

Algemene Voorwaarden - Studio Serenity

1 januari 2026

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- **Studio Serenity:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, toegang tot digitale inhoud en/of diensten fysiek of op afstand aan consumenten en/of klanten aanbiedt. Gebruiker van de algemene voorwaarden, gevestigd te Helmond;
- **Klant:** de rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Studio Serenity voor het afnemen van producten, diensten, digitale inhoud, consulten, workshops, coachingstrajecten of andere programma's. Onder klant wordt een zakelijke afnemer verstaan, voor zover de overeenkomst niet uitsluitend is aangegaan voor privédoeleinden. De klant is verantwoordelijk voor het juist en volledig verstrekken van alle informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst;
- **Consument:** de natuurlijke persoon die handelt voor privédoeleinden en niet voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en een overeenkomst aangaat met Studio Serenity. De consument is verantwoordelijk voor het juist en volledig verstrekken van alle informatie die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst;
- **Algemene voorwaarden:** onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen;
- **Diensten:** Studio Serenity biedt diensten en producten aan op het gebied van persoonlijke (en professionele) ontwikkeling, welzijn en coaching;
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening;
- **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
- **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
- **Uitzondering zakelijke klanten:** het herroepingsrecht en de bedenktijd gelden uitsluitend voor consumenten. Zakelijke klanten hebben geen recht op herroeping of bedenktijd;
- **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- **Schriftelijk:** alle informatie per brief, e-mail of digitale berichten;
- **Informatie:** alle gegevens afkomstig van de consument of klant;
- **Advies:** het resultaat van de werkzaamheden van en met Studio Serenity;
- **Aanspreken:** daar waar zij staat, kan ook 'hij' of een genderneutrale term worden gelezen als zodanig;

- **Vertrouwelijke informatie:** alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant of consument en/of Studio Serenity worden ingevoerd, onthouden, verwerkt en opgeslagen;
 - **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven en die door Studio Serenity worden verricht, bij wijze van brede interpretatie, inclusief de werkzaamheden zoals vermeld in de overeenkomst.
-

Artikel 2 – Identiteit

Studio Serenity

Scheerderhof 140

5709 GP Helmond

0615859597

hallo@studio-serenity.nl

www.studio-serenity.nl

KVK: 98836285

BTW: NL005357487B32

IBAN: NL98RABO0167306510

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, uiting, offerte en overeenkomst tussen Studio Serenity en de consument en/of klant, voor zover deze voorwaarden niet schriftelijk en uitdrukkelijk zijn uitgesloten;
- Eventuele voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk verworpen;
- Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Studio Serenity en de klant zullen in overleg een vervangende bepaling overeenkomen, waarbij het doel van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk wordt behouden;
- Studio Serenity is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip of, indien niet medegedeeld, vanaf het moment van bekendmaking aan de klant;
- Door ondertekening van en/of schriftelijk akkoord te gaan met een offerte, maatwerkaanbod, overeenkomst of opdrachtbevestiging, of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een online bestelling bij Studio Serenity, dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de consument en/of klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Studio Serenity en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat;
- In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan binden de bepalingen uit de overeenkomst;
- Consumenten (B2C): indien de klant handelt voor privédoeleinden en niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt deze aangemerkt als consument. Op

overeenkomsten met consumenten zijn deze algemene voorwaarden van toepassing, met inachtneming van de wettelijke consumentenbescherming. Voor consumenten gelden uitsluitend die rechten, waaronder het herroepingsrecht en de wettelijke bedenktijd, voor zover deze niet wettelijk zijn uitgesloten en voor zover hiervan voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst melding is gemaakt. Voor diensten die vallen onder de wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht, zoals persoonlijke coaching, sessies, workshops en digitale producten met directe toegang, is het herroepingsrecht niet van toepassing. Door het aangaan van de overeenkomst verklaart de consument kennis te hebben genomen van de aard van de dienst en akkoord te gaan met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden;

