



Algemene Voorwaarden van Psyflix B.V.

Geldig vanaf 3 januari 2025

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Abonnement: het abonnement dat gedurende een bepaalde periode recht geeft op gebruikmaking van (een deel van) het Platform van Psyflix. Het Abonnement geeft toegang tot één of meer Accounts;

Account: de persoonlijke omgeving binnen het Platform van Psyflix waartoe de (medewerker van de) Klant toegang krijgt na het invoeren van zijn of haar inloggegevens (e-mailadres en wachtwoord);

Betaalmiddel: een actueel, geldig, geaccepteerd betaalmiddel dat van tijd tot tijd kan worden bijgewerkt.

Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, handelsnaamrecht, merkrecht, modelrecht, octrooirecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en bedrijfsgeheimen;

Klant: iedere natuurlijke persoon (particulier) of rechtspersoon (organisatie/instelling) die een Overeenkomst sluit met Psyflix. De (medewerker van de) Klant heeft via een Account toegang tot (de persoonlijke omgeving binnen) het Platform;

Losse (Live) Cursus: een (live) webinar, of een serie (live) webinars, waaraan een Klant, al dan niet tegen betaling, kan deelnemen zonder dat hij/zij een Abonnement heeft afgesloten;
Overeenkomst: de overeenkomst tussen de Klant en Psyflix. De Overeenkomst betreft het Abonnement of een overeenkomst tot deelname aan een Losse (Live) Cursus;

Platform: de dienst van Psyflix bestaande uit een online videoplatform voor psychotherapie, bereikbaar via de website www.psyflix.net. Via het Platform wordt Psyflix-content via streaming on demand toegankelijk gemaakt voor behandelaars in de geestelijke gezondheidszorg en worden daaraan gekoppelde diensten geleverd, zoals – maar niet beperkt tot – het toekennen van accreditatiepunten;

Psyflix: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Psyflix B.V, gevestigd te (1092 BH) Amsterdam in de Tweede Oosterparkstraat 185-B, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 81321678;

Psyflix-content: (live) masterclasses, webinars, eLearnings, cursussen en andere vormen van nascholing waartoe het Platform toegang biedt.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.



Artikel 2 – Identiteit van Psyflix

Naam gebruiker: Psyflix

Vestigingsadres: Tweede Oosterparkstraat 185-B, 1092 BH Amsterdam Telefoonnummer:
06-43548616

Bereikbaarheid: van maandag t/m vrijdag vanaf 09.00 uur tot 17.00 uur E-mailadres:
info@psyflix.net

Website: www.psyflix.net

KvK-nummer: 81321678

BTW-nummer: NL862047407B01

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst en gebruik van het Platform

Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes, Overeenkomsten, alsmede ieder gebruik van het Platform van Psyflix.

De Voorwaarden zijn gemakkelijk elektronisch toegankelijk op de website van Psyflix en zullen op verzoek onverwijld kosteloos worden toegezonden.

Alle aanbiedingen en offertes van Psyflix zijn vrijblijvend, tenzij – en dan slechts voor zover – door Psyflix schriftelijk anders is vermeld.

Psyflix biedt verschillende Abonnementen aan. De verschillende Abonnementen en bijbehorende voorwaarden zijn te vinden op het Platform en zal Psyflix tevens verstrekken in verschillende aan de Klant gerichte communicatie. Het is niet toegestaan dat meerdere personen gebruikmaken van hetzelfde individuele abonnement. Echter, Psyflix biedt de mogelijkheid om een Groepsabonnement aan te schaffen. Bij een Groepsabonnement kan elk individu tegen een gereduceerd tarief toegang krijgen tot het platform. Voor meer informatie hierover kan de klant navraag doen bij Psyflix.

Psyflix behoudt zich het recht voor om een individueel account op te schorten zonder teruggave van abonnementsgeld als we signalen krijgen dat één account met meerdere mensen wordt gedeeld. Daarnaast kunnen we verplichten het e-mailadres te wijzigen van een algemeen e-mailadres naar een persoonlijk e-mailadres.

