

Algemene voorwaarden diensten en programma's – Unlimited People B.V.

Versie: 1 maart 2026

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten en programma's van Unlimited People B.V., mede handelend onder de naam BurnoutPoli en andere labels (hierna: Unlimited People).

Let op: aankopen via de webshop vallen onder aparte webshopvoorwaarden.

1. Begrippen

In deze voorwaarden bedoelen we met:

- Unlimited People: Unlimited People B.V., KvK 76725804, gevestigd te Voorburg, handelend onder labels/handelsnamen waaronder BurnoutPoli en Unlimitedpeople.nl.
- Opdrachtgever: de organisatie (bijv. werkgever) die de opdracht geeft en de betaling op zich neemt.
- Deelnemer: de persoon die het traject of programma volgt.
- Consument: een Deelnemer die het traject privé koopt.
- Offerte / opdrachtbevestiging: het document waarin scope, prijs, planning, betaaltermijn en bijzondere afspraken staan.
- Programmaplan / behandelplan: het plan dat na intake wordt opgesteld, met de opbouw, volgorde en afspraken per discipline.
- Afspraken schema: het overzicht met data en tijden van alle sessies per discipline.
- 3D-programma: een multidisciplinair programma waarbij meerdere disciplines (o.a. doorbraakcoaching, emotietherapie en osteopathie) in een vaste, samenhangende volgorde worden uitgevoerd door verschillende zorgprofessionals, soms op verschillende locaties.

2. Toepasselijkheid en volgorde van documenten

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en leveringen van diensten door Unlimited People, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2 Als documenten elkaar tegenspreken, geldt deze volgorde (van hoog naar laag):

1. Offerte/opdrachtbevestiging (inclusief bijzondere afspraken)
2. Programmaplan/behandelplan en afspraken schema
3. Deze algemene voorwaarden

2.3 Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Unlimited People deze schriftelijk uitdrukkelijk aanvaardt.

2.4 Unlimited People stelt deze algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking (bijv. als bijlage bij de offerte of via downloadbare link). Op verzoek worden ze kosteloos toegezonden.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra:

- a) Opdrachtgever en/of Deelnemer de offerte/opdrachtbevestiging schriftelijk (waaronder per e-mail of digitale ondertekening) heeft geaccordeerd; of
- b) In geval van een Consument: de Consument het programmaplan/behandelplan schriftelijk heeft geaccordeerd, waarbij Unlimited People voorafgaand aan dat akkoord de prijsafpraak, de betaaltermijn en deze algemene voorwaarden ter beschikking heeft gesteld; of
- c) Unlimited People op verzoek of met instemming van Opdrachtgever en/of Deelnemer start met de uitvoering van de diensten.

4. Aard van het programma – multidisciplinair en ketenprogramma

4.1 Unlimited People biedt 1-op-1 programma's aan in een multidisciplinaire opzet (3D-programma). Dit houdt in dat het programma bestaat uit meerdere disciplines – zoals doorbraakcoaching, emotietherapie en osteopathie – die door verschillende gespecialiseerde professionals en soms op verschillende locaties worden uitgevoerd.

4.2 De disciplines worden in een vaste, therapeutisch onderbouwde volgorde aangeboden. Deze volgorde is essentieel voor het resultaat: elke behandeling bouwt voort op de vorige en bereidt de volgende voor. Afwijking van de volgorde kan het resultaat van het gehele programma negatief beïnvloeden.

4.3 Per sessie worden verschillende professionals en locaties gereserveerd. Dit maakt dat het verzetten of annuleren van één sessie direct invloed heeft op de beschikbaarheid van alle volgende professionals en locaties in de keten, en leidt tot aanzienlijke organisatorische en financiële gevolgen. Om die reden gelden de strikte regels in artikel 6 en 7.

4.4 In artikel 5 staat de toelichting op de vaste planning en de bindende aard van het afsprakenprogramma.

5. Uitvoering van de diensten

5.1 Unlimited People voert de diensten uit naar beste inzicht en vermogen. Dit is een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.

