

## Algemene Voorwaarden Carmen Lisa (Nederlands, for English read below)

### Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en overeenkomsten tussen Carmen Lisa en haar klanten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### Inschrijving en Betaling

2.1 Door inschrijving voor een cursus of dienst van Carmen Lisa gaat de klant akkoord met deze algemene voorwaarden.

2.2 De betaling van het verschuldigde bedrag dient te geschieden conform de betalingsvoorwaarden zoals vermeld op de factuur.

2.3 Betalingen dienen te geschieden via de aangegeven betaalmethode op de factuur van Carmen Lisa.

### Annulering en Terugbetaling

3.1 Annulering door de klant is uitsluitend mogelijk vóór de startdatum van de cursus of dienst. De klant kan tot deze datum annuleren en ontvangt in dat geval het volledige bedrag terug.

3.2 Zodra de cursus of dienst is gestart, of de factuur is voldaan voorafgaand aan de startdatum, is annulering niet meer mogelijk en vindt er geen restitutie plaats. In uitzonderlijke gevallen kan een gedeeltelijke terugbetaling van het nog niet opgenomen bedrag worden overwogen, zoals bij:

1. **Ernstige medische omstandigheden:** Waarbij de klant door een ernstige medische aandoening, onderbouwd met een doktersverklaring, niet in staat is deel te nemen.
2. **Onvoorziene gezinsomstandigheden:** Zoals een sterfgeval in de directe familie, wat de klant verhindert om deel te nemen.
3. **Situaties van overmacht:** Bijvoorbeeld natuurrampen, politieke onrust of andere buitengewone omstandigheden waardoor deelname onmogelijk wordt.
4. **Significante wijzigingen door Carmen Lisa:** In het geval dat Carmen Lisa aanzienlijke wijzigingen aanbrengt in het programma, zoals een wijziging van de locatie, waardoor de klant niet meer kan deelnemen.

3.3 Indien de klant niet aanwezig kan zijn op een afgesproken cursusdag, dient dit ten minste 24 uur van tevoren aan Carmen Lisa te worden doorgegeven. Indien deze melding niet binnen deze termijn wordt gedaan, zal de les wel in rekening worden gebracht.

3.4 Carmen Lisa behoudt zich het recht voor om een cursus of dienst te annuleren of te wijzigen vanwege onvoorziene omstandigheden. In dergelijke gevallen zal Carmen Lisa de klant hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte stellen en, indien mogelijk, een alternatieve oplossing aanbieden.

## **Aansprakelijkheid**

4.1 Carmen Lisa is niet aansprakelijk voor enige schade of letsel veroorzaakt door het gebruik van haar diensten of door het volgen van haar cursussen, tenzij sprake en bewijs is van opzet of grove nalatigheid van Carmen Lisa.

4.2 Deelname aan cursussen en activiteiten van Carmen Lisa geschiedt op eigen risico van de klant.

4.3 De klant is aansprakelijk voor directe schade die zij veroorzaken aan eigendommen, apparatuur of faciliteiten van Carmen Lisa tijdens het gebruik van de diensten of deelname aan cursussen. Eventuele kosten voor reparaties of vervanging als gevolg van dergelijke schade worden bij de klant in rekening gebracht.

## **Intellectueel Eigendom**

5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de cursussen, materialen en content van Carmen Lisa blijven eigendom van Carmen Lisa.

5.2 Het is de klant niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van Carmen Lisa cursusmaterialen te kopiëren, te verspreiden of anderszins te gebruiken voor commerciële doeleinden. Indien de klant deze bepaling overtreedt, zal er een boete van €5000 per overtreding verschuldigd zijn aan Carmen Lisa, onverminderd het recht van Carmen Lisa om volledige schadevergoeding te vorderen indien de geleden schade hoger is.