- Zakelijke klanten (B2B): indien de klant handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt deze aangemerkt als zakelijke klant. Op overeenkomsten met zakelijke klanten zijn deze algemene voorwaarden eveneens van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Voor zakelijke klanten gelden geen consumentenrechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het herroepingsrecht en de wettelijke bedenktijd. Bepalingen in deze algemene voorwaarden die naar hun aard uitsluitend bedoeld zijn voor consumenten, zijn niet van toepassing op zakelijke klanten. Studio Serenity is gerechtigd aanvullende of afwijkende voorwaarden te hanteren voor zakelijke klanten, welke voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst kenbaar worden gemaakt;

Artikel 4 – Het aanbod

- Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten;
- Studio Serenity is te allen tijde gerechtigd een voorschot te verlangen dat met de eindfactuur wordt verrekend;
- Elk aanbod bevat informatie over de rechten en verplichtingen verbonden aan aanvaarding van het aanbod;
- De in de offerte/maatwerkaanbod/op de website genoemde prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte/maatwerkaanbod/op de website staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product. De inhoud van een aanbod qua prijs en diensten, geldt niet automatisch voor vervolgoedraden;
- Indien de consument betaling in termijnen aanvraagt, behoudt Studio Serenity zich het recht voor dit verzoek te accepteren of te weigeren. Per termijn wordt een administratiekost van 5% van het termijnbedrag in rekening gebracht. Het termijnbedrag wordt altijd berekend over het totale factuurbedrag inclusief BTW.
- Indien levering door Studio Serenity afhangt van feedback of input van de consument of klant, is Studio Serenity nooit aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Studio Serenity is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven;

- Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de consument of klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Studio Serenity het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen;
- Het statement ‘no cure, no pay’ is niet van toepassing op Studio Serenity;
- Alle door Studio Serenity gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro’s, exclusief btw. Op facturen is het bedrag duidelijk inclusief en exclusief te zien;
- Studio Serenity behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen;
- Studio Serenity is gehouden aan prijswijzigingen ten gevolge van een wettelijke regeling of andere bepalingen waaraan zij gehouden is;
- Studio Serenity is niet aansprakelijk voor fouten of onjuistheden in een offerte of maatwerkaanbod, indien de consument en/of klant redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat het een vergissing, verschrijving of typefout bevat;
- Na de duur van de opdracht, wanneer een bepaald tijdspad is afgegeven, kan door de klant en/of consument geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook. De klant en/of consument is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van de sessies en/of gesprekken met Studio Serenity via de gedeelde contactgegevens. Studio Serenity zal de klant en/of consument ook altijd actief en schriftelijk benaderen, met een maximum van twee keer per week. Uitloop van samenwerking die logischerwijs kan volgen door kortdurende/onvoorziene omstandigheden is hiervan uitgesloten, met een maximum van één kalendermaand.

Artikel 5 – De overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de consument en/of de klant het aanbod aanvaardt middels een schriftelijk akkoord en aan de gestelde voorwaarden voldoet;
- Studio Serenity houdt zich aan passende maatregelen voor veilige elektronische overdracht van data, gegevensopslag (zie ook privacyverklaring) en veilige website;
- Studio Serenity kan een dienstenovereenkomst en dienstenlevering weigeren indien de consument niet aan (terugkerende) betalingsverplichtingen (b)lijkt te kunnen voldoen;
- Studio Serenity kan een dienstenovereenkomst en dienstenlevering weigeren in geval van andere belangrijke factoren die dit rechtvaardigen;
- De consument en/of klant wordt voorafgaand aan leveren van diensten of producten geïnformeerd over:
 1. de algemene voorwaarden;
 2. privacyverklaring;
 3. klachtenregeling;
 4. bedenktijd, herroepingsrecht of de uitsluiting hiervan;

5. de prijs, exclusief btw;
- Studio Serenity voert de overeenkomst uit op basis van verstrekte informatie;
 - Studio Serenity spant zich in om de informatie actief te verzamelen;
 - De consument en/of klant dient alle benodigde gegevens op tijd te verstrekken;
 - Bij ontbrekende gegevens kan Studio Serenity uitvoering opschorten en extra kosten in rekening brengen;
 - Studio Serenity is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie van de consument en/of klant;
 - In correspondentie, buiten een offerte of maatwerkaanbod, vermelde gegevens zijn niet bindend;
 - Studio Serenity kan deelname aan consulten, trajecten, opleidingen, retreats, workshops, diensten op locatie of lezingen weigeren; terugbetaling vindt plaats bij annulering door Studio Serenity.
-

