# Algemene voorwaarden
# Flow Release en Paardenmagie

*Versie november 2026*

Flow Release en Paardenmagie biedt ervaringsgerichte paardencoaching voor volwassenen en kinderpaardencoaching binnen Vitamine NEE®. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Flow Release en Paardenmagie.

## Artikel 1 – Definities

**1.1** Flow Release en Paardenmagie: de eenmanszaak van Nathalie Duarte, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94872090, hierna te noemen: "Flow Release en Paardenmagie".

**1.2** Vitamine NEE®: de door Flow Release en Paardenmagie gebruikte werkwijze en het aanbod waarbinnen onder andere paardencoaching voor volwassenen en kinderpaardencoaching worden aangeboden.

**1.3** Cliënt: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een coachingssessie of coachingstraject.

**1.4** Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, ouder/verzorger, organisatie, gemeente, werkgever of andere rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Flow Release en Paardenmagie. De opdrachtgever en cliënt kunnen dezelfde persoon zijn.

**1.5** Coach: Nathalie Duarte of een door Flow Release en Paardenmagie ingeschakelde coach. De kinderpaardencoaching binnen Vitamine NEE® kan worden uitgevoerd door de samenwerkende kindercoach Efke.

**1.6** Overeenkomst: iedere afspraak tussen Flow Release en Paardenmagie en de opdrachtgever over het leveren van een coachingssessie, coachingstraject of andere overeengekomen dienst.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

**2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, afspraken, trajecten, overeenkomsten en diensten van Flow Release en Paardenmagie.

**2.2** Door het maken van een afspraak, het aangaan van een traject of het schriftelijk accepteren van een aanbod verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden.

**2.3** Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.

## Artikel 3 – Aard van de dienstverlening

**3.1** Flow Release en Paardenmagie biedt ervaringsgerichte paardencoaching. Hierbij wordt naast het paard en/of tussen de kudde gewerkt. Er wordt tijdens de coachingssessies niet paardgereden.

**3.2** Vitamine NEE® is maatwerk. De inhoud en het verloop van een traject worden afgestemd op de cliënt, de hulpvraag, het proces en wat zich tijdens de sessies aandient.

**3.3** Coaching is gericht op persoonlijke ontwikkeling, bewustwording en het vergroten van eigen regie. Er wordt geen resultaatgarantie gegeven.

**3.4** Paardencoaching is geen vervanging voor medische, psychiatrische, psychologische of andere noodzakelijke reguliere behandeling of diagnostiek.

**3.5** Wanneer de coach van mening is dat andere of aanvullende professionele hulp noodzakelijk is, kan dit met de cliënt of opdrachtgever worden besproken.

## Artikel 4 – Locatie en werken met paarden

**4.1** De paardencoaching vindt in beginsel plaats op de door Flow Release en Paardenmagie gebruikte coachlocatie in Amsterdam-Zunderdorp, tenzij anders overeengekomen.

**4.2** Paarden zijn levende dieren met een eigen karakter en gedrag. Hoewel zorgvuldig wordt gewerkt en veiligheid vooropstaat, kan gedrag van een paard nooit volledig worden voorspeld.

**4.3** De cliënt dient aanwijzingen van de coach met betrekking tot veiligheid, omgang met de paarden en het terrein op te volgen.

**4.4** De cliënt is verplicht vooraf relevante lichamelijke beperkingen, allergieën, zwangerschap of andere omstandigheden te melden die van belang kunnen zijn voor een veilige deelname.

**4.5** De coach kan een oefening of sessie aanpassen of beëindigen wanneer dit naar haar oordeel noodzakelijk is voor de veiligheid van de cliënt, coach, paarden of andere aanwezigen.

**4.6** Deelname onder invloed van alcohol, drugs of andere middelen die het beoordelingsvermogen beïnvloeden is niet toegestaan.

**4.7** Stevige, gesloten schoenen en kleding passend bij het weer en de omgeving worden geadviseerd.

## Artikel 5 – Weersomstandigheden en overmacht

**5.1** De coaching vindt deels buiten plaats. Bij regen kan, wanneer mogelijk, gebruik worden gemaakt van de overdekte coachruimte.

**5.2** Bij weersomstandigheden waarbij veilig en verantwoord coachen niet mogelijk is, zoals hevige storm, onweer, extreme hitte, gladheid of andere onveilige omstandigheden, kan Flow Release en Paardenmagie een sessie verplaatsen.

**5.3** Wanneer Flow Release en Paardenmagie om veiligheidsredenen een sessie verplaatst, blijft de sessie onderdeel van het traject en wordt in overleg een nieuwe datum afgesproken.

