

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle retreats die door of namens ELEVEN11 ('Lindy') worden georganiseerd.

1. Begrippen

- 1.1. **Algemene voorwaarden:** het geheel van bepalingen als hieronder opgenomen.
- 1.2. **Jij, je, jou(w):** de deelnemer die op een retreat gaat dat Lindy organiseert. Hieronder vallen zowel particuliere als zakelijke klanten.
- 1.3. **Lindy:** de onderneming ELEVEN11, ELEVEN11 is gevestigd aan de Dubai Silicon Oasis, DDP, Building A1 341041 Dubai, Verenigde Arabische Emiraten. De eigenaresse van ELEVEN11 is mevrouw Lindy Stofbergen.
- 1.4. **Retreat(s):** de retreats die Lindy organiseert en waar deze algemene voorwaarden op van toepassing zijn.
- 1.5. **Schriftelijk:** hieronder vallen afspraken via e-mail, WhatsApp, Telegram en eventuele andere berichtendiensten.
- 1.6. **Wij, we, ons, onze:** jij en Lindy samen.

2. De algemene voorwaarden

- 2.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die betrekking hebben op de retreats die door of namens Lindy worden aangeboden en uitgevoerd.
- 2.2. Afwijking van de algemene voorwaarden is alleen mogelijk indien wij dit schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen. Indien wij afwijken van de algemene voorwaarden, blijven de overige algemene voorwaarden gewoon geldig.
- 2.3. Als jij ook (algemene) voorwaarden hanteert, zijn deze uitdrukkelijk niet van toepassing (deze worden van de hand gewezen).
- 2.4. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden in rechte onverbindend wordt verklaard, bijvoorbeeld omdat deze bepaling wordt vernietigd of nietig wordt verklaard, laat dit de geldigheid van de overige algemene voorwaarden onverlet.
- 2.5. Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden onduidelijk en/of onjuist is, moet deze bepaling zoveel mogelijk in het licht van de andere algemene voorwaarden uitgelegd worden.
- 2.6. Lindy is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op de overeenkomst. Gewijzigde algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op bestaande overeenkomsten. Indien jij een particuliere klant bent, heb jij het recht

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

de overeenkomst te ontbinden indien de algemene voorwaarden ingrijpend worden gewijzigd.

3. Het aanbod

- 3.1. Het aanbod van Lindy is vrijblijvend en kan Lindy na jouw aanvaarding herroepen.
- 3.2. Het aanbod van Lindy is geldig voor de in het aanbod opgenomen geldigheidsduur.
- 3.3. De informatie en foto's over en van de retreat zijn indicatief van aard, dat betekent dat jij er geen rechten aan kan ontleen. Dit betekent dus dat de activiteiten, faciliteiten en de sfeer van de retreat in werkelijkheid kunnen afwijken.
- 3.4. Lindy is niet gebonden aan een aanbod indien jij redelijkerwijs begrijpt of kan begrijpen dat het aanbod berust op een kennelijke mislag, bijvoorbeeld een typfout, rekenfout, vergissing en/of verschrijving.
- 3.5. Met het accepteren van een aanbod ontstaat een betalingsverplichting voor jou.
- 3.6. Termijnen zijn indicatief van aard, er kunnen dus geen rechten aan worden ontleend.

4. Aanmelden

- 4.1. Indien jij je aan wilt melden voor een retreat, kun je een e-mail sturen naar info@humandesignbylindy.nl.
- 4.2. Jouw aanmelding is pas bevestigd indien Lindy dat als zodanig ook heeft bevestigd aan jou.
- 4.3. Jij dient bij het aanmelden 18 jaar of ouder te zijn.
- 4.4. Lindy is gerechtigd om jouw aanmelding voor een retreat te weigeren zonder dat zij hier een reden voor hoeft op te geven.
- 4.5. Jij hebt bij retreats geen herroepingsrecht, omdat je akkoord bent gegaan met een definitieve boeking.
- 4.6. Door je aan te melden voor een retreat, verklaar jij de benodigde verzekeringen te hebben afgesloten, zoals een reisverzekering en een zorgverzekering.
- 4.7. Jij kunt jouw boeking niet overdragen aan een ander, tenzij Lindy hiervoor schriftelijk en uitdrukkelijk toestemming verleent. Indien zij hier toestemming voor verleent, kan zij hier administratiekosten voor in rekening brengen bij jou.
- 4.8. Jij bent niet gerechtigd jouw boeking door te verkopen of te gebruiken voor winacties, tenzij Lindy hiervoor schriftelijk en uitdrukkelijk toestemming verleent.

