

NYAWA SOUL • JURIDISCH DOCUMENT

Algemene voorwaarden

Versie 1 augustus 2026

Versie: 1

Ingangsdatum: 1 augustus 2026

Nyawa-Soul

Fijn dat je mijn algemene voorwaarden leest. Hierin lees je onder welke voorwaarden ik mijn diensten lever, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten.

Voor de leesbaarheid van mijn voorwaarden heb ik ervoor gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'je- en we-vorm' te schrijven.

Waar 'ik' of 'mijn' staat, wordt mijn onderneming *Nyawa-Soul* bedoeld (Nyawa-Soul is gevestigd in Bussum en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67024769).

Zijn bepaalde bepalingen onduidelijk? Neem dan gerust contact met mij op via hedy@nyawa-soul.nl en dan komen we er samen vast uit.

Definities

- **Ik:** Hedy Venetiaan handelend als opdrachtnemer en onder de naam Nyawa-Soul.
- **Jij/je:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met mij een overeenkomst sluit. We gaan samen deze overeenkomst met elkaar aan. Dit betekent dat je verantwoordelijk bent voor de nakoming ervan, zoals de betaling van de overeengekomen prijs. Dit blijft zo, tenzij we schriftelijk samen iets anders afspreken.
- **Consument:** jij als natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Zakelijke cliënt:** jij als natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Overeenkomst:** de afspraken die wij samen maken over de diensten die ik aan je lever, waaronder, maar niet uitsluitend, overeenkomsten die ontstaan na een aanbod en de aanvaarding daarvan.
- **Diensten:** alle door mij aangeboden en geleverde diensten, waaronder sessies en trajecten.
- **Derden:** Ik voer de diensten in principe persoonlijk voor je uit. Mocht het een keer nodig zijn, dan kan ik mij laten ondersteunen door zorgvuldig geselecteerde derden. Ik blijf jouw vaste aanspreekpunt en eindverantwoordelijke.
- **Schriftelijk:** Via e-mail, WhatsApp en andere elektronische communicatie.

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Algemene voorwaarden

Toepasselijkheid

Op alle werkzaamheden die ik in opdracht voor jou verricht (onze overeenkomst), zijn mijn voorwaarden van toepassing. Dit geldt ook voor eventuele vervolgovereenkomsten.

Naleving

Ik heb altijd het recht op naleving van mijn voorwaarden. En als in een gerechtelijke procedure één of meer bepalingen als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, blijven de overige bepalingen gelden.

Afwijken

Ben je het oneens met een bepaling uit mijn voorwaarden en wil je daarvan afwijken? Dan kan dat alleen met mijn toestemming. Bij afwijking van één of meer bepalingen, blijven de overige bepalingen altijd gelden.

Ook geldt dat als ik één of meer bepalingen uit mijn voorwaarden gedurende een bepaalde periode niet strikt heb toegepast, je daaraan nu of in de toekomst geen rechten kunt ontlenen.

Wijziging

Ik kan mijn voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. Ik stel je hiervan uiterlijk binnen 10 dagen na die wijziging op de hoogte.

Als ik wijzigingen doorvoer die ervoor zorgen dat de inhoud van onze overeenkomst wezenlijk verandert, mag je de overeenkomst opzeggen. Blijf je van mijn diensten gebruik maken, dan geef je daarmee aan dat je akkoord gaat met de wijziging.

Maak ik een wijziging bekend binnen drie maanden nadat je met mij de overeenkomst hebt afgesloten? Dan mag je de overeenkomst opzeggen.

Mijn aanbod

Geldigheid

Mijn aanbod is altijd vrijblijvend en verplicht jou tot niets.

Inhoud

In mijn aanbod wordt aangegeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen je verschuldigd bent bij het accepteren van mijn aanbod. De prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij anders afgesproken.

Prijzen

De prijzen in zowel het aanbod als op de factuur zijn in EURO en inclusief btw, tenzij anders vermeld.