Psyflix biedt verschillende Losse (Live) Cursussen aan. De verschillende Losse (Live) Cursussen en bijbehorende voorwaarden zijn te vinden op het Platform en zal Psyflix tevens verstrekken wanneer de Klant zich registreert of in andere aan de Klant gerichte communicatie. Voor deelname aan een Losse (Live) Cursus is een Abonnement op het Platform niet vereist. Psyflix is te allen tijde gerechtigd deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De meest actuele Voorwaarden zijn op het Platform te vinden. Psyflix zal wijzigingen van de Voorwaarden voorafgaand aan inwerkingtreding bekend maken via haar website en nieuwsbrieven. Indien (een medewerker van) de Klant het Platform blijft



gebruiken na wijziging en/of aanvulling van de Voorwaarden, accepteert hij daarmee de gewijzigde en/of aangevulde Voorwaarden onherroepelijk.

De toepasselijkheid van eventuele (algemene) voorwaarden die de Klant hanteert wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Een Overeenkomst komt tot stand doordat de Klant alle (online) stappen tot het sluiten van de Overeenkomst doorloopt. De Overeenkomst geeft (de medewerker van) de Klant, via een Account, toegang tot de Psyflix-content, dan wel tot een Losse (Live) Cursus.

Voor gebruikmaking van het Platform van Psyflix is het aanmaken van een Account op www.psyflix.net vereist. Iedere (medewerker van) de Klant is verplicht zijn eigen naam op te geven bij het aanmaken van het Account en geen algemeen e-mailadres zoals bijvoorbeeld info@ of praktijk@ te gebruiken. Het is de (medewerker van de) Klant niet toegestaan om zijn Account door derden te laten gebruiken of voor derden beschikbaar te maken. Indien dit toch gebeurt, behouden wij ons het recht voor om, na een waarschuwing en bij het uitblijven van een reactie, het account zonder terugbetaling te blokkeren.

De (medewerker van) de Klant is zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van zijn inloggegevens. Indien de (medewerker van de) Klant de indruk heeft dat iemand anders van zijn Account gebruik maakt, dient hij dit onmiddellijk te melden aan Psyflix.

De Klant is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij/zij met behulp van het Platform en/of de Psyflix-content verricht.

Onverminderd de overige bepalingen van deze Voorwaarden is het niet toegestaan om:

- Het Platform te gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven in deze Voorwaarden;
- de Psyflix-content door te verkopen en/of te gebruiken voor commerciële doeleinden;
- virussen, Trojaanse paarden, wormen, bots, of andere software of technische hulpmiddelen te gebruiken die schade kunnen toebrengen aan het Platform, dan wel die het Platform ontoegankelijk kunnen maken of bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen te omzeilen;

Indien de Klant na het afsluiten van een Overeenkomst met Psyflix nog wijzigingen in de uitvoering of aard van de betreffende Overeenkomst wenst aan te brengen, dient hij dit tijdig aan Psyflix door te geven. Psyflix kan niet garanderen dat deze wijzigingen worden doorgevoerd. Eventuele extra kosten die wijzigingen met zich mee brengen, zal Psyflix aan de Klant doorberekenen.

Artikel 4 – Dienstverlening

Psyflix streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit, betrouwbaarheid en beveiliging van het Platform en de Psyflix-content en Losse (Live) Cursussen. Psyflix geeft echter geen garanties ter zake.

De (medewerker van de) Klant draagt zelf zorg voor de benodigde apparatuur, programmatuur, een goed werkende internetverbinding en adequate beveiliging van zijn



(computer)systemen om gebruik te kunnen maken van het Platform. De website van Psyflix vermeldt waar nodig de instellingen die nodig zijn om van het Platform gebruik te kunnen maken.

