

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. Wholism: de eenmanszaak Wholism, gevestigd te Aalsmeerderbrug en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77290909.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Wholism een overeenkomst sluit of wil sluiten.
- 1.3. Consument: de klant die handelt als natuurlijk persoon en niet vanuit beroep of bedrijf.
- 1.4. Zakelijke klant: de klant die handelt vanuit beroep, bedrijf of organisatie.
- 1.5. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel aan bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.6. Diensten: alle diensten die Wholism voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: ergotherapeutische consulten en begeleiding, het als coach en therapeut bieden van individuele coaching en begeleiding gericht op persoonlijke ontwikkeling, bewustwording, het doorbreken van patronen en identificaties, de verbinding tussen lichaam, gedachten en gevoelens en dynamieken in relatie tot zichzelf en anderen, losse sessies, individuele coachingstrajecten, groepsprogramma's, workshops, masterclasses, webinars, live dagen en andere bijeenkomsten, online trainingen, digitale producten en andere aanverwante diensten.
- 1.7. Ergotherapie: de door Wholism als ergotherapeut verleende paramedische zorg en begeleiding, waaronder individuele ergotherapeutische consulten.
- 1.8. Coaching: de door Wholism aangeboden coaching, therapeutische begeleiding en andere begeleiding gericht op onder andere persoonlijke ontwikkeling, bewustwording en het verkrijgen van inzicht in patronen, gedrag, identiteit/identificaties en onderlinge dynamieken.

- 1.9. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Wholism en de klant op basis waarvan Wholism de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.10. Informatie: alle gegevens die de klant aan Wholism aanlevert.
- 1.11. Schriftelijk: per brief, e-mail of digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.12. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Wholism worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.13. Website: www.wholism.nl

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Wholism gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door schriftelijk akkoord te geven op een aanbod, een afspraak of traject definitief te bevestigen en/of een bestelling via de website of een online betaal- of bestelomgeving te plaatsen en daarbij expliciet akkoord te gaan, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Wholism zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.

2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de zakelijke klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.

2.6. Wholism mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Wholism de algemene voorwaarden wijzigt, zal Wholism de klant hiervan per e-mail op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Wholism en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

Artikel 3. Aanbod

3.1. Als een aanbod van Wholism een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod of op de website aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen deze termijn accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Wholism het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Wholism geeft in het aanbod aan welke dienst, consult, sessie, traject, programma, bijeenkomst, digitaal product of andere vorm van dienstverlening wordt aangeboden en welk tarief hiervoor wordt gehanteerd. Eventuele bijkomende kosten worden eveneens in het aanbod vermeld of vooraf met de klant overeengekomen.

3.4. Voor ergotherapeutische diensten is de klant zelf verantwoordelijk voor het controleren van de voorwaarden van de eigen zorgverzekering en het recht op en de hoogte van een eventuele vergoeding. Wholism geeft geen garantie dat de zorgverzekeraar de kosten geheel of gedeeltelijk vergoedt. De klant blijft tegenover Wholism verantwoordelijk voor betaling van de volledige factuur, ongeacht of en in welke mate de kosten door de zorgverzekeraar worden vergoed.

3.5. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Wholism de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.6. Het aanbod en/of een speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoedprachten.

3.7. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.8. Voor coachingstrajecten, programma's, losse coachingssessies, bijeenkomsten en digitale producten mag Wholism het volledige overeengekomen tarief of de eerste overeengekomen termijn vóór aanvang in rekening brengen. Voor trajecten en programma's kan worden overeengekomen dat de klant het tarief volledig vooruit of in termijnen betaalt. De betreffende termijn moet steeds zijn voldaan voordat het daaropvolgende gedeelte van de dienstverlening wordt uitgevoerd. Ergotherapeutische consulten worden afzonderlijk aan de klant gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.9. Wholism mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en mag als zodanig in rekening worden gebracht.

