Algemene voorwaarden voor cliënten

Olenya | Sound Journeys en digitale opnames

Versie 12 oktober 2026

Deze voorwaarden beschrijven de afspraken voor particuliere cliënten van Olenya. Ze gelden voor sessies, evenementen en digitale opnames die rechtstreeks bij Olenya worden geboekt of gekocht. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden afzonderlijke voorwaarden.

Olenya, de onderneming van Priscilla Heijkoop
Tonselsehof 2, 3845 DV Harderwijk, Nederland
KvK 97163627 | hallo@priscillaalicia.nl | www.priscillaalicia.nl

1 Toepasselijkheid en aanbod

1.1 Deze voorwaarden gelden voor particuliere cliënten die rechtstreeks bij Olenya een privé- of duosessie, groeps-Sound Journey, vrouwencirkel, soundworkshop, live online sessie of digitale opname boeken of kopen. De activiteiten vinden thuis, online of op locatie plaats, waaronder buiten en bij de paarden. Deelname is bedoeld voor volwassenen vanaf 18 jaar.

1.2 Het aanbod is bedoeld voor ontspanning en persoonlijke reflectie. Olenya stelt geen diagnoses en biedt geen medische of psychotherapeutische behandeling. Er wordt geen genezing of bepaald resultaat beloofd. Het aanbod vervangt geen noodzakelijke professionele zorg.

1.3 De overeenkomst geldt voor de sessie, reeks of het digitale product dat in het aanbod staat. Voor digitale opnames en downloads geldt artikel 12. De annuleringsafspraken voor sessies gelden niet voor losse digitale producten. Bij een evenement van een andere organisator staat vóór de boeking vermeld met wie de cliënt de overeenkomst sluit.

1.4 Olenya verstrekt de voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een manier waarop de cliënt ze kan bewaren. Specifieke schriftelijke afspraken gaan voor, voor zover de wet dit toestaat. Dwingende consumentenrechten blijven steeds gelden.

2 Boeking en totstandkoming

2.1 Vooraf ontvangt de cliënt informatie over de sessie, duur, datum, locatie of online deelname en de totale prijs inclusief btw en eventuele bijkomende kosten. Afspraken kunnen via Calendly, e-mail, WhatsApp of een privébericht op sociale media, zoals Instagram, worden gemaakt.

2.2 Bij een boeking via Calendly komt de overeenkomst tot stand wanneer de cliënt de boeking afrondt en de automatische boekingsbevestiging ontvangt. Bij een boeking per e-mail, WhatsApp of privébericht komt de overeenkomst tot stand zodra Olenya het akkoord op het aanbod ontvangt. Bij een online boeking met een betalingsverplichting moet de laatste boekingsstap dat duidelijk aangeven. Wettelijke rechten bij een onjuist ingericht boekingsproces blijven gelden.

2.3 Na een sessieboeking ontvangt de cliënt normaal gesproken binnen twee werkdagen en altijd vóór de sessie een persoonlijke e-mail met praktische informatie en de factuur. Wijzigingen in datum, duur of inhoud worden in overleg vastgelegd.

3 Prijs en betaling

3.1 Voor particuliere cliënten zijn alle prijzen inclusief btw. Extra kosten worden alleen berekend als ze vooraf duidelijk zijn gemeld en overeengekomen. De prijs van een bestaande boeking wordt niet eenzijdig verhoogd.

3.2 De cliënt ontvangt de factuur per e-mail. Tenzij vooraf anders afgesproken, wordt deze uiterlijk 48 uur vóór de sessie betaald. Bij een boeking binnen die 48 uur betaalt de cliënt vóór aanvang. De factuur vermeldt de afgesproken vervaldatum.

3.3 Bij uitblijven van betaling neemt Olenya eerst contact op en geeft een redelijke gelegenheid om alsnog te betalen. Wettelijke mogelijkheden tot opschorting of beëindiging blijven gelden. Incassokosten bij consumenten worden uitsluitend berekend na de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning met een betalingstermijn van 14 dagen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst.