De (medewerker van) de Klant aanvaardt dat het Platform en de Psyflix-content alleen de functionaliteiten en overige eigenschappen bevatten zoals hij die aantreft op het moment van gebruik (op "as is" basis). Psyflix sluit uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties, toezeggingen en vrijwaringen van welke aard dan ook nadrukkelijk uit, waaronder begrepen maar niet beperkt tot garanties, toezeggingen en vrijwaringen ten aanzien van de kwaliteit, veiligheid, rechtmatigheid, integriteit en juistheid van het Platform, tenzij anders is bepaald in deze Voorwaarden. Psyflix behoudt zich het recht voor om tussentijds en zonder voorafgaande mededeling aan (de medewerker van) de Klant aanpassingen door te (laten) voeren in het Platform, waaronder begrepen technische aanpassingen, verbeteringen en het toevoegen, aanpassen of verwijderen van functionaliteiten. Psyflix is niet gehouden specifiek voor de (medewerker van de) Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van het Platform te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

De Klantenservice van Psyflix is bereikbaar via het contactformulier op www.psyflix.net of via info@psyflix.net. Psyflix streeft ernaar vragen binnen 2 werkdagen te beantwoorden.

Artikel 5 – Persoonsgegevens

In het kader van een Overeenkomsten verwerkt Psyflix persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van (medewerkers van) de Klant. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform het Privacy Statement van Psyflix en de toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt.

Artikel 6 – Tarieven, facturering en betalingscondities

Voor de verschillende Abonnementen en Losse (Live) Cursussen gelden de prijzen die op het moment van bestellen worden weergegeven op het Platform. Alle prijzen, offertes en kostenramingen zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

De wijze van betaling is afhankelijk van het gekozen Abonnement of Losse (Live) Cursus en geschiedt op de wijze en binnen de termijnen zoals vermeld op het Platform. Als de Klant heeft gekozen voor betaling per automatische incasso, machtigt hij Psyflix om het

Psyflix kan de prijzen wijzigen. Gewijzigde prijzen gelden vanaf het moment dat deze worden vermeld en hebben geen invloed op reeds aangekochte Abonnementen of Losse (Live) Cursussen.

Het staat Psyflix vrij de dienstverlening op te schorten, (tijdelijk) te beperken, of te staken en/of een Overeenkomst te ontbinden indien de Klant niet aan zijn/haar betalingsverplichtingen voldoet. Nadelige gevolgen van opschorten komen voor rekening van de Klant.

Indien het door de Klant verschuldigde bedrag niet van de door hem/haar opgegeven rekening kan worden afgeschreven, dan wel de Klant niet binnen de overeengekomen termijn tot betaling overgaat, is de Klant automatisch in verzuim zonder dat een



ingebrekestelling vereist is. Vanaf het moment van verzuim is de Klant rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke (handels)rente. Psyflix kan besluiten de vordering uit handen te geven. In dat geval komen alle door Psyflix gemaakte buitengerechtelijke kosten in verband met de te late betaling ten laste van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld conform de Nederlandse Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en bedragen minimaal € 40,-.

Artikel 7 - Betalingswijze en Verlengingen

Indien een lid een abonnement heeft aangeschaft via een online betaalmethode (zoals Creditcar en iDEAL), zal deze zelfde betaalmethode worden gebruikt voor de automatische incasso's bij verlengingen van het abonnement.

Wanneer een lid heeft betaald via een handmatige factuur, zal de verlenging eveneens plaatsvinden via een handmatige factuur. Het lid ontvangt in dit geval een nieuwe factuur bij aanvang van de verlengingsperiode, die binnen de aangegeven betalingstermijn voldaan dient te worden.

