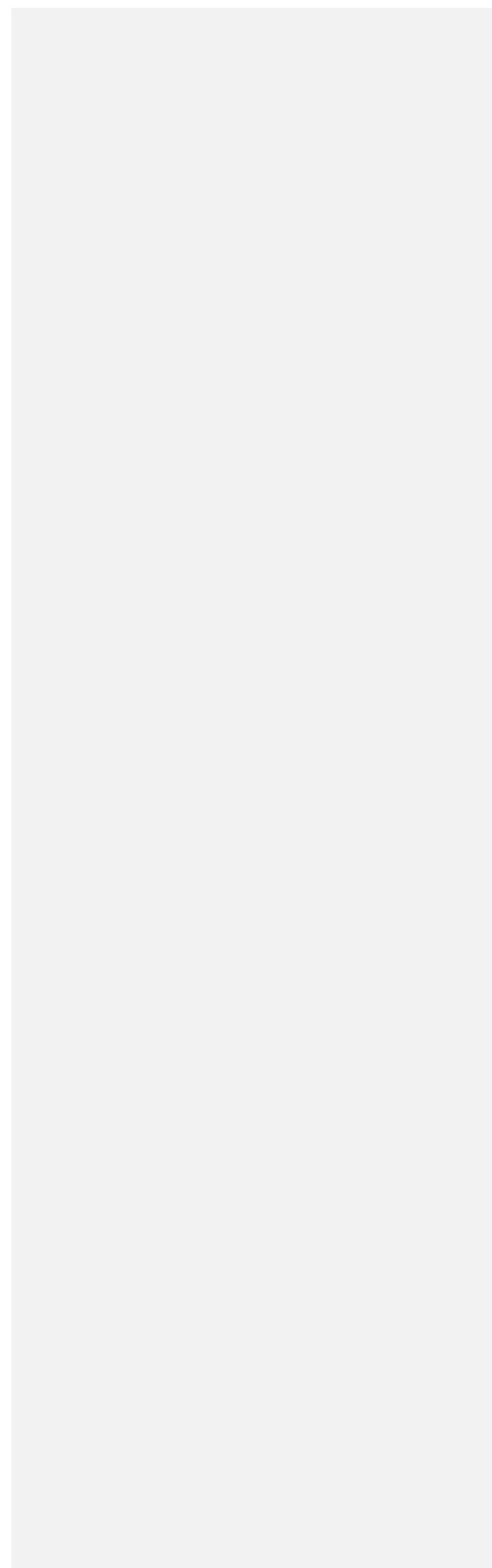


ALGEMENE VOORWAARDEN  
LOTUS WELLNESS



## Intro

Hej!  
Aangenaam. Ik ben Wendy van Wijngaarden van Lotus Wellness.

Lotus Wellness biedt coaching trajecten en transformatieprogramma's aan groepen op het gebied van HSP, Life en Spiritualiteit.

Omdat Lotus Wellness ook een paramedische praktijk heeft, kunnen diensten op basis van de Traditionele Chinese Geneeskunde zoals acupunctuur, cupping en microneedling onderdeel zijn van de programma's en trajecten.

In dit document lees je in de beschreven artikelen, onder welke condities je gebruikt kunt maken van de diensten en wat jij weer van Lotus Wellness kunt verwachten. Wij hebben ons best gedaan deze voorwaarden zo duidelijk mogelijk op te stellen en hierbij zo min mogelijk gebruik te maken van ingewikkelde juridische termen. Zijn de voorwaarden (op onderdelen) toch onduidelijk, neem dan gerust contact met ons op via ✉ [info@lotuswellness.nl](mailto:info@lotuswellness.nl).

Volg je geen programma of traject, dan word je verwezen naar de algemene voorwaarden van de praktijk welke je [hier](#) kunt vinden.

Hartelijke groet,

Wendy van Wijngaarden  
Eigenaresse Lotus Wellness

## Bedrijfsinformatie

Lotus Wellness is gevestigd aan de Van IJsendoornstraat 20, 3223 HW in Hellevoetsluis en als eenmanszaak ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 24417765.

Lotus Wellness handelt ook onder de namen *Lotus Flow*, *Enerqi in Motion* en *Wendy van Wijngaarden*.