Bij een fout, kennelijke vergissing of verschrijving in bijvoorbeeld een e-mail, op mijn website of op een factuur, ben ik daaraan niet gebonden.

Tarief

Ik hanteer een vast tarief dat op voorhand bij jou bekend is. Bij afspraken op een andere locatie dan mijn praktijkruimte, kan ik reis- en parkeerkosten in rekening brengen.

Wijziging tarief

Ik mag mijn tarief zonder opgaaf van reden wijzigen, met minimaal 1 kalendermaand voorafgaand van ingang van de dienst. Dit laat ik jou tijdig weten. Afspraken die schriftelijk zijn gemaakt tijdens het oude tarief blijven natuurlijk gelden.

Wijzig ik mijn tarief binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst? Dan mag je de overeenkomst kosteloos ontbinden. Dit geldt niet als jij een zakelijke cliënt bent.

(Aan)betaling

Ik mag altijd om een (aan)betaling vragen van tenminste 50% van het te betalen bedrag, voor de start van de overeenkomst. Als wij een (aan)betaling zijn overeengekomen, hoeft ik nog niet met de werkzaamheden te beginnen tot de (aan)betaling is verricht.

Betaling in termijnen algemeen

Betaling in termijnen is alleen mogelijk na overleg en na mijn schriftelijke goedkeuring. Als de betalingstermijn wordt overschreden, ben je automatisch in verzuim. De betalingsregeling vervalt dan direct en het nog openstaande bedrag moet in één keer worden betaald. Vanaf dat moment mag ik mijn verplichting uitstellen tot je aan de betalingsverplichting hebt voldaan. Indien er sprake is van bijzondere omstandigheden kan dit in overleg met mij uiteraard worden besproken en zoeken wij samen naar een passende regeling.

Facturering

De factuur stuur ik op overeengekomen momenten naar je toe en je stemt in met die facturatie.

- *Bij het Jij. Weer Transformatietraject* verzend ik de factuur vóór aanvang van het traject en dient de factuur vóór de eerste sessie te zijn voldaan tenzij anders is overeengekomen (via bijvoorbeeld betaling in termijnen).
- Bij losse *intuïtieve transformatiesessies* en de *Soul Reading* wordt de factuur achteraf verzonden.

De factuur wordt verzonden naar het door jou opgegeven emailadres. De factuur dient binnen 7 dagen na dagtekening te zijn voldaan op het aangegeven rekeningnummer.

Buitengerechtelijke kosten

Betaal je niet op tijd, dan krijg je van mijn nog eenmaal een herinnering om de factuur te voldoen. Blijf je in gebreke, dan ga ik tot invordering over. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor jouw rekening. Denk aan wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige kosten aan mij verschuldigd. Het wettelijke minimumbedrag aan incassokosten bedraagt 40 euro en wordt als volgt berekend:

Openstaand bedrag	Percentage	Min. / Max.	Toelichting
Over eerste € 2.500	15%	Minimaal € 40	Wettelijk minimum € 40
Over volgende € 2.500 (tot € 5.000)	10%	–	
Over volgende € 5.000 (tot € 10.000)	5%	–	
Over volgende € 190.000 (tot € 200.000)	1%	–	
Over meerdere boven € 200.000	0,5%	Maximaal € 6.775 totaal	

Surseance & geen medewerking

Bij surseance van betaling aan jouw zijde zijn mijn vorderingen direct opeisbaar. Kom je zonder geldige reden jouw verplichtingen uit de overeenkomst niet na, dan blijft de factuur verschuldigd.

Overeenkomst

Totstandkoming

Onze overeenkomst komt tot stand op het moment dat je mijn aanbod hebt geaccepteerd. Ik ga ervanuit dat je mijn aanbod accepteert als ik een duidelijk akkoord ontvang per (bijvoorbeeld) e-mail, als ik een (deel) betaling ontvang of als ik uit jouw gedrag mag afleiden dat je instemt met mijn aanbod.