Betaling voor (live) cursussen van Psyflix kan geschieden via een online betaalmethode (zoals Creditcard en iDEAL) via RINO amsterdam of via de betaaldienst Stripe, of via een handmatige factuur, afhankelijk van de voorkeur van de deelnemer. Indien gekozen voor een handmatige factuur, ontvangt de deelnemer een factuur die binnen de aangegeven betalingstermijn voldaan dient te worden om deelname te bevestigen.

Psyflix zal alle terugbetalingen zo snel mogelijk verwerken. Wij streven ernaar terugbetalingen binnen 3 werkdagen te voldoen, maar in geen geval zal dit langer dan 2 weken duren. De terugbetaling wordt uitgevoerd via dezelfde betaalmethode die oorspronkelijk is gebruikt, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 8 - Begeleiding en Diensten Inbegrepen bij een Psyflix Abonnement en Live Cursussen

1. Professional Abonnement

- *Toegang en Diensten:* Het Professional jaarabonnement biedt volledige toegang tot alle content op psyflix.net, inclusief de mogelijkheid om deel te nemen aan webinars.
- *Begeleiding:*
 - Instructie-mails met uitleg en tips over het gebruik van ons platform.
 - Klantenservice beschikbaar van maandag tot en met vrijdag voor eventuele vragen of ondersteuning.
 - Tweewekelijkse e-mails met kijktips en aanbevelingen op basis van populaire of nieuwe content.

2. Professional Plus Abonnement

- *Toegang en Diensten:* Met het Professional Plus jaarabonnement hebben abonnees volledige toegang tot alle content op psyflix.net, inclusief deelname aan webinars.



Daarnaast biedt dit abonnement de mogelijkheid om accreditatiepunten te behalen via onze geaccrediteerde e-learnings.

- **Begeleiding:**
 - Instructie-mails voor een optimale gebruikservaring.
 - Klantenservice beschikbaar van maandag tot en met vrijdag voor vragen en ondersteuning.
 - Tweewekelijkse kijktips per e-mail met aanbevelingen en updates over relevante content.

3. Psyflix Academy Cursus

- **Begeleiding en Diensten:** Deelnemers aan een Psyflix Academy cursus ontvangen uitgebreide begeleiding vanuit het Psyflix team. Dit omvat alle benodigde (praktische) informatie om de cursus succesvol te doorlopen.
- **Klantenservice en Ondersteuning:**
 - Klantenservice beschikbaar van maandag tot en met vrijdag voor vragen of ondersteuning tijdens de cursus.
 - Er is één of meerdere medewerkers aanwezig tijdens de cursus voor directe ondersteuning.

Artikel 9 - Annulering van (Live) Cursussen

In uitzonderlijke gevallen kan een (live) cursus worden geannuleerd, bijvoorbeeld bij onvoldoende aanmeldingen, ziekte van de spreker, of andere situaties van overmacht. In dergelijke gevallen zal Psyflix de deelnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de annulering. Het betaalde cursusgeld wordt in deze gevallen volledig terugbetaald aan de deelnemer binnen de gebruikelijke termijn van twee weken.

Artikel 10 – Duur en beëindiging

Het Abonnement wordt aangegaan voor een periode van een jaar. Na afloop van de lopende termijn wordt de Overeenkomst van rechtswege verlengd, tenzij de Klant Psyflix uiterlijk veertien (14) dagen voor het aflopen van de termijn informeert het Abonnement te willen beëindigen. Na verlenging kan de Overeenkomst te allen tijde door de Klant worden opgezegd met een opzegtermijn van veertien (14) dagen. Opzegging van de Overeenkomst kan worden gedaan door contact op te nemen met de Psyflix Klantenservice via het contactformulier op www.psyflix.net of door een e-mail te sturen naar info@psyflix.net. Na het beëindigen van de Overeenkomst behoudt (de medewerker) van de Klant toegang tot het Platform en de Psyflix-content tot aan het einde van de Abonnementsperiode.