Voor diensten die op basis van de Traditionele Chinese Geneeskunde worden verricht is Lotus Wellness aangesloten bij de beroepsvereniging NVA (Nederlandse Vereniging voor Accupunctuur).

Voor de overige diensten zoals coaching, Reiki en schoonheidsbehandelingen is Lotus Wellness aangesloten bij het CAT (Collectief Alternatieve Therapeuten).

## Artikel 1 - Begrippen

Om hierover geen discussie te kunnen krijgen, wordt in deze algemene voorwaarden bedoeld met:

**Lotus Wellness:** de opdrachtnemer/aanbieder die de diensten aanbiedt en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

**Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een overeenkomst sluit of wenst te sluiten met Lotus Wellness.

**Deelnemer:** de consument of zakelijke klant die deelneemt of wenst deel te nemen aan een door Lotus Wellness aangeboden programma of traject en daarmee de wederpartij in de overeenkomst.

**Zakelijke klant:** de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of de rechtspersoon die een overeenkomst sluit of wenst te sluiten met Lotus Wellness. Dit is dus altijd een bedrijf.

**Dienst(en):** de door Lotus Wellness aangeboden diensten waaronder maar niet uitsluitend programma's, trajecten, workshops, masterclasses, VIP-dagen en events.

**Website:** de website van Lotus Wellness welke te bereiken is via [www.lotuswellness.nl](http://www.lotuswellness.nl) en/of [www.wendyvanwijngaarden.nl](http://www.wendyvanwijngaarden.nl).

**Schriftelijk:** zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals e-mail.

Voor de leesbaarheid van deze voorwaarden wordt 'opdrachtnemer' aangeduid met 'je, jij, jou en jouw' en wordt 'opdrachtgever' 'Lotus Wellness' genoemd. Samen heten we ook wel 'partijen'.

## Artikel 2 – Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle trajecten en programma's, overige diensten zoals masterclasses, workshops, trainingen, evenementen en facturen waarop Lotus Wellness deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Voor behandelingen in de praktijk wordt verwezen naar de praktijkvoorwaarden.
2. In het geval jij ook algemene voorwaarden hanteert, dan zijn die, hoe dan ook genaamd, niet van toepassing op de overeenkomst.
3. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn pas geldig als deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Lotus Wellness zijn geaccepteerd.
4. Lotus Wellness mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Hierover ontvang je vooraf schriftelijk bericht.

5. Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken (ongeldig blijken), blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Partijen zullen in dat geval in onderling overleg een nieuwe afspraak maken ter vervanging van de ongeldige bepaling. Hierbij wordt qua strekking en doel zoveel mogelijk aangesloten bij de oorspronkelijke bepaling.

6. In het geval de inhoud van deze algemene voorwaarden in strijd is met een tussen partijen gesloten overeenkomst, heeft de inhoud van de overeenkomst voorrang op deze algemene voorwaarden.

7. Deze algemene voorwaarden zijn ook geschreven voor werknemers van Lotus Wellness en voor samenwerkingspartners die door Lotus Wellness worden ingeschakeld.

8. Wanneer je akkoord gaat met een aanbod van Lotus Wellness, gaat Lotus Wellness ervan uit dat je bekend bent met deze algemene voorwaarden en akkoord bent met de inhoud ervan

## Artikel 2 – Aanbod aan jou

1. Het aanbod van Lotus Wellness aan jou is vrijblijvend. Dit betekent dat Lotus Wellness het aanbod kan wijzigen. Wanneer een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of in het geval er voorwaarden verbonden zijn aan het aanbod, wordt dit duidelijk in het aanbod vermeld.

2. Een aanbod geldt niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

3. De inhoud van de overeenkomst bestaat uitsluitend uit de diensten die in het aanbod zijn omschreven. Aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen zijn alleen geldig als deze door Lotus Wellness schriftelijk aan jou zijn bevestigd.

4. Omdat fouten maken menselijk is, is Lotus Wellness niet gebonden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in het aanbod of programmeer- en/of typefouten op de website of social mediakanalen van Lotus Wellness.

5. In het geval de termijn van een actie of aanbieding is verstreken, kan Lotus Wellness niet meer gehouden worden aan het actietarief en de actievoorwaarden van dat aanbod.