Wijzigen

Nadat je akkoord bent gegaan met mijn aanbod, kun je de overeenkomst alleen wijzigen met mijn schriftelijke toestemming. Dit geldt ook voor kleine wijzigingen of wijzigingen die op minimale punten afwijken van wat is overeengekomen.

Als je laat weten de overeenkomst te willen wijzigen kijken we samen naar de mogelijkheden, maar ik hoef een voorgestelde wijziging niet te accepteren.

Uitvoering

Voor een goede uitvoering van de overeenkomst ontvang ik van jou een actieve inzet en meewerkende houding.

Als tijdens de overeenkomst zaken zijn die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, heb ik graag dat je mij daarvan zo snel mogelijk in kennis stelt (*denk aan ziekte, medicatie etc.*). Ik kan dan tijdig de nodige maatregelen nemen.

Inschakelen van derden

Ik mag altijd derden inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, mocht dat nodig zijn voor een goede uitvoering.

(Tijdelijk) stopzetten overeenkomst

Ik mag een sessie (tijdelijk) stoppen of beëindigen wanneer de omstandigheden dit noodzakelijk maken. Ook behoud ik mij het recht voor om na intake of tijdens het traject te besluiten geen begeleiding te starten of te stoppen wanneer dit niet passend blijkt.

Duur overeenkomst

Als wij een overeenkomst aangaan voor “bepaalde tijd” kan je de overeenkomst niet kosteloos tussentijds opzeggen, tenzij samen in overleg overeengekomen wegens bijvoorbeeld overmacht of ziekte. Tussentijdse opzegging geeft geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen en ook niet automatisch op vermindering van toekomstige betalingsverplichtingen.

Je bent altijd minimaal de door mij gemaakte kosten en uren verschuldigd en de reeds genoten diensten dienen te worden voldaan. Ik kan van dit uitgangspunt in jouw voordeel afwijken als ik dit gezien de omstandigheden redelijk vind.

Ontbinding overeenkomst

Ik mag de overeenkomst tussen ons per direct beëindigen als je niet (volledig) voldoet aan jouw verplichtingen onder onze overeenkomst of als ik nieuwe informatie heb ontvangen waaruit blijkt dat (verdere) uitvoering van de overeenkomst niet langer aanvaardbaar is.

Als de overeenkomst wordt ontbonden, wordt de ontvangen prestatie in verband met de uitvoering van de overeenkomst niet ongedaan gemaakt. Je krijgt dus geen geld terug. Eventuele schade die je lijdt omdat ik de overeenkomst tussentijds beëindig, komt niet voor mijn rekening.

Annuleringsvoorwaarden algemeen

Annulering door jou is uitsluitend schriftelijk mogelijk. Je kunt als consument tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos herroepen, tenzij de uitvoering van de dienst binnen deze termijn al (gedeeltelijk) is gestart met jouw uitdrukkelijke instemming.

Je kunt als consument gebruikmaken van het herroepingsrecht door binnen de bedenktijd van 14 dagen op een duidelijke manier aan te geven dat je van de aankoop afziet. Dit kan via een verklaring per mail naar hedy@nyawa-soul.nl of via het invullen van het wettelijke herroepingsformulier.

Als je vraagt om de dienst al tijdens de bedenktijd uit te voeren en daarmee instemt, betaal je voor het deel van de dienst dat al is uitgevoerd. Is de dienst tijdens de bedenktijd volledig uitgevoerd met jouw instemming, dan vervalt je herroepingsrecht.

Indien je een zakelijke cliënt bent, is het wettelijke herroepingsrecht uitgesloten.