3.11. Wholism kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, ontbinden, annuleren en wijzigen

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant het aanbod schriftelijk accepteert, een bestelling via de website of een online betaal- of bestelomgeving plaatst of op andere wijze uitdrukkelijk akkoord geeft met het aanbod van Wholism. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Wholism en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Wholism binnen de afgesproken termijn starten met de uitvoering van de diensten.

4.3. Wholism mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als Wholism door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Wholism de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Een consument heeft bij een overeenkomst op afstand 14 dagen bedenktijd. Binnen deze termijn mag de consument de overeenkomst zonder reden herroepen, behalve als het herroepingsrecht wettelijk is uitgesloten of de consument daar rechtsgeldig afstand van heeft gedaan.

4.6. De bedenktijd gaat in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten. De consument kan herroepen door dit schriftelijk aan Wholism te laten weten, door gebruik te maken van het modelformulier voor herroeping of, als de overeenkomst online is gesloten, via de online herroepingsfunctie op de website.

4.7. Als Wholism overeenkomsten met consumenten online sluit, zorgt Wholism ervoor dat de consument tijdens de bedenktijd eenvoudig online gebruik kan maken van het herroepingsrecht via een duidelijke herroepingsfunctie. Deze functie is een extra mogelijkheid naast het schriftelijk melden van de herroeping en het gebruik van het modelformulier voor herroeping.

4.8. Als de consument wil dat Wholism tijdens de bedenktijd start met de uitvoering van een dienst, geeft de consument hiervoor vooraf uitdrukkelijk toestemming. Als de consument daarna toch herroept, betaalt de consument het deel van de dienst dat al is uitgevoerd.

4.9. Als een dienst tijdens de bedenktijd volledig is uitgevoerd, vervalt het herroepingsrecht alleen als de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de start tijdens de bedenktijd en heeft erkend dat het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd.

4.10. Voor digitale content die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een online cursus, training, masterclass, e-book of toegang tot een online leeromgeving, vervalt het herroepingsrecht alleen als de consument vooraf uitdrukkelijk instemt met directe levering en erkent dat het herroepingsrecht daardoor vervalt.

4.11. Deze instemming wordt gevraagd via een duidelijke checkbox in de checkout of op de bestelpagina. Zonder deze instemming krijgt de consument pas toegang tot de digitale content nadat de bedenktijd is verstreken, tenzij anders is afgesproken.

4.12. Voor live dagen, workshops, masterclasses, groepsbijeenkomsten of andere activiteiten op een specifieke datum of binnen een specifieke periode geldt geen herroepingsrecht, voor zover het herroepingsrecht daarvoor op grond van de wet is uitgesloten.

4.13. Een zakelijke klant heeft geen herroepingsrecht.

4.14. De bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de klant.

4.15. Een geplande individuele sessie of afspraak kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang, het niet verschijnen op een afspraak of meer dan 15 minuten te laat verschijnen, mag Wholism de afspraak als afgenomen beschouwen en het daarvoor geldende tarief in rekening brengen. Als de sessie onderdeel uitmaakt van een traject, mag de betreffende sessie als gebruikt worden aangemerkt. Wholism mag hiervan naar eigen inzicht afwijken wanneer bijzondere omstandigheden daartoe aanleiding geven.

4.16. Wanneer een consument een individueel traject tussentijds beëindigt, is de consument in ieder geval het tarief verschuldigd voor de diensten die tot het moment van beëindiging zijn uitgevoerd. Voor zover wettelijk

toegestaan, mogen daarnaast redelijke kosten in rekening worden gebracht die verband houden met de beëindiging van de overeenkomst.

4.17. Wanneer een zakelijke klant een overeenkomst voor aanvang van de werkzaamheden annuleert, is dit alleen schriftelijk mogelijk. De volgende annuleringsvergoeding is verschuldigd:

- bij annulering meer dan 30 dagen voor aanvang: 50% van het overeengekomen tarief;
- bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang: 75% van het overeengekomen tarief;
- bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang: 90% van het overeengekomen tarief;
- bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang: 100% van het overeengekomen tarief.