Als de Klant een consument is, kan deze binnen veertien (14) dagen na afsluiting het Abonnement opzeggen. Onder consument wordt hier verstaan de Klant die een natuurlijk persoon is en gebruik maakt van het Platform voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Psyflix kan vragen naar de reden van herroeping, maar de Klant is niet verplicht die reden(en) op te geven. Psyflix zal binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de melding van ontbinding, het door de Klant betaalde bedrag naar rato terugstorten.



Als de Klant gebruik maakt van het wettelijke herroepingsrecht in overeenstemming met artikel 6.2, kan hij dit binnen de bedenktijd doen door middel van het modelformulier voor herroeping, door een e-mail te sturen naar de Psyflix Klantenservice via www.psyflix.net of naar info@psyflix.net, of op andere ondubbelzinnige wijze. Psyflix stuurt dan onverwijld een ontvangstbevestiging.

Na de periode van veertien (14) dagen na afsluiting van het abonnement is het niet mogelijk voor de klant om het abonnement op te zeggen. Indien de klant geen gebruik heeft gemaakt van het annuleringsrecht binnen deze termijn, is de klant gedurende de contractperiode gebonden aan de betaling van het volledige bedrag van het abonnement.

De Overeenkomst tot deelname aan een Losse (Live) cursus eindigt van rechtswege na deelname aan de betreffende (serie van) webinars.

De Klant kan de Overeenkomst tot deelname aan een Losse (Live) cursus kosteloos annuleren tot het moment waarop de cursus start. Indien de Klant gebruik heeft gemaakt van een (gedeelte van een) serie van Losse (Live) cursussen, zal Psyflix de Klant naar rato terugbetalen.

Psyflix mag een Overeenkomst, zonder opgave van redenen, opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden ("termination for convenience").

Psyflix mag een Overeenkomst, zonder dat een schriftelijke ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter nodig is en zonder tot enige schadevergoeding of compensatie gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden indien:

Klant – indien het een rechtspersoon betreft – surseance van betaling aanvraagt, haar eigen faillissement aanvraagt, haar faillissement is aangevraagd of haar faillissement is uitgesproken, of op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Klant beslag wordt of is gelegd;

Het door een wijziging van de omstandigheden voor Psyflix niet langer mogelijk is op een bedrijfseconomisch verantwoorde wijze aan Klant toegang te geven tot de Psyflix-content of het Platform uit te voeren.

Zowel Psyflix als de Klant hebben het recht een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in het geval de andere partij toerekenbaar tekortschiet in het nakomen van haar verplichtingen uit de Overeenkomst en, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn van tenminste 30 (dertig) dagen is gesteld om alsnog na te komen, toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.

Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van een Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.



Artikel 11 – Intellectueel Eigendom

De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot het Platform en de Psyflix-content die via het Platform beschikbaar wordt gesteld, waaronder – maar niet beperkt tot – de video's, foto's, teksten, afbeeldingen, vormgeving, software, audiovisueel materiaal en overige materialen, berusten bij Psyflix of haar licentiegevers.

Onder de voorwaarden zoals gesteld in deze Voorwaarden, verleent Psyflix de (medewerker van de) Klant een beperkt, persoonlijk, herroepelijk, niet-exclusief, niet (sub-)licentieerbaar, niet-overdraagbaar, recht om het Platform te gebruiken en de Psyflix-content te bekijken op de wijze en in het format zoals deze via het Platform ter beschikking wordt gesteld.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan het Platform of de Psyflix-content te kopiëren, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of voor enig ander doeleinde te gebruiken dan de in deze Voorwaarden genoemde doeleinden, tenzij Psyflix of de betreffende rechthebbende daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Psyflix of haar licentiegever(s) mogen technische maatregelen nemen om hun Intellectuele Eigendomsrechten te beschermen. De (medewerker van de) Klant mag deze beveiliging niet verwijderen, ontwijken of omzeilen. Psyflix en haar licentiegever(s) mogen, voor zover redelijkerwijs noodzakelijk ten behoeve van de handhaving van Intellectuele Eigendomsrechten, (tijdelijke) beperkingen opleggen met betrekking tot de omvang van het gebruiksrecht of het type apparaten waarop gebruik gemaakt kan worden van het Platform.