II. DIENST

Mijn dienst

Ik bied intuïtieve en transformatieve coaching aan gericht op bewustwording en persoonlijke ontwikkeling. De coaching kan onder meer worden aangeboden in de vorm van een Soul Reading, Intuïtieve Transformatiesessie of het Jij.Weer Transformatietraject. Het aanbod en de vorm van de coaching kunnen in de toekomst worden aangepast of uitgebreid.

De sessies vinden plaats in mijn praktijkruimte of indien anders overeengekomen een externe locatie of online.

Na een eerste afstemming (kennismakingsgesprek) verken ik jouw behoeften en wat jouw hulpvraag is, en leg ik mijn dienstverlening nader uit. Als er een match is bevestig ik de sessie of het traject schriftelijk (via de mail of

per WhatsApp). Voor losse sessies geldt dat een afspraak definitief is na bevestiging van datum en tijd. Voor trajecten geldt dat een afspraak definitief is indien de inhoud, duur en betaling vooraf is overeengekomen.

Mijn begeleiding is coaching en geen medische, psychologische, psychiatrische of therapeutische behandeling. Ik stel geen diagnoses en behandel geen aandoeningen. Mijn Intuïtieve en energetische waarnemingen, beelden, gevoelens, woorden, symboliek en interpretaties zijn enkel reflectieve en subjectieve invalshoeken.

Sessies

Kun je niet komen? Je kunt een 1-op-1 coachingssessie of Soul Reading tot uiterlijk 24 uur voor aanvang kosteloos per e-mail of WhatsApp annuleren. Als je binnen 24 uur voor de afspraak annuleert, ben ik helaas genooddacht om het volledige bedrag in rekening te brengen. Voor zakelijke cliënten geldt dat annulering na akkoord op mijn aanbod niet mogelijk is. Bij annulering blijft het volledige bedrag verschuldigd.

Mochten er voor die sessie niet-restitueerbare kosten voor een externe locatie zijn gemaakt, omdat wij dat vooraf zijn overeengekomen, dan worden deze eveneens volledig doorberekend.

In onderling overleg en op basis van beschikbaarheid kunnen we een sessie eenmaal samen verplaatsen. Annuleer je deze verplaatste sessie daarna alsnog (ongeacht of dit binnen of buiten de 24 uur is) of verschijn je niet op de afspraak? Dan komt de sessie definitief te vervallen. Bij ziekte of bijzondere persoonlijke omstandigheden kunnen we in overleg eventueel een uitzondering maken.

Indien ik door onvoorziene omstandigheden of overmacht een sessie moet verplaatsen, meld ik dit zo spoedig mogelijk. We zullen dan in onderling overleg een passend alternatief bespreken.

Trajecten

Het Jij. Weer-transformatietraject bestaat uit een combinatie van een intake en drie transformatiesessies. De planning en data van deze sessies bespreken we samen voorafgaand aan de start van het traject.

Dit is een intensief, op maat gemaakt begeleidingstraject gericht op het doorbreken van diepe overlevingsmechanismen, hardnekkige patronen en/of begeleiding bij verlies en rouw. Er is geen vooraf uitgestippelde route; we bewegen organisch mee met wat zich ontvouwt. Binnen dit traject werk ik vanuit intuïtieve afstemming en energetische en mediamieke waarneming.

Losse sessie

Ik geef verschillende losse sessies. Tijdens deze sessies werk ik vanuit intuïtieve afstemming en energetische en mediamieke waarneming. Ik deel hierbij inzichten, beelden of gevoelens die zich aandienen.

- Een *Soul Reading* is een individuele, intuïtieve sessie waarbij ik afstem op jouw energie en persoonlijke proces.
- Een *Intuïtieve Transformatiesessie* is een individuele, diepgaande sessie waarin we samen onderzoeken wat er op dit moment speelt, welke patronen of thema's zich laten zien en waar beweging mag ontstaan. De sessie is afgestemd op wat zich tijdens de begeleiding aandient.