4.18. Als dit gezien de aard van de betreffende dienst mogelijk is, mag de zakelijke klant na voorafgaande toestemming van Wholism een passende vervanger aandragen. Wholism bepaalt of de voorgestelde vervanger aan de deelnamevoorwaarden voldoet. Als de vervanger wordt geaccepteerd, kan Wholism besluiten de annuleringsvergoeding geheel of gedeeltelijk te laten vervallen.

4.19. In aanvulling op voornoemde artikelen is de klant verplicht om geleden verlies, gederfde winst en de kosten voor eventuele ingehuurd derden en aangekochte materialen te vergoeden, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

4.20. In geval van gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de zakelijke klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van Wholism, behoudt Wholism het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende overeengekomen diensten. De betalingsverplichting voor de zakelijke klant komt niet te vervallen. Als er al betalingen hebben plaatsgevonden, vindt er geen restitutie plaats.

4.21. Individuele coachingstrajecten worden aangegaan voor de afgesproken duur. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies binnen deze periode. Niet-gebruikte sessies kunnen gedurende maximaal vier weken na afloop van de oorspronkelijke looptijd worden ingepland. Daarna vervallen niet-gebruikte sessies zonder recht op restitutie, tenzij Wholism schriftelijk anders beslist. De klant heeft geen recht op het pauzeren van een traject.

4.22. Bij groepstrajecten worden de data vooraf vastgesteld. Verhinderende van één deelnemer geeft geen recht op verplaatsing van een groepsbijeenkomst, restitutie of vermindering van de betalingsverplichting. Wholism kan naar eigen inzicht aanbieden om een gemiste bijeenkomst op een andere wijze of individueel in te halen, maar is hiertoe niet verplicht.

4.23. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.24. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Wholism zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Wholism bevoegd deze wijzigingen door te voeren in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Iedere overeenkomst tussen Wholism en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Wholism de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Wholism kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. Wholism zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Wholism levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Wholism mag gegevens, ervaringen, beelden of andere informatie van de klant uitsluitend voor promotionele doeleinden gebruiken wanneer daarvoor, voor zover noodzakelijk, vooraf toestemming van de klant is verkregen.

5.4. De klant is verplicht alle informatie die Wholism redelijkerwijs nodig heeft voor een veilige, zorgvuldige en verantwoorde uitvoering van de diensten volledig en naar waarheid te verstrekken. Hieronder vallen, afhankelijk van de gekozen dienst, onder andere persoonsgegevens en informatie over de lichamelijke of psychische gezondheid, eerdere of lopende behandelingen, medicijngebruik, klachten, beperkingen en andere omstandigheden die relevant kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten.

5.5. Als de klant de informatie uit artikel 5.4 niet, niet volledig of niet tijdig verstrekt, mag Wholism de betreffende dienst uitstellen of weigeren wanneer zij van mening is dat zij deze daardoor niet veilig of verantwoord kan uitvoeren. Eventuele kosten en gevolgen van vertraging die hierdoor ontstaan, komen voor rekening van de klant, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

5.6. Wanneer een klant zonder verwijzing gebruikmaakt van ergotherapie, voert Wholism waar nodig een screening in het kader van de Directe Toegankelijkheid Ergotherapie (DTE) uit. Met toestemming van de klant kan Wholism hierover rapporteren aan de huisarts en, wanneer dit voor de ergotherapeutische zorg relevant is, informatie uitwisselen met een verwijzer of andere betrokken zorgverlener. De klant is zelf verantwoordelijk voor het controleren of de zorgverzekeraar voor vergoeding van de ergotherapie een verwijzing vereist.

5.7. Wholism mag voorafgaand aan of tijdens de dienstverlening beoordelen dat een bepaalde vorm van begeleiding niet passend of verantwoord is. Wholism mag in dat geval de dienstverlening weigeren, onderbreken of beëindigen en de klant adviseren eerst of aanvullend contact op te nemen met een huisarts, psycholoog, psychiater, medisch specialist of andere passende zorgverlener.

