

ALGEMENE VOORWAARDEN.



Lifestyle Coach Carolien

Groede

KvK-nummer: 91193257

E-mail: contact@lifestylecoachcarolien.nl

Telefoon: 06-51105417

Website: lifestylecoachcarolien.nl

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Lifestyle Coach Carolien: de onderneming die diensten aanbiedt op het gebied van leefstijl, voeding, darmgezondheid, gedragsverandering en leefstijlgerelateerde coaching.

Cliënt: iedere natuurlijke persoon die gebruikmaakt van de diensten van Lifestyle Coach Carolien.

Consument: een Cliënt die handelt voor doeleinden die buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

Dienst: iedere dienst die door Lifestyle Coach Carolien wordt aangeboden, waaronder losse consulten, persoonlijke begeleiding, coachingtrajecten, voedings- en leefstijladvies, begeleiding gericht op darmgezondheid en daarmee samenhangende diensten.

Traject: een vooraf samengesteld begeleidingstraject met een bepaalde inhoud, duur en omvang, zoals bijvoorbeeld het traject *Darmen in balans*.

Online aankoop: een overeenkomst die via de website, Plug&Pay of een andere online omgeving tot stand komt zonder dat partijen gelijktijdig fysiek bij elkaar aanwezig zijn.

Begeleidingsovereenkomst: een afzonderlijke overeenkomst waarin de specifieke afspraken tussen Lifestyle Coach Carolien en een Cliënt over de persoonlijke begeleiding zijn vastgelegd.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Lifestyle Coach Carolien, tenzij schriftelijk of elektronisch anders is overeengekomen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn onder meer van toepassing op:
 - losse consulten;
 - intake- en vervolgconsulten;
 - persoonlijke begeleiding;
 - coachingtrajecten;
 - het traject *Darmen in balans*;
 - online diensten en trajecten;
 - voedings- en leefstijladvies;

- begeleiding op het gebied van darmgezondheid;
 - overige aanvullende diensten.
- 3. Deze algemene voorwaarden worden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan Cliënt beschikbaar gesteld op een wijze die de Cliënt de mogelijkheid biedt deze op te slaan voor latere kennisneming.
- 4. Bij een online overeenkomst kan de Consument de algemene voorwaarden vóór het plaatsen van de bestelling raadplegen.
- 5. Indien voor een Cliënt een afzonderlijke begeleidingsovereenkomst wordt gesloten, gelden zowel deze algemene voorwaarden als de begeleidingsovereenkomst.
- 6. De begeleidingsovereenkomst bevat de specifieke afspraken die voor de betreffende Cliënt en dienstverlening zijn gemaakt.
- 7. Indien een bepaling uit de begeleidingsovereenkomst strijdig is met een bepaling uit deze algemene voorwaarden, gaat de bepaling uit de begeleidingsovereenkomst voor, voor zover deze betrekking heeft op een specifieke afspraak met de betreffende Cliënt.
- 8. Voor onderwerpen die niet specifiek in de begeleidingsovereenkomst zijn geregeld, blijven deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.
- 9. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra Cliënt het aanbod van Lifestyle Coach Carolien aanvaardt en, indien van toepassing, voldoet aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Bij een los consult kan de overeenkomst tot stand komen door het maken en bevestigen van een afspraak.
3. Indien een begeleidingsovereenkomst wordt gebruikt, komt de overeenkomst tot stand zodra beide partijen deze hebben ondertekend, dan wel zodra Cliënt op andere rechtsgeldige wijze akkoord is gegaan met de daarin opgenomen afspraken.
4. Bij een online aankoop komt de overeenkomst tot stand zodra Cliënt het online bestelproces volledig heeft doorlopen en de bestelling heeft geplaatst.
5. Na totstandkoming van een overeenkomst ontvangt Cliënt, indien van toepassing, een bevestiging per e-mail of op een andere duurzame gegevensdrager.
6. Een kennelijke vergissing of kennelijke fout in een aanbod, zoals een onjuist weergegeven prijs, bindt Lifestyle Coach Carolien niet indien de Cliënt redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake was van een fout.

