

Algemene Voorwaarden SOLASPERA

Ingangsdatum: 1 oktober 2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van SOLASPERA, waaronder individuele begeleiding, online programma's, zelfzorgtrainingen, lichaamsgerichte therapie, huisbezoeken en preventieve begeleiding voor bedrijven. Door gebruik te maken van de diensten van SOLASPERA gaat de cliënt akkoord met deze voorwaarden.

Deze algemene voorwaarden zijn oorspronkelijk opgesteld in het Nederlands. In geval van vertaling naar een andere taal, blijft de Nederlandse versie bindend.

Artikel 1. Definities

- **Cliënt:** de natuurlijke persoon of organisatie die gebruikmaakt van de diensten van SOLASPERA, ongeacht het land van verblijf of vestiging.
- **Dienstverlening:** alle vormen van begeleiding, coaching, online programma's, trainingen, lichaamsgerichte therapie, huisbezoeken en preventieve begeleiding aangeboden door SOLASPERA.
- **Overeenkomst:** de schriftelijke of digitale overeenkomst van opdracht tussen SOLASPERA en de cliënt voor het leveren van diensten.
- **Sessie:** een individuele begeleiding, behandeling of consult van afgesproken duur op een specifieke datum en tijd.
- **Traject:** een reeks van meerdere sessies of modules die gezamenlijk een doel dienen zoals herstel, coaching of training, conform de overeengekomen planning en frequentie in de overeenkomst.
- **Zakelijke cliënt / opdrachtgever:** een organisatie, bedrijf of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van SOLASPERA en de overeenkomst namens haar medewerkers aangaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en dienstverlening van SOLASPERA.

- Indien de cliënt gevestigd is buiten Nederland, is op deze voorwaarden en de overeenkomst Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingende bepalingen van het land van de cliënt anders voorschrijven.
- Afwijkingen zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.
- Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op mondelinge of digitale overeenkomsten.
- Indien enige bepaling van deze voorwaarden ongeldig of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
- Indien de cliënt een consument is in de zin van de wet, gelden te allen tijde de dwingendrechtelijke bepalingen van het consumentenrecht. Deze algemene voorwaarden doen hier geen afbreuk aan, waaronder onder meer het herroepingsrecht bij online aankopen.
- Voor zakelijke cliënten gelden de bepalingen van deze voorwaarden, met uitzondering van dwingendrechtelijke consumentenbescherming (zoals herroepingsrecht).

Artikel 3. Diensten en beperkingen

- Alle diensten worden professioneel en zorgvuldig uitgevoerd.
- SOLASPERA geeft geen medische diagnoses en vervangt geen medisch of psychiatrisch advies of behandeling. Bij vragen over medische of psychiatrische zaken wordt geadviseerd contact op te nemen met een bevoegde professional.
- De dienstverlening omvat onder andere:
 1. **Individuele begeleiding:** persoonlijke sessies gericht op herstel, coping en zelfzorg.
 2. **Online programma's en trainingen:** modules zelfstandig of begeleid te volgen.
 3. **Lichaamsgerichte therapie:** inclusief sportieve interventies, voedings- en slaapchecks; de cliënt is verantwoordelijk voor eigen veiligheid en meldt relevante fysieke of medische beperkingen vooraf.
 4. **Huisbezoeken:** begeleiding en nazorg in de eigen woonomgeving; de cliënt zorgt voor een veilige omgeving.
 5. **Preventieve begeleiding voor bedrijven:** workshops, trainingen en advies over stress- en trauma-gerelateerde problematiek.

Artikel 4. Intake en overeenkomsten

- Voorafgaand aan dienstverlening vindt een intake plaats.
- De cliënt ontvangt een schriftelijke of digitale overeenkomst van opdracht waarin diensten, tarieven, frequentie en andere afspraken zijn opgenomen.

- Door ondertekening van de overeenkomst of digitaal akkoord verklaart de cliënt:
 - de algemene voorwaarden gelezen en begrepen te hebben.
 - akkoord te gaan met de uitvoering van de overeengekomen diensten.
- Elektronische handtekeningen zijn rechtsgeldig.