5.8. Als door toedoen van Wholism de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Wholism dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

5.9. Wholism voert de diensten online, vanuit haar eigen praktijkruimte of op een vooraf afgesproken externe locatie uit. Voor workshops, live dagen, programma's en andere bijeenkomsten kan Wholism gebruikmaken van een externe locatie of buitenlocatie.

Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht wijzigingen in de informatie zoals genoemd in artikel 5.4 die relevant kunnen zijn voor de uitvoering van de diensten zo spoedig mogelijk aan Wholism door te geven.

6.3. De klant wordt verzocht klachten over de door Wholism geleverde diensten zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 7 dagen na een sessie, consult of bijeenkomst en uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van de betreffende opdracht, schriftelijk aan Wholism te melden. Wholism streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren. Voor klachten met betrekking tot ergotherapeutische zorg kunnen daarnaast de voor Wholism geldende wettelijke of professionele klachtenregelingen van toepassing zijn.

6.4. De klant is verplicht Wholism een redelijke termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de diensten vrijwaart de klant Wholism van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten.

6.6. Als Wholism inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Wholism is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.7. Een zakelijke klant heeft geen herroepingsrecht. Voor consumenten gelden de bepalingen over herroeping zoals opgenomen in artikel 4.

6.8. Als de klant toegang krijgt tot digitale producten, een online training, online content, een online leeromgeving of community, gelden daarnaast de aanvullende bepalingen uit artikel 4 en artikel 7.

Artikel 7. Aanvullende bepalingen: coaching, ergotherapie, trajecten, groepsprogramma's, bijeenkomsten en online content

7.1. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes en handelingen die hij/zij naar aanleiding van coaching, een traject, programma of andere vorm van begeleiding maakt. Wholism geeft geen garantie dat een bepaalde dienst of methode leidt tot een specifiek lichamelijk, psychisch, emotioneel, persoonlijk of ander resultaat.

7.2. Kennis, methoden, oefeningen, documentatie, digitale content en andere materialen die door Wholism worden verstrekt, zijn uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik door de klant. Het is niet toegestaan deze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wholism te kopiëren, openbaar te maken, te verkopen, commercieel te gebruiken of aan derden beschikbaar te stellen. Artikel 9 is hierop eveneens van toepassing.

7.3. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant zelf. Wholism geeft geen enkele garantie voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

7.4. Coaching en therapeutische begeleiding door Wholism zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling, bewustwording en het verkrijgen van inzicht in onder andere patronen, gedrag, identificaties en onderlinge dynamieken. Deze dienstverlening is geen vervanging voor noodzakelijke medische, psychiatrische of specialistische behandeling. Wholism stelt binnen haar coaching geen medische of psychiatrische diagnoses.

7.5. Wanneer de klant onder behandeling staat van een arts, psycholoog, psychiater of andere zorgverlener, is de klant verplicht relevante informatie hierover met Wholism te delen voor zover deze van belang kan zijn voor de begeleiding. Wanneer dit gezien de aard van de behandeling of begeleiding wenselijk is, kan Wholism de klant adviseren om vooraf met de betreffende behandelaar af te stemmen of aanvullende coaching of begeleiding door Wholism passend is.

7.6. Indien Wholism verhinderd is voor een overeengekomen individuele sessie, wordt de afspraak in overleg met de klant verplaatst. Bij een livedag, workshop of andere groepsbijeenkomst handelt Wholism overeenkomstig de bepalingen die voor de betreffende bijeenkomst in dit artikel zijn opgenomen.

7.7. Wholism mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject/de sessies opschorten tot de betalingsachterstand is ingelopen.

Live dagen, workshops en groepsbijeenkomsten

7.8. Voor een live dag, workshop of andere groepsbijeenkomst op een vooraf vastgestelde datum geldt geen herroepingsrecht voor zover dit op grond van de wet is uitgesloten. Een gekocht deelnamebewijs wordt na het sluiten van de overeenkomst niet gerestitueerd, tenzij uit de wet of deze algemene voorwaarden anders voortvloeit. De klant mag het deelnamebewijs na voorafgaande melding aan Wholism aan een andere persoon overdragen, mits deze persoon aan eventuele deelnamevoorwaarden voldoet.

