

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1. Algemeen en definities

1.1. **Snuggles & Dreams**, besloten vennootschap opgericht naar Belgisch recht, met zetel te Bloemenbosdreef 2A, 3140 Keerbergen, en ingeschreven in de Kruispuntbank van ondernemingen onder het nummer 0748.843.463 (hierna "Snuggles & Dreams").

E-mailadres: [info@snugglesanddreams.com](mailto:info@snugglesanddreams.com)

1.2. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (1) Algemene Voorwaarden: Huidige algemene voorwaarden
- (2) Dienst(en): Aangeboden trainingen, workshops, webinars, groepstrajecten, 1 op 1 coaching.
- (3) Dienstverlener: Nathalie Schittekatte in naam en voor rekening van Snuggles & Dreams of een onderaannemer aangesteld door Snuggles & Dreams
- (4) Cliënt: De ondernemer, rechtspersoon of natuurlijke persoon die een overeenkomst afsluit met Snuggles & Dreams en hierdoor de algemene voorwaarden aanvaardt
- (5) Consument: Een Cliënt in de zin van artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht
- (6) Offerte(s): Een aanbieding of een offerte uitgaande van de Dienstverlener (via website, sociale media of e-mail)
- (7) Overeenkomst: De overeenkomst tot dienstverlening tussen Dienstverlener en Cliënt na aanvaarding van de Offerte door de Cliënt of de overeenkomst tot aankoop van een Dienst
- (8) Partijen: De Dienstverlener en de Cliënt samen
- (9) Schriftelijk: de schriftelijke communicatie zoals e-mail of via een aangetekend schrijven waar nodig
- (10) Website: [www.snugglesanddreams.com](http://www.snugglesanddreams.com)

### Artikel 2. Aanvaarding van de algemene voorwaarden

2.1 Elke overeenkomst, van welke aard ook, tussen Snuggles & Dreams en de Cliënt wordt aan de hiernavolgende algemene voorwaarden onderworpen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk voorafgaandelijk en schriftelijk werden overeengekomen. Snuggles & Dreams behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen aan onderhavige algemene voorwaarden zonder dat deze invloed zullen hebben op bestaande Overeenkomsten.

2.2 De algemene voorwaarden worden verondersteld gekend te zijn door de Cliënt. Elke opdracht, reservatie of bestelling van de overeengekomen Dienst impliceert de integrale aanvaarding vanwege de Cliënt en de afstand zich op zijn/haar eigen algemene voorwaarden te beroepen.

### Artikel 3. Verbintenissen

3.1 Snuggles & Dreams is door de aard van de dienstverlening gehouden tot een middelen- of inspanningsverbintenis en zal naar best vermogen volgens de heersende normen van zorgvuldigheid en goed vakmanschap haar opdrachten vervullen of diensten verlenen.

3.2 Van de Cliënt wordt verwacht dat hij/zij Snuggles & Dreams stipt op de hoogte brengt en houdt van alle informatie die (redelijkerwijze) nuttig en nodig is bij de uitvoering van de Dienst.

3.3 Wij mogen, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, onze Diensten ten aanzien van de Cliënt geheel of gedeeltelijk schorsen of zelfs de Overeenkomst beëindigen indien de Cliënt zijn betalingsverplichtingen, andere verplichtingen (zoals het aanleveren van de vereiste informatie) of verplichtingen volgende uit de Algemene Voorwaarden niet nakomt.

3.4 Snuggles & Dreams zal veranderingen aanbevelen om de gewoonten van uw kind te verbeteren. Het is en blijft de beslissing van de Cliënt om al dan niet deze veranderingen te implementeren. Wij geven alvast mee dat een consistente en complete aanpak de grootste verbetering zal teweegbrengen.

3.5 Wij proberen in de mate van het mogelijke in te spelen op de verzoeken van de Cliënt voor routine- en training strategieën, maar soms kan het zijn dat het kind een andere aanpak dicteert op basis van zijn/haar temperament. Wij gaan altijd op zoek naar het evenwicht tussen wat de Cliënt als ouder wenst, en wat met succes voor het kind zal werken op basis van zijn/haar persoonlijkheid, temperament, leeftijd en ontwikkelingsstadium.

### Artikel 4. Dienstverlening door derden

4.1 Snuggles & Dreams zal bij het vervullen van de Dienst beroep doen op de diensten van derden indien zij dat noodzakelijk of nuttig acht.