**5.4** Flow Release en Paardenmagie is niet aansprakelijk voor vertraging of het niet kunnen uitvoeren van een sessie als gevolg van overmacht of omstandigheden waarop zij redelijkerwijs geen invloed heeft.

## Artikel 6 – Afspraken, annuleren en verplaatsen

**6.1** Een gemaakte afspraak is bindend.

**6.2** Een afspraak kan door de cliënt tot 24 uur vóór aanvang van de sessie kosteloos worden verplaatst of geannuleerd.

**6.3** Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang of bij het zonder bericht niet verschijnen, kan de geplande sessie volledig in rekening worden gebracht of als gebruikte sessie binnen een traject worden beschouwd.

**6.4** Bij bijzondere of aantoonbare omstandigheden kan Flow Release en Paardenmagie naar redelijkheid besluiten hiervan af te wijken.

**6.5** Indien Flow Release en Paardenmagie zelf een afspraak moet annuleren, wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe afspraak aangeboden. De betreffende sessie komt niet te vervallen.

## Artikel 7 – Trajecten

**7.1** Een traject bestaat uit het vooraf overeengekomen aantal sessies.

**7.2** De frequentie en planning van de sessies worden in overleg bepaald. Omdat Vitamine NEE® maatwerk is, kan hiervan worden afgeweken wanneer dit passend is binnen het proces van de cliënt.

**7.3** Een reeds gestart traject kan niet zonder meer worden omgezet in losse sessies of worden overgedragen aan een andere persoon.

**7.4** Wanneer een traject door een gemeente, werkgever, verwijzer of andere organisatie wordt gefinancierd, kunnen daarnaast afspraken gelden die tussen Flow Release en Paardenmagie en die opdrachtgever zijn gemaakt.

**7.5** Indien een cliënt tijdelijk een langere pauze nodig heeft binnen een traject, wordt hierover in overleg een passende afspraak gemaakt.

## Artikel 8 – Kinderpaardencoaching

**8.1** Binnen Vitamine NEE® wordt tevens kinderpaardencoaching aangeboden. Deze trajecten kunnen worden uitgevoerd door de samenwerkende kindercoach Efke.

**8.2** Voor deelname van een minderjarige is toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger(s) vereist voor zover dit wettelijk noodzakelijk is.

**8.3** De ouder/verzorger verstrekt vooraf alle informatie die redelijkerwijs van belang kan zijn voor een veilige en verantwoorde begeleiding van het kind.

**8.4** Informatie die een kind tijdens de coaching deelt, wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Met ouders/verzorgers kan op hoofdlijnen worden besproken hoe het traject verloopt, waarbij rekening wordt gehouden met het belang en de vertrouwelijkheid van het kind.

**8.5** Wanneer sprake is van een situatie waarin de veiligheid of ontwikkeling van het kind mogelijk ernstig in gevaar is, kan de coach handelen conform haar professionele en wettelijke verplichtingen.

## Artikel 9 – Tarieven en betaling

**9.1** De actuele tarieven worden vooraf gecommuniceerd en/of vermeld op de website, offerte, factuur of overeenkomst.

**9.2** Tenzij anders aangegeven, gelden de tarieven zoals vermeld op het moment waarop de overeenkomst wordt aangegaan.

**9.3** Wanneer een organisatie, gemeente, werkgever of andere derde opdrachtgever is, kunnen afzonderlijke prijs- en betalingsafspraken worden gemaakt.

**9.4** Een losse paardencoachingsessie wordt na afloop van de sessie betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**9.5** Een maatwerktraject wordt vooraf betaald. Betaling in termijnen is in overleg mogelijk en wordt schriftelijk overeengekomen.

**9.6** Voor facturen waarvoor geen andere betalingsafspraak is gemaakt, geldt een betaaltermijn van 14 dagen na factuurdatum.

**9.7** Indien betaling uitblijft, kan Flow Release en Paardenmagie na een betalingsherinnering verdere uitvoering van het traject opschorten totdat de openstaande betaling is voldaan, voor zover dit redelijk en wettelijk toegestaan is.

**9.8** Eventuele wettelijke incasso- en invorderingskosten kunnen bij niet-tijdige betaling in rekening worden gebracht conform de geldende wetgeving.

## Artikel 10 – Aansprakelijkheid

**10.1** Flow Release en Paardenmagie voert haar werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.

**10.2** Deelname aan paardencoaching vindt plaats met inachtneming van het feit dat met levende dieren wordt gewerkt en dat hieraan ondanks veiligheidsmaatregelen risico’s verbonden kunnen zijn.