Artikel 4 – Aard van de dienstverlening

1. Lifestyle Coach Carolien biedt begeleiding en coaching op het gebied van onder meer leefstijl, voeding, darmgezondheid, gedragsverandering, beweging, slaap, stress en herstel.
2. De dienstverlening is gericht op het verkrijgen van inzicht, het ondersteunen van gezonde keuzes en het begeleiden van Cliënt bij het realiseren van persoonlijke leefstijl- en gezondheidsdoelen.
3. De dienstverlening is geen medische behandeling en vormt geen vervanging voor medische zorg.
4. Lifestyle Coach Carolien stelt geen medische diagnoses en behandelt geen ziekten of medische aandoeningen.
5. Lifestyle Coach Carolien schrijft geen geneesmiddelen voor en adviseert niet over het starten, wijzigen of stoppen van voorgeschreven medicatie.
6. Bij medische klachten, ernstige of acute klachten of alarmsymptomen wordt Cliënt geadviseerd contact op te nemen met een huisarts, medisch specialist of andere bevoegde zorgprofessional.

Artikel 5 – Losse consulten en persoonlijke begeleiding

1. Losse consulten kunnen onder meer bestaan uit een intakegesprek, vervolgconsult, evaluatie of persoonlijk advies.
2. Voorafgaand aan het consult wordt, voor zover relevant, duidelijk gemaakt wat de inhoud, duur en prijs van het consult zijn.
3. De begeleiding kan betrekking hebben op voeding, leefstijl, beweging, slaap, stress, darmgezondheid, gedragsverandering en persoonlijke gezondheidsdoelen.
4. Indien passend binnen de dienstverlening kan Lifestyle Coach Carolien adviseren om aanvullend laboratoriumonderzoek te laten uitvoeren.
5. Aanvullende onderzoeken, producten of diensten maken uitsluitend onderdeel uit van de overeenkomst indien dit vooraf met Cliënt is overeengekomen.

Artikel 6 – Persoonlijke trajecten

1. Lifestyle Coach Carolien kan persoonlijke begeleidingstrajecten aanbieden met een vooraf bepaalde duur en inhoud, waaronder het traject *Darmen in balans*.
2. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst wordt duidelijk aangegeven:
 - wat het traject inhoudt;
 - wat de duur en omvang van de begeleiding zijn;
 - welke consulten onderdeel zijn van het traject;
 - welke onderzoeken of aanvullende diensten eventueel onderdeel zijn;
 - wat de totale prijs is;
 - welke betalingsmogelijkheden van toepassing zijn.
3. Deze informatie kan worden opgenomen in de aanbieding, salespagina, het begeleidingsplan en/of de begeleidingsovereenkomst.

4. Specifieke afspraken over de begeleiding van een individuele Cliënt kunnen worden vastgelegd in een afzonderlijke begeleidingsovereenkomst.
5. De begeleiding wordt uitgevoerd gedurende de vooraf overeengekomen periode en volgens de overeengekomen inhoud en omvang.
6. Indien sprake is van tussentijdse beëindiging van een traject, is artikel 17 van deze algemene voorwaarden van toepassing, naast eventuele specifieke afspraken in de begeleidingsovereenkomst.

Artikel 7 – Tarieven en betaling

1. Het voor een dienst of traject geldende tarief wordt vóór het sluiten van de overeenkomst aan Cliënt kenbaar gemaakt.
2. Indien btw verschuldigd is, wordt het tarief inclusief btw vermeld, tenzij anders aangegeven.
3. Afhankelijk van het aanbod kan betaling plaatsvinden:
 - voorafgaand aan de dienstverlening;
 - via een online betaalomgeving;
 - via factuur;
 - in één keer;
 - in overeengekomen termijnen.
4. Indien een begeleidingsovereenkomst wordt gesloten, kan het voor de betreffende Cliënt geldende tarief, totaalbedrag en eventuele betalingsregeling worden opgenomen in de begeleidingsovereenkomst en/of de vooraf verstrekte aanbieding.
5. Indien een factuur wordt verstrekt, dient deze binnen de daarop vermelde betalingstermijn te worden voldaan. Indien geen andere termijn is vermeld, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
6. Bij niet-tijdige betaling is Cliënt, voor zover wettelijk toegestaan, gehouden de toepasselijke kosten en rente te voldoen.
7. Bij een betalingsachterstand kan Lifestyle Coach Carolien de uitvoering van de dienstverlening opschorten, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
8. Het opschorten van de dienstverlening wegens niet-betaling ontslaat Cliënt niet automatisch van een reeds bestaande betalingsverplichting.