### Artikel 5. Prijs- en betalingsvoorwaarden

5.1 Snuggles & Dreams zal de gevraagde Diensten uitvoeren tegen de forfaitaire prijs zoals aangegeven in de Offerte of zoals opgenomen in de Overeenkomst. Alle vermelde prijzen zijn steeds exclusief reiskosten, tenzij anders aangegeven. Reiskosten zullen worden aangerekend aan 0,50 EUROCENT/km.

5.2 Eventuele wijzigingen aan de gevraagde Diensten en/of bijkomende Diensten zullen, nadat de Cliënt Schriftelijk werd ingelicht, bijkomend aangerekend worden overeenkomstig de tarieven die van kracht zijn op het ogenblik dat de wijzigingen/bijkomende Diensten worden besteld/aangekocht. De Cliënt kan de geldende tarieven te allen tijde opvragen bij Snuggles & Dreams met dien verstande dat indien er niks werd bepaald deze bijkomende Diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd aan een uurtarief van 150 EUR (exclusief BTW).

5.3. Wij kunnen niet aan onze Offerte worden gehouden indien de Cliënt redelijkerwijze kon begrijpen dat de Offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke materiële vergissing of typefout bevat, zoals een onrealistische hoge korting of ongebruikelijke lage vraagprijzen.

5.4 Snuggles & Dreams behoudt zich uitdrukkelijk het recht haar prijzen te wijzigen indien zij dat nodig acht.

5.5 Snuggles & Dreams verbindt zich ertoe de Cliënt voorafgaandelijk in te lichten indien enige wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen met zich meebrengt.

5.6 Op het ogenblik dat de Cliënt zich inschrijft voor een groepstraject, 1 op 1 coaching traject, online cursus of een webinar (kortom een Dienst) dient zij de volledige prijs te betalen, tenzij er voor een specifieke Dienst de mogelijkheid werd voorzien om gespreid te betalen. Na inschrijving ontvangt de Cliënt een overzicht van de bestelde Dienst en de totale prijs.

5.7 Indien de Cliënt niet akkoord gaat met een betaalbevestiging of aangekochte Dienst, dient zij schriftelijk bezwaar aan te tekenen binnen de 8 kalenderdagen te rekenen vanaf ontvangst van de betaalbevestiging.

## **Artikel 6. 1:1 coaching en groepstrajecten**

6.1. Wanneer de Cliënt ervoor opteert te starten met het traject en m.a.w. de Offerte aanvaardt, bestaat de verplichting tot betaling van de volledige prijs, tenzij anders overeengekomen. Indien het traject voortijdig eindigt, geeft dit geen recht op een (gedeeltelijke) compensatie.

6.2. Snuggles & Dreams kan vrij bepalen waar de Diensten zullen worden geleverd en of ze al dan niet online zullen geleverd worden. De Cliënt erkent dat de plaats van werkzaamheden geen essentieel bestanddeel is van de Overeenkomst. Een wijziging van de plaats, kan niet worden aanzien als een tekortkoming in hoofde van ons.

6.3. Bij aanvang van de 1 op 1 coaching of het traject zal de Dienstverlener in overleg met de Cliënt dan meedelen op welke tijdstippen de sessies zullen plaatsvinden.

6.4. De Cliënt zal de gevraagde informatie tijdig ter beschikking te stellen. De Cliënt staat dan ook in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

6.5. Wanneer de Cliënt niet of niet tijdig de nodige informatie beschikbaar stelt of het voorbereidend werk dat werd afgesproken niet uitvoert, en de uitvoering van de Dienst hierdoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Cliënt. Bij aankoop van een traject 1 op 1 coaching, een consultatie of een groepstraject zal er steeds duidelijk worden aangegeven hoeveel sessies dit traject bevat. Voor ieder traject zal Snuggles & Dreams aangeven binnen welk tijdspane de sessies uiterlijk dienen te worden opgenomen. Sessies die niet binnen deze aangegeven tijdspane worden ingepland zullen vervallen.

## **Artikel 7. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

7.1 De overeenkomst tussen Snuggles & Dreams en de Cliënt is van bepaalde duur behoudens indien uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

7.2 Indien één van beide Partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk en schriftelijk door de andere Partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere Partij gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn.