4 Annuleren en verplaatsen

4.1 Dit artikel geldt voor het annuleren en verplaatsen van sessies. Voor eventuele wettelijke bedenktijd geldt artikel 11.

4.2 Tot uiterlijk 48 uur vóór aanvang kan de cliënt kosteloos annuleren of verplaatsen. Bij annulering wordt het betaalde bedrag binnen 14 dagen terugbetaald. Bij verplaatsing wordt een nieuwe datum afgesproken en telt een eerdere betaling mee voor de nieuwe sessie.

4.3 Bij annuleren of verplaatsen binnen 48 uur of bij niet verschijnen kan Olenya annuleringskosten berekenen tot maximaal de sessieprijs. Deze kosten blijven beperkt tot een redelijke vergoeding voor verricht werk, onvermijdbare kosten en gederfde inkomsten, verminderd met besparingen en inkomsten uit een vervangende boeking.

4.4 Bij plotselinge ziekte meldt de cliënt dit vóór aanvang. Olenya biedt dan eenmaal kosteloos een nieuwe datum aan. Een eerdere betaling blijft geldig voor die sessie. Bij een groepsactiviteit kan dit een plek bij een vergelijkbare volgende activiteit zijn. Is geen passende vervanging mogelijk, dan wordt een redelijke oplossing afgesproken. Wettelijke terugbetalingsrechten blijven gelden.

4.5 Annuleren of verplaatsen kan per e-mail aan hallo@priscillaalicia.nl. Is de boeking via WhatsApp of een privébericht op sociale media, zoals Instagram, gemaakt, dan kan dit ook via datzelfde gesprek. Voor de termijn geldt wanneer Olenya de melding ontvangt. Bij wettelijke herroeping geldt artikel 11.

4.6 Bij een duosessie worden wijzigingen voor beide deelnemers afgestemd. Als één deelnemer uitvalt, wordt samen gekeken naar een vervanger, verplaatsing of aangepaste sessie. Er wordt geen andere prijs berekend zonder instemming. Bij te laat komen kan de sessie op de oorspronkelijke eindtijd eindigen. Komt Olenya te laat, dan wordt de gemiste tijd ingehaald of het betreffende deel van de prijs terugbetaald.

5 Wijziging of annulering door Olenya

5.1 Kan Olenya de afgesproken sessie niet uitvoeren, bijvoorbeeld door ziekte of een onbruikbare locatie, dan wordt de cliënt zo snel mogelijk geïnformeerd. Bij annulering of een wezenlijke wijziging kiest de cliënt tussen een aangeboden alternatief en terugbetaling van het niet geleverde deel binnen 14 dagen.

5.2 Olenya kan een groepsactiviteit bij onvoldoende aanmeldingen uiterlijk 72 uur vóór aanvang annuleren, mits dit voorbehoud vóór de boeking duidelijk is meegedeeld. Als bij de activiteit een minimumaantal is genoemd, geldt dat aantal. De cliënt krijgt het deelnamebedrag binnen 14 dagen terug of kiest vrijwillig een aangeboden alternatief. Eventuele andere wettelijke rechten blijven gelden.

6 Online sessies

6.1 De cliënt ontvangt vooraf de toegangslink en informatie over benodigde apparatuur, internetverbinding en audio-instellingen. De cliënt zorgt voor een rustige, veilige plek en volgt de sessie niet tijdens autorijden of andere activiteiten die aandacht vereisen. Het geluidsvolume blijft comfortabel en kan op ieder moment worden aangepast.

6.2 Bij een wezenlijke technische storing aan de kant van Olenya wordt de sessie kosteloos ingehaald of wordt het niet geleverde deel terugbetaald. Bij een storing buiten de invloed van beide partijen zoeken partijen een redelijke oplossing. Een probleem met de eigen apparatuur of verbinding van de cliënt geeft niet automatisch recht op terugbetaling, tenzij Olenya tekortschiet in afgesproken informatie of ondersteuning.