III. SLOTBEPALINGEN

Klachten

Als je een klacht hebt, dan vind ik dat heel vervelend. Een klacht los ik graag samen met jou op. Mail je klacht dan naar mij zodat ik de klacht kan onderzoeken en jou een passende reactie kan geven.

Klachttermijn

Klachten dienen wel binnen een redelijke termijn van 30 dagen nadat het feit zich heeft voorgedaan, te worden geuit, later vind ik niet meer redelijk. Een klacht geeft jou ook niet automatisch het recht om een betaling uit te stellen of om een betaling te restitueren.

In gebreke stellen

Samen proberen we altijd eerst tot een passende oplossing te komen. Als je vindt dat ik mijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakom, stel je mij hierover eerst schriftelijk in gebreke. Je geeft mij daarbij een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen. Pas als ik de tekortkoming binnen die termijn niet herstel, kan ik aansprakelijk worden gesteld. Dit geldt niet wanneer nakoming blijvend onmogelijk is of een ingebrekestelling volgens de wet niet nodig is.

Aansprakelijkheid

Ik voer mijn werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen. Maar, ik heb een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Dit betekent dat ik mij tot het uiterste inspan om een goed resultaat te behalen. Maar, dat ik niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het resultaat. Immers, het effect van de coaching kan per cliënt verschillen. Ik geef geen garanties over resultaten of duur van het traject. Een niet behaald verwacht resultaat geeft jou nooit het recht tot schadevergoeding, tot ontbinding van de overeenkomst of een andere actie.

Aansprakelijkheid ontstaat als ik toerekenbaar tekort blijf schieten, na een redelijk gegunde termijn. In zo'n geval ben ik aansprakelijk voor directe schade (*nooit indirecte schade zoals reputatieschade, gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen etc.*) als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn zijde.

Deelname wordt geheel op eigen risico aangegaan. Ik ben op geen enkele manier aansprakelijk voor letsel en/of schade, als gevolg van mijn diensten als ik alle benodigde maatregelen in acht heb genomen en als ik niet verwijtbaar heb gehandeld. Ook ben ik niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van jouw eigendommen.

Je bent verantwoordelijk voor het tijdig en volledig verstrekken van alle informatie die van belang kan zijn voor de begeleiding en coaching. Denk hierbij aan medische bijzonderheden, allergieën, medicatiegebruik, diagnoses, gedragsproblemen, traumatische ervaringen en andere omstandigheden.

Medische disclaimer

Ik ben geen arts, psychiater, psycholoog of therapeut. Mijn sessies en trajecten zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling, bewustwording en transformatie en zijn geen vervanging voor medisch of psychisch noodzakelijke behandeling, medicatie of therapie. Heb je lichamelijke en/of psychische klachten, bespreek deze dan altijd met een arts. Dit geldt ook bij acute klachten of wanneer klachten verergeren.

Aansprakelijkheidsbeperking

Als ik al aansprakelijk zou zijn, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen mijn verzekeraar uitkeert in het betreffende geval. Mocht mijn verzekeraar niet uitkeren, dan is mijn aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende dienst met een maximum van € 2700. Die beperking vervalt bij opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn kant.

Verjaring

Iedere vordering en/ of claim richting mij verjaart binnen 12 maanden nadat onze overeenkomst is gestopt.

Vrijwaring

Je vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden gebaseerd op in verbinding staan met de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn kant.

Overmacht

Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om mijn verplichtingen uit de overeenkomst of de voorbereidingen daarvoor na te komen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van, maar is niet beperkt tot: internetstoring, aangescherpte overheidsmaatregelen, virusinfectie, brand, hack, stroomstoring, epidemie, pandemie, staking, diefstal, ziekte waarbij ik geen vervanging kan regelen en fouten in software of (online) diensten van derden.