5. Jouw verplichtingen

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

- 5.1. Jij bent verplicht Lindy tijdig te voorzien van alle relevante documentatie en informatie die nodig zijn voor de retreat, zoals contactgegevens en adresgegevens.
- 5.2. Tijdens een retreat draag je altijd zelf de verantwoordelijkheid voor jouw eigen handelingen en beslissingen.
- 5.3. De diensten die Lindy verleent zijn altijd inspanningsverplichtingen, en geen resultaatsverplichtingen. Lindy doet geen toezeggingen over enige resultaten van de retreat.
- 5.4. Jij bent verplicht om je tijdens een retreat te gedragen als een verantwoordelijk retreat deelnemer. Dit betekent onder andere dat jij je respectvol gedraagt en je geen hinder of overlast veroorzaakt voorafgaand aan of tijdens de retreat.
- 5.5. Voorafgaand aan en tijdens de retreat ben jij verplicht om je te houden aan gedragsregels en aanwijzingen op te volgen van Lindy of andere betrokkenen bij de retreat, zoals personeel.
- 5.6. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het regelen van jouw reisdocumenten en andere reisformaliteiten, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een geldig paspoort, medicijnen, reisverzekeringen, visa en vaccinaties.
- 5.7. Jij bent tijdens een retreat verplicht om eventuele schade zoveel als mogelijk te vermijden, en indien dat niet mogelijk is, zoveel als mogelijk te beperken.
- 5.8. Indien jij niet (volledig en/of tijdig) aan jouw verplichtingen voldoet, kan Lindy de overeenkomst met jou beëindigen, zonder dat jij recht hebt op schadevergoeding of restitutie. Bovendien ben jij een beëindigingsvergoeding verschuldigd aan Lindy overeenkomstig artikel 8.1 van de algemene voorwaarden en komen alle eventuele extra kosten voor jouw rekening.
- 5.9. Lindy is ook gerechtigd om jou van een retreat te verwijderen indien jij gedragsregels schendt, deze algemene voorwaarden niet nakomt of wanneer zij daar een andere gegronde reden voor heeft. Jij hebt in dat geval geen recht op schadevergoeding of restitutie.
- 5.10. Jij bent zelf aansprakelijk voor alle schade die is veroorzaakt door jouw gedrag of andere schade die aan jou kan worden toegerekend voorafgaand aan en tijdens de retreat. Jij vrijwaart Lindy van aanspraken van derden die door jou - zowel direct als indirect - zijn veroorzaakt.

6. Prijzen en betaling

- 6.1. De prijzen van de retreat zijn inclusief belastingen, toeslagen en andere overige kosten, tenzij dit anders is aangegeven.
- 6.2. De prijzen van een retreat kunnen wijzigen, jij kunt hier geen rechten aan ontleen.
- 6.3. De volledige betaling van de retreat dient in ieder geval acht (8) weken voor de aanvang van de retreat door Lindy te zijn ontvangen. Indien de retreat plaatsvindt

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

binnen deze acht (8) weken, dient de volledige reissom in ieder geval 48 uur voor aanvang van de retreat te zijn voldaan.

- 6.4. Indien jouw betaling uitblijft of niet binnen 48 uur voor aanvang van de retreat is ontvangen, heeft Lindy het recht om jou volledig uit te sluiten van deelname van de retreat, zonder dat jij recht hebt op restitutie of schadevergoeding. Bovendien blijft jouw betalingsplicht gewoon bestaan.
- 6.5. Indien jij een betaling niet op tijd betaalt, ben je van rechtswege (direct) in verzuim en ben je een verdragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Bij niet tijdige betaling komen bovendien zowel de buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten geheel voor jouw rekening
- 6.6. Indien jij een particuliere klant bent, ontvang je eerst een kosteloze betalingsherinnering om de factuur alsnog binnen veertien (14) dagen te voldoen. Indien jij binnen deze termijn de factuur alsnog niet betaalt, ben jij ook in verzuim en komen de wettelijke rente en de (buiten)gerechtelijke incassokosten voor jouw rekening.
- 6.7. Indien jij in termijnen betaalt, en jij bent in verzuim met een termijnbetaling, zijn alle toekomstige termijnen direct opeisbaar.
- 6.8. Jij bent niet gerechtigd jouw betaling op te schorten of te verrekenen.
- 6.9. Indien je een bezwaar hebt tegen een betaling, schort dit jouw betalingsverplichting niet op.