6.3 De toegangslink is bestemd voor de geboekte deelnemer(s). Er wordt geen opname toegezegd, tenzij dit uitdrukkelijk in het aanbod staat. Opnames maken of anderen laten meekijken gebeurt alleen na voorafgaande afspraak en met respect voor de privacy van alle aanwezigen.

7 Grenzen en toestemming

7.1 Olenya begeleidt de sessies zorgvuldig. Deelnemers mogen oefeningen overslaan, pauzeren of stoppen.

7.2 Aanraking of een klankschaal op het lichaam wordt alleen toegepast na uitleg en toestemming van de deelnemer. De deelnemer kan die toestemming op ieder moment intrekken. Olenya past alleen technieken toe waarvoor Priscilla voldoende is opgeleid en bekwaam is.

7.3 De deelnemer bespreekt vooraf omstandigheden waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat ze van belang zijn voor veilige deelname, bijvoorbeeld een sterke gevoeligheid voor geluid of een beperking bij liggen of bewegen. Een volledig medisch dossier is niet nodig. Bij twijfel over geschiktheid vanwege een medische of psychische situatie vraagt de deelnemer advies aan een bevoegde behandelaar. Olenya kan deelname aanpassen, uitstellen of weigeren als veilige begeleiding niet verantwoord mogelijk is.

7.4 De deelnemer geeft ongemak of pijn direct aan. Als een sessie niet veilig kan doorgaan, bespreekt Olenya een passend alternatief en eventuele terugbetaling, met behoud van wettelijke rechten.

7.5 Deelnemers behandelen elkaar en Olenya respectvol en volgen redelijke veiligheidsinstructies. Bij bedreiging, intimidatie, ernstige verstoring of gedrag dat veilige deelname onmogelijk maakt, kan Olenya de deelname onderbreken of beëindigen. Waar de situatie dit toelaat, volgt eerst een waarschuwing en de gelegenheid om het gedrag aan te passen. Eventuele kosten en terugbetaling worden beoordeeld naar de omstandigheden en de wettelijke rechten van partijen; uitsluiting betekent niet automatisch dat het volledige bedrag verschuldigd blijft.

7.6 Bij een sessie buiten of bij de paarden informeert Olenya de cliënt vooraf over de locatie, de aard van de activiteit en de noodzakelijke voorbereiding. Paarden zijn levende dieren en kunnen onverwacht reageren. Deelnemers betreden het paardengedeelte en benaderen, voeren of hanteren paarden uitsluitend na toestemming en volgens de aanwijzingen van de begeleider. Deelnemers houden de aangegeven afstand en dragen kleding en schoeisel die passen bij de vooraf verstrekte informatie. Olenya blijft verantwoordelijk voor zorgvuldige begeleiding en redelijke veiligheidsmaatregelen; deze afspraken beperken geen wettelijke aansprakelijkheid of rechten.

7.7 Als weer, terrein of het gedrag of welzijn van de paarden veilige uitvoering onmogelijk maakt, kan Olenya de sessie aanpassen, onderbreken, verplaatsen of annuleren. Bij annulering of een wezenlijke wijziging geldt artikel 5.1. Een andere locatie of datum wordt niet zonder overleg opgelegd.

8 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

8.1 Olenya behandelt wat tijdens een sessie wordt gedeeld vertrouwelijk. Deelnemers delen geen herleidbare persoonlijke verhalen of gegevens van andere deelnemers buiten de groep zonder hun toestemming, behalve wanneer de wet dit vereist of dit noodzakelijk is om hulp in te schakelen bij ernstig gevaar. Deze afspraak blijft na de bijeenkomst gelden. Olenya kan niet garanderen dat andere deelnemers zich eraan houden.

8.2 Persoonsgegevens worden alleen verwerkt voor gerechtvaardigde, duidelijk omschreven doelen en met een passende wettelijke grondslag. De afzonderlijke privacyverklaring beschrijft onder meer de gegevens, doeleinden, ontvangers, bewaartermijnen en rechten. Die verklaring wordt beschikbaar gesteld wanneer gegevens worden verzameld. Voor gezondheidsgegevens gelden aanvullende wettelijke voorwaarden.

