

## 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.

E-mailadres: 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

### 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.

### 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 Snuggles & Dreams mag, na een voorafgaandelijke ingebrekestelling, haar Diensten ten aanzien van de Cliënt geheel of gedeeltelijk schorsen of zelfs de Overeenkomst beëindigen indien de Cliënt haar 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 het kind te verbeteren. Het is en blijft de beslissing van de Cliënt om al dan niet deze veranderingen te implementeren. Snuggles&Dreams geeft alvast mee dat een consistente en complete aanpak de grootste verbetering zal teweegbrengen.

3.5 Snuggles & Dreams zal trachten in de mate van het mogelijke in te spelen op de verzoeken voor routine- en training strategieën, maar soms kan het zijn dat het kind een andere aanpak dicteert op basis van zijn/haar temperament. Snuggles & Dreams gaat altijd op zoek naar het evenwicht tussen de wensen van de ouders, 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, en inclusief BTW.

5.2 Eventuele wijzigingen aan de gevraagde Diensten en/of bijkomende Diensten zullen bijkomend gefactureerd worden overeenkomstig de tarieven die van kracht zijn op het ogenblik dat de wijzigingen/bijkomende Diensten worden besteld/aangekocht. Jij kan de geldende tarieven te allen tijde opvragen bij ons met dien verstande dat indien er niks werd bepaald deze bijkomende Diensten/wijzigingen zullen worden uitgevoerd aan een uurtarief van 150 EUR (inclusief BTW).

5.3. Snuggles & Dreams kan niet aan haar 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 vraagprijs.

5.4 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.

5.5 Ingeval van niet tijdige betaling zal Snuggles & Dreams op de vervaldatum een kosteloze eerste ingebrekestelling versturen naar de Cliënt. Indien na het verlopen van de termijn zoals werd bepaald in deze ingebrekestelling de Cliënt nog niet is overgegaan tot betaling zal het openstaande saldo worden vermeerderd met volgende schadevergoeding:

- Indien de prijs van de Dienst of het product minder of gelijk is aan 150 EUR: 20 EUR;

- Indien de prijs van de Dienst of het product tussen de 150,01 EUR en 500 EUR bedraagt: 30 EUR vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 EUR en 500 EUR;

- Indien de prijs van de Dienst of het product meer dan 500 EUR bedraagt: 65 EUR vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 EUR met een maximum van 2000 EUR.

Er zal bijkomend ook een wettelijke interest worden aangerekend op het openstaande saldo vanaf de verzenddatum van een tweede ingebrekestelling.

Indien Snuggles & Dreams haar verplichtingen niet nakomt dan zal zij, nadat zij na een ingebrekestelling haar verplichtingen binnen

redelijke termijn nog steeds niet nakomt, aan de Cliënt een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan het bedrag dat werd betaald door de Cliënt.

## **Artikel 6. Levering**

### **Producten**

6.1 Snuggles & Dreams tracht zo snel als mogelijk de bestelling te verzenden. De leveringstermijn bedraagt maximaal 30 kalenderdagen.

6.2 De bestelling zal slechts aan de Cliënt worden geleverd of zal slechts worden uitgevoerd na integrale betaling.

6.3 De kosten voor verzendingen zullen per bestelling worden aangegeven.

Standaard verzending is enkel mogelijk in België, Nederland en Groot-Hertogdom Luxemburg.

6.4 Indien Snuggles & Dreams gegevens van Cliënt nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat de Cliënt deze gegevens aan Snuggles & Dreams ter beschikking heeft gesteld.

### **Diensten**

6.5 Diensten (inclusief Online Diensten zullen geleverd worden zoals aangegeven in de Offerte.

## **Artikel 7. 1:1 coaching en groepstrajecten**

7.1. 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.

7.2. Snuggles & Dreams kan vrij bepalen waar de Diensten zullen worden geleverd en of ze al dan niet online zullen geleverd worden. Jij 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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 of een groepstraject zal er steeds duidelijk worden aangegeven hoeveel sessies dit traject bevat. Voor ieder traject zal Snuggles & Dreams aangeven binnen welk tijdspanne de sessies uiterlijk dienen te worden opgenomen. Sessies die niet binnen deze aangegeven tijdspanne worden ingepland zullen vervallen.

