

ALGEMENE VOORWAARDEN

Klara Lannoo

Versie: 6/09/26

Artikel 1 – Identiteit en contactgegevens

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van:

Klara Lannoo

Pontweg 60

8700 Tielt

België

Ondernemingsnummer: BE1027.505.360

E-mail: klara@lannoogroeipartner.be

Telefoon: 0474/443955

Website: www.lannoogroeipartner.be

Hierna genoemd: “**Klara Lannoo**”, “**ik**” of “**mij**”.

De persoon of onderneming die gebruikmaakt van mijn dienstverlening wordt hierna genoemd: “**de cliënt**” of “**je**”.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, afspraken, sessies, trajecten en andere dienstverlening van Klara Lannoo, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

Door een sessie of traject te boeken, bevestigt de cliënt dat hij of zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en ermee akkoord gaat.

De algemene voorwaarden zijn vóór het sluiten van de overeenkomst beschikbaar voor de cliënt.

Bijzondere schriftelijke afspraken die specifiek voor een cliënt of opdracht zijn gemaakt, hebben voorrang op deze algemene voorwaarden wanneer zij hiermee strijdig zijn.

Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig, ongeldig of onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 3 – Dienstverlening

Klara Lannoo biedt begeleiding aan particulieren, zelfstandigen en ondernemers op het vlak van persoonlijke ontwikkeling, energie, focus, richting, werk en ondernemerschap.

De begeleiding kan onder meer betrekking hebben op:

- stress en overbelasting;
- energiemangement;
- leefstijl en dagelijkse gewoontes;
- talenten en sterktes;
- persoonlijke valkuilen;
- grenzen en prioriteiten;
- persoonlijke en professionele keuzes;
- levens- en werkvreugde;
- missie, visie en strategische richting;
- leiderschap en besluitvorming;
- structuur en groeivraagstukken;
- HR en medewerkersbetrokkenheid;
- teamdynamieken;
- communicatie.

De concrete inhoud van de begeleiding wordt afgestemd op de individuele situatie, vraag en doelstellingen van de cliënt.

Artikel 4 – Aard van de begeleiding

De dienstverlening van Klara Lannoo heeft een coachend, ondersteunend, reflectief en richtinggevend karakter.

Klara Lannoo is geen arts, psycholoog, psychotherapeut of andere zorgverlener en stelt geen medische of psychologische diagnoses.

De begeleiding vormt geen vervanging voor medische, psychologische, psychiatrische of therapeutische behandeling.

Wanneer tijdens de begeleiding blijkt dat gespecialiseerde hulp aangewezen is, kan de cliënt worden geadviseerd om hiervoor een bevoegde professional te raadplegen.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de beslissing om al dan niet gespecialiseerde hulp in te schakelen.

Artikel 5 – Verantwoordelijkheid van de cliënt

De cliënt blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen keuzes, beslissingen, gedrag en acties.

De begeleiding kan inzichten, perspectieven, oefeningen, suggesties of aanbevelingen bevatten. De cliënt beslist zelf of en op welke manier deze worden toegepast.

Klara Lannoo kan geen specifiek persoonlijk, professioneel, financieel of zakelijk resultaat garanderen.

Het aangaan van een coachingtraject houdt bijgevolg geen resultaatsverbintenis in.

Artikel 6 – Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand zodra een sessie of traject door de cliënt wordt geboekt en door Klara Lannoo wordt bevestigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Voor trajecten kunnen vooraf afzonderlijke afspraken worden gemaakt over onder meer de inhoud, duur, frequentie en prijs.

Een traject is persoonlijk en kan niet zonder voorafgaande toestemming van Klara Lannoo worden overgedragen aan een andere persoon.

Artikel 7 – Prijzen

De toepasselijke prijzen worden vóór de start van de dienstverlening aan de cliënt meegedeeld.

Alle vermelde prijzen zijn in euro en worden, waar van toepassing, vermeld inclusief of exclusief btw volgens de toepasselijke wettelijke regels.

Klara Lannoo kan haar prijzen wijzigen voor toekomstige boekingen.

Een prijswijziging heeft geen invloed op een reeds bevestigde sessie of een reeds afgesloten traject, tenzij wettelijk anders bepaald.

Artikel 8 – Betaling

8.1 Particuliere cliënten

Losse sessies worden betaald per sessie via de vooraf afgesproken betaalmethode, waaronder Bancontact, Wero of cash;.