Artikel 5. Betaling

5.1 Algemene betalingsafspraken

- Betaling geschiedt volgens de afspraken in de overeenkomst.
- Betaling aan bedrijven geschiedt via factuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Eventuele extra bank- of transactiekosten bij internationale betalingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- Internationale betalingen dienen te geschieden in euro's, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Eventuele extra bank- of transactiekosten zijn voor rekening van de cliënt.
- Betaling via internationale betaalmethoden kan worden overeengekomen, mits dit vooraf schriftelijk wordt bevestigd.
- Alle tarieven zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld. Indien SOLASPERA vrijgesteld is van btw op grond van de geldende wetgeving, wordt dit expliciet aangegeven op de factuur.
- Bij niet tijdige betaling kan SOLASPERA de uitvoering van diensten opschorten totdat betaling is voldaan.
- In geval van niet tijdige betaling worden de incassokosten expliciet berekend op basis van het wettelijk vastgestelde percentage of bedrag.
- Eventuele incassokosten zijn voor rekening van de cliënt.
- Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- Bij niet tijdige betaling behoudt SOLASPERA zich het recht voor om verdere sessies op te schorten totdat de betaling is voldaan.

5.2. Flexibele betalingsopties

- Indien de cliënt kan aantonen dat het niet mogelijk is om het volledige bedrag binnen de gestelde termijn te voldoen, kan een betalingsregeling op maat worden afgesproken.
- Betalingsregelingen worden schriftelijk vastgelegd en bevatten:
 - Aantal termijnen
 - Bedrag per termijn

- Betalingsdata

5.3. Administratie en reminders

- SOLASPERA verstuurt betalingsherinneringen bij naderende of achterstallige termijnen.
- Automatische incasso kan worden afgesproken.

5.4 Financiële transparantie en ondersteuning

- Cliënten worden aangemoedigd om financiële moeilijkheden vooraf te bespreken, zodat er een passende regeling kan worden getroffen.
- SOLASPERA streeft naar een balans tussen professionele afspraken en toegankelijkheid voor cliënten.

Artikel 6. Annulering en wijzigingen

- Annulering van afspraken is gratis en dient binnen 24 uur voorafgaand aan de geplande sessie plaats te vinden, tenzij anders overeengekomen.
- Bij te late annulering of no-show wordt 50% van de sessiekosten in rekening gebracht, om de gereserveerde tijd te compenseren.
- Zakelijke cliënten dienen annuleringen of wijzigingen minimaal 24 uur vooraf door te geven. Bij latere annulering kan SOLASPERA 50% vergoeding voor reeds ingeplande sessie(s), of workshop(s) in rekening brengen
- Wijzigingen in diensten of programma's worden in overleg met de cliënt uitgevoerd.
- Voor internationale cliënten geldt dat annuleringen per e-mail of digitale communicatie geldig zijn, met inachtneming van het tijdsverschil tussen Nederland en het land van de cliënt.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid en privacy

- Persoonsgegevens van cliënten en medewerkers worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor internationale cliënten wordt daarnaast rekening gehouden met andere toepasselijke lokale privacywetgeving, voor zover deze van toepassing is. Persoonsgegevens van medewerkers worden verwerkt in opdracht van de opdrachtgever, conform de AVG.
- De opdrachtgever is verantwoordelijk voor toestemming van de medewerkers voor het verwerken van hun gegevens door SOLASPERA.