7. Wijzigen van de retreat en annulering door Lindy

- 7.1. Lindy kan de invulling van de retreat wijzigen, zoals de locatie of de dagbesteding. Indien Lindy dat doet, heb jij geen recht op (gedeeltelijke) restitutie of schadevergoeding. Bovendien kun jij de overeenkomst niet ontbinden. Lindy laat dit uiteraard wel tijdig aan jou weten.
- 7.2. Lindy is gerechtigd de data van de retreat te wijzigen. Indien Lindy dat doet, zal Lindy een nieuwe datum inplannen. Jij kunt kiezen om jouw boeking te houden voor de nieuwe datum. Indien je dat niet wilt, stort Lindy het volledige aankoopbedrag terug.
- 7.3. Lindy is gerechtigd een retreat te annuleren. Indien Lindy dat doet, ontvang je het volledige aankoopbedrag terug, maar Lindy wordt niet schadelijktig jegens jou. Indien Lindy een retreat gaat annuleren, laat zij jou dit zo snel mogelijk weten.
- 7.4. Lindy kan een minimum aantal deelnemers eisen bij de retreat. Indien dat aantal niet wordt gehaald, kan Lindy de retreat annuleren. Jij ontvangt dan het volledige aankoopbedrag terug, maar Lindy wordt niet schadelijktig jegens jou.

8. Annuleren van de retreat door jou

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

- 8.1. Indien jij jouw boeking van een retreat wenst te annuleren, dien je de volgende annuleringsvergoeding aan Lindy te betalen:
 - 8.1.1. tot 21 dagen voor vertrek: 30 % van de totale reissom;
 - 8.1.2. 21 dagen tot 14 dagen voor vertrek: 50 % van de totale reissom;
 - 8.1.3. 14 dagen tot 7 dagen voor vertrek: 75 % van de totale reissom;
 - 8.1.4. 7 dagen tot de vertrekdag: 90 % van de totale reissom;
 - 8.1.5. Annulering op de vertrekdag of later of no-show: 100 % van de totale reissom.
- 8.2. Indien Lindy meer schade lijdt dan de bovengenoemde annuleringsvergoeding, is Lindy gerechtigd deze schade bij jou in rekening te brengen.
- 8.3. Indien jij jouw boeking wilt annuleren, dien je dit te melden door een e-mail te sturen naar info@humandesignbylindy.nl, met opgave van redenen.
- 8.4. Indien jij recht hebt op terugbetaling van een gedeelte van de kosten, zal Lindy jou binnen veertien (14) dagen terugbetalen op het bankrekeningnummer dat bij Lindy bekend is.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Indien jij deelneemt aan een retreat, is dat volledig op eigen risico.
- 9.2. Lindy is niet aansprakelijk voor schade, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van haar kant.
- 9.3. Lindy is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit omdat jij onjuiste en/of onvolledige gegevens hebt verstrekt.
- 9.4. Lindy is niet aansprakelijk voor schade waarvoor jij je hebt verzekerd of redelijkerwijs voor had kunnen verzekeren.
- 9.5. Lindy is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging en/of diefstal aan jouw eigendommen tijdens een retreat.
- 9.6. Jij bent aansprakelijk voor alle schade die is veroorzaakt door jouw gedrag of andere schade die aan jou kan worden toegerekend. Jij vrijwaart Lindy voor deze aansprakelijkheid.
- 9.7. Lindy is niet aansprakelijk voor letsel veroorzaakt tijdens de retreat, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van haar kant.
- 9.8. Indien Lindy onverhoopt aansprakelijk wordt gehouden voor schade, is Lindy alleen aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst. Lindy is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, winstderving, geleden verlies, gemiste besparingen, schade aan derden en/of schade door bedrijfsstagnatie.
- 9.9. Bovendien is de aansprakelijkheid voor directe schade van Lindy te allen tijde beperkt tot maximaal € 500,- (zegge: vijfhonderd euro). Indien Lindy is verzekerd

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

en de verzekering schade uitkeert, is de aansprakelijkheid van Lindy beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekering in dat geval uitkeert.