## Artikel 3 – Hoe komt de overeenkomst tot stand?

1. De overeenkomst tussen partijen komt tot stand op het moment dat jij:

- a. mondeling of schriftelijk akkoord gaat met het aanbod van Lotus Wellness. Een mondelinge aanvaarding wordt door Lotus Wellness schriftelijk aan jou bevestigd.
- b. via de website akkoord gaat met het aanbod van Lotus Wellness door de dienst van jouw keuze aan te geven, de inschrijving af te ronden en te voldoen aan de gestelde voorwaarden. Een inschrijving is definitief als je een bevestiging hebt ontvangen.

2. Om het voor beide partijen werkbaar te houden, gaan partijen ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die gebruik maken van een internetverbinding.
3. Lotus Wellness zal zorgen voor een veilige web-omgeving en zal passende maatregelen treffen voor elektronische betaling van de dienst.

## **Artikel 4 – Als jij je als consument bedenkt**

1. De consument heeft bij het sluiten van een overeenkomst op afstand (zoals via e-mail, Whatsapp, Instagram, Facebook, per telefoon of via de website) recht op een bedenktijd van veertien (14) kalenderdagen na inschrijving voor de dienst.
2. Wil je gebruik maken van de wettelijke bedenktijd, dan moet je dit binnen veertien (14) kalenderdagen schriftelijk laten weten aan Lotus Wellness. Dit kun je doen met behulp van het Modelformulier herroeping (Bijlage I) of door een e-mail te sturen naar Lotus Wellness.
3. De wettelijke bedenktijd geldt niet voor zakelijke klanten.
4. De wettelijke bedenktijd geldt niet voor een dienst waarvoor een datum of tijd afgesproken wordt zoals events, workshops, masterclasses of individuele coaching afspraken. Deze diensten vallen onder een dienst voor vrijetijdsbesteding waarop volgens artikel 6:230p onder e van het Burgerlijk Wetboek de wettelijke bedenktijd is uitgesloten. Deelnemer heeft bij deze diensten wel de bevoegdheid een andere persoon in diens plaats te stellen mits deze persoon voldoet aan de deelnamevoorwaarden. Je dient Lotus Wellness hiervan altijd vooraf op de hoogte gesteld.
5. De wettelijke bedenktijd geldt ook niet als de uitvoering van de overeenkomst is begonnen met jouw uitdrukkelijke voorafgaande instemming en jij hebt verklaard afstand te doen van het wettelijke recht van ontbinding.
6. De uitsluiting van de wettelijke bedenktijd geldt als Lotus Wellness dit duidelijk in het aanbod heeft vermeld.

## **Artikel 5 – Inhoud en uitvoering van de overeenkomst**

1. Lotus Wellness gaat ervan uit dat je voor het sluiten van de overeenkomst kennis hebt genomen van de coaching stijl van Lotus Wellness.
2. Lotus Wellness voldoet bij de uitvoering van de overeenkomst, indien van toepassing, aan de van toepassing zijnde wetgeving zoals de Wkkgz en de Wtza.
3. Lotus Wellness kan te allen tijde een deelnemer weigeren.
4. Lotus Wellness gaat met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting aan. Dit betekent dat Lotus Wellness haar kennis, ervaring en tools naar beste inzicht, eer en geweten in zal zetten om de overeenkomst zo

goed mogelijk uit te voeren. Lotus Wellness kan echter nooit garanderen dat jij het gewenste resultaat bereikt en/of in staat bent het geleerde in de praktijk te brengen. Dit laatste is mede afhankelijk van omstandigheden van buitenaf en jouw inzet.

5. Voor een goede uitvoering van de overeenkomst is jouw medewerking belangrijk. Jij levert dan ook alle gegevens en informatie, die noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, op tijd aan. Wanneer de benodigde gegevens niet op tijd door Lotus Wellness zijn ontvangen, heeft Lotus Wellness de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen. Extra kosten die hierbij gemaakt worden komen voor jouw rekening.