- De cliënt heeft het recht om vergeten te worden volgens de AVG. Dit houdt in dat de cliënt kan verzoeken om zijn/haar persoonsgegevens te verwijderen, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn om deze te bewaren (bijvoorbeeld voor belasting- of administratieve doeleinden).
- Persoonlijke gegevens worden veilig opgeslagen en uitsluitend gebruikt voor het leveren van de overeengekomen diensten en contactbeheer.
- Persoonsgegevens en cliëntdossiers worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten en conform de wettelijke bewaartermijnen. Indien er geen wettelijke verplichting meer geldt, worden de gegevens uiterlijk vijf jaar na afronding van de begeleiding verwijderd, tenzij anders overeengekomen met de cliënt. Financiële administratie, facturen en overige fiscale documenten worden bewaard gedurende zeven jaar, conform de wettelijke verplichtingen.
- De cliënt heeft recht op inzage, correctie en verwijdering van gegevens en kan hiervoor contact opnemen met SOLASPERA.
- Voor volledige informatie over hoe persoonsgegevens worden verzameld, gebruikt, opgeslagen en beschermd, verwijst SOLASPERA naar het volledige privacybeleid van SOLASPERA.
- In het geval van een datalek dat een risico kan vormen voor de rechten en vrijheden van de cliënt, zal SOLASPERA dit melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien nodig, aan de betrokken cliënt conform de meldplicht datalekken onder de AVG.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- SOLASPERA is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. Dit geldt ook voor schade aan bedrijven of medewerkers, inclusief gevolgschade, verlies van winst of bedrijfsprocessen, evenals schade voortvloeiend uit deelname aan workshops of trainingen.
- De maximale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de cliënt of opdrachtgever voor de betreffende sessie, training of overeenkomst heeft betaald.
- De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de toepassing van adviezen en oefeningen, inclusief fysieke oefeningen tijdens lichaamsgerichte therapie.
- Huisbezoeken en fysieke interventies vinden plaats op eigen risico; SOLASPERA kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade aan eigendommen of ongelukken, tenzij veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid.
- Bij sportieve en lichaamsgerichte oefeningen ligt de verantwoordelijkheid voor correct gebruik en het respecteren van fysieke grenzen bij de cliënt of deelnemer. Deelname is volledig op eigen risico.

- SOLASPERA is niet aansprakelijk voor gevolgschade, zoals psychische terugval of ongewenste bijwerkingen of verlies van winst of inkomsten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Artikel 9. Gezondheid en medische disclaimers

- De dienstverlening van SOLASPERA vervangt geen medisch of psychiatrisch advies. Bij twijfel dient de cliënt altijd een bevoegde professional te raadplegen.
- De cliënt dient te allen tijde volledige en correcte medische informatie te verstrekken, inclusief het melden van eventuele bestaande gezondheidsproblemen of behandelingen die de dienstverlening kunnen beïnvloeden.
- SOLASPERA heeft het recht om de dienstverlening op te schorten of aan te passen indien de cliënt verzuimt om noodzakelijke gezondheidsinformatie te verstrekken.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

- Alle materialen, programma's, oefeningen en content van SOLASPERA zijn auteursrechtelijk beschermd.
- De cliënt krijgt een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de materialen voor persoonlijk gebruik te downloaden, printen en te gebruiken. De licentie eindigt automatisch bij beëindiging van de overeenkomst of bij overtreding van de voorwaarden.
- Commercieel gebruik, openbaar maken of verspreiden aan derden is zonder schriftelijke toestemming van SOLASPERA niet toegestaan.
- Het aanpassen van materialen of gebruik in eigen trainingen, workshops of online content is verboden, tenzij schriftelijk is toegestaan door SOLASPERA.
- Alle documenten, materialen of persoonlijke gegevens die door de cliënt worden ingebracht, blijven eigendom van de cliënt. SOLASPERA zal deze uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst.
- Materialen, trainingen of workshops die aan een bedrijf worden geleverd, mogen alleen intern worden gebruikt door de medewerkers van de opdrachtgever. Verspreiding, commercieel gebruik of openbaar maken aan derden is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van SOLASPERA.

Artikel 11. Klachten

- SOLASPERA streeft ernaar klachten serieus en binnen redelijke termijn te behandelen.

Klachtenprocedure SOLASPERA

11.1 Melding

- Klachten over de begeleiding of dienstverlening kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij SOLASPERA.
- Vermeld altijd uw naam, contactgegevens, de datum en een korte omschrijving van de klacht.

11.2 Interne behandeling

- SOLASPERA zal de klacht binnen 14 dagen inhoudelijk beantwoorden.
- Er wordt gestreefd naar een snelle en zorgvuldige oplossing in overleg met de cliënt.

11.3 Externe geschillencommissie

- Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt contact opnemen met een onafhankelijke klachteninstantie of geschillencommissie waar SOLASPERA bij is aangesloten.
- SOLASPERA zal zich aansluiten bij een erkende en onafhankelijke klachteninstantie of geschillencommissie conform de Wkkgz. De gegevens van deze instantie worden verstrekt aan de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst

11.4 Wettelijke rechten

- Het volgen van de interne of externe klachtenprocedure beperkt de wettelijke rechten van de cliënt niet.