## **Veiligheid en Gedrag**

6.1 Carmen Lisa hanteert een zero-tolerance beleid met betrekking tot fysiek geweld, seksuele intimidatie, en elke vorm van discriminatie. Bij overtreding van deze regels behoudt Carmen Lisa zich het recht voor om de klant onmiddellijk toegang tot de cursus of dienst te ontzeggen, zonder recht op restitutie.

## **Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting**

7.1 Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

7.2 Geschillen tussen de klant en Carmen Lisa zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Carmen Lisa is gevestigd.

Door gebruik te maken van de diensten van Carmen Lisa verklaart de klant akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. Carmen Lisa behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. In het geval van een wijziging zal de klant een week van tevoren op de hoogte worden gesteld voordat de wijziging van kracht wordt.

# General Terms and Conditions Carmen Lisa (English)

## Applicability

These general terms and conditions apply to all services and agreements between Carmen Lisa and its clients, unless otherwise agreed in writing.

## Registration and Payment

2.1 By registering for a course or service from Carmen Lisa, the client agrees to these terms and conditions.

2.2 Payment of the amount due must be made in accordance with the payment conditions stated on the invoice.

2.3 Payments must be made using the payment method specified on the Carmen Lisa invoice.

## Cancellation and Refund

3.1 Cancellation by the client is only possible before the start date of the course or service. The client may cancel up to this date and will receive a full refund.

3.2 Once the course or service has started, or the invoice has been paid prior to the start date, cancellation is no longer possible, and no refund will be provided. In exceptional cases, a partial refund of the unused portion may be considered, such as in the case of:

1. **Severe medical circumstances:** Where the client, due to a serious medical condition supported by a medical certificate, is unable to attend.
2. **Unforeseen family circumstances:** Such as a death in the immediate family, preventing the client from participating.
3. **Force majeure situations:** For example, natural disasters, political unrest, or other extraordinary circumstances that make participation impossible.
4. **Significant changes by Carmen Lisa:** If Carmen Lisa makes substantial changes to the program, such as a location change, preventing the client from participating.

3.3 If the client cannot attend a scheduled course day, they must notify Carmen Lisa at least 24 hours in advance. If notice is not provided within this time frame, the lesson will still be charged.

3.4 Carmen Lisa reserves the right to cancel or modify a course or service due to unforeseen circumstances. In such cases, Carmen Lisa will inform the client as soon as possible and, if possible, offer an alternative solution.

## **Liability**

4.1 Carmen Lisa is not liable for any damage or injury caused by the use of its services or by attending its courses, unless there is evidence of intent or gross negligence on the part of Carmen Lisa.

4.2 Participation in courses and activities of Carmen Lisa is at the client's own risk.

4.3 The client is liable for any direct damage they cause to Carmen Lisa's property, equipment, or facilities during the use of services or attendance of courses. Any costs associated with repairs or replacements resulting from such damage will be charged to the client.

## **Intellectual Property**

5.1 All intellectual property rights related to the courses, materials, and content of Carmen Lisa remain the property of Carmen Lisa.

5.2 The client is not permitted to copy, distribute, or otherwise use the course materials for commercial purposes without the written permission of Carmen Lisa. If the client violates this provision, a penalty of €5000 per violation will be due to Carmen Lisa, without prejudice to Carmen Lisa's right to claim full compensation if the damage incurred is higher.

## **Safety and Conduct**

6.1 Carmen Lisa maintains a zero-tolerance policy regarding physical violence, sexual harassment, and any form of discrimination. In the event of a violation of these rules, Carmen Lisa reserves the right to immediately deny the client access to the course or service, without any right to a refund.

## **Applicable Law and Dispute Resolution**

7.1 Dutch law applies to these terms and conditions.

7.2 Disputes between the client and Carmen Lisa will be submitted to the competent court in the district where Carmen Lisa is located.

By using the services of Carmen Lisa, the client agrees to these terms and conditions. Carmen Lisa reserves the right to amend these terms at any time. In the event of an amendment, the client will be notified one week prior to the changes taking effect.