

Algemene voorwaarden

Versie oktober 2026. Deze versie vervangt alle eerdere algemene voorwaarden van Fireflies Coaching.

Artikel 1 – Begrippen

In deze voorwaarden betekent:

1. **Fireflies Coaching:** de eenmanszaak van Heidi Hessing, gegevens in artikel 2.
2. **Opdrachtgever:** degene die een overeenkomst sluit met Fireflies Coaching. Dat kan een particulier zijn of een organisatie.
3. **Particulier (consument):** een opdrachtgever die niet handelt voor zijn of haar beroep of bedrijf.
4. **Zakelijke opdrachtgever:** een organisatie, of een zzp'er of ondernemer die handelt voor zijn of haar bedrijf.
5. **Deelnemer:** degene die feitelijk deelneemt aan coaching, een sessie of een programma. Dat kan iemand anders zijn dan de opdrachtgever.
6. **Coaching:** een individuele coachsessie of een coachtraject, in de natuur, op locatie of online.
7. **Ademsessie:** een individuele of groepsessie verbonden ademwerk.
8. **Programma:** een activiteit met open inschrijving, zoals een workshop, opstellingendag, Sense Quest Moment of groepsessie.
9. **Experience:** een meerdaags programma, met of zonder overnachting, in Nederland of het buitenland, zoals de experiences in Kenia, op de Wadden en in Italië.
10. **Lidmaatschap:** een deelname voor een vaste periode met meerdere bijeenkomsten, zoals Guided by Nature.
11. **Incompany-traject:** maatwerk voor een zakelijke opdrachtgever, zoals teamontwikkeling of coaching van medewerkers en leiders.
12. **Partner:** een andere professional met wie Fireflies Coaching een programma of experience samen begeleidt.
13. **Schriftelijk:** per brief, e-mail of een ander bericht dat bewaard kan worden.

Artikel 2 – Wie ik ben en wanneer deze voorwaarden gelden

1. Fireflies Coaching is gevestigd aan Holendrecht 11, 1391 VT Abcoude. KvK-nummer 64620700, btw-identificatienummer NL001937673B64. E-mail info@firefliescoaching.nl, telefoon 06 46 16 90 86.
2. Deze voorwaarden gelden voor elk aanbod, elke offerte en elke overeenkomst van Fireflies Coaching, ook als je je aanmeldt via sensequest.nl, artofexpression.nl of Hipsy.

3. Voor een programma of experience die ik samen met een partner aanbied, staat in de inschrijfinformatie wie de contractpartij is. Is dat Fireflies Coaching, dan gelden deze voorwaarden.
4. Afwijkende afspraken gelden alleen als ze schriftelijk zijn vastgelegd.
5. De algemene voorwaarden van een opdrachtgever gelden niet, tenzij ik daar schriftelijk mee heb ingestemd.
6. Ik stel deze voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst beschikbaar, via de website en op verzoek kosteloos per e-mail.

Artikel 3 – Aanbod en totstandkoming

1. Een offerte is vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat.
2. Een overeenkomst komt tot stand als ik een aanmelding of opdracht schriftelijk bevestig, of als ik met de uitvoering begin.
3. Bij een programma of experience met een maximum aantal plaatsen gaan aanmeldingen op volgorde van binnenkomst. Is het vol, dan kom je op de wachtlijst en betaal je niets.
4. Kennelijke vergissingen of schrijffouten in een aanbod binden mij niet.

Artikel 4 – Uitvoering, gezondheid en veiligheid

1. Ik voer elke opdracht uit naar beste inzicht en vermogen, met de zorg van een goed opdrachtnemer. Ik beloof een inspanning, geen bepaald resultaat. Wat je met inzichten uit coaching of een programma doet, is je eigen keuze en verantwoordelijkheid.
2. Coaching, ademwerk en systemisch werk zijn geen medische of psychologische behandeling en vervangen die ook niet. Ben je onder behandeling van een arts of therapeut, overleg dan vooraf met hen.
3. Voor ademsessies vul je vooraf een gezondheidsvragenlijst in. Voor experiences zit een gezondheidsverklaring in het inschrijfformulier. Je vult deze naar waarheid in en meldt veranderingen vóór aanvang.
4. Ik mag deelname weigeren of een sessie aanpassen of stoppen als dat voor jouw veiligheid of die van de groep nodig is. Was dat het gevolg van onjuiste of onvolledige informatie van jouw kant, dan geldt dat als annulering door jou (artikel 7).
5. Je volgt de veiligheidsinstructies van mij, mijn partners en lokale begeleiders op. Bij experiences buiten Nederland zorg je zelf voor een geldig reisdocument, eventueel visum, vaccinaties en een reis- en annuleringsverzekering.
6. Ik mag (een deel van) de opdracht laten uitvoeren door partners of andere derden. Ik kies hen zorgvuldig.
7. Een opgegeven termijn of planning is een streefdatum, tenzij we uitdrukkelijk een vaste datum hebben afgesproken, zoals bij een programma of experience.
8. **Reizen.** Fireflies Coaching is geen reisorganisatie. Je boekt en betaalt je reis naar en van de locatie zelf, zoals een vlucht, boot of ander vervoer. Verblijf en maaltijden die bij een programma of experience horen, zijn onderdeel van dat programma. Ik werk samen met (reis)organisaties ter plaatse en volg hun voorwaarden.