Artikel 12. Wijzigingen in de algemene voorwaarden

- De meest actuele versie van de algemene voorwaarden is altijd beschikbaar op de website van SOLASPERA.
- SOLASPERA behoudt zich het recht de voorwaarden te kunnen wijzigen.
- Wijzigingen worden bekendgemaakt via de website en gelden voor nieuwe overeenkomsten.
- Lopende overeenkomsten blijven de oude voorwaarden volgen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- Bij wijzigingen in de voorwaarden vóór aanvang van een nieuwe overeenkomst dient de cliënt schriftelijk of digitaal akkoord te geven indien deze wijzigingen die wezenlijke rechten of verplichtingen van de cliënt beïnvloeden.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

- Op deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten tussen SOLASPERA en de cliënt (zowel natuurlijke personen als rechtspersonen) is het Nederlandse recht van toepassing, tenzij dwingende wettelijke regels van het land van de cliënt anders voorschrijven.
- Beide partijen zullen eerst trachten geschillen in onderling overleg op te lossen voordat een procedure wordt gestart.
- Voor Nederlandse consumenten en cliënten geldt dat eventuele geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de woonplaats van de consument.
- Voor niet-Nederlandse consumenten of zakelijke cliënten geldt dat geschillen in beginsel worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland, tenzij dwingende wettelijke regels van het land van de cliënt anders bepalen.
- Beide partijen zullen eerst trachten geschillen in onderling overleg op te lossen voordat een procedure wordt gestart.
- Bij internationale cliënten kan, indien beide partijen schriftelijk overeenkomen, geschillenbeslechting via arbitrage plaatsvinden.

Artikel 14. Beëindiging van de dienstverlening

14.1 Eigen initiatief SOLASPERA

- SOLASPERA behoudt zich het recht voor een overeenkomst of sessie te beëindigen indien:
 - De cliënt zich niet houdt aan de afspraken of voorwaarden.
 - Er sprake is van grensoverschrijdend, agressief of bedreigend gedrag.
 - Voortzetting van de begeleiding naar het oordeel van SOLASPERA niet effectief of passend is voor de cliënt.

- In dit geval wordt de cliënt zo spoedig mogelijk schriftelijk of digitaal geïnformeerd. Indien haalbaar, wordt in overleg een afronding van de begeleiding of doorverwijzing naar een andere professional aangeboden.

14.2 Eigen initiatief cliënt

- De cliënt kan de dienstverlening te allen tijde beëindigen, met inachtneming van eventuele afspraken over betaling van reeds gemaakte kosten.
- Indien de cliënt de dienstverlening beëindigt, zal de cliënt verantwoordelijk blijven voor de betaling van reeds geleverde diensten. Deze kosten worden naar rato van het aantal reeds genoten sessies in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
- Bij trajecten die uit meerdere sessies bestaan, geldt een minimale opzegtermijn van 2 weken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

14.3 Financiële afhandeling

- Eventuele reeds vooruitbetaalde bedragen voor niet-genoten sessies worden naar rato terugbetaald, tenzij anders overeengekomen of indien beëindiging plaatsvindt wegens ernstig wangedrag van de cliënt.

Artikel 15. Force Majeur / Overmacht

- SOLASPERA is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de cliënt indien SOLASPERA daartoe wordt verhinderd door een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, en die krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen niet voor SOLASPERA's rekening komt.
- Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop SOLASPERA geen invloed kan uitoefenen, waardoor de nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt. Hieronder vallen onder meer: stroomstoringen, internet- en communicatiestoring, ziekte of arbeidsongeschiktheid van de begeleider, brand, natuurrampen, overheidsmaatregelen (zoals lockdowns), en andere situaties waarin de dienstverlening redelijkerwijs niet kan worden voortgezet.
- Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van SOLASPERA opgeschort. Indien nakoming door overmacht langer duurt dan 30 dagen, zijn zowel de cliënt als SOLASPERA gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat daarbij een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- Indien SOLASPERA bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan de verplichtingen van SOLASPERA heeft voldaan of nog zal kunnen voldoen, is SOLASPERA gerechtigd het reeds uitgevoerde of uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren. De cliënt is gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