**10.3** Flow Release en Paardenmagie is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een cliënt of opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt of veiligheidsinstructies niet heeft opgevolgd.

**10.4** Voor zover wettelijk toegestaan is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Flow Release en Paardenmagie wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico.

**10.5** Beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet wanneer aansprakelijkheid op grond van dwingend Nederlands recht niet mag worden uitgesloten of beperkt.

## Artikel 11 – Vertrouwelijkheid en privacy

**11.1** Informatie die tijdens een coachingstraject wordt gedeeld, wordt vertrouwelijk behandeld.

**11.2** Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving en de privacyverklaring van Flow Release en Paardenmagie.

**11.3** Gegevens worden uitsluitend gedeeld met derden wanneer daarvoor toestemming bestaat of wanneer Flow Release en Paardenmagie daartoe wettelijk verplicht is.

**11.4** Wanneer een traject wordt betaald door een gemeente, werkgever, verwijzer of andere opdrachtgever, worden vooraf waar nodig afspraken gemaakt over rapportage en informatie-uitwisseling. Er wordt niet zonder grondslag of toestemming inhoudelijke persoonlijke informatie over de cliënt gedeeld.

## Artikel 12 – Foto-, video- en beeldmateriaal

**12.1** Tijdens sessies worden uitsluitend foto's of video-opnamen gemaakt wanneer dit vooraf is besproken.

**12.2** Herkenbaar beeldmateriaal van cliënten wordt niet voor de website, sociale media, drukwerk of andere promotionele doeleinden gebruikt zonder voorafgaande toestemming.

**12.3** Voor herkenbaar beeldmateriaal van minderjarigen wordt toestemming gevraagd aan de wettelijk vertegenwoordiger(s) voor zover dit wettelijk vereist is.

**12.4** Een eenmaal verleende toestemming voor toekomstig gebruik kan worden ingetrokken. Intrekking heeft geen terugwerkende kracht op materiaal dat vóór de intrekking rechtmatig is gepubliceerd of verwerkt, voor zover verwijdering daarvan redelijkerwijs niet mogelijk is.

## Artikel 13 – Intellectueel eigendom

**13.1** De naam en het concept Vitamine NEE®, alsmede door Flow Release en Paardenmagie ontwikkelde teksten, materialen, oefeningen, kaarten, documenten en overige inhoud, blijven eigendom van Flow Release en Paardenmagie voor zover daarop intellectuele-eigendomsrechten rusten.

**13.2** Het is niet toegestaan deze materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te kopiëren, publiceren, verkopen, verspreiden of voor commerciële doeleinden te gebruiken, behoudens voor zover de wet dit toestaat.

## Artikel 14 – Klachten

**14.1** Wanneer een cliënt of opdrachtgever niet tevreden is, wordt gevraagd dit in eerste instantie rechtstreeks met Flow Release en Paardenmagie te bespreken, zodat gezamenlijk naar een oplossing kan worden gezocht.

**14.2** Flow Release en Paardenmagie is aangesloten bij CAT. Voor klachten en geschillen geldt de klachten- en geschillenregeling zoals vermeld op de website van Flow Release en Paardenmagie. Via de website kan de cliënt tevens doorklikken naar de betreffende geschilleninstantie.

**14.3** Een klacht schort een betalingsverplichting niet automatisch op, tenzij dit schriftelijk anders wordt overeengekomen of uit de wet volgt.

## Artikel 15 – Wijzigingen

**15.1** Flow Release en Paardenmagie kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer bedrijfsvoering, dienstverlening of wet- en regelgeving daartoe aanleiding geeft.

**15.2** Voor een bestaande overeenkomst gelden in beginsel de voorwaarden die bij het aangaan daarvan van toepassing waren, tenzij een wijziging noodzakelijk is vanwege wet- of regelgeving of partijen anders overeenkomen.

## Artikel 16 – Toepasselijk recht en geschillen

**16.1** Op overeenkomsten met Flow Release en Paardenmagie is Nederlands recht van toepassing.

**16.2** Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen en maken, indien van toepassing, gebruik van de geldende klachten- of geschillenprocedure.

**16.3** Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan het worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter.

## Bedrijfsgegevens

**Bedrijfsnaam:** Flow Release en Paardenmagie

**Eigenaar:** Nathalie Duarte

**KvK-nummer:** 94872090

**Adres:** Poëziestraat 22, 1321 HR Almere

**E-mail:** info@flowreleaseenpaardenmagie.nl

**Website:** www.flowreleaseenpaardenmagie.nl

*Versie: november 2026*