld;
  - e) Tekortkomingen van (ingeschakelde) derden. Hiervoor vrijwaar je Terra Voice;
  - f) Overmachtssituaties.
3. In het geval je schade toebrengt aan de locatie of bezittingen van Terra Voice of anderen, dan ben je hier volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor.

## ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID BIJ ZAKELIJKE KLANTEN

1. Terra Voice is bij de uitvoering van een overeenkomst voor zakelijke klanten nooit tot enige schadevergoeding gehouden dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is neergelegd.
2. Alvorens je tot een claim overgaat, dien je met Terra Voice in overleg te treden om tot een oplossing te komen.
3. Terra Voice is altijd aansprakelijk, in geval van aantoonbare opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid.
4. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.

5. De aansprakelijkheid is beperkt tot aantoonbare, toerekenbare en directe schade.
6. Gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
7. Terra Voice is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is Terra Voice aansprakelijk tot maximaal tweemaal de factuurwaarde, althans dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
8. Terra Voice kan in elk geval niet aansprakelijk worden gehouden:
  - a) Voor het feit dat jij onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt;
  - b) Door jouw handelen of nalaten;
  - c) Als je zelf bent afgeweken van adviezen, aangedragen perspectieven, je niet hebt gehouden aan gestelde voorwaarden of eisen, in de meest brede zin van het woord;
  - d) Voor mondeling gedane adviezen, uitspraken, etc. die niet op schrift zijn gesteld;
  - e) Tekortkomingen van (ingeschakelde) derden. Hiervoor vrijwaar je Terra Voice.

## ARTIKEL 14. WELZIJN

1. Je verklaart dat je voldoende op de hoogte bent gesteld van de aard en inhoud van de desbetreffende diensten van Terra Voice.
2. Als je twijfelt of het gepast is om deel te kunnen (blijven) nemen aan een dienst, uit oogpunt van je welzijn, is het oordeel van Terra Voice doorslaggevend.

## ARTIKEL 15. HEB JE EEN KLACHT?

1. Terra Voice doet zal er alles aan om klachten te voorkomen.
2. Bij een (mogelijk) tekortschieten van Terra Voice in de uitvoering van de overeenkomst, stel je Terra Voice hiervan binnen 7 dagen (en uiterlijk 2 maanden) na constatering schriftelijk in kennis.
3. Terra Voice is een organisatie aangesloten bij het NIBIG waarbij voldaan wordt aan de verplichting rondom de Wkkgz.
4. Terra Voice zal eerst de klacht proberen minnelijk op te lossen. Mochten partijen niet tot een tevreden afhandeling komen, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de organisatie genoemd in lid 3.
5. Klachten geven je niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
6. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

## ARTIKEL 16. GEHEIMHOUDING EN PRIVACY/AVG

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
  - Terra Voice verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;

- De informatie algemeen bekend is of wordt;
  - Terra Voice optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
4. Persoonsgegevens die Terra Voice verwerkt, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. Voor meer informatie wordt verwezen naar de privacyverklaring van Terra Voice.

## ARTIKEL 17. EIGENDOMSRECHTEN

1. Alle bestaande en uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht maar ook op de inhoud van trajecten, opleidingen en trainingen, in de meest ruime zin van het woord, komen toe aan Terra Voice. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend Terra Voice daartoe bevoegd.
2. Verkoop, verveelvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering, zulks in de meest ruime zin van het woord, mag alleen met uitdrukkelijk schriftelijke goedkeuring van Terra Voice.
3. Terra Voice kan bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, in rekening bij je brengen. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.
4. Terra Voice kan de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden gebruiken. Terra Voice mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.

## ARTIKEL 18. WIJZIGING VOORWAARDEN EN VINDBAARHEID

1. Terra Voice kan deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen.
2. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van Terra Voice.

## ARTIKEL 19. IS ER SPRAKE VAN EEN GESCHIL?

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
2. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van Terra Voice is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Dit is anders als de wet dwingend anders voorschrijft. Terra Voice kan altijd een geschil aan een andere rechter voorleggen.
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval bij buitenlandse opdrachtgevers.

## TOT SLOT

Dit waren de algemene voorwaarden van Terra Voice. Overzichtelijk, toch? Hierna lees je nog de definities en tref je het Modelformulier voor Herroeping aan. Mocht Terra Voice in de toekomst iets gaan veranderen aan deze voorwaarden, dan lees je dat op de website.

## DEFINITIES

Terra Voice staat voor simpele en duidelijke voorwaarden. Soms kom je echter niet onder bepaalde (juridische) begrippen uit. Daarom worden deze hieronder toegelicht:

- **Aanbieding:** de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- **Annulering:** Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen je gebruik kunt maken van je herroepingsrecht.
- **Bedrijf:** een natuurlijk persoon in de uitoefening van een beroep of bedrijf (bijvoorbeeld eenmanszaak, vof of maatschap), dan wel een rechtspersoon.
- **Coachbaar zijn:** dit houdt onder andere in:
  - a. Je bereid bent andere standpunten te overwegen.
  - b. Jij je constructief opstelt in een conversatie.
- **Consument:** een natuurlijk persoon, ook wel particulier genoemd.
- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
- **Koop op afstand:** een overeenkomst waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals telefonische of digitale verkoop.
- **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die Terra Voice ter beschikking stelt die je kan invullen wanneer je gebruik wilt maken van je bedenktijd.
- **Mondeling:** Onder mondeling wordt verstaan, alles wat niet schriftelijk is.
- **Offerte:** Elke aanbieding van Terra Voice die je wordt gedaan naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.
- **Opdracht:** De dienstverlening die door Terra Voice geleverd wordt.
- **Schriftelijk:** Alle communicatie tussen Terra Voice die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins.
- **Overeenkomst:** de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen Terra Voice en jou waarin omschreven dan wel mondeling besproken is, staat welke dienst Terra Voice tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten.
- **Overmacht:** naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Terra Voice geen invloed kan uitoefenen. En waardoor Terra Voice niet of niet-tijdig in staat is haar verplichtingen na te komen.

Onder overmacht wordt mede (en dus niet uitsluitend) verstaan:

- Mobilisatie, oorlog, molest, terrorisme;
  - Een dag of dagen van nationale rouw;
  - Contingentering- of andere overheidsmaatregelen;
  - Overheidsbesluiten;
  - Werkstaking;
  - Natuurrampen;
  - Ziekte of (kortdurende) arbeidsongeschiktheid van Terra Voice;
  - Sterfgevallen binnen de familie- of vriendenkring;
  - Epidemieën of pandemieën;
  - Computerstoringen;
  - Vertraagde leveringen van derden of andere overmachtssituaties bij derden;
- **Partijen:** Terra Voice en jij samen.
  - **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
  - **Zakelijke klant:** een natuurlijk persoon in de uitoefening van een beroep of bedrijf (bijvoorbeeld eenmanszaak, vof of maatschap), dan wel een rechtspersoon.

## BIJLAGE 1. MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

*(dit formulier alleen invullen en terugzenden als je de overeenkomst wilt herroepen)*

Aan:

**TERRA VOICE**

Gelinde Hengst

Lijzijde 37

3823 TE AMERSFOORT

Ik heb mij bedacht en ik wil graag de overeenkomst herroepen.

De bestelling is gedaan op: ..... [Datum] (\*)

of

De bestelling is ontvangen op : ..... [Datum] (\*)

Het gaat om het volgende product/dienst:

.....  
.....  
.....  
.....

..... [Jouw naam en achternaam]  
..... [Jouw adres, postcode, plaats]  
..... [Datum ondertekening]

.....  
[Handtekening]

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is