7.9. De klant is zelf verantwoordelijk om vooraf kennis te nemen van de inhoud, aard, locatie en praktische voorwaarden van een live dag, workshop of groepsbijeenkomst en om relevante lichamelijke, psychische of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op veilige deelname vooraf aan Wholism te melden.

7.10. Wholism mag een deelnemer de toegang tot of verdere deelname aan een bijeenkomst ontzeggen wanneer diens gedrag de veiligheid, het welzijn of het programma van andere deelnemers of begeleiders verstoort. Voor zover de oorzaak hiervan aan de klant kan worden toegerekend, bestaat geen recht op restitutie.

7.11. Wholism mag een live dag, workshop of groepsbijeenkomst verplaatsen of annuleren wanneer sprake is van onvoldoende deelnemers, verhindering van Wholism of een noodzakelijke derde, problemen met de locatie of andere omstandigheden waardoor uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is. Wholism mag een nieuwe datum of passende vervangende uitvoering aanbieden. Indien de bijeenkomst definitief wordt geannuleerd, wordt het voor die bijeenkomst betaalde bedrag terugbetaald. Voor bijeenkomsten die onderdeel uitmaken van een langer traject of programma kan een vervangende bijeenkomst worden aangeboden.

7.12. Wholism mag voor de uitvoering van livedagen, workshops en groepsbijeenkomsten samenwerken met of zich laten ondersteunen door andere begeleiders of deskundigen.

Online content en community

7.13. De klant heeft na aankoop van een online training, digitaal programma of ander digitaal product toegang tot de betreffende online leeromgeving gedurende 12 maanden vanaf het moment waarop toegang is verstrekt, tenzij bij het aanbod uitdrukkelijk een andere termijn is vermeld. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en het downloaden van bestanden die beschikbaar worden gesteld.

7.14. Inloggegevens voor de online leeromgeving zijn persoonlijk en mogen niet met derden worden gedeeld. Als Wholism constateert dat derden door toedoen van de klant toegang hebben gekregen tot de online leeromgeving of afgeschermd content, mag Wholism de toegang van de klant opschorten of beëindigen zonder recht op restitutie.

7.15. Wholism kan voor de online leeromgeving, community en andere digitale diensten gebruikmaken van software en systemen van derden. Wholism kan niet garanderen dat deze systemen altijd en zonder onderbreking beschikbaar zijn en is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor tijdelijke onbereikbaarheid die buiten haar invloedssfeer ligt.

7.16. Wholism mag de inhoud van een online training gedurende de toegangsperiode aanpassen, actualiseren, aanvullen of beperken wanneer dit naar haar oordeel nodig is, zolang de kern van de door de klant aangeschafte training hierdoor niet wezenlijk wordt aangetast.

7.17. Als onderdeel van een online training kan Wholism toegang bieden tot een online community. De klant is zelf verantwoordelijk voor berichten, afbeeldingen en andere content die hij/zij hierin plaatst.

7.18. Het is binnen de community niet toegestaan om content te plaatsen die beledigend, discriminerend, bedreigend, intimiderend, onrechtmatig of anderszins ongepast is, inbreuk maakt op rechten van derden of de privacy van andere deelnemers schendt.

7.19. Wholism mag berichten verwijderen en de toegang van een klant tot de community tijdelijk of definitief beperken wanneer de klant in strijd handelt met deze voorwaarden. Bij ernstige of herhaalde overtredingen bestaat geen recht op restitutie van betaalde bedragen.

7.20. Groepssessies, masterclasses, webinars en andere online groepsbijeenkomsten kunnen door Wholism worden opgenomen en als replay beschikbaar worden gesteld aan deelnemers. Wholism informeert deelnemers vooraf duidelijk wanneer een bijeenkomst wordt opgenomen en vraagt, waar dit vanwege de aard van de opname en de daarbij verwerkte persoonsgegevens noodzakelijk is, vooraf toestemming. Deelnemers worden verzocht rekening te houden met de persoonlijke en vertrouwelijke aard van hetgeen binnen de groep wordt gedeeld.