Het is niet toegestaan om kennisgevingen of vermeldingen met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen, onleesbaar te maken, te verbergen of te wijzigen.

Artikel 12: Copyright en Intellectueel Eigendom

Alle inhoud op Psyflix, inclusief maar niet beperkt tot de website, video's, series, e-learnings, teksten, afbeeldingen, ontwerpen, en overige materialen, is beschermd door het auteursrecht (copyright) en andere intellectuele eigendomsrechten.

Het volledige copyright en intellectuele eigendom van deze materialen behoort toe aan Psyflix, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Het is niet toegestaan om deze inhoud te kopiëren, reproduceren, verspreiden, publiceren, aanpassen, vertonen, of op enige andere wijze te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Psyflix.

Het volgende is specifiek van toepassing:

1. **Persoonlijk gebruik:** Cursisten hebben uitsluitend het recht om de inhoud te gebruiken voor persoonlijke studie en educatie. Commercieel gebruik is nadrukkelijk verboden.
2. **Schending van copyright:** Het downloaden, delen of verspreiden van materiaal zonder toestemming wordt beschouwd als een inbreuk op het copyright en kan leiden tot juridische stappen.
3. **Extern materiaal:** Indien een cursus gebruik maakt van externe bronnen of materiaal van derden, blijft het copyright van dat specifieke materiaal bij de originele rechthebbenden.



Psyflix behoudt zich het recht voor om bij schending van deze bepalingen passende juridische stappen te ondernemen.

Voor vragen over copyright of het gebruik van onze materialen, kunt u contact opnemen via info@psyflix.net.

Artikel 13: Eigendomsrecht van Cursusmaterialen

Alle cursusmaterialen die via Psyflix worden aangeboden, inclusief maar niet beperkt tot video's, e-learnings, handouts, toetsingsmaterialen, en overige documenten, zijn en blijven eigendom van Psyflix.

Het volgende is van toepassing op het gebruik van deze materialen:

- 1. Gebruik voor persoonlijke educatie:**
Gebruikers krijgen een beperkt, niet-overdraagbaar recht om de cursusmaterialen te gebruiken voor persoonlijke educatieve doeleinden. Het recht op gebruik geeft geen eigendom over de materialen.
- 2. Verbod op overdracht of commercieel gebruik:**
Het is gebruikers niet toegestaan om cursusmaterialen te kopiëren, te verspreiden, te verkopen, te verhuren, openbaar te maken, of op enige andere manier commercieel te exploiteren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Psyflix.
- 3. Eigendomsoverdracht uitgesloten:**
Door deelname aan een cursus of het aanschaffen van cursusmateriaal wordt geen enkele eigendomsoverdracht van de materialen of de onderliggende rechten aan de gebruiker verleend.
- 4. Bescherming van rechten:**
Psyflix behoudt zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen bij schending van eigendoms- en gebruiksrechten.

Voor vragen of verzoeken met betrekking tot het gebruik van onze cursusmaterialen, kunt u contact opnemen via info@psyflix.net.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

Hoewel Psyflix streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van het Platform en de Psyflix-content die via het Platform beschikbaar is, aanvaardt Psyflix geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van het aanbieden van het Platform, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, schade die voortvloeit uit onjuistheden en/of onvolledigheden in de Psyflix-content of ontoegankelijkheid van de Psyflix-content, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, voor zover dit op grond van dwingend recht is toegestaan.

Psyflix is niet aansprakelijk voor storingen, beperkingen of fouten in de elektronische dienstverlening van Psyflix, zoals toegang tot het Account en de elektronische



dienstverleningen van Derden, zoals providers, netwerk-exploitanten of andere telecommunicatienetten.