Artikel 6 – Annuleren en verplaatsen

- **1:1 sessie (fysiek of online – zowel voor klant als consument) annuleren**
 1. Tot 48 uur voor aanvang kosteloos annuleren;
 2. Binnen 48 uur: 50% van tarief;
 3. Binnen 24 uur: 100% van tarief;
 4. Dit geldt niet wanneer het uitdrukkelijk om een gratis kennismakingssessie gaat.
- **1:1 retreat of groepsretreat (zowel voor klant als consument) annuleren**
 1. Tot 8 dagen voor aanvang kosteloos annuleren;
 2. Binnen 72 uur: 50% van tarief;
 3. Binnen 48 uur: 100% van tarief.
- **Groepsprogramma, één of meerdaags (online als fysiek – of een combinatie daarvan – zowel voor klant en consument) annuleren**
 1. Deelname geschied op eigen risico en bij het niet kunnen deelnemen, valt dit onder het risico van de klant en/of consument;
 2. Replays, opnames of te delen (digitale) bestanden zijn enkel beschikbaar wanneer dit vooraf is besproken en toegezegd door Studio Serenity;
 3. Er is geen vervanging of compensatie beschikbaar wanneer de klant of consument niet kan op de aangegeven dag(en).
 4. Annuleren kan tot 14 dagen voor aanvang kosteloos;
 5. Binnen 8 dagen: 50% van het tarief;

6. Binnen 72 uur: 100% van het tarief.
- Het annuleren van digitale producten of online programma's is niet toegestaan wanneer de klant of consument hiervan gebruik heeft gemaakt. Er volgt dan geen restitutie.
 - Studio Serenity draagt de grootste zorg tot continueren van het aanbod. Studio Serenity is gerechtigd zonder opgaaf van redenen een afspraak in brede zin van het woord te annuleren of verplaatsen bij overmacht of een andere situatie waaruit blijkt dat dit een gerechtvaardigd zakelijk of privé belang heeft.
 - **Integratie en nazorg begeleiding**
 1. In sommige gevallen zal Studio Serenity begeleiding en nazorg bieden via online apps of platforms. De klant of consument zal hiervan altijd schriftelijk van op de hoogte worden gebracht. Het wordt verwacht van de klant of consument dat zij actief hiervan gebruik maken en zelf zorg zullen dragen voor het downloaden en up to date houden van en aanmelden op de apps en platforms.
 - **Verplaatsen**
 1. Dit kan in overleg tussen Studio Serenity, de klant en/of de consument. Studio Serenity houdt zich het recht bijkomende kosten door te berekenen aan de klant en/of consument.
 - **Overig**
 1. Het versturen van een factuur creëert geen zelfstandige betalingsverplichting indien de overeenkomst conform de geldende annuleringsvoorwaarden tijdig wordt geannuleerd.

Artikel 7 – Verplichtingen van klant of consument

- Gedeelde informatie, werkwijze en gevoeligheden zijn vertrouwelijk voor klant, consument en Studio Serenity;
- Bij annulering heeft Studio Serenity het recht alle aanvullende overeenkomsten te ontbinden;
- Studio Serenity behoudt zich het recht administratiekosten te heffen bij annuleren, verplaatsen of andere administratieve werkzaamheden, à 10 euro per handeling;
- Overige beginselen conform artikel 7:
 1. Facturen voldoen binnen 14 dagen (geldend voor consument) of 30 dagen (geldend voor zakelijke klanten);
 2. Betaling in termijnen geschiedt na uitdrukkelijke overeenkomst en goedkeuring van Studio Serenity;
 3. Er geschiedt geen opschorting van betalingsverplichting bij klachten;
 4. Verplaatsing alleen in uitzonderlijke situaties; gemiste diensten leiden niet tot wijziging van betalingsverplichtingen.