8.3 Olenya maakt en gebruikt herkenbare foto-, video- of geluidsopnames van deelnemers alleen met voorafgaande, afzonderlijke toestemming voor het afgesproken doel. Toestemming is vrijwillig en kan worden ingetrokken voor toekomstig gebruik. Ook deelnemers mogen tijdens fysieke en online sessies alleen opnames maken na toestemming van Olenya en alle herkenbaar opgenomen personen. Delen of publiceren vereist hun afzonderlijke toestemming. Weigeren heeft geen gevolgen voor gewone deelname.

9 Aansprakelijkheid en materialen

9.1 Olenya is verantwoordelijk voor zorgvuldige uitvoering van de afgesproken dienst. Voor letsel en andere schade gelden de wettelijke regels voor aansprakelijkheid. Deelname is geen afstand van wettelijke rechten. De cliënt gaat zorgvuldig om met de locatie, instrumenten en overige materialen en is aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan de cliënt kan worden toegerekend.

9.2 Persoonlijke ervaringen verschillen. Het uitblijven van een gewenst gevoel of inzicht betekent op zichzelf niet dat de dienst ondeugdelijk is. Dit beperkt niet het recht op de afgesproken, zorgvuldig uitgevoerde dienst.

9.3 Auteursrechten op eigen teksten en materialen blijven bij Olenya of de betreffende rechthebbende. De deelnemer mag verstrekte materialen voor eigen persoonlijk gebruik benutten. Openbaar maken, verspreiden of commercieel hergebruiken vereist toestemming, behalve waar de wet dit toestaat.

10 Klachten en geschillen

10.1 Een klacht kan worden gemeld via hallo@priscillaalicia.nl. Olenya reageert binnen 14 dagen inhoudelijk, of legt uit waarom meer tijd nodig is en noemt een concrete reactietermijn. Het verzoek om klachten zo spoedig mogelijk te melden is geen vervaltermijn voor wettelijke rechten.

10.2 Nederlands recht is van toepassing. Dwingende bescherming van consumenten die volgens toepasselijk internationaal recht geldt, blijft behouden. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. De cliënt behoudt toegang tot de rechter die volgens de wet bevoegd is. De bij de boeking overeengekomen versie blijft gelden; nieuwe versies gelden voor nieuwe overeenkomsten.

11 Bedenktijd

11.1 Sound Journeys en andere ontspanningsactiviteiten waarvoor een plek of tijdslot op een vaste datum wordt gereserveerd, vallen onder de uitzondering voor vrijetijdsbesteding. Voor die boekingen geldt geen wettelijke bedenktijd. Annuleren of verplaatsen kan volgens artikel 4. Dit geldt ook voor privé- en duosessies die als ontspanningsactiviteit op een afgesproken datum en tijd worden geboekt.

11.2 Voor een op afstand geboekte dienst die niet onder deze uitzondering valt, heeft de cliënt 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst. Voor digitale opnames geldt artikel 12.6.

11.3 Geldt er bedenktijd? Dan kan de cliënt binnen die termijn zonder reden van de overeenkomst af, bijvoorbeeld door te mailen naar hallo@priscillaalicia.nl. Een andere duidelijke melding is ook geldig. Olenya verstrekt voor deze aankopen ook het wettelijke modelformulier; gebruik daarvan is niet verplicht.

11.4 Bij geldige herroeping betaalt Olenya zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 14 dagen na de melding terug, via hetzelfde betaalmiddel, tenzij kosteloos iets anders wordt afgesproken. Er zijn geen annuleringskosten. Alleen voor al uitgevoerde diensten kan de vergoeding uit artikel 11.5 gelden.