## **Artikel 8. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

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

8.2 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. Indien de Cliënt de Partij is die haar verplichtingen niet nakomt en Snuggles & Dreams om die reden de samenwerking stopzet, dan dient het totale saldo van de factuur van Snuggles & Dreams wel nog te worden betaald.

## **Artikel 9. Herroepingsrecht**

9.1. In overeenstemming met artikel VI.47 van het Wetboek Economisch Recht, beschikt de Consument die producten op afstand bij 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.

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

9.3 De Consument kan zijn wil om van de aankoop af te zien kenbaar maken via het invullen van de verklaring in de bijlage of per e-mail waaruit de wil tot herroeping van de overeenkomst op onbetwistbare wijze blijkt.

9.4 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.

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

9.6 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.

9.7 Indien de Cliënt een onlinecursus, webinar of 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.

9.8 Indien de Consument een Dienst aankoopt waarbij de Dienst zal dient te worden geleverd binnen de termijn van het herroepingsrecht, doet zij, in overeenstemming met artikel VI. 53, 1° WER, uitdrukkelijk afstand van dit herroepingsrecht omdat zij enerzijds wenst dat de uitvoering plaatsvindt voor het einde van het herroepingsrecht en zij verklaart uitdrukkelijk te erkennen dat zij dan haar herroepingsrecht verliest.

## **Artikel 10. Annulering of laattijdige aanvang van de afspraak**

Onverminderd Artikel 9 gelden volgende bepalingen inzake consultaties:

### **10.1 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 1 week voor de opstart (dus ten laatste de week voor de dag van de afgesproken opstart). 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 1 week voor de opstart en nog voordat het eerste consult plaatsvond, zal er EUR 99 kost worden aangerekend voor enerzijds de administratie en anderzijds de voorbereiding van het consult.

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

#### 10.2 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 opdracht verschuldigd blijven.

#### **Artikel 11. Garantie en conformiteit**

##### *- Wettelijk garantie*

11.1. In overeenstemming met artikel 1694quater en volgende van het Oud Burgerlijk Wetboek beschikt de Cliënt die de hoedanigheid van Consument heeft over een wettelijke garantie van 2 jaar voor ieder gebrek aan overeenstemming dat bestond op het ogenblik van de levering van het product en dat zich voordoet binnen een termijn van 2 jaar te rekenen vanaf deze levering.

11.2 Deze garantie bestaat uit de, voor de Consument kosteloze, herstelling of de vervanging van de defecte producten.

Echter, indien de herstelling of de vervanging voor ons onmogelijk of buiten verhouding blijkt te zijn of een ernstige overlast voor de Consument zou teweegbrengen, kan door ons een gepaste prijsvermindering of een terugbetaling aan de Consument worden voorgesteld, mits teruggave van de defecte producten door de Consument.

11.3 De Consument is ertoe gehouden ons op schriftelijke wijze en binnen een termijn van maximaal twee maanden te rekenen vanaf de dag waarop hij het gebrek heeft vastgesteld, in kennis te stellen van dit gebrek, op straffe van verlies van zijn klachtrecht.

11.4 Deze garantie kan niet worden toegepast indien het defect te wijten is aan een verkeerd gebruik, een externe oorzaak, het slechte onderhoud, de normale slijtage of ieder gebruik dat niet in overeenstemming is met de instructies van ons.

11.5 In geval van schade, diefstal of verlies van een product dat ter herstelling werd ingeleverd, is onze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot de verkoopprijs van het product.

##### *- Conformiteit*

11.6 Snuggles & Dreams herinnert de Cliënt aan artikel 1701/1 Oud Burgerlijk Wetboek en volgende inzake de conformiteit van de geleverde Diensten en Online Diensten.

##### *- Functionaliteit Online Diensten en Diensten*

11.7 Snuggles & Dreams bevestigt dat om toegang te krijgen tot een Online Dienst of om te kunnen deelnemen aan de (online) Consultaties of 1-op 1 sessies de Cliënt dient te beschikken over een

smartphone, tablet of computer met camera en microfoon en een stabiel internetverbinding.