Artikel 8 – Laboratoriumonderzoek

1. Binnen de begeleiding kan Lifestyle Coach Carolien adviseren om bloed-, ontlastings- of ander laboratoriumonderzoek te laten uitvoeren.
2. Laboratoriumonderzoek wordt uitgevoerd door een externe laboratoriumaanbieder.
3. De uitvoering, analyse en verwerking van het laboratoriumonderzoek vallen onder de verantwoordelijkheid van de betreffende laboratoriumaanbieder.
4. Lifestyle Coach Carolien kan de verkregen uitslagen met Cliënt bespreken binnen de context van leefstijl-, voedings- en gezondheidsbegeleiding.

5. Het bespreken of toelichten van laboratoriumuitslagen vormt geen medische diagnose of medische behandeling.
6. Bij afwijkende of zorgwekkende bevindingen kan Lifestyle Coach Carolien Cliënt adviseren contact op te nemen met de huisarts of een andere bevoegde zorgprofessional.
7. Indien laboratoriumonderzoek onderdeel uitmaakt van een traject, wordt vooraf duidelijk aangegeven welke onderzoeken onderdeel zijn van de overeenkomst en welke kosten daarvoor gelden.

Artikel 9 – Voedings- en supplementadvies

1. Voedings- en supplementadvies kan onderdeel zijn van de dienstverlening wanneer dit vooraf is overeengekomen.
2. Supplementen worden uitsluitend geadviseerd als ondersteuning binnen het kader van leefstijl- en voedingsbegeleiding.
3. Supplementen zijn geen vervanging voor medische behandeling of voorgeschreven medicatie.
4. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het gebruik van supplementen en voor het opvolgen van de gebruiksaanwijzing.
5. Bij medicatiegebruik, zwangerschap, een medische aandoening of twijfel over de geschiktheid van een supplement wordt geadviseerd vooraf overleg te voeren met een huisarts, behandelend arts of apotheker.
6. Cliënt informeert Lifestyle Coach Carolien over relevant medicatie- en supplementgebruik en andere omstandigheden die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor het advies.
7. Bij bijwerkingen of ongewenste reacties dient Cliënt het gebruik te beoordelen en, indien nodig, contact op te nemen met een arts of apotheker.

Artikel 10 – Annuleren en verplaatsen van afspraken

1. Een afzonderlijk consult of een afzonderlijk geplande afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot 24 uur vóór aanvang van de afspraak.
2. Bij annulering binnen 24 uur vóór aanvang of bij het niet verschijnen op een afspraak kan Lifestyle Coach Carolien het consult in rekening brengen, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden waardoor dit naar redelijkheid niet passend is.
3. Indien Lifestyle Coach Carolien een afspraak moet annuleren of verplaatsen, wordt in overleg met Cliënt een nieuwe afspraak gepland.
4. Deze annuleringsregeling ziet uitsluitend op afzonderlijke afspraken en houdt niet automatisch in dat een overeenkomst voor een volledig traject kan worden beëindigd of dat een betalingsverplichting vervalt.
5. Dit artikel beperkt geen wettelijke rechten van de Consument, waaronder een eventueel toepasselijk herroepingsrecht bij een overeenkomst op afstand.

Artikel 11 – Online aankopen

1. Online diensten, consulten en trajecten kunnen via de website, Plug&Pay of een andere online omgeving worden aangeboden.
2. Voorafgaand aan een online aankoop wordt duidelijk aangegeven wat Cliënt koopt en, voor zover van toepassing:
 - de inhoud van de dienst;
 - de duur;
 - de totale prijs;
 - de betalingswijze;
 - eventuele betaling in termijnen;
 - eventuele bijkomende kosten;
 - het bestaan en de duur van een wettelijk herroepingsrecht;
 - de wijze waarop van het herroepingsrecht gebruik kan worden gemaakt.
3. De Consument krijgt vóór het plaatsen van de bestelling de mogelijkheid kennis te nemen van deze algemene voorwaarden.
4. De Consument dient, indien wettelijk vereist, vóór het afronden van de bestelling uitdrukkelijk akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.
5. De knop waarmee een online bestelling wordt geplaatst, maakt duidelijk dat aan de bestelling een betalingsverplichting is verbonden.
6. Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de Consument een bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, zoals per e-mail.