- 9.10.** Er geldt een verjaringstermijn van één (1) jaar voor alle vorderingen die tegen Lindy worden ingesteld.

10. Intellectueel eigendomsrecht

- 10.1.** Lindy is rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten van alle foto's, schetsen, teksten, ontwerpen, kaartjes, toegangsbewijzen, flyers, banners en andere werken die door haar zijn vervaardigd.
- 10.2.** Dit betekent dat het onder andere niet toegestaan is om de foto's, schetsen, teksten, ontwerpen, kaartjes, toegangsbewijzen, flyers, banners en andere werken te kopiëren, te bewerken, te verspreiden, aan derden te verstrekken, te openbaren of te vermenigvuldigen.
- 10.3.** Ingeval van inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht, maakt Lindy aanspraak op een onmiddellijk opeisbare boete van € 2.000,- (zegge: tweeduizend euro).
- 10.4.** Bovendien is Lindy gerechtigd om aanvullende schadevergoeding te vorderen als zij meer schade lijdt door de inbreuk. De betaling van een schadevergoeding en/of boete geeft geen recht op verder gebruik.
- 10.5.** Tijdens een retreat kunnen er foto's en video's worden gemaakt, die Lindy later kan gebruiken voor publiciteits- en promotionele doeleinden. Indien jij hiertegen bezwaar hebt, dien je dit voor het aangaan van de overeenkomst aan Lindy uitdrukkelijk te melden.

11. Overmacht

- 11.1.** Lindy is niet gehouden aan het nakomen van haar verplichtingen indien zij wordt verhinderd door een overmachtsituatie. Een overmachtsituatie is een situatie waarin het voor haar onmogelijk is om de overeenkomst uit te voeren, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: ziekte, extreme weersomstandigheden, verkeersomstandigheden, uitval van elektriciteit, overlijden van naasten, stakingen, storingen, epidemieën, pandemieën, brand en overheidsbesluiten.
- 11.2.** Indien sprake is van een overmachtsituatie, is Lindy gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten.
- 11.3.** Indien de overmachtsituatie langer dan dertig (30) dagen blijft voortbestaan, is Lindy gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
- 11.4.** Als Lindy over gaat tot het opschorten en/of ontbinden van de overeenkomst, hoeft zij geen schadevergoeding aan jou te betalen.

Algemene voorwaarden retreats ELEVEN11

12. Klachtenprocedure

- 12.1. Indien jij een klacht hebt tijdens de retreat, dien je deze onverwijld aan Lindy te melden.
- 12.2. Indien jij een klacht hebt na afloop van de retreat, dien je de klacht op straffe van verval binnen twee (2) maanden na het voorval waar de klacht betrekking op heeft, te mailen naar info@humandesignbylindy.nl.
- 12.3. De klacht moet voldoende zijn gemotiveerd, alleen dan kan Lindy jouw klacht in behandeling nemen.
- 12.4. Het indienen van klachten ontheft jou niet van jouw betalingsverplichtingen.
- 12.5. Lindy streeft ernaar de ingediende klachten binnen een termijn van veertien (14) dagen in behandeling te nemen. Indien dat niet lukt binnen deze termijn, stelt Lindy een nieuwe termijn vast en deelt Lindy dit binnen de laatstgenoemde termijn aan jou mede.
- 12.6. Lindy wijst de particuliere klant bovendien op de portal voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie, waar jij ook jouw klacht in kan dienen: ec.europa.eu/consumers/odr.

13. Geschillenregeling

- 13.1. Alleen het Nederlandse recht is van toepassing op iedere rechtsbetrekking tussen ons.
- 13.2. Voordat wij naar de rechter stappen, zullen we ons eerst maximaal inspannen om er in onderling overleg uit te komen.
- 13.3. Tenzij de wet dwingend anders bepaalt, zullen geschillen voorgelegd worden aan de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam.

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 27 oktober 2024.