De enige actie die (de medewerker van) de Klant kan ondernemen indien hij meent dat hij schade heeft geleden, is het gebruik van het Platform te staken en/of zijn Account te verwijderen.

Voor zover Psyflix ondanks bovenstaande toch aansprakelijk zou zijn voor schade uit welke hoofde dan ook, dan is zij slechts aansprakelijk voor de vergoeding van directe schade die (de medewerker van) de Klant lijdt als gevolg van een aan Psyflix toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan materiële schade aan zaken, redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade en redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.

Indien en voor zover Psyflix aansprakelijk zou zijn voor schade uit welke hoofde dan ook, zal de totale aansprakelijkheid in geen geval meer bedragen dan het jaarlijkse bedrag dat de Klant voor het Abonnement of voor een Losse (Live) Cursus heeft betaald.

De in dit artikel opgenomen beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van onszelf of onze leidinggevenden.

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Psyflix meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Psyflix vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

Dit artikel strekt zich ook uit over alle aan Psyflix gelieerde ondernemingen alsmede haar directie, bestuurders, werknemers, vertegenwoordigers en rechtsopvolgers.

Artikel 15 – Overmacht

Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst door Psyflix indien sprake is van overmacht.

Onder overmacht wordt onder meer begrepen ziekte van werknemers of sprekers en/of afwezigheid van voor de uitvoering van het Platform cruciale medewerkers, tekortkomingen en/of storingen in de gebruikte apparatuur en/of machines, tekortkomingen van leveranciers van Psyflix, tekortkomingen van door Psyflix ingeschakelde Derden, storingen in verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken, onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, pandemie, natuurrampen, overstromingen en andere onvoorziene omstandigheden.

Indien een Losse (Live) Cursus (of een gedeelte daarvan) niet kan doorgaan door uitval door ziekte en/of technische storingen, dan zal Psyflix het door de Klant reeds betaalde bedrag naar rato terugbetalen. Voor klanten die een Abonnement hebben afgesloten geldt deze terugbetalingsregeling alleen indien zij voor de betreffende Losse (Live) Cursus afzonderlijk hebben betaald.



In geval van overmacht is Psyflix gerechtigd een Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) als ontbonden te beschouwen c.q. te ontbinden, dan wel een Overeenkomst te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens Klant te zijn gehouden.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. **Reactietermijn**

Psyflix streeft ernaar om binnen 2 werkdagen te reageren op ingediende klachten en samen met de deelnemer naar een passende oplossing te zoeken. Indien meer tijd nodig is voor een grondig onderzoek, wordt de deelnemer binnen deze termijn geïnformeerd over de reden van het uitstel. Daarbij wordt het uitstel toegelicht en een indicatie gegeven van wanneer uitsluitel wordt verwacht.

2. **Afhandelingstermijn**

In alle gevallen wordt de klacht uiterlijk binnen 1 maand na ontvangst afgehandeld. Als bijzondere omstandigheden een langere termijn vereisen, wordt de deelnemer tijdig en schriftelijk geïnformeerd over het uitstel. Ook wordt toegelicht waarom het langer duurt en wordt aangegeven wanneer men verwacht de klacht definitief af te handelen.

3. **Registratie en documentatie**

Alle communicatie met betrekking tot klachten wordt zorgvuldig geregistreerd en bewaard. Hiermee waarborgt Psyflix dat klachten binnen de vastgestelde termijnen worden behandeld en dat het proces transparant en aantoonbaar is.

4. **Contactpersonen**

Deelnemers kunnen klachten indienen via:

- **Willemijn Salverda** (Klantenservicemedewerker): willemijn@psyflix.net
- **Delphine Coppens** (Management Assistent): delphinecoppens@psyflix.net
- **Hardy de Heer** (Operationeel Manager): hardydeheer@psyflix.net

5. **Betalingsverplichting**

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

6. **Vertrouwelijkheid**

Psyflix behandelt alle klachten strikt vertrouwelijk.