Bij de aankoop van een traject wordt het volledige trajectbedrag betaald vóór de start van de eerste sessie, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

8.2 Zelfstandigen en ondernemingen

Voor zelfstandigen en ondernemingen wordt gewerkt met facturatie.

De betalingstermijn is de termijn die op de factuur wordt vermeld.

Bij niet-betaling kan Klara Lannoo, naargelang de omstandigheden en binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving, verdere dienstverlening opschorten totdat de openstaande bedragen zijn voldaan.

Voor consumenten gelden de wettelijke regels inzake betalingsachterstand.

Artikel 9 – Trajecten en geldigheidsduur

Wanneer een cliënt een traject aankoopt, dienen de inbegrepen sessies te worden opgenomen binnen **zes maanden na de start van het traject**, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.

Na het verstrijken van deze periode vervallen niet-opgenomen sessies in principe.

Wanneer de cliënt door uitzonderlijke omstandigheden niet in staat is om het traject binnen deze periode af te ronden, kan in onderling overleg een verlenging worden afgesproken.

Een verlenging is enkel geldig wanneer deze vooraf door Klara Lannoo wordt bevestigd.

Artikel 10 – Annulering en verplaatsing door de cliënt

Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd of verplaatst tot **48 uur vóór het afgesproken tijdstip**.

Bij een annulering of verplaatsing minder dan 48 uur vóór de afspraak wordt de volledige sessie aangerekend.

Hetzelfde geldt wanneer de cliënt niet verschijnt op de afspraak zonder voorafgaande verwittiging.

De gereserveerde tijd wordt exclusief voor de cliënt vrijgehouden en kan bij een laattijdige annulering doorgaans niet meer aan een andere cliënt worden aangeboden.

Wanneer sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, kan Klara Lannoo naar eigen beoordeling beslissen om geheel of gedeeltelijk van deze regel af te wijken.

Artikel 11 – Annulering of verplaatsing door Klara Lannoo

Wanneer Klara Lannoo een afspraak door ziekte, overmacht of andere omstandigheden niet kan laten doorgaan, wordt de cliënt hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

De afspraak wordt in onderling overleg naar een nieuw moment verplaatst.

Wanneer een reeds betaalde sessie niet kan worden verplaatst, wordt het daarvoor betaalde bedrag terugbetaald.

Artikel 12 – Herroepingsrecht voor consumenten

Wanneer een consument op afstand een overeenkomst sluit, bijvoorbeeld via een website, e-mail of telefoon, zijn de wettelijke bepalingen inzake het herroepingsrecht van toepassing voor zover de overeenkomst onder deze regelgeving valt.

In bepaalde gevallen beschikt de consument over een wettelijke herroepingstermijn van 14 kalenderdagen.

Wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt om de dienstverlening reeds tijdens deze herroepingstermijn te laten starten, zijn de toepasselijke wettelijke regels van toepassing op de gevolgen van een eventuele herroeping.

Indien de dienstverlening tijdens de herroepingstermijn volledig wordt uitgevoerd na uitdrukkelijk verzoek en met de wettelijk vereiste bevestiging van de consument, kan het herroepingsrecht onder de wettelijke voorwaarden komen te vervallen.

Niets in deze algemene voorwaarden beperkt de wettelijke consumentenrechten.

Artikel 13 – Vertrouwelijkheid

Klara Lannoo behandelt de informatie die de cliënt in het kader van de begeleiding deelt vertrouwelijk.

Informatie wordt niet zonder toestemming van de cliënt aan derden verstrekt, behalve wanneer dit wettelijk verplicht is of wanneer een andere wettelijke grond hiervoor bestaat.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid en privacy van informatie over derden die tijdens de begeleiding wordt gedeeld.

Artikel 14 – Privacy en persoonsgegevens

Klara Lannoo verwerkt persoonsgegevens in het kader van haar dienstverlening overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

De wijze waarop persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt, bewaard en beschermd, wordt beschreven in de afzonderlijke privacyverklaring.