#### **Artikel 12. Overmacht**

12.1 In het geval dat een Partij getroffen werd door een overmacht situatie, zal de getroffen partij de andere partij zo snel mogelijk en uiterlijk 2 werkdagen na kennisname inlichten over de overmachtssituatie en het bewijs hiervoor leveren. De partij die zich beroept op overmacht kan niet contractueel of buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden voor niet-nakoming van zijn verbintenissen voor de duur van de overmacht.

12.2 De Cliënt blijft evenwel gehouden tot betaling van de reeds gemaakte kosten en geleverde prestaties.

12.3 Wanneer de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal Snuggles & Dreams alsnog trachten de Diensten te leveren vanaf dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Als blijkt dat het onmogelijk is om de Diensten te voltooien of verder te zetten, zal de Overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

#### **Artikel 13. Geheimhouding**

13.1 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.

13.2 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 14. Intellectuele eigendom**

14.1 Door een Dienst aan te kopen aanvaardt de Cliënt dan ook uitdrukkelijk dat alle inhoud van de cursus of workshop, gebruikte technieken, slaapgidsen, 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 privédoeleinden en binnen eigen gezinsverband.

14.2 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 octrooieerbare technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

15.1 De Overeenkomst bevat voor Snuggles & Dreams steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. Snuggles & Dreams kan echter niet aansprakelijk worden gesteld indien het beoogde resultaat niet werd bereikt.

15.2 Snuggles & Dreams behoudt zich het recht voor om beroep te doen op derde partijen of andere dienstverleners indien dit noodzakelijk of nuttig kan zijn.

15.3 Snuggles & Dreams kan niet aansprakelijk gehouden worden 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.

15.4 Snuggles & Dreams werkt alleen met de beste partners en dienstverleners, doch kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit hun fout, met uitzondering van hun zware (of opzettelijke) fout.

15.5 Snuggles & Dreams kan niet aansprakelijk zijn voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door de Cliënt zijn verstrekt (bijvoorbeeld als gevolg van geen volledig en/of correct beeld geschetst gekregen te hebben van het kind). Al het gegeven advies is op basis van de ontvangen informatie.

15.6 Snuggles & Dreams heeft een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten, het maximumbedrag waarvoor zij aansprakelijk kan worden gesteld is beperkt tot de maximale dekking van haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

15.7 Het doel van Snuggles & Dreams is de Cliënt bij te scholen rond slaap, voeding en/of opvoeding van de baby of het kind. Het gegeven 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 professionals (arts, lactatiedeskundige, kinesist, etc).

15.8 Het is altijd de bedoeling om een training te laten plaatsvinden binnen een veilige omgeving, Snuggles & Dreams streeft 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 kan Snuggles & Dreams hiervoor ook niet aansprakelijk worden gesteld.

#### **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 de Dienstverlener aan jou enige vergoeding of betaling verschuldigd is.

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

16.4 De Dienstverlener mag jou de toegang tot de online Diensten ontzeggen indien jij niet voldoet aan jouw betalingsverplichtingen.

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

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

17.1 Snuggles & Dreams verzamelt uw 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 uw 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 vervangen 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 Belgische hoven en rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen betreffende de overeenkomst en de bijhorende algemene voorwaarden.

19.2 De Consument kan een klacht indienen bij de consumentenombudsdienst van de Federale Overheid, via de volgende link: <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>.

19.3 Bij geschillen met een grensoverschrijdend karakter kan de Consument bovendien beroep doen op het Online Dispute Resolution platform van de Europese Unie via deze link: <http://ec.europa.eu/odr>. Het aan te geven emailadres bij het indienen van de klacht is de volgende: [info@snugglesanddreams.com](mailto:info@snugglesanddreams.com).

#### **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 schriftelijk gemeld worden aan Snuggles & Dreams (onverminderd artikel 9).

Versie 17 augustus 2023

## MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

**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.

E-mailadres: info@snugglesanddreams.com

— Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen (\*)/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

.....  
.....

— Besteld op (\*) / Ontvangen op (\*).....

..... — Naam /Namen consument(en)  
.....

..... — Adres consument(en)

.....

.....

— Datum

.....  
— Handtekening van consument(en)

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

.....

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.