## **Artikel 8. Herroepingsrecht**

8.1. In overeenstemming met artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de Consument die producten op afstand bij de Snuggles & Dreams bestelt over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf, wat producten betreft, de dag van de levering van de producten of melding dat deze beschikbaar zijn op het overeengekomen afhaalpunt, om ons ervan in kennis te stellen dat hij van de aankoop wenst af te zien, zonder enige schadevergoeding en zonder motief te moeten opgeven.

8.2 Indien deze termijn op een zaterdag, zondag of een feestdag verstrijkt, wordt deze verlengd naar de eerstkomende werkdag.

8.3 De Consument kan zijn wil om van de aankoop af te zien kenbaar maken via het invullen van volgende verklaring <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulier-herroeping.pdf> of per e-mail waaruit de wil tot herroeping van de overeenkomst op onbetwistbare wijze blijkt.

8.4 Indien het teruggestuurde product op een of andere manier in waarde verminderd is, behouden wij ons het recht voor om de Cliënt aansprakelijk te stellen en schadevergoeding te eisen voor elke waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Enkel

artikelen die zich in de originele verpakking bevinden, samen met alle toebehoren.

8.5 Enkel de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen zijn exclusief ten laste van de Consument.

8.6 Wij zullen het door de Cliënt betaalde bedrag zo spoedig mogelijk aan deze laatste terugstorten, en uiterlijk binnen de 14 dagen vanaf het terugsturen van de producten.

8.7 Indien de Cliënt een onlinecursus, webinar of (online) workshop aankoopt waarbij hij/zij onmiddellijk toegang krijgt tot de aangekochte Dienst of waarbij de Dienst zal worden geleverd binnen de termijn van het herroepingsrecht, doet hij/zij, in overeenstemming met artikel VI. 51 §4 2° WER, uitdrukkelijk afstand van dit herroepingsrecht omdat hij/zij enerzijds wenst dat de uitvoering plaatsvindt voor het einde van het herroepingsrecht en de Dienst volledig werd geleverd. Ondernemingen (dus ook eenmanszaken) hebben geen herroepingsrecht.

## **Artikel 9. Annulering of laattijdige aanvang van de afspraak**

### **9.1 1:1 traject:**

Het eerste consult en het plan van aanpak wordt pas gepland/geschreven na betaling van de volledige prijs van de aangekochte Dienst.

Annuleren kan tot 5 werkdagen voor de opstart (dus ten laatste de week voor de dag van het opstartgesprek). Een administratieve kost van EUR 4 zal in rekening worden gebracht bij de terugbetaling van de aangekochte Dienst om o.a. de transactiekosten te dekken.

Bij annulering minder dan 5 werkdagen voor de opstart en nog voordat het eerste consult plaatsvond, zal er EUR 99 administratieve kost worden aangerekend.

Er worden geen terugbetalingen voorzien eens het eerste consult/opstartgesprek plaatsvond en/of het plan van aanpak werd doorgestuurd, ook niet indien de begeleiding zelf niet zou worden opgestart of vroegtijdig zou worden stopgezet.

### **9.2 Losse consultaties (mail- en videoconsult):**

Annuleren kan tot 2 werkdagen voordat het consult plaatsvindt. Een administratieve kost van EUR 4 zal in rekening worden gebracht bij elke terugbetaling om o.a. de transactiekosten te dekken.

Bij laattijdige annulering voorzien wij ons het recht om het consult niet terug te betalen.

9.3 Indien de Cliënt – zonder voorafgaande verwittiging – te laat komt op een afspraak, wordt de duur van de afspraak niet verlengd en zal de volledige prijs van de Dienst verschuldigd blijven.

9.4 Indien een consultatie, in onderling overleg, vroegtijdig wordt afgerond, dan wordt deze volledig in rekening gebracht en is er geen compensatie mogelijk voor de niet-opgenomen tijd van deze consultatie.

## **Artikel 10. Opschorting van de overeenkomst**

10.1 Snuggles & Dreams behoudt zich het recht voor alle lopende diensten op te schorten en van de Cliënt passende waarborgen te eisen indien er aanwijsbare gebeurtenissen zijn die het wederzijdse vertrouwen schaden en/of de uitvoering van Overeenkomst bemoeilijken en/of onmogelijk maken of indien de Cliënt niet voldoet aan zijn of haar betalingsverplichtingen.