De privacyverklaring maakt deel uit van de informatie die aan de cliënt wordt verstrekt en kan worden geraadpleegd via:

<https://lannoogroeipartner.be/ondernemers/privacy-policy/>

Artikel 15 – Intellectuele eigendom

Alle door Klara Lannoo ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, waaronder teksten, oefeningen, modellen, werkboeken, presentaties, methodieken en andere inhoud, blijven haar intellectuele eigendom, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

De cliënt krijgt een persoonlijk en, waar van toepassing, intern gebruiksrecht voor de materialen die in het kader van de begeleiding worden verstrekt.

Het is niet toegestaan deze materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te kopiëren, publiceren, verspreiden, reproduceren, verkopen of commercieel te exploiteren.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

Klara Lannoo voert haar dienstverlening uit met de nodige zorg en professionaliteit.

De begeleiding is gebaseerd op de informatie die de cliënt verstrekt en op de omstandigheden die tijdens de samenwerking bekend zijn.

Klara Lannoo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen, handelingen of resultaten die de cliënt zelf neemt of uitvoert naar aanleiding van de begeleiding, behoudens voor zover de wet anders bepaalt.

Klara Lannoo is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, inkomensverlies, gemiste opportuniteiten of andere schade die voortvloeit uit beslissingen of handelingen van de cliënt, behoudens voor zover een dergelijke uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.

Geen enkele bepaling van deze algemene voorwaarden heeft tot doel aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken wanneer dit wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 17 – Overmacht

Geen van beide partijen is aansprakelijk voor het niet of niet tijdig uitvoeren van een verplichting wanneer dit het gevolg is van overmacht.

Onder overmacht wordt verstaan: een onvoorzienbare of onvermijdbare gebeurtenis buiten de redelijke controle van de betrokken partij die de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt.

Hieronder kunnen onder meer vallen: ernstige ziekte, ongeval, technische storingen, stroom- of internetuitval, overheidsmaatregelen, natuurrampen en andere uitzonderlijke omstandigheden.

Wanneer mogelijk worden betrokken afspraken in onderling overleg verplaatst.

Artikel 18 – Communicatie

Praktische communicatie over afspraken kan plaatsvinden via e-mail, telefoon, berichtenapplicaties of een ander vooraf afgesproken communicatiekanaal.

De cliënt zorgt ervoor dat de contactgegevens waarover Klara Lannoo beschikt correct en actueel zijn.

Artikel 19 – Klachten

Wanneer de cliënt niet tevreden is over de dienstverlening, wordt gevraagd om dit zo snel mogelijk rechtstreeks te melden.

Klachten kunnen worden gericht aan:

Klara@lannoogroeipartner.be

Klara Lannoo zal de klacht zorgvuldig bekijken en, waar redelijk en mogelijk, samen met de cliënt naar een passende oplossing zoeken.

Artikel 20 – Beëindiging van de samenwerking

Zowel de cliënt als Klara Lannoo kunnen de samenwerking beëindigen wanneer verdere begeleiding niet langer wenselijk of passend is.

Bij vroegtijdige beëindiging van een traject worden de reeds geleverde diensten in rekening gebracht.

Voor reeds betaalde maar nog niet geleverde diensten gelden de afspraken van het betreffende traject, rekening houdend met de toepasselijke wettelijke bepalingen.

Wanneer verdere begeleiding naar het oordeel van Klara Lannoo niet langer passend is, bijvoorbeeld omdat gespecialiseerde hulp noodzakelijk blijkt, kan zij de begeleiding beëindigen en de cliënt adviseren om zich tot een bevoegde professional te wenden.

Artikel 21 – Wijzigingen

Klara Lannoo kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld als gevolg van wijzigingen in de dienstverlening of toepasselijke regelgeving.

Op reeds afgesloten overeenkomsten blijven in principe de algemene voorwaarden van toepassing die golden op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten, tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.

Artikel 22 – Toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij betrekking hebben, is het **Belgisch recht** van toepassing.

Voor consumenten blijven de dwingende wettelijke bepalingen die hen bescherming bieden van toepassing.

Geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg besproken en opgelost.

Wanneer een geschil niet minnelijk kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechtbank overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regels.

Artikel 23 – Slotbepaling

Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of onafdwingbaar worden verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

De betrokken bepaling wordt, voor zover wettelijk mogelijk, vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

Klara Lannoo

Pontweg 60

8700 Tielt

België

Ondernemingsnummer: BE1027.505.360

E-mail: klara@lannoogroeipartner.be

Website: www.lannoogroeipartner.be

Versie: 6/09/26