6. Lotus Wellness kan derden inschakelen bij de uitvoering van de overeenkomst<sup>1</sup>.

7. Lotus Wellness heeft de bevoegdheid praktijksituaties en voorbeelden die tijdens de uitvoering van de overeenkomst naar voren komen, te gebruiken voor promotionele doeleinden (website, social media en andere commerciële uitingen) of voor de uitvoering van andere overeenkomsten. Natuurlijk zal Lotus Wellness hierbij altijd rekening houden met jouw belangen en privacy en zullen de situaties anoniem worden gedeeld.

Het kan wel voorkomen dat jij je herkent in een door Lotus Wellness beschreven praktijksituatie of voorbeeld.

8. De handvatten, tools en adviezen die Lotus Wellness met jou deelt, zijn persoonsgebonden en alleen op jou van toepassing. Het is niet toegestaan deze, zonder vooraf gekregen schriftelijke toestemming van Lotus Wellness te delen met derden.

9. Jij dient je tijdens de uitvoering van de overeenkomst te allen tijde te houden aan eventuele gedragsregels, instructies en aanwijzingen van Lotus Wellness of door haar ingeschakelde derden. Ook dien jij je coachbaar op te stellen. In het geval je ongepast gedrag vertoont, geen medewerking verleent, in strijd handelt met de fatsoensnormen of door je gedrag de uitvoering van de overeenkomst belemmert of bemoeilijkt, heeft Lotus Wellness de bevoegdheid om je onmiddellijk de toegang tot de dienst en/of bijbehorende community te ontzeggen. Je hebt in dat geval geen recht op terugbetaling van het aankoopbedrag.

10. Jij verklaart dat je voldoende op de hoogte bent gesteld van de aard en inhoud van de desbetreffende dienst van Lotus Wellness. Als je twijfelt of het gepast is om deel te kunnen (blijven) nemen aan een dienst, uit oogpunt van welzijn, is het oordeel van Lotus Wellness doorslaggevend.

11. De adviezen en informatie die Lotus Wellness deelt kunnen als aanvulling op reguliere gezondheidszorg gezien worden, niet als vervanging.

12. In het geval behandelingen onderdeel zijn van de dienst, voert Lotus Wellness deze behandelingen uit in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.

---

<sup>1</sup> De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn hierbij uitdrukkelijk niet van toepassing.

## Artikel 6 – (online) diensten

1. De website van Lotus Wellness bevat een webwinkel waar je je kunt inschrijven voor deelname aan diensten. Bij inschrijving voor een dienst ga je een betalingsverplichting aan.
2. Je dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en faciliteiten (o.a. computer, apps, software en een stabiele internetverbinding) om deel te kunnen nemen aan een online dienst van Lotus Wellness.
3. Om een online dienst te kunnen volgen, kan het noodzakelijk zijn dat je een account aanmaakt met e-mailadres, gebruikersnaam en wachtwoord. Jij bent zelf verantwoordelijk voor gebruik van een veilig wachtwoord.
4. Deelname aan een online dienst is persoonsgebonden. Dit betekent dat je de inloggegevens van je account niet met anderen mag delen. Heb je voor meerdere personen interesse in de online dienst, dan kun je uiteraard contact opnemen met Lotus Wellness.
5. Diensten, onderdelen daarvan of de manier van aanbieden (offline of online) kunnen in de loop der tijd wijzigen. In het aanbod wordt duidelijk aangegeven wat je van de dienst kunt verwachten.
6. Door noodzakelijk onderhoud kan het gebeuren dat de website van Lotus Wellness tijdelijk buiten gebruik gesteld is. Doordat bij een online dienst gebruik gemaakt wordt van software van derden, kan Lotus Wellness niet garanderen dat een online dienst op ieder moment beschikbaar is.
7. Lotus Wellness gaat ervan uit dat je rekening houdt met de privacy en belangen van andere deelnemers. Foto's, video's of geluidsopnames van personen mogen daarom alleen gedeeld worden met toestemming van alle personen die op het beeld- en/of geluidsmateriaal te zien of te horen zijn.
8. Het kan zijn dat deelnemers onderling kunnen communiceren. Het versturen van SPAM of andere ongewenste berichten is hierbij uitdrukkelijk verboden.
9. In het geval (live) sessie(s) onderdeel zijn van de dienst, is het jouw verantwoordelijkheid om deze sessie(s) voor het einde van de overeenkomst in te plannen.