5.2 Unlimited People streeft naar inzet van de in het programmaplan genoemde professionals. Als dat echt nodig is (bijv. door ziekte), mag Unlimited People een gelijkwaardig gekwalificeerde professional inzetten.

5.3 Unlimited People levert haar diensten in beginsel in een live setting in Nederland.

5.4 In uitzonderingssituaties kan (een deel van) het programma online worden verzorgd.

6. Planning en vaststaande volgorde (1-op-1 programma's)

6.1 1-op-1 programma's hebben een vaste opbouw en samenhangende volgorde van disciplines. Die volgorde wordt bepaald in het afsprakenprogramma. Zoals toegelicht in artikel 4, is de volgorde therapeutisch noodzakelijk en niet willekeurig.

6.2 Het afsprakenprogramma maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Na akkoord is het schema bindend voor alle partijen.

6.3 Omdat per sessie verschillende professionals en ruimtes worden gereserveerd, leidt het verplaatsen van één sessie in de meeste gevallen tot herplanning van meerdere opvolgende sessies in de keten. Om dit te voorkomen gelden de strikte regels in artikel 7.

7. Afmelding, no-show en ketenbescherming (1-op-1 programma's)

7.1 Afmelden/verplaatsen: contactkanalen, kantooruren en bewijs

a) Afmelden of verzoeken tot verplaatsen kan uitsluitend via:

- e-mail: office@unlimitedpeople.nl; en/of
- telefonisch: 070-7370392.

b) Kantooruren zijn maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van erkende feestdagen.

c) Een afmelding of verzoek tot verplaatsen is alleen geldig indien deze door Unlimited People is geregistreerd. Unlimited People bevestigt registratie schriftelijk (per e-mail of sms/WhatsApp). De Deelnemer is verantwoordelijk om deze bevestiging te bewaren.

d) Meldingen buiten kantooruren worden geacht te zijn ontvangen op het eerstvolgende moment dat kantooruren aanvangen en kunnen pas dan worden geregistreerd.

e) Indien een sessie binnen 24 uur plaatsvindt, dient de Deelnemer altijd telefonisch contact op te nemen via 070-7370392. Een e-mail alleen is in dat geval niet voldoende.

7.2 Tijdige afmelding (24 uur)

Een afmelding of verzoek tot verplaatsen is alleen tijdig indien:

- a) deze voldoet aan artikel 7.1 (dus: door Unlimited People geregistreerd), én
- b) de registratie heeft plaatsgevonden uiterlijk 24 uur vóór de aanvangstijd van de sessie. De 24-uursgrens valt altijd binnen kantooruren: indien 24 uur vóór de sessie buiten kantooruren valt, geldt als deadline het einde van de kantooruren op de werkdag vóór die 24 uur.

7.3 Late afmelding, no-show of te laat

Bij een afmelding die niet voldoet aan artikel 7.2, bij het niet verschijnen (no-show) of bij meer dan 15 minuten te laat verschijnen:

- a) de sessie vervalt en geldt als afgenomen;
- b) er bestaat geen recht op restitutie, terugbetaling of automatische vervangende sessie;
- c) het programma loopt door volgens het overeengekomen afspraken-schema;
- d) omdat de volgorde vast is, wordt de gemiste sessie voor de programmalogica geacht te zijn gevolgd (de volgende discipline blijft staan).

7.4 Geen ketenverplaatsing

Unlimited People is niet verplicht en in beginsel niet bereid om het afspraken-schema van het programma als gevolg van een late afmelding/no-show te verschuiven. Dit vloeit voort uit de ketenaanpak beschreven in artikel 4: meerdere professionals en locaties zijn gereserveerd op basis van de overeengekomen planning.

7.5 Calamiteiten op de dag zelf

Indien zich op de dag van de sessie een calamiteit voordoet, kan Deelnemer uitsluitend via 070-7370392 contact opnemen. Een telefonische melding laat artikel 7.3 en 7.4 onverlet; Unlimited People kan naar eigen inzicht een alternatieve oplossing bieden indien dit planningstechnisch mogelijk is, zonder ketenverplaatsing.