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Prijzen voor particulieren zijn inclusief btw. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Bij elk aanbod staat wat wel en niet in de prijs zit, zoals overnachtingen, maaltijden, vervoer, vliegreis, visum en verzekeringen.
3. **Pay what it's worth.** Voor de experience in Kenia betaal je vooraf in elk geval de kostprijs, zoals vermeld in de inschrijfinformatie. Na afloop bepaal je zelf wat de toegevoegde waarde van de organisatie, begeleiding en het programma voor je was, en zet je dat om in een bedrag. Zakelijke opdrachtgevers betalen een vaste prijs die vooraf is afgesproken.
4. Verhoog ik binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst de prijs voor een particulier, dan mag die de overeenkomst kosteloos ontbinden. Prijsverhogingen door wettelijke maatregelen, zoals een btw-wijziging, mag ik altijd doorberekenen.
5. Je betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum, of vóór aanvang als die eerder is. Bij programma's en experiences kan ik een aanbetaling vragen; de termijnen staan dan in de inschrijfinformatie. Betalen in termijnen kan in overleg.
6. **Te late betaling door een particulier.** Betaal je niet op tijd, dan stuur ik je eerst een kosteloze herinnering met een termijn van 14 dagen. Betaal je ook dan niet, dan ben je de wettelijke rente verschuldigd en de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).
7. **Te late betaling door een zakelijke opdrachtgever.** Na het verstrijken van de betaaltermijn ben je zonder herinnering in verzuim. Je bent dan de wettelijke handelsrente verschuldigd en buitengerechtelijke incassokosten van 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 40.
8. Een zakelijke opdrachtgever mag betalingen niet verrekenen of opschorten.

Artikel 6 – Bedenktijd voor particulieren

1. Sluit je als particulier een overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld per e-mail, telefoon, WhatsApp of via de website, dan mag je die binnen 14 dagen zonder opgave van reden kosteloos ontbinden. De bedenktijd begint op de dag dat de overeenkomst tot stand komt.
2. Je ontbindt door mij dat binnen de bedenktijd schriftelijk te laten weten, bijvoorbeeld met het modelformulier in de bijlage. Je hoeft dat formulier niet te gebruiken; een duidelijke e-mail naar info@firefliescoaching.nl is ook goed. Ik bevestig de ontvangst per e-mail.
3. Ik betaal binnen 14 dagen na je ontbinding alles terug wat je hebt betaald, op dezelfde manier als je hebt betaald.
4. Wil je dat coaching of een sessie al binnen de bedenktijd begint, dan vraag ik je dat uitdrukkelijk te bevestigen. Ontbind je daarna alsnog, dan betaal je alleen het deel dat al is uitgevoerd.
5. Is de dienst met jouw uitdrukkelijke instemming binnen de bedenktijd volledig uitgevoerd, en heb je erkend dat je daarmee je recht op ontbinding verliest, dan vervalt de bedenktijd.
6. Voor experiences en programma's op een vaste datum waarbij overnachting of vrijetijdsbesteding de kern vormt, geldt de wettelijke uitzondering op de bedenktijd mogelijk. In dat geval staat dat uitdrukkelijk in de inschrijfinformatie en gelden de annuleringsregels van artikel 7.
7. Zakelijke opdrachtgevers hebben geen bedenktijd.