Ook is er sprake van overmacht indien een gebeurtenis ervoor zorgt dat nakoming, vergeleken met de situatie bij het aangaan van de overeenkomst, zo moeilijk of bezwaarlijk wordt dat dit redelijkerwijs niet meer van mij kan worden verlangd. Hieronder valt ook een tekortkoming van derden van wie ik afhankelijk ben, als deze tekortkoming niet aan mij kan worden toegerekend.

Duur overmacht

Voor zolang de overmacht duurt, mag ik mijn verplichtingen uitstellen. Als de overmacht langer duurt dan 60 dagen mogen wij beiden de overeenkomst geheel of deels ontbinden.

Gevolgen overmacht

Ik ben niet verplicht om eventuele schade door overmacht aan jou te vergoeden. Ook niet als ik een bepaald voordeel geniet. Voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon al verplichtingen ben nagekomen of nog zou kunnen nakomen, mag ik dat gedeelte declareren. Je zult de factuur dan voldoen alsof het een aparte overeenkomst is.

Vertrouwelijkheid & geheimhouding

Wij behandelen alle vertrouwelijke informatie die wij in het kader van de uitvoering van onze overeenkomst van elkaar verkrijgen vertrouwelijk. Ik ga zorgvuldig om met alle informatie die tijdens de begeleiding naar voren komt en waarborg daarbij de vertrouwelijkheid daarvan. Wij zijn verplicht tot geheimhouding hiervan, tenzij ik op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijk bevel verplicht ben deze informatie te verstrekken. Deze verplichting geldt zowel voor mij als voor jou.

Intellectueel eigendom

Alle door mij ontwikkelde of ter beschikking gestelde documenten, materialen, adviezen en overige werken zijn beschermd door het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten. Deze rechten berusten bij mij of mijn licentiegevers.

Je verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare gebruikslicentie om de ter beschikking gestelde materialen te gebruiken voor intern eigen gebruik, uitsluitend gedurende de looptijd van de overeenkomst of het betreffende traject.

Bij overtreding van dit artikel ben je van rechtswege een direct opeisbare boete verschuldigd van 1000 euro en 250 euro per dag zolang de overtreding voortduurt. Deze boete laat mijn recht onverlet op volledige schadevergoeding en/of nakoming, voor zover wettelijk toegestaan, inclusief de mogelijkheid tot rechterlijke matiging.

Recensie

Ik mag jou vragen een recensie te schrijven die ik (*eventueel ingekort of gecorrigeerd op spelling*) plaats op de website en /of social mediakanalen. Op jouw verzoek zal ik die recensie verwijderen. Hoe ik omga met reviews, lees je in mijn reviewbeleid op de website.

Privacy & AVG

Ik verwerk persoonsgegevens alleen in het kader van onze overeenkomst en niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Tenzij ik op grond van wet- of regelgeving verplicht ben anders te handelen. Hoe ik verder omga met (persoons)gegevens lees je op de website in mijn privacyverklaring.

Gebruik kunstmatige intelligentie (AI)

Ik maak bij de inhoudelijke uitvoering van mijn dienstverlening geen gebruik van kunstmatige intelligentie. AI wordt niet gebruikt om de inhoud van mijn coaching, Soul Readings of transformatiesessies te genereren of om tijdens deze dienstverlening beslissingen of waarnemingen over een cliënt te maken.

Binnen mijn bedrijfsvoering kan ik AI wel gebruiken als ondersteunend hulpmiddel, bijvoorbeeld voor het opstellen, redigeren of controleren van teksten, het creëren van algemene content en wanneer een softwareprogramma dat ik gebruik AI-functionaliteiten bevat.

Bevoegde rechter

Als wij in conflict komen, zoek ik samen met jou eerst naar een oplossing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht, tenzij dwingend recht anders voorschrijft. Ben je consument, dan geldt dat je het geschil ook kunt voorleggen aan de bevoegde rechter in jouw woonplaats.

Toepasselijk recht

Op de voorwaarden van Nyawa-Soul en op alle onderliggende overeenkomsten, is alleen het Nederlands recht van toepassing.