## **Artikel 11. Overmacht**

11.1 In het uitzonderlijke geval kan Snuggles & Dreams geconfronteerd worden met onvoorziene omstandigheden onafhankelijk van haar wil waardoor zij haar diensten geheel of

gedeeltelijk niet op het overeengekomen tijdstip zal kunnen leveren. Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zullen wij alsnog trachten onze Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat het onmogelijk is voor ons om onze Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

12.1 Wij verplichten ons tot geheimhouding van alle informatie en gegevens waarvan tijdens de uitvoering van de Dienst wordt kennisgenomen. Wij nemen alle mogelijke voorzorgsmaatregelen om de belangen van de Cliënt te beschermen. De Cliënt zal zonder onze toestemming aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze of de Offerte.

12.2 De Partijen zijn gehouden deze informatie op geen enkele wijze aan derden bekend te maken tenzij mits voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van de andere Partij of indien zij hiertoe wettelijk zijn verplicht.

#### **Artikel 13. Intellectuele eigendom**

13.1 Door een Dienst aan te kopen aanvaardt de Cliënt dan ook uitdrukkelijk dat alle inhoud van de cursus of workshop, gebruikte technieken, slaappgidsen, materiaal, schema's, voorbeelden, modules, afbeeldingen en video's ("**Intellectuele Eigendom**") eigendom zijn van Snuggles & Dreams en deze beschermd zijn door de rechten van intellectuele eigendom. De Cliënt mag deze Intellectuele Eigendom dus niet verspreiden of zelf commercialiseren en dus verkopen. De Intellectuele Eigendom mag door de Cliënt enkel aangewend worden voor privédoelinden of in eigen professionele praktijk (zonder dit te commercialiseren).

13.2 Deze intellectuele eigendomsrechten omvatten, doch zijn niet beperkt tot het octrooi-, auteurs-, merken-, tekeningen- of modellenrecht en/of andere (intellectuele eigendoms-) rechten, zoals al dan niet octrooierbare technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten.

13.3 Per vastgestelde overtreding zal de Cliënt aan Snuggles & Dreams een forfaitaire schadevergoeding betalen ten belope van 10.000,00 EUR onverminderd het recht van Snuggles & Dreams om een bijkomende schadevergoeding te vorderen, indien zij kan aantonen dat de werkelijk geleden schade hoger is dan het voormelde bedrag.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

14.1 De Overeenkomst bevat voor ons steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. Wij zullen uiteraard onze uiterste best doen om onze Dienst correct te leveren en het beste resultaat na te streven, wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld indien het beoogde resultaat niet werd bereikt.

14.2 Wij behouden ons het recht om beroep te doen op derde partijen of andere dienstverleners indien wij van oordeel zijn dat dit noodzakelijk is.

14.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor of gehouden tot vergoeding van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) winstderving, omzetverlies, inkomstderving, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, verlies van cliënteel of vorderingen van derden.

14.4 Wij werken alleen met de beste partners en dienstverleners, doch kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit hun fout, met uitzondering van hun zware (of opzettelijke) fout.

14.5 Wij kunnen ook niet aansprakelijk worden gesteld indien wij onze Diensten niet kunnen leveren omwille van overmacht. Wanneer

de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zullen wij alsnog trachten onze Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat het onmogelijk is voor ons om onze Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

14.6 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door de Cliënt zijn verstrekt.

14.7 Wij hebben een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten, het maximumbedrag waarvoor wij aansprakelijk kunnen worden gesteld is beperkt tot de maximale dekking van onze burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering.

14.8 Het doel van Snuggles & Dreams is de Cliënt bij te scholen rond slaap, voeding en/of opvoeding van de baby of het kind. Ons advies kan niet aanzien worden als vervanging voor medisch advies. De informatie en Diensten hebben niet de intentie om gebruikt te worden voor een medische diagnose of behandeling. Snuggles & Dreams zal, indien vereist, doorverwijzen naar andere professionele dienstverleners (arts, lactatiedeskundige, kinesist, etc).

14.9 Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden indien wij geen volledig en correct beeld geschetst gekregen hebben van de/het baby/kind van de Cliënt.

14.10 Het is altijd de bedoeling om een training te laten plaatsvinden binnen een veilige omgeving, wij streven ernaar om alle gezondheids- en veiligheidsprotocollen op te volgen, gebaseerd op de AAP-richtlijnen (*American Academy of Pediatrics*) en de richtlijnen van Kind en Gezin. Indien de Cliënt deze richtlijnen niet kan opvolgen, zal er geen samenwerking mogelijk zijn en kunnen wij ook niet aansprakelijk worden gesteld.