Artikel 12 – Wettelijk herroepingsrecht

1. Bij een overeenkomst op afstand met een Consument bestaat, voor zover wettelijk van toepassing, een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.
2. Bij een overeenkomst voor een dienst begint de bedenktijd in beginsel op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.
3. Tijdens de wettelijke bedenktijd kan de Consument de overeenkomst zonder opgave van reden herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
4. Een wettelijk herroepingsrecht wordt niet uitgesloten of beperkt, tenzij dit op grond van de wet is toegestaan en aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan.
5. Voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst informeert Lifestyle Coach Carolien de Consument, voor zover wettelijk vereist, over het bestaan, de duur en de wijze van uitoefening van het herroepingsrecht.
6. Indien voor een specifieke dienst een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht geldt, wordt de Consument hierover vóór het sluiten van de overeenkomst geïnformeerd.

Artikel 13 – Start van de dienstverlening tijdens de bedenktijd

1. Een Consument kan Lifestyle Coach Carolien uitdrukkelijk verzoeken om met de dienstverlening te beginnen voordat de wettelijke bedenktijd is verstreken.
2. Een verzoek om tijdens de bedenktijd met de dienstverlening te beginnen staat los van het akkoord met deze algemene voorwaarden.
3. Indien de dienstverlening tijdens de bedenktijd op uitdrukkelijk verzoek van de Consument begint, wordt de Consument vooraf geïnformeerd dat bij herroeping een bedrag verschuldigd kan zijn voor het gedeelte van de dienstverlening dat reeds is uitgevoerd, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
4. Indien de dienstverlening volledig is uitgevoerd binnen de bedenktijd, kan het wettelijke herroepingsrecht uitsluitend vervallen indien vooraf aan alle wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan, waaronder de vereiste uitdrukkelijke instemming van de Consument.
5. Het voorgaande laat de wettelijke rechten van de Consument onverlet.

Artikel 14 – Uitoefening van het herroepingsrecht

1. De Consument kan gebruikmaken van het herroepingsrecht door Lifestyle Coach Carolien binnen de wettelijke bedenktijd duidelijk te laten weten dat hij of zij de overeenkomst wil herroepen.
2. De Consument hoeft geen reden voor de herroeping op te geven.
3. Herroeping kan, voor zover wettelijk toegestaan, plaatsvinden via de aangeboden online herroepingsmogelijkheid, per e-mail of op een andere wettelijk toegestane wijze.
4. Lifestyle Coach Carolien kan een modelformulier voor herroeping beschikbaar stellen. Gebruik daarvan is niet verplicht.
5. Bij een geldige herroeping worden reeds betaalde bedragen terugbetaald voor zover dit wettelijk vereist is.
6. Indien de dienstverlening tijdens de bedenktijd op uitdrukkelijk verzoek van de Consument is begonnen, kan een evenredig bedrag voor het reeds uitgevoerde gedeelte van de dienstverlening in rekening worden gebracht, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 15 – Online herroepings- en beëindigingsfunctie

1. Indien en voor zover wettelijk vereist, biedt Lifestyle Coach Carolien een elektronische mogelijkheid waarmee de Consument een overeenkomst online kan herroepen of beëindigen.
2. Deze mogelijkheid wordt op een duidelijke en toegankelijke wijze aangeboden gedurende de periode waarin de wettelijke regeling dit vereist.
3. De Consument kan de betreffende overeenkomst via deze online functie herroepen of beëindigen.
4. Na gebruik van de online functie ontvangt de Consument een bevestiging van de herroeping of beëindiging op een duurzame gegevensdrager.
5. Het gebruik van de online functie laat andere wettelijk toegestane manieren om de overeenkomst te herroepen of beëindigen onverlet.