11.5 Wil de cliënt een dienst met bedenktijd al binnen die 14 dagen laten beginnen? Dan vraagt de cliënt daar uitdrukkelijk om en erkent dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt. Olenya bevestigt dit per e-mail. Bij eerdere herroeping betaalt de cliënt alleen naar verhouding voor het uitgevoerde deel, mits vooraf de wettelijk vereiste informatie en toestemming zijn geregeld. Bij een geboekte reeks gaat het om de uitvoering van de hele reeks.

11.6 Waar de wet dit verplicht, kan de cliënt tijdens de bedenktijd ook via een online herroepingsfunctie van de overeenkomst af. Olenya vermeldt vóór de aankoop waar deze functie staat en bevestigt het gebruik ervan direct per e-mail.

12 Digitale opnames en downloads

12.1 Dit artikel geldt voor betaalde soundjourneys, visualisaties en andere audio- of video-opnames en downloads, los of als bundel. Voor live online sessies gelden de afspraken over sessies.

12.2 Bij het product staan vóór aankoop de inhoud, totale prijs inclusief btw, betaalwijze en levertermijn. Ook vermeldt Olenya de technische vereisten, of downloaden of streamen mogelijk is, eventuele gebruiksbeperkingen en hoelang online toegang beschikbaar blijft.

12.3 De aankoop ontstaat bij aanvaarding van het aanbod via een bestelstap met duidelijke betalingsverplichting, of per e-mail, WhatsApp of privébericht op sociale media. Olenya bevestigt de aankoop en voorwaarden per e-mail. De termijnen voor sessies in artikel 2.3 en 3.2 gelden niet voor digitale producten.

12.4 Olenya levert het bestand of een werkende toegangslink op het afgesproken moment, met inachtneming van artikel 12.6. Zonder afgesproken termijn volgt levering zonder onnodige vertraging na een overeengekomen vooruitbetaling. Bij uitblijvende levering behoudt de cliënt de wettelijke rechten op nakoming en ontbinding.

12.5 Digitale producten moeten voldoen aan de overeenkomst. Bij een gebrek biedt Olenya binnen redelijke tijd kosteloos herstel of vervanging, zonder ernstige overlast. Noodzakelijke updates worden geleverd zolang de wet dit vereist. Wettelijke rechten op prijsvermindering of ontbinding en terugbetaling blijven gelden, ook na verval van de bedenktijd.

12.6 Bij aankoop op afstand van een digitale opname heeft de cliënt 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst. Wil de cliënt direct kunnen luisteren of downloaden? Dan geeft de cliënt vooraf apart toestemming voor levering binnen de bedenktijd en erkent dat het herroepingsrecht vervalt zodra het afspelen of downloaden begint. Olenya bevestigt dit akkoord in de aankoopmail voordat de cliënt toegang krijgt. Zonder dit akkoord volgt levering na de bedenktijd. Zijn de vereiste toestemming en bevestiging niet geregeld, dan blijft het wettelijke herroepingsrecht bestaan en zijn bij herroeping geen kosten voor die digitale levering verschuldigd.

12.7 De cliënt krijgt een persoonlijk gebruiksrecht. Een rechtmatig gedownload bestand mag voor eigen gebruik en als reservekopie worden bewaard. Delen met derden, doorverkopen, publiceren en gebruik tijdens betaalde lessen, sessies of evenementen vereisen voorafgaande toestemming van de rechthebbende, behalve waar de wet dit toestaat. Bij geldige herroeping of ontbinding stopt de cliënt het gebruik en verwijdert deze de ontvangen bestanden; Olenya mag de toegang beëindigen.

12.8 Luister op een comfortabele geluidssterkte en op een veilige plek. Gebruik ontspanningsopnames niet tijdens autorijden of andere activiteiten die aandacht vereisen. Pauzeer of stop bij ongemak. Voor vragen, ontbrekende toegang of technische problemen kan de cliënt mailen naar hallo@priscillaalicia.nl. Een persoonlijke beleving of een gewenst resultaat wordt niet gegarandeerd; wettelijke rechten op een deugdelijk product blijven gelden.