Artikel 8 – Rechten en plichten van Studio Serenity

- Inhoud van programma's kan tussentijds worden gewijzigd;
- Groepsgrootte en planning kunnen worden aangepast;
- Programma kan bij onvoldoende aanmeldingen worden afgelast; betalingen worden teruggestort;
- Deelname of samenwerking kan worden geweigerd zonder opgave van reden;
- Studio Serenity verstrekt begeleiding en coaching en de uit te voeren opdracht naar het beste kennis, vaardigheden en integriteit;
- Bij het vernemen van klachten van de klant of consument, zal Studio Serenity in overleg treden om tot een passende oplossing voor alle betrokken partijen te komen;
- Na toestemming van de klant of consument mag Studio Serenity reviews gebruiken ter promotie en reclame van Studio Serenity zelf;
- Suggesties, verbetermogelijkheden of feedback vallen niet onder de klachtenregeling;
- Studio Serenity is gerechtigd om eventuele bijkomende kosten, bijvoorbeeld wanneer afnemende partij graag elders wil afspreken en hieruit kosten vloeien voor Studio Serenity, deze door te berekenen aan de klant of consument.
- Studio Serenity heeft een privacyverklaring, te vinden op de website www.studio-serenity.nl
- Ter bevordering kwaliteit houdt Studio Serenity zich aan kwaliteitsborging, risico-inventarisatie, meldcode huiselijk geweld, datalekprocedure, incidentenregistratie en tevredenheidsonderzoek.

Artikel 9 – Nakoming overeenkomst en uitvoering

- Studio Serenity draagt zorg voor een goede, zorgvuldige en begrijpelijke dienstverlening;
- Plaats, datum en duur van diensten zoals vermeld op website, offerte, maatwerkaanbod of op een andere manier ontvangen informatie.

Artikel 10 – Intellectueel eigendom

- Studio Serenity stelt teksten, afbeeldingen, adviezen, visies, meningen, inhoud van diensten, een website, video's, templates en een domeinnaam beschikbaar en deze zijn eigendom van Studio Serenity en auteursrechtelijk en via eigendomsrecht beschermd. Kopiëren en delen is door geen enkele betrokken partij of derden toegestaan;
- Uitzondering hiervan is het maken van notities, foto's of screenshots waarop een bijdrage of samenvatting van een geboden dienst van Studio Serenity zichtbaar is. Delen in persoonlijke, professionele of sociale kring en delen op sociale media is beperkt

toegestaan onder duidelijke en transparante bronvermelding/verwijzing naar Studio Serenity.

Artikel 11 – Verantwoordelijkheid & Aansprakelijkheid

- De consument of klant is zelf verantwoordelijk voor het in gebruik nemen en toepassen van ter beschikking gestelde informatie;
 - Studio Serenity heeft een inspanningsovereenkomst wanneer een klant of consument gebruik maakt van een dienst. De klant of consument is echter zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van kennis en vaardigheden die zijn opgedaan tijdens een sessie, training traject of programma. Studio Serenity is niet aansprakelijk voor niet behaalde resultaten of tegenvallende resultaten. Studio Serenity heeft geen aansprakelijkheid voor door consument of klant ingeschakelde derden. Studio Serenity heeft vrijwaring en geen verplichtingen aan, door klant of consument ingeschakelde, derden;
 - De contractuele aansprakelijkheid van Studio Serenity is te allen tijde beperkt tot het door de klant/consument betaalde bedrag, behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid.
-

Artikel 12 – Overmacht

- Onder overmacht wordt verstaan: alle onvoorzienbare omstandigheden buiten de wil van Studio Serenity en de klant of consument, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd;
 - In geval van (langdurige) overmacht heeft Studio Serenity het recht de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding;
 - Voor zover Studio Serenity ten tijde van het intreden van de overmacht haar verplichtingen reeds gedeeltelijk is nagekomen, of deze zal kunnen nakomen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren, dan wel betaling daarvan te vorderen.
-

Artikel 13 – Overdraagbaarheid

- De klant of consument is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden, tenzij Studio Serenity hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.
-