Ook in geval van calamiteiten geldt dat een wijziging alleen geldt indien Unlimited People deze wijziging registreert en schriftelijk bevestigt (per e-mail of sms/WhatsApp).

7.6 Afmeldingen voor sessies op maandag of eerste werkdag na feestdag (vroeg start)

Voor sessies op maandag (of de eerste werkdag na een erkende feestdag) die aanvangen vóór 10:00 uur, geldt dat afmelding of verplaatsing uiterlijk op de laatste werkdag vóór 17:00 uur door Unlimited People geregistreerd moet zijn. Afmeldingen daarna worden aangemerkt als te late afmelding/no-show en vallen onder artikel 7.3 en 7.4.

7.7 Wijzigingen door Unlimited People

- a) Unlimited People mag afspraken wijzigen of verplaatsen indien dit redelijkerwijs noodzakelijk is, bijv. door ziekte, (familie)omstandigheden, onvoorziene afwezigheid, of andere overmachtssituaties.
- b) Unlimited People streeft ernaar wijzigingen zo spoedig mogelijk te communiceren en biedt, waar mogelijk, een redelijk alternatief (bijv. een andere tijd, een vervangende professional of een online sessie), zonder dat dit leidt tot wijziging van de overeengekomen programmastructuur of volgorde.
- c) Indien Unlimited People een sessie annuleert en geen redelijk alternatief kan aanbieden binnen een redelijke termijn, heeft Opdrachtgever/Deelnemer recht op kosteloze verplaatsing van die sessie. Voor zover de sessie als onderdeel van een betaald programma definitief niet kan worden geleverd, wordt het betreffende deel naar rato gecrediteerd.
- d) Unlimited People is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een noodzakelijke wijziging of verplaatsing, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.

8. Annulering van het volledige programma of de opdracht

8.1 Annulering 1-op-1 programma vóór start eerste sessie

Bij annulering vóór de start van de eerste sessie is Opdrachtgever het volgende percentage van de programmaprijs verschuldigd:

- Tot 14 dagen vóór start: 10%
- 14 t/m 7 dagen vóór start: 25%
- 7 dagen t/m 2 dagen vóór start: 50%
- 2 dagen t/m 24 uur vóór start: 75%
- Binnen 24 uur vóór start: 100%

Tenzij anders afgesproken in de offerte/opdrachtbevestiging.

8.2 Annulering workshops, trainingen, management development en consultancy

Bij annulering is Opdrachtgever het volgende percentage verschuldigd:

- Tot 30 dagen vóór start: 10%
- 30 t/m 14 dagen vóór start: 25%
- 14 t/m 7 dagen vóór start: 50%
- Binnen 7 dagen vóór start: 80%
- Binnen 48 uur vóór start: 100%

Tenzij anders afgesproken in de offerte/opdrachtbevestiging.

8.3 Beëindiging na start (tussentijdse stop)

a) Tussentijdse beëindiging of stopzetting van (een deel van) de diensten of het programma na de start is niet voorzien en geeft geen recht op restitutie.

b) Indien Opdrachtgever en/of Deelnemer het programma of de opdracht na start beëindigt, pauzeert of feitelijk stopzet (waaronder begrepen: het niet (meer) deelnemen, het niet (meer) meewerken of het tussentijds intrekken van toestemming/medewerking), blijft Opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd, verminderd met uitsluitend de aantoonbaar door Unlimited People bespaarde directe kosten. Restitutie vindt niet plaats, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Voor Consumenten gelden de dwingende wettelijke bepalingen onverminderd.

c) Alleen indien in de offerte/opdrachtbevestiging uitdrukkelijk een stopoptie, afbouwregeling of vervangingsregeling is overeengekomen, geldt die regeling.

d) Het uitvallen, niet verschijnen of niet (meer) deelnemen van Deelnemer laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever onverlet.

e) Onverminderd het bovenstaande kan Unlimited People – geheel naar eigen inzicht – een alternatieve oplossing aanbieden (bijv. herplanning). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

8.4 Vervanging van Deelnemer

Vervanging van een Deelnemer door een andere persoon is uitsluitend mogelijk vóór de start van het 1-op-1 programma, mits tijdig gemeld en passend bij de aard van de opdracht. Na de start van een 1-op-1 programma is vervanging niet mogelijk, omdat het programma persoonlijk en individueel is opgesteld op basis van de intake van de specifieke Deelnemer.