Artikel 7 – Annuleren door de opdrachtgever

1. Je annuleert schriftelijk. De datum waarop ik je bericht ontvang, telt. De bedenktijd van artikel 6 gaat altijd voor: annuleer je binnen de bedenktijd, dan betaal je niets.
2. Na de bedenktijd gelden deze annuleringskosten

Wat	Tijdstip van annuleren	Kosten
Coachsessie of ademsessie	Meer dan 48 uur voor aanvang	Geen; we plannen een nieuwe afspraak
Coachsessie of ademsessie	Binnen 48 uur voor aanvang of niet verschijnen	100% van de sessieprijs
Programma of experience	Meer dan 6 weken voor aanvang	€ 75 administratiekosten, plus kosten die ik al onherroepelijk aan derden heb betaald
Programma of experience	6 tot 3 weken voor aanvang	50% van de prijs
Programma of experience	Binnen 3 weken voor aanvang of niet verschijnen	100% van de prijs
Incompany-traject	Meer dan 1 maand voor aanvang	Gemaakte voorbereidingskosten, met een minimum van € 155
Incompany-traject	Binnen 1 maand tot 1 week voor aanvang	50% van de afgesproken prijs, plus gemaakte kosten
Incompany-traject	Een week voor aanvang	100% van de afgesproken prijs

3. Kan ik je plaats bij een programma of experience opnieuw invullen, dan betaal je alleen € 75 administratiekosten plus kosten die ik al aan derden heb betaald.
4. Je mag kosteloos een vervanger sturen, als die aan de deelnamevoorwaarden voldoet (zoals de gezondheidsvragenlijst). Laat mij dat vóór aanvang weten, ik plan een intake en besluit of deze persoon kan deelnemen.
5. Kun je door ziekte of een andere ernstige reden niet deelnemen, neem dan contact met me op. Ik kijk of je kunt verschuiven naar een volgende editie. Ik raad aan een annuleringsverzekering af te sluiten.

Artikel 8 – Lidmaatschappen

1. Een lidmaatschap, zoals Guided by Nature, geldt voor het kalenderjaar en de bijeenkomsten die bij inschrijving zijn vermeld.
2. Het lidmaatschap eindigt automatisch aan het eind van die periode. Het wordt niet stilzwijgend verlengd. Ik nodig je tijdig uit voor het volgende jaar.
3. Kun je een bijeenkomst niet bijwonen, dan krijg je daarvoor geen restitutie. Zeg je het lidmaatschap als particulier tussentijds op, dan geldt artikel 10.

Artikel 9 – Wijziging of annulering door Fireflies Coaching, en overmacht

1. Ik mag een sessie, programma of experience verplaatsen naar een andere datum, tijd of locatie als daar een goede reden voor is, zoals te weinig aanmeldingen, ziekte van de begeleider of onveilige weersomstandigheden. Ik laat je dat zo snel mogelijk weten.

2. Past de nieuwe datum of locatie je niet, dan mag je kosteloos annuleren en krijg je het betaalde bedrag voor dat onderdeel terug.
3. Annuleer ik een sessie, programma of experience, dan krijg je het volledige betaalde bedrag voor dat onderdeel binnen 14 dagen terug, of je kiest voor deelname aan een volgende editie.
4. Bij overmacht, zoals ernstige ziekte, natuurgeweld, een negatief reisadvies, maatregelen van de overheid of uitval van een onmisbare partner, mag ik de uitvoering opschorten of de overeenkomst ontbinden. Je krijgt dan terug wat je hebt betaald voor het deel dat niet is uitgevoerd, minus kosten die ik onherroepelijk aan derden heb betaald, voor zover de wet dat toestaat.
5. Kosten die je zelf hebt gemaakt, zoals een vliegticket of overnachting die je los hebt geboekt, vergoed ik niet bij verplaatsing of annulering. Een reis- en annuleringsverzekering is daarvoor bedoeld.

Artikel 10 – Tussentijds stoppen

1. Een particulier mag een coachtraject, programma of lidmaatschap altijd tussentijds opzeggen. Je betaalt dan voor de sessies en bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden, plus een redelijke vergoeding voor kosten die ik al heb gemaakt of niet meer kan terugdraaien.
2. Stop je tijdens een lopende experience of een meerdaags programma, dan krijg je geen geld terug voor dat programma, omdat de plaats en de kosten van verblijf en begeleiding al vastliggen.
3. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden bij tussentijds stoppen de afspraken in de offerte. Zijn die er niet, dan betaal je de prijs voor het uitgevoerde deel plus de kosten die ik al heb gemaakt.
4. Ik mag de overeenkomst direct beëindigen als een deelnemer de veiligheid of het groepsproces ernstig verstoort, na een waarschuwing waar dat mogelijk is. Je betaalt dan het volledige bedrag.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. Programma's en experiences vinden vaak buiten plaats en kunnen fysiek en emotioneel uitdagend zijn. Je neemt deel op basis van de informatie die je vooraf krijgt en je eigen inschatting van wat je aankunt.
2. Ben ik aansprakelijk voor schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat mijn beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (via de NOBCO) in dat geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekering niet uit, dan is mijn aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de opdracht waarop de schade betrekking heeft, of bij een doorlopend traject tot het bedrag van de laatste drie maanden.
3. Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of omzetverlies. Dat geldt alleen tegenover zakelijke opdrachtgevers.
4. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, bijvoorbeeld over je gezondheid, of doordat je veiligheidsinstructies niet opvolgt.
5. Ik ben niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van spullen die je meeneemt, tenzij die schade door mijn schuld is ontstaan.
6. Ik ben niet aansprakelijk voor tekortkomingen van partijen die je zelf boekt, zoals luchtvaartmaatschappijen of los geboekte accommodatie.

7. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van mij of mijn leidinggevende hulppersonen. Ze laten ook dwingende wettelijke rechten van particulieren onverlet.
8. Een claim moet je binnen een jaar nadat je de schade hebt ontdekt schriftelijk bij mij melden. Voor particulieren geldt in plaats daarvan de wettelijke verjaringstermijn.
9. Een zakelijke opdrachtgever die medewerkers laat deelnemen, informeert hen over deze voorwaarden.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid

1. Wat je in coaching, een ademsessie of een programma deelt, behandel ik vertrouwelijk. Ik deel het niet met anderen, ook niet met je werkgever, tenzij je daar toestemming voor geeft of de wet mij daartoe verplicht.
2. Bij een incompany-traject spreek ik vooraf met de opdrachtgever af welke informatie ik terugkoppel. Dat gaat over thema's en voortgang op hoofdlijnen, niet over wat individuele deelnemers vertellen.
3. In groepsprogramma's vraag ik alle deelnemers wat anderen delen vertrouwelijk te houden.

Artikel 13 – Intellectueel eigendom

1. Werkboeken, oefeningen, modellen, handouts en ander materiaal van mij blijven mijn eigendom of dat van de maker.
2. Je mag het materiaal gebruiken voor je eigen ontwikkeling. Je mag het niet kopiëren, verspreiden of commercieel gebruiken zonder mijn schriftelijke toestemming.

Artikel 14 – Foto's en film

1. Tijdens programma's en experiences kunnen foto's of video's worden gemaakt. Ik gebruik beelden waarop je herkenbaar bent alleen voor mijn website, sociale media of promotie als je daar vooraf toestemming voor hebt gegeven.
2. Je kunt die toestemming altijd intrekken via info@firefliescoaching.nl. Ik verwijder de beelden dan van mijn eigen kanalen; al gedrukt materiaal kan ik niet terughalen.
3. Maak je zelf beelden van andere deelnemers, vraag dan eerst hun toestemming.

Artikel 15 – Persoonsgegevens

1. Ik verwerk persoonsgegevens volgens mijn privacyverklaring, te vinden op firefliescoaching.nl.
2. Geeft een zakelijke opdrachtgever mij gegevens van medewerkers, dan zorgt die ervoor dat de medewerkers op de hoogte zijn van de privacyverklaring.

Artikel 16 – Klachten

1. Ben je ergens niet tevreden over, laat het me dan zo snel mogelijk weten, het liefst binnen twee maanden nadat je het hebt gemerkt. Dat kan via info@firefliescoaching.nl.
2. Ik bevestig je klacht binnen 7 dagen en geef binnen 30 dagen een inhoudelijke reactie. Lukt dat niet, dan laat ik je weten wanneer je een antwoord kunt verwachten.
3. Komen we er samen niet uit, dan kun je het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 17 – Wijziging van deze voorwaarden en toepasselijk recht

1. Ik mag deze voorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie geldt voor overeenkomsten die daarna worden gesloten. Voor een lopende overeenkomst geldt een wijziging alleen als je daarmee instemt, of als die in jouw voordeel is.
2. Is een bepaling in deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gelden. We vervangen de ongeldige bepaling dan door een bepaling die het doel zo dicht mogelijk benadert.
3. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
4. Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam. Een particulier kan ook naar de rechter van zijn of haar eigen woonplaats.

Bijlage – Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als je de overeenkomst wilt herroepen.

Aan: Fireflies Coaching, Holendrecht 11, 1391 VT Abcoude, info@firefliescoaching.nl

Ik deel hierbij mee dat ik onze overeenkomst betreffende de volgende dienst herroep:

Dienst:

Datum van aanmelding of overeenkomst:

Naam:

Adres:

IBAN (voor terugbetaling):

Datum:

Handtekening (alleen bij een papieren formulier):