7.21. Individuele sessies worden alleen opgenomen wanneer Wholism en de klant dit vooraf hebben afgesproken. Wholism mag voor ondersteuning of verslaglegging gebruikmaken van digitale of AI-ondersteunde functies. De klant wordt hierover vooraf geïnformeerd en, wanneer dit op grond van de toepasselijke privacyregels noodzakelijk is, wordt vooraf toestemming gevraagd.

7.22. Wanneer bij een programma contact via een online community of chat-app is inbegrepen, streeft Wholism ernaar inhoudelijke vragen binnen 48 uur te beantwoorden. Weekenden en erkende feestdagen worden hierbij niet meegerekend, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Artikel 8. Betaling

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. Een losse coachingssessie, bijeenkomst of eerste termijn van een coachingstraject of programma moet vóór aanvang van de betreffende dienst zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ergotherapeutische consulten worden afzonderlijk gefactureerd en moeten binnen de op de factuur vermelde betaaltermijn worden voldaan.

8.4. Wholism kan bij trajecten toestaan dat het overeengekomen tarief in vooraf afgesproken termijnen wordt betaald. Iedere termijn moet zijn voldaan vóór aanvang van het gedeelte van het traject waarop deze betrekking heeft. Wanneer een termijn niet tijdig wordt betaald, mag Wholism de verdere uitvoering van het traject opschorten totdat de betalingsachterstand volledig is voldaan.

8.5. Wanneer betaling herhaaldelijk niet tijdig plaatsvindt, mag Wholism de verdere uitvoering van de diensten opschorten, de mogelijkheid tot termijnbetaling beëindigen en verlangen dat het nog verschuldigde bedrag op een andere wijze wordt voldaan. Voor zover dit wettelijk is toegestaan, kan Wholism het resterende verschuldigde bedrag direct opeisbaar maken.

8.6. Als de klant niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, gelden voor het intreden van verzuim de toepasselijke wettelijke regels.

8.7. Als de klant niet tijdig betaalt, is de klant de wettelijke rente verschuldigd. Bij een consument worden buitengerechtelijke incassokosten pas in rekening gebracht nadat de consument schriftelijk een aanvullende termijn van 14 dagen heeft gekregen om alsnog zonder incassokosten te betalen. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend overeenkomstig de daarvoor geldende wettelijke regels.

Voor zakelijke klanten mogen buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke handelsrente in rekening worden gebracht voor zover dit wettelijk is toegestaan.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Wholism onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Wholism het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. De klant wordt verzocht eventuele bezwaren tegen een factuur zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Wholism kenbaar te maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Wholism de juistheid van het factuurbedrag beoordelen. Het indienen van een bezwaar schort de betalingsverplichting niet automatisch op.

8.11. Wanneer een automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, is de klant verplicht het openstaande bedrag binnen 14 dagen na een betalingsverzoek van Wholism alsnog handmatig te voldoen. Eventuele redelijke kosten die Wholism als gevolg van herhaald mislukte incasso's maakt, kunnen voor zover wettelijk toegestaan aan de klant worden doorberekend.

8.12. Een eventuele vergoeding van ergotherapeutische zorg door de zorgverzekeraar staat los van de betalingsverplichting van de klant tegenover Wholism. De klant blijft verantwoordelijk voor volledige en tijdige betaling van de factuur.

8.13. Voor een ergotherapeutisch consult reserveert Wholism standaard één uur. Wanneer het consult eerder wordt afgerond, blijft het tarief voor het volledige gereserveerde uur verschuldigd. Indien het consult langer duurt dan één uur, mag Wholism de extra tijd aanvullend per kwartier in rekening brengen.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op door Wholism verstrekte of ontwikkelde methoden, oefeningen, teksten, trainingen, video's, audio, documentatie, online content en andere materialen berusten bij Wholism of de betreffende rechthebbende, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Het is de klant niet toegestaan deze materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te verveelvoudigen, verkopen, openbaar te maken, commercieel te gebruiken of aan derden beschikbaar te stellen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Wholism ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Wholism tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Wholism is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Wholism wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Wholism vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Indien de klant in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van Wholism, mag Wholism vergoeding vorderen van de daadwerkelijk geleden schade en overige schade en kosten voor zover deze op grond van de wet voor vergoeding in aanmerking komen.