- Indien de overmacht langer dan 30 dagen duurt, kan zowel de cliënt als SOLASPERA de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 16. Digitale dienstverlening

- Bij online sessies of digitale programma's is de cliënt zelf verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding, geschikte apparatuur en een veilige omgeving waarin privacy gewaarborgd is.
- SOLASPERA kan niet aansprakelijk worden gehouden voor storingen, onderbrekingen of onbevoegde toegang via digitale netwerken van derden.
- SOLASPERA streeft naar een zo betrouwbaar mogelijke digitale dienstverlening, maar kan geen garantie geven dat programma's of content te allen tijde foutloos of ononderbroken beschikbaar zijn.
- Voor internationale cliënten is de cliënt zelf verantwoordelijk voor lokale internetverbindingen, infrastructuur en eventuele tijdzoneverschillen bij online sessies.

Artikel 17. Herroepingsrecht bij online diensten

- Bij de aanschaf van online programma's heeft de cliënt het recht om binnen 14 dagen na aankoop de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, tenzij de cliënt uitdrukkelijk instemt dat het programma direct beschikbaar wordt gesteld.
- Indien het programma direct beschikbaar wordt gesteld en de cliënt daarmee instemt, vervalt het herroepingsrecht.
- Voor individuele sessies of trajecten die reeds zijn gestart, geldt het herroepingsrecht niet.
- Voor internationale cliënten buiten de EU gelden de herroepingsrechten alleen voor zover dit wettelijk verplicht is in het land van de cliënt.

Artikel 18. Veiligheid bij huisbezoeken en lichaamsgerichte therapie

- De cliënt zorgt voor een veilige en geschikte omgeving voor huisbezoeken of fysieke oefeningen.

- De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van persoonlijke materialen die uit hygiëne- of veiligheidsredenen niet gedeeld kunnen worden (zoals sportschoenen, drinkflessen of specifieke hulpmiddelen).
- SOLASPERA kan in overleg bepaalde basis- of ondersteunende materialen beschikbaar stellen (bijvoorbeeld yogamatten, weerstandsbanden of andere lichte hulpmiddelen). Deze materialen blijven eigendom van SOLASPERA, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- Indien materialen door de cliënt permanent worden aangeschaft of in bruikleen worden verstrekt, wordt dit apart vastgelegd. Alleen specifiek overeengekomen materialen (zoals sportkleding of oefenmateriaal) mogen door de cliënt worden behouden.
- SOLASPERA is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen of ongelukken die plaatsvinden tijdens huisbezoeken, tenzij er sprake is van grove nalatigheid of opzet van SOLASPERA.

Artikel 19. Doorverwijzing en samenwerking

- Indien tijdens de begeleiding blijkt dat aanvullende of specialistische zorg wenselijk is, kan SOLASPERA de cliënt zelf schriftelijk of digitaal doorverwijzen naar een bevoegde professional of instantie, zoals een huisarts, psycholoog of specialist.
- Samenwerking met of doorverwijzing naar externe professionals vindt uitsluitend plaats met expliciete toestemming van de cliënt en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

Artikel 20. Wijziging tarieven en pakketten

- SOLASPERA behoudt zich het recht voor om tarieven en pakketten te wijzigen.
- Nieuwe tarieven gelden uitsluitend voor toekomstige sessies en/of overeenkomsten.
- Lopende trajecten worden uitgevoerd tegen de tarieven die zijn overeengekomen op het moment van het sluiten van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 21. Communicatie en bereikbaarheid

- SOLASPERA streeft ernaar om binnen twee werkdagen te reageren op e-mails en berichten van cliënten.

- Telefonische bereikbaarheid kan beperkt zijn tijdens sessies. In geval van medische of psychiatrische noodsituaties dient de cliënt altijd direct contact op te nemen met de huisarts of de reguliere hulpdiensten (112); SOLASPERA is hiervoor niet bereikbaar en kan hiervoor geen verantwoordelijkheid dragen.