## Artikel 7 – De duur & beëindiging van de overeenkomst

1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of tenzij we dit anders hebben afgesproken. De looptijd van een dienst wordt duidelijk in het aanbod met je gecommuniceerd.
2. Lotus Wellness behoudt zich de bevoegdheid voor bij onvoldoende deelnemers de (start)datum van een dienst te verplaatsen of een dienst te annuleren. Je wordt hierover uiterlijk 5 kalenderdagen voor aanvang schriftelijk geïnformeerd. In geval van verplaatsing heb je de bevoegdheid binnen



achtenveertig (48) uur na deze mededeling, te annuleren. Er vindt dan terugbetaling plaats van het volledige aankoopbedrag.

3. Het ontwikkelen van een dienst vergt veel voorbereidingstijd. De zakelijke klant heeft bij annulering of tussentijdse beëindiging van de dienst daarom geen recht op restitutie van het aankoopbedrag. Voor consumenten geldt de volgende annuleringsregeling:

a. Annulering tot dertig (30) kalenderdagen voor aanvang van de dienst, is kosteloos.

b. Bij annulering binnen dertig (30) kalenderdagen tot veertien (14) kalenderdagen voor aanvang van de dienst, is de consument vijftig procent (50 %) van het aankoopbedrag verschuldigd.

c. Bij annulering binnen veertien (14) kalenderdagen voor aanvang van de dienst of tijdens de looptijd van de dienst, heeft Lotus Wellness de bevoegdheid minimaal tachtig procent (80%) van het aankoopbedrag bij de consument in rekening te brengen.

4. Een coaching sessie dient uiterlijk achtenveertig (48) uur voor aanvang per e-mail geannuleerd te worden. Annuleer je niet of later, dan heeft Lotus Wellness de bevoegdheid de kosten van de sessie bij jou in rekening te brengen. Is de sessie onderdeel van een traject, dan vervalt de sessie. Een tijdig geannuleerde sessie als onderdeel van een traject, kan in overleg verplaatst worden. De verplaatste sessie moet altijd binnen de looptijd van het traject gepland worden.

5. Lotus Wellness kan een coaching sessie annuleren dan wel verzetten als er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht.

6. Voor het bijwonen van events en workshops geldt dat er geen restitutie mogelijk is.

7. Een latere aankomst of een eerder vertrek geven jou geen recht op korting op het overeengekomen aankoopbedrag.

8. Zowel Lotus Wellness als jij kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder tussenkomst van een rechter annuleren bij een verzoek tot faillissement, (voorlopige) uitstel van betaling of schuldsanering. Verschuldigde bedragen worden dan direct opeisbaar en jouw betalingsverplichting blijft bestaan.

**Met opmerkingen [KHI]:** Je kunt er ook voor kiezen hier een laag percentage te zetten bijv. 10 of 20% als een soort van administratiekosten.

## Artikel 8 – Prijzen, facturatie & betaling

1. Alle genoemde prijzen zijn inclusief btw voor consumenten en exclusief btw voor zakelijke klanten, tenzij anders overeengekomen. In het geval een dienst onder medische zorg valt, is Lotus Wellness niet btw-plichtig en zijn de prijzen vrijgesteld van btw.

2. Lotus Wellness heeft de bevoegdheid haar prijzen te wijzigen. Hiervan word je minimaal dertig (30) kalender voor aanvang, schriftelijk op de hoogte gesteld.

3. Betalen in termijnen is in overleg mogelijk. Lotus Wellness kan hier voorwaarden aan verbinden.

4. Diensten worden betaald voorafgaand aan de dienstverlening:

a. via een geautomatiseerd betalingssysteem direct na afronding van de aankoop. Betalen kan via de door Lotus Wellness aangegeven betaalopties. Je ontvangt de betaalbevestiging automatisch per e-mail op het door jou opgegeven e-mailadres;

b. per factuur door overschrijving op het bankrekeningnummer van Lotus Wellness ten name van Lotus Wellness en onder vermelding van het factuurnummer.

5. Je krijgt pas toegang tot de dienst na volledige betaling van het aankoopbedrag, tenzij hierover andere afspraken gemaakt zijn.