Artikel 10. Duur overeenkomst en beëindiging

10.1. Coachingstrajecten, programma's, online trainingen en andere diensten met een vooraf bepaalde looptijd worden aangegaan voor de afgesproken periode.

Ergotherapeutische dienstverlening bestaat in beginsel uit afzonderlijke consulten en duurt zolang Wholism en de klant van mening zijn dat verdere ergotherapeutische begeleiding passend is, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.2. De mogelijkheid om een overeenkomst tussentijds te beëindigen is afhankelijk van de aard van de betreffende dienst en de toepasselijke wettelijke regels. Voor de financiële gevolgen van tussentijdse beëindiging gelden onder andere de bepalingen uit artikel 4.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Wholism de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;

- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en/of terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Wholism negeert;
- er voor Wholism aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Wholism zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren;
- Wholism op basis van de beschikbare informatie redelijkerwijs van mening is dat voortzetting van de dienstverlening niet langer veilig, passend of professioneel verantwoord is;
- de klant relevante informatie over de lichamelijke of psychische gezondheid of andere voor de dienstverlening belangrijke omstandigheden heeft verzwegen of onjuist heeft verstrekt;
- Wholism van mening is dat de klant eerst of aanvullend begeleiding, onderzoek of behandeling nodig heeft van een huisarts, psycholoog, psychiater, medisch specialist of andere passende zorgverlener;
- de klant ondanks waarschuwing onvoldoende medewerking verleent aan de uitvoering van de dienstverlening of herhaaldelijk redelijke professionele aanwijzingen van Wholism niet opvolgt, waardoor verdere uitvoering redelijkerwijs niet van Wholism kan worden verlangd.

10.5. Als Wholism de overeenkomst beëindigt vanwege een situatie uit artikel 10.4, blijven reeds uitgevoerde diensten verschuldigd. Voor reeds vooruitbetaalde maar nog niet uitgevoerde diensten wordt beoordeeld welk deel van het betaalde bedrag aan de klant wordt terugbetaald, rekening houdend met de reden van beëindiging, de reeds uitgevoerde werkzaamheden en de reeds gemaakte kosten. Wholism is niet gehouden aanvullende schade van de klant te vergoeden, behoudens voor zover de wet anders bepaalt.

10.6. Facturen voor reeds uitgevoerde diensten en werkzaamheden blijven na beëindiging verschuldigd en worden, voor zover nog niet betaald, direct opeisbaar. Voor vooruitbetaalde bedragen die betrekking hebben op nog niet uitgevoerde diensten geldt artikel 10.5.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes en handelingen die hij/zij naar aanleiding van coaching, begeleiding, een traject, programma of andere niet-medische dienstverlening van Wholism maakt.

Resultaten zijn mede afhankelijk van persoonlijke omstandigheden, inzet en andere factoren waarop Wholism geen invloed heeft. Wholism geeft daarom geen garantie op een specifiek resultaat.

11.2. Indien Wholism aansprakelijk is voor schade, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Wholism wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico. Indien om welke reden dan ook geen uitkering op grond van de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het overeengekomen tarief voor de dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Wholism heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Wholism een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Wholism niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als nakoming of herstel blijvend onmogelijk is of een ingebrekestelling gezien de aard van de tekortkoming niet kan worden verlangd, geldt dit vereiste niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Wholism alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Wholism is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door omstandigheden die niet aan Wholism kunnen worden toegerekend, waaronder schade die voortvloeit uit door de klant verstrekte onjuiste, onvolledige of niet-tijdig verstrekte informatie. Deze beperking geldt niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Wholism of wanneer aansprakelijkheid op grond van de wet niet kan worden uitgesloten.