7. **Bewaartermijn**

Informatie over de klacht wordt maximaal 12 maanden bewaard en wordt daarna verwijderd.

Artikel 17 - Beroepsmogelijkheid en Onafhankelijke Derde

Psyflix hanteert een adequate klachtenprocedure die deelnemers de mogelijkheid biedt om in beroep te gaan bij een door ons aangewezen onafhankelijke derde partij. Deze partij doet een bindende uitspraak over de klacht. Na deze uitspraak behoudt de deelnemer altijd het recht om juridische stappen te ondernemen. Op verzoek wordt de naam van de onafhankelijke derde partij aan de deelnemer verstrekt.



Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is bindend voor Psyflix, en eventuele gevolgen van dit oordeel worden door ons zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

Psyflix is aangesloten bij De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl). Mocht u een klacht hebben en komen we er samen niet uit, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan deze onafhankelijke commissie.

Artikel 19 – Bevoegde rechter en toepasselijk recht

Op deze Voorwaarden, de Overeenkomst en al het gebruik van het Platform is Nederlands recht van toepassing

Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomsten en verbintenissen bedoeld in het vorige lid, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting aanhangig gemaakt worden bij de Rechtbank Amsterdam.

Artikel 20 – Informatieplicht

Artikel 6:227b lid1 BW is niet van toepassing op alle overeenkomsten tussen Psyflix en Klant die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Artikel 21 – Accreditatie en naleving van beroepsvereisten

De e-learnings die via Psyflix worden aangeboden en die geaccrediteerd zijn door specifieke beroepsverenigingen, zoals de Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve Therapieën (VGCT), de Vereniging EMDR Nederland (VEN), of de Federatie van Gezondheidszorgpsychologen en Psychotherapeuten (FGzPt), worden altijd ontwikkeld in overeenstemming met de reglementen en kwaliteitseisen van deze verenigingen.

De reglementen en vereisten die door deze beroepsverenigingen worden gesteld, zijn leidend bij het ontwerp, de inhoud en de toetsing van de betreffende e-learnings. Psyflix waarborgt hiermee dat onze geaccrediteerde cursussen voldoen aan de gestelde standaarden van professionaliteit en kwaliteit.

Voor meer informatie over de specifieke reglementen van deze beroepsverenigingen verwijzen wij naar de officiële websites van de desbetreffende organisaties:

Het is de verantwoordelijkheid van de cursist om te controleren of een cursus relevant is voor de eigen beroepsgroep en aansluit bij de geldende accreditatie-eisen.

Artikel 22 - Privacy Statement

Hoe gaan wij om met de gegevens van onze klanten?

Psyflix verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens en overige toepasselijke wet- en regelgeving. In dit Privacy Statement lichten we toe hoe we persoonsgegevens van onze klanten verwerken.



Psyflix zal ontvangen informatie van klanten zorgvuldig behandelen. Informatie wordt in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door klanten als zodanig is aangeduid.

Psyflix is verplicht alle informatie, bedrijfsgegevens, gegevensbestanden van klanten bij de uitoefening van zijn werkzaamheden ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.

Partners van Psyflix zijn verplicht alle informatie, bedrijfsgegevens, gegevensbestanden van klanten bij de uitoefening van benodigde werkzaamheden ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst.

Psyflix is bevoegd gegevens vast te leggen van klanten voor de uitvoering van de 'Overeenkomst' en/of om haar van informatie te voorzien over (de producten van) Psyflix' en andere zorgvuldig geselecteerde organisaties ten behoeve van accreditatie. Psyflix respecteert de privacy van de klant en zal de verschafte persoonlijke informatie te allen tijde vertrouwelijk behandelen met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Wanneer de klant deze informatieverstopping niet op prijs stelt, kan dit ten alle tijde worden doorgegeven aan Psyflix via onze contactpagina.