6. In geval een betaling niet op tijd door Lotus Wellness is ontvangen, een automatische incasso mislukt of zonder gegronde redenen wordt ingetrokken, of een betaling wordt gestorneerd, ontvangt je een eenmalige betalingsherinnering. Deze betalingsherinnering wordt elektronisch verstuurd naar het door jou opgegeven e-mailadres. Blijft na deze betalingsherinnering de betaling nog steeds uit, dan ben je van rechtswege in verzuim en kan Lotus Wellness wettelijke rente berekenen over het verschuldigde bedrag. Ook heeft Lotus Wellness dan de bevoegdheid de wettelijke bepaalde incassokosten bij jou in rekening te brengen. Bij betaling in termijnen heeft Lotus Wellness de bevoegdheid de dienstverlening uit te stellen, totdat de betaling door Lotus Wellness is ontvangen.

7. Je bent zelf verantwoordelijk om vooraf bij je zorgverzekeraar te informeren of en in welke mate een dienst van Lotus Wellness vergoed wordt. Het is ook jouw verantwoordelijk om facturen vervolgens bij je zorgverzekeraar in te dienen. Lotus Wellness is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor het wel of niet nakomen van polisvoorwaarden door jouw zorgverzekering.

## **Artikel 9 – Wanneer je Lotus Wellness aansprakelijk kunt houden**

1. Alvorens je tot een claim overgaat, treed je met Lotus Wellness in overleg om tot een oplossing te komen. Lotus Wellness zal je belangen zo zorgvuldig als in de gegeven omstandigheden in redelijkheid mag worden verwacht, in acht nemen.

2. Lotus Wellness is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van:

- de uitvoering van de overeenkomst,
- de informatie die gegeven tijdens de uitvoering van een dienst,
- het ontbreken daarvan of het (onjuist) toepassen van de informatie,
- als er sprake is van een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming, opzet of grove schuld van Lotus Wellness.

3. Onder directe schade valt in ieder geval niet: gevolgschade, gederfde winst en/of omzet, gemiste besparingen, schade aan het imago, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.

4. Iedere aansprakelijkheid van Lotus Wellness is beperkt tot maximaal het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico. In het geval de verzekeraar niet tot uitkeren overgaat, de schade niet gedekt wordt onder de verzekering of er door Lotus Wellness geen verzekering afgesloten is, is de aansprakelijkheid van Lotus Wellness beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de overeenkomst.
5. Deelname aan een door Lotus Wellness aangeboden dienst geschiedt op eigen risico. Jij bent zelf verantwoordelijk voor je gezondheid, veiligheid en persoonlijke bezittingen
6. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de opgedane kennis.
7. Lotus Wellness is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat Lotus Wellness is uitgegaan van door of namens jou verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
8. Niets in de programma's, trajecten, workshops, masterclasses, events of in welke content dan ook kan als een belofte of garantie worden opgevat voor specifieke resultaten.
9. Het volgen van diensten van Lotus Wellness kan 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 enige wijze negatieve gevolgen hebben voor jou, dan kan Lotus Wellness hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Het maken van beslissingen op basis van de door Lotus Wellness aangeboden diensten, gebeurt vrijwillig en onder jouw volledige verantwoordelijkheid.
10. In het geval behandelingen onderdeel zijn van de dienst, is Lotus Wellness niet aansprakelijk voor eventuele onverwachte bijwerkingen van de behandeling waarvan voor de start van de behandeling niet afdoende reden was om aan te nemen dat deze bijwerkingen zouden kunnen optreden. Lotus Wellness is tot slot niet aansprakelijk voor het uitblijven van het beoogde resultaat tijdens of na een behandeling.
11. Wanneer je schade toebrengt aan de locatie of bezittingen van Lotus Wellness of derden, dan ben je hiervoor volledig verantwoordelijk en aansprakelijk.
12. Jij vrijwaart Lotus Wellness tegen alle aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behalve wanneer deze schade veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld aan de zijde van Lotus Wellness.
13. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn geldt voor alle vorderingen tot schadevergoeding een verjaringstermijn van twaalf (12) maanden na afloop van de overeenkomst.