11.6. Wholism is, voor zover wettelijk toegestaan, niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten en schade door bedrijfsstagnatie.

11.7. De klant vrijwaart Wholism tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Wholism in het kader van de overeenkomst heeft verricht voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van een handelen of nalaten dat aan de klant kan worden toegerekend.

11.8. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van informatie over de lichamelijke en psychische gezondheid en andere omstandigheden die relevant kunnen zijn voor een veilige en verantwoorde uitvoering van de diensten. Wholism mag bij twijfel over de geschiktheid of veiligheid van de dienstverlening aanvullende informatie vragen of de klant adviseren eerst contact op te nemen met een andere zorgverlener.

11.9. De coaching en therapeutische begeleiding van Wholism zijn niet bedoeld als vervanging voor noodzakelijke medische, psychiatrische of specialistische behandeling. Wholism stelt binnen de coaching geen medische of psychiatrische diagnoses. De door Wholism aangeboden ergotherapie betreft paramedische zorg en wordt uitgevoerd vanuit haar professionele rol als ergotherapeut.

11.10. De klant begrijpt dat coaching, persoonlijke ontwikkeling en therapeutische begeleiding emotionele of psychische reacties kunnen oproepen. Wholism kan niet voorspellen of garanderen hoe een klant op een bepaalde methode, oefening of vorm van begeleiding reageert. De klant is verplicht relevante klachten of bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op verantwoorde deelname tijdig aan Wholism te melden.

11.11. Voor bepaalde diensten kunnen omstandigheden bestaan waardoor deelname of voortzetting niet passend of verantwoord is. Als Wholism op basis van de door de klant verstrekte informatie twijfelt of deelname verantwoord is, mag zij verlangen dat de klant eerst overlegt met een arts, behandelaar of andere bevoegde zorgprofessional. Wholism mag deelname weigeren of beëindigen wanneer zij dit vanuit het oogpunt van veiligheid of welzijn noodzakelijk acht.

11.12. Als de klant reeds onder behandeling staat vanwege psychische of psychiatrische problematiek, kan Wholism de klant adviseren om met de behandelend arts of behandelaar te bespreken of aanvullende coaching of begeleiding van Wholism passend is.

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Wholism is niet gehouden tot uitvoering van de diensten wanneer nakoming onmogelijk of redelijkerwijs niet van haar kan worden verlangd als gevolg van overmacht. Hieronder vallen onder andere ziekte of uitval van Wholism of een voor de uitvoering noodzakelijke derde, ongevallen, brand, pandemieën, overheidsmaatregelen, ernstige storingen in digitale systemen en het onverwachts niet beschikbaar zijn van de praktijkruimte of een voor een bijeenkomst noodzakelijke locatie.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing.

Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Wholism is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Wholism geen invloed op kan uitoefenen. Wholism is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming van een derde, voor zover deze tekortkoming en de daaruit voortvloeiende schade niet aan Wholism kunnen worden toegerekend.

12.4. Bij een zakelijke overeenkomst mag Wholism een wegens overmacht niet uitvoerbare bijeenkomst, workshop, opdracht of andere dienst in overleg verplaatsen naar een andere datum. De betalingsverplichting blijft in dat geval in stand, tenzij uitvoering blijvend onmogelijk wordt of partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 13. Overige bepalingen en toepasselijk recht

13.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Wholism deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Wholism spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

13.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dit uit de aard van de informatie voortvloeit. Voor Wholism geldt de geheimhouding voor zover geen wettelijke of professionele verplichting bestaat om informatie te verstrekken.

13.4. Indien Wholism in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Wholism daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

13.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

13.8. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor zover voor de ergotherapeutische zorg een wettelijke of professionele klachten- of geschillenregeling van toepassing is, kan de klant daarnaast van die regeling gebruikmaken.

13.9. Indien Wholism haar praktijk beëindigt, draagt Wholism er zorg voor dat cliëntdossiers gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijn op een passende en veilige wijze worden bewaard of, voor zover wettelijk toegestaan, worden overgedragen.

Versie: september 2026