Artikel 14 – Klachten en geschillen

- Op alle overeenkomsten tussen Studio Serenity en de klant of consument is Nederlands recht van toepassing;
- Studio Serenity handelt overeenkomstig de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en kan een klachtenfunctionaris aanstellen;

- Studio Serenity beschikt over een klachtenprocedure en een klachtenformulier. De klant of consument kan deze op verzoek kosteloos ontvangen;
 - Klachten dienen in eerste instantie kenbaar te worden gemaakt aan Studio Serenity, met als doel gezamenlijk tot een oplossing te komen.
-

Artikel 15 – Herroeping en bedenktijd

- Herroepingsrecht voor consumenten: consumenten hebben het recht een overeenkomst over een dienst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen te ontbinden. De bedenktijd begint de dag na het aangaan van de overeenkomst. Het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst daadwerkelijk is gestart met uitdrukkelijke instemming van de consument.
 - Coaching, trajecten en digitale producten:
 - a. Zodra een dienst (bijvoorbeeld een coaching-sessie, traject, invulling op locatie, workshop of retreat) van start gaat met uitdrukkelijke instemming van de consument, vervalt het herroepingsrecht.
 - b. Bij digitale producten (zoals e-books, online cursussen of programma's) vervalt het herroepingsrecht direct bij levering of toegang, nadat de consument hierover vooraf is geïnformeerd en akkoord is gegaan.
 - Zakelijke klanten: het herroepingsrecht en de bedenktijd gelden uitsluitend voor consumenten. Zakelijke klanten hebben geen recht op herroeping of bedenktijd.
-

Artikel 16 – Samenwerking met andere behandelaars

- De consument of klant mag sessies bij Studio Serenity niet combineren met andere behandelingen (bijvoorbeeld psycholoog of psychiater) zonder voorafgaande toestemming van de betreffende behandelaar. Dit wordt mondeling besproken waar nodig, en Studio Serenity gaat ervan uit dat hij of zij de waarheid spreekt. De verantwoording ligt altijd bij de hem of haar;
 - De consument of klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van andere behandelaars indien relevant.
-

Artikel 17 – Stabiliteit en verantwoordelijkheid van de consument en klant

- De consument verklaart dat hij/zij op dit moment voldoende psychisch stabiel is om deel te nemen aan de geleverde diensten;
 - Bij twijfel over mentale of fysieke stabiliteit wordt geadviseerd eerst contact op te nemen met een behandelaar of arts;
 - Het volgen van een sessie, traject of programma vervangt nooit en nimmer medische behandeling of psychologische therapie.
-

Artikel 18 – Intake en informatie

- De cliënt verstrekt tijdens de intake waarheidsgetrouwe en volledige informatie over gezondheid, medicatiegebruik, eerdere behandelingen of coachingsmomenten, en overige relevante omstandigheden.
 - Onjuiste of onvolledige informatie kan risico's met zich meebrengen en valt buiten de verantwoordelijkheid van Studio Serenity.
-

Artikel 19 – Disclaimer

- De sessies bij Studio Serenity zijn bedoeld als ondersteuning van jouw welzijn en persoonlijke ontwikkeling. Ze vervangen geen medische of psychologische zorg en er worden geen diagnoses gesteld;
 - De klant of consument neemt deel aan de sessies op eigen verantwoordelijkheid. Bij aanhoudende klachten wordt geadviseerd contact op te nemen met een huisarts of andere gekwalificeerde zorgverlener;
 - De informatie die wordt gedeeld tijdens sessies of op de website is ter algemene informatie en is niet bedoeld als medisch advies. Studio Serenity kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gevolgen buiten de overeengekomen begeleiding.
-

Artikel 20 – Slotbepalingen

- Algemene voorwaarden blijven van kracht bij wijziging naam, rechtsvorm of eigenaar;
- Studio Serenity kan voorwaarden wijzigen; wijzigingen hebben geen invloed op lopende overeenkomsten tenzij anders overeengekomen;
- Algemene voorwaarden digitaal beschikbaar en te downloaden op www.studio-serenity.nl;
- Inwerkingtreding: 1 januari 2026.