## **Artikel 10 - Overmacht en onvoorziene omstandigheden**

1. Lotus Wellness kun je niet aansprakelijk houden in geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht.
2. Hieronder wordt andere maar niet uitsluitend verstaan: overheidsmaatregelen, brand, ziekte of arbeidsongeschiktheid, kapotte apparatuur, epidemieën en pandemieën, uitval van- of storingen in de telecommunicatie of internetverbinding en niet of gebrekkige levering van derden waar Lotus Wellness mee samenwerkt.

3. Wanneer een overmachtssituatie langer duurt dan dertig (30) kalenderdagen of wanneer is voorzien dat de situatie langer gaat duren dan dertig (30) kalenderdagen, hebben we beide als partijen de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen. We zijn dan niet schadeplichtig. De betalingsverplichting voor al uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, blijft in dat geval wel bestaan.

## **Artikel 11 – Eigendomsrechten van Lotus Wellness (ook wel: intellectueel eigendom)**

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom die rusten op o.a. teksten, video's en afbeeldingen die getoond worden tijdens de uitvoering van een dienst of via de website of social mediakanalen van Lotus Wellness, berusten uitsluitend bij Lotus Wellness en mogen niet zonder vooraf gekregen toestemming van Lotus Wellness gekopieerd of verkocht worden of op een andere manier beschikbaar worden gesteld aan derden.
2. Wanneer jij het bepaalde in dit artikel overtreedt, heeft Lotus Wellness de bevoegdheid haar schade op jou te verhalen.

## **Artikel 12 – Geheimhouding**

1. Lotus Wellness houdt alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst met jou of uit andere bron heeft verkregen, uiteraard geheim.
2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als dit door jou is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. Geheimhouding geldt niet in het geval wettelijke regelingen of verzekeringsvoorwaarden aan Lotus Wellness een informatieplicht opleggen.

## **Artikel 13 – Privacy**

1. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is ook de privacy- en cookieverklaring van Lotus Wellness van toepassing. Deze is te raadplegen via de website.
2. In de privacy- en cookieverklaring lees je welke persoonsgegevens Lotus Wellness verwerkt, wat het doel daarvan is, welke beveiligingsmaatregelen getroffen worden, hoelang de persoonsgegevens bewaard blijven en met wie de gegevens gedeeld worden. Ook lees je welke rechten jij als betrokkene hebt.
3. Lotus Wellness zal de door jou verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken voor de doelen als omschreven in de privacy- en cookieverklaring.

## Artikel 14 – Je hebt een klacht

1. Ben je niet tevreden over de dienstverlening van Lotus Wellness of heb je een klacht over de uitvoering van de overeenkomst? Laat dit dan binnen veertien (14) kalenderdagen volledig en duidelijk omschreven, schriftelijk weten aan Lotus Wellness.
2. Consumenten dienen een klacht binnen twee (2) maanden na het ontstaan daarvan, schriftelijk te melden bij Lotus Wellness. Zij hebben daarnaast de mogelijkheid een klacht over een online aankoop in te dienen bij de Europese Commissie via het ODRplatform: <http://ec.europa.eu/odr>.
3. Lotus Wellness zal binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op je klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.
4. Komen we als partijen er niet uit, dan kan voor de diensten die op basis van de Traditionele Chinese Geneeskunde worden verricht, de klachtenfunctionaris van de NVA ingeschakeld worden. Voor de overige diensten, kunnen we als partijen bij de klachtenfunctionaris van de CAT terecht.
5. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## Artikel 15 – Wat als er een geschil ontstaat?

1. We gaan er natuurlijk niet vanuit, maar mocht er onverhoopt een geschil ontstaan, dan zijn we beiden verplicht dit eerst informeel/minnelijk op te lossen.
2. Van een geschil is sprake als een van ons dit zo stelt.
3. Bij geschillen zullen partijen zoveel mogelijk proberen onderling tot een oplossing te komen. Lukt dit niet dan worden alle geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam, tenzij in de wet dwingend anders wordt bepaald. Dit geldt ook voor geschillen die slechts door één van de partijen als geschil worden gezien.
4. Op alle door Lotus Wellness gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.