Artikel 16 – Betaling in termijnen

1. Een betaling in termijnen is een betalingsregeling voor het volledige overeengekomen bedrag.
2. Het aantal termijnen, de hoogte van de termijnen en de vervaldatum worden vooraf aan Cliënt kenbaar gemaakt.
3. Deze afspraken kunnen worden opgenomen in de aanbieding, bestelling, factuur en/of begeleidingsovereenkomst.
4. Betaling in termijnen verandert niets aan de vooraf overeengekomen inhoud, duur en omvang van de dienstverlening.
5. Het aangaan van een betalingsregeling betekent niet dat voor iedere afzonderlijke termijn een nieuwe overeenkomst ontstaat.
6. Het wettelijke herroepingsrecht, indien van toepassing, wordt beoordeeld ten aanzien van de onderliggende overeenkomst en niet afzonderlijk per betalingstermijn.
7. Indien een overeenkomst rechtsgeldig wordt herroepen, vindt de financiële afwikkeling plaats overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.
8. Indien een traject na afloop van een eventueel herroepingsrecht tussentijds wordt beëindigd, blijft een overeengekomen betalingsregeling in beginsel van kracht, tenzij anders overeengekomen of tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 17 – Vroegtijdige beëindiging van een traject

1. Een traject wordt aangegaan voor de vooraf overeengekomen duur en omvang.
2. Na afloop van een eventueel wettelijk herroepingsrecht kan Cliënt niet uitsluitend door het annuleren van toekomstige afspraken een traject beëindigen en daarmee automatisch een eventuele resterende betalingsverplichting laten vervallen.
3. Bij tussentijdse beëindiging worden de financiële gevolgen bepaald aan de hand van de gemaakte afspraken, de aard van de overeenkomst en de toepasselijke wettelijke bepalingen.
4. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, betekent tussentijdse beëindiging niet automatisch dat toekomstige termijnen komen te vervallen.
5. Partijen kunnen in onderling overleg schriftelijk of elektronisch afspraken maken over tussentijdse beëindiging en de financiële afwikkeling daarvan.
6. Indien Lifestyle Coach Carolien de begeleiding tussentijds beëindigt, worden de niet-uitgevoerde onderdelen en eventueel vooruitbetaalde bedragen, voor zover wettelijk vereist, naar redelijkheid en overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen afgewikkeld.
7. Het voorgaande laat wettelijke rechten van de Consument onverlet.

Artikel 18 – Verantwoordelijkheid van Cliënt

1. Cliënt verstrekt alle informatie die redelijkerwijs relevant is voor de uitvoering van de begeleiding naar waarheid en zo volledig mogelijk.
2. Cliënt informeert Lifestyle Coach Carolien over relevante medische omstandigheden, medicatie, supplementgebruik en andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de begeleiding.
3. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de keuzes die worden gemaakt naar aanleiding van de begeleiding.
4. Cliënt blijft verantwoordelijk voor het opvolgen van medisch advies van een huisarts, specialist of andere bevoegde zorgprofessional.
5. Bij ernstige, acute of medische klachten dient Cliënt passende medische zorg in te schakelen.
6. Lifestyle Coach Carolien geeft geen garantie op een bepaald gezondheidsresultaat.

Artikel 19 – Privacy en vertrouwelijkheid

1. Lifestyle Coach Carolien behandelt de persoonlijke informatie van Cliënt vertrouwelijk.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.
3. Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor:
 - het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst;
 - de begeleiding;
 - administratie en facturatie;
 - het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
 - andere rechtmatige doeleinden.
4. Lifestyle Coach Carolien verstrekt persoonsgegevens niet aan derden zonder daarvoor een wettelijke grondslag of, indien vereist, toestemming van Cliënt.
5. Indien het voor de uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk is om gegevens te delen met een externe partij, bijvoorbeeld een laboratorium, gebeurt dit overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.
6. Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in het privacybeleid van Lifestyle Coach Carolien.