#### **Artikel 15. Vrijwaring**

15.1. De Cliënt vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door ons geleverde Diensten.

#### **Artikel 16. Online Diensten**

16.1 De toegang tot het gebruikersaccount en de inhoud van de online Diensten mogen niet gedeeld worden met derden.

16.2 Bij een vermoeden tot delen van de accountgegevens aan derden, zal de toegang tot de account voor onbepaalde tijd geblokkeerd worden, zonder dat Snuggles & Dreams aan de Cliënt enige vergoeding of betaling verschuldigd is.

16.3 Wanneer de Cliënt zou handelen in strijd met deze Algemene Voorwaarden of op een andere manier onrechtmatig handelt of schade toebrengt aan Snuggles & Dreams, dan is Snuggles & Dreams gerechtigd de toegang tot het account te ontzeggen, zonder dat zij hiervoor enige schadevergoeding verschuldigd is.

16.4 De Dienstverlener zal steeds per aangekochte Dienst afzonderlijk meedelen hoe lang de aangekochte online Dienst ter beschikking is van de Cliënt.

#### **Artikel 17. Gegevensbeschermingsbeleid**

17.1 Snuggles & Dreams verzamelt persoonlijke gegevens uitsluitend met het oog op het geven van individueel advies op maat. De verzamelde informatie omvat, maar is niet beperkt tot uw naam, de naam van het kind, leeftijd en geboortedatum, contactgegevens en woonplaats. We zullen geen persoonlijke informatie aan derden bekendmaken zonder uw toestemming, tenzij we daartoe wettelijk verplicht zijn.

17.2 Snuggles & Dreams is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens die zal gebeuren conform de bepalingen

van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

17.3 Voor meer informatie verwijst Snuggles & Dreams naar haar Privacyverklaring op de Website die integraal deel uitmaakt van onderhavige algemene voorwaarden.

#### **Artikel 18. Volledigheid en nietigheid**

18.1 Deze algemene voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen de Cliënt en Snuggles & Dreams en vervangen elke vroegere bestaande overeenkomst en elk vorig mondeling of schriftelijk akkoord tussen partijen omtrent hetzelfde voorwerp.

18.2 Indien enige bepaling (of deel daarvan) van de Algemene Voorwaarden onafdwingbaar of strijdig met een bepaling van dwingend recht zou zijn, zal dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet beïnvloeden en evenmin de geldigheid en afdwingbaarheid van dat deel van de desbetreffende bepaling dat niet onafdwingbaar is of strijdig is met een bepaling van dwingend recht. In een dergelijk geval zullen de Partijen te goeder trouw onderhandelen om de onafdwingbare of strijdige bepaling te vervanging door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

#### **Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

19.1 Het Belgische recht is van toepassing op alle geschillen die verband houden met of die voortvloeien uit de overeenkomst die aan deze algemene voorwaarden is onderworpen. Enkel de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Leuven zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen betreffende de overeenkomst en de bijhorende algemene voorwaarden.

#### **Artikel 20. Klachten**

20.1 Indien de Cliënt ontevreden is over de dienstverlening door Snuggles & Dreams en/of een klacht heeft over de behandeling en/of begeleiding moet deze zo spoedig mogelijk, doch binnen 8 kalenderdagen nadat de Dienst werd geleverd, schriftelijk gemeld worden aan Snuggles & Dreams. Het uiten van een klacht de Cliënt ontslaat hem op zichzelf niet van zijn/haar betalingsverplichting.

#### **Artikel 21. Vragen en opmerkingen**

21.1 Indien de Cliënt vragen of opmerkingen heeft omtrent de dienstverlening van Snuggles & Dreams, kan deze steeds contact opnemen met [info@snugglesanddreams.com](mailto:info@snugglesanddreams.com). Snuggles & Dreams hecht veel belang aan een goede verstandhouding met haar Cliënten en stelt het op prijs dat de Cliënt eventuele op- of aanmerkingen onmiddellijk overmaakt. Snuggles & Dreams hoopt dat deze algemene voorwaarden duidelijkheid hebben verschaft omtrent haar dienstverlening.

Versie 16 augustus 2022