Artikel 20 – Dossier en bewaartermijn

1. Lifestyle Coach Carolien kan voor de uitvoering van de begeleiding een cliëntdossier bijhouden.
2. Het dossier kan, voor zover relevant, onder meer bevatten:
 - intakegegevens;
 - informatie uit consulten;
 - gemaakte afspraken;
 - adviezen en begeleidingsplannen;

- relevante laboratoriumuitslagen;
 - informatie over de voortgang en evaluaties.
- 3. Cliënt kan, voor zover wettelijk van toepassing, verzoeken om inzage, correctie of andere rechten met betrekking tot persoonsgegevens.
- 4. Dossier- en persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is of wettelijk is voorgeschreven.

Artikel 21 – Aansprakelijkheid

1. Lifestyle Coach Carolien voert de overeengekomen dienstverlening naar beste inzicht, kennis en vermogen uit.
2. Lifestyle Coach Carolien kan niet instaan voor een bepaald gezondheidsresultaat of een bepaalde uitkomst van de begeleiding.
3. Lifestyle Coach Carolien is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - onjuiste of onvolledige informatie die door Cliënt is verstrekt;
 - het niet opvolgen van adviezen van Lifestyle Coach Carolien;
 - het niet opvolgen van medisch advies;
 - onjuist of onveilig gebruik van supplementen of andere producten;
 - keuzes die Cliënt zelfstandig maakt naar aanleiding van de begeleiding;
 - omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloedssfeer van Lifestyle Coach Carolien liggen.
4. Cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor medische beslissingen en voor het inschakelen van passende medische zorg.
5. Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid van Lifestyle Coach Carolien beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
6. Een beperking van aansprakelijkheid geldt niet voor zover deze op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

Artikel 22 – Klachten

1. Lifestyle Coach Carolien streeft naar een zorgvuldige en professionele uitvoering van de dienstverlening.
2. Indien Cliënt niet tevreden is over de dienstverlening of een klacht heeft, wordt Cliënt verzocht dit zo spoedig mogelijk rechtstreeks met Lifestyle Coach Carolien te bespreken.
3. Klachten kunnen worden ingediend via:

E-mail: contact@lifestylecoachcarolien.nl
4. Lifestyle Coach Carolien zal de klacht serieus behandelen en zich inspannen om samen met Cliënt tot een passende oplossing te komen.
5. Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan Cliënt gebruikmaken van de toepasselijke klachtenregeling van Lifestyle Coach Carolien of van andere wettelijke mogelijkheden.

Artikel 23 – Overmacht

1. Lifestyle Coach Carolien is niet gehouden tot nakoming van een verplichting indien zij daartoe tijdelijk of blijvend wordt verhinderd door een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar invloedssfeer ligt.
2. Onder overmacht kan onder meer worden verstaan:
 - ziekte of verhindering van Coach;
 - technische storingen;
 - storingen in internet- of communicatiediensten;
 - storingen bij externe leveranciers;
 - overheidsmaatregelen;
 - andere omstandigheden die redelijkerwijs niet konden worden voorzien of voorkomen.
3. Bij tijdelijke overmacht zal Lifestyle Coach Carolien, waar redelijkerwijs mogelijk, de uitvoering van de dienstverlening opschorten en in overleg met Cliënt een nieuwe afspraak of passende oplossing zoeken.
4. Indien uitvoering blijvend onmogelijk wordt, zullen Partijen in overleg treden over de verdere afwikkeling van de overeenkomst, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Artikel 24 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. Lifestyle Coach Carolien kan deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Op reeds gesloten overeenkomsten blijven in beginsel de algemene voorwaarden van toepassing die golden op het moment waarop de overeenkomst tot stand kwam, tenzij wijziging op grond van de wet of de overeenkomst is toegestaan.
3. Op nieuwe overeenkomsten is de meest recente versie van de algemene voorwaarden van toepassing.
4. De actuele versie van de algemene voorwaarden wordt beschikbaar gesteld via de website van Lifestyle Coach Carolien.

Artikel 25 – Toepasselijk recht en slotbepaling

1. Op overeenkomsten tussen Lifestyle Coach Carolien en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.
3. Indien een geschil niet onderling kan worden opgelost, wordt dit voorgelegd aan de bevoegde rechter overeenkomstig de wettelijke regels. Voor consumenten gelden de wettelijke regels ten aanzien van bevoegde rechter en consumentenbescherming.
4. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
5. Partijen zullen de betreffende bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.