Bij groepsopdrachten mag Opdrachtgever deelnemers vervangen door andere medewerkers, mits tijdig gemeld en passend bij de opdracht.

9. Medisch uitvallen van Deelnemer tijdens het programma

9.1 Indien een Deelnemer tijdens een lopend 1-op-1 programma langdurig medisch uitvalt (aantoonbaar door een doktersverklaring of verklaring van de bedrijfsarts), kan Unlimited People – geheel naar eigen inzicht en zonder dat hieraan een recht kan worden ontleend – een tijdelijke pauze in de uitvoering van het programma toestaan.

9.2 Hervatting na een pauze vindt alleen plaats na schriftelijk overleg en bevestiging door Unlimited People. Unlimited People bepaalt of en wanneer hervatting planningstéchnisch mogelijk is, mede gelet op de beschikbaarheid van professionals en locaties.

9.3 Een toegestane pauze laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever onverlet, tenzij Unlimited People schriftelijk en uitdrukkelijk anders heeft bevestigd.

9.4 Er bestaat geen recht op restitutie of beëindiging van het programma wegens medisch uitvallen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10. Prijzen, facturatie en betaling

10.1 Prijzen staan in de offerte/opdrachtbevestiging of prijslijst, exclusief btw tenzij anders vermeld.

10.2 Unlimited People factureert het volledige overeengekomen programmabedrag direct na ondertekening van de offerte/opdrachtbevestiging, tenzij in de offerte uitdrukkelijk een andere betalingsregeling is overeengekomen.

10.3 Betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij in de offerte/opdrachtbevestiging een andere termijn is afgesproken.

10.4 Bij niet-tijdige betaling mag Unlimited People wettelijke (handels)rente en redelijke incassokosten rekenen en de uitvoering opschorten totdat betaling is ontvangen.

11. Consumenten (privé aankoop) – bedenktijd en start binnen bedenktijd

11.1 Als een Consument de overeenkomst op afstand sluit (bijv. per e-mail), geldt in veel gevallen een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

11.2 Unlimited People verstrekt de wettelijk verplichte informatie over herroeping, inclusief het herroepingsformulier of een link daarnaar, bij het sluiten van de overeenkomst.

11.3 Omdat bij burn-out vaak haast is, kan de Consument verzoeken dat Unlimited People start vóór het einde van de bedenktijd. De Consument bevestigt dat verzoek expliciet in het akkoord op het programmaplan of de offerte. Bij herroeping na start is de Consument een evenredig deel van de vergoeding verschuldigd voor reeds geleverde diensten, voor zover de wet dit toestaat.

11.4 Bij tussentijdse beëindiging door een Consument gelden de bepalingen van artikel 8.3, met dien verstande dat de dwingende regels van consumentenrecht (in het bijzonder art. 6:230o BW en gerelateerde bepalingen) te allen tijde voorgaan.

12. Privacy en vertrouwelijkheid

12.1 Unlimited People verwerkt persoonsgegevens conform haar privacystatement en de AVG.

12.2 Terugkoppeling aan Opdrachtgever over een individuele Deelnemer vindt uitsluitend plaats met voorafgaande instemming van de Deelnemer. Instemming kan blijken uit een afzonderlijke schriftelijke toestemming, waaronder begrepen een door Deelnemer ondertekende „Overeenkomst met een cliënt” of vergelijkbare toestemmingsverklaring. Terugkoppeling gebeurt bij voorkeur in aanwezigheid van de Deelnemer, tenzij de Deelnemer aangeeft dat dit niet gewenst is.

12.3 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie vertrouwelijk, tenzij een wettelijke plicht anders vereist.

13. Intellectueel eigendom

13.1 Materialen, modellen, werkwijzen, formats en documenten van Unlimited People blijven eigendom van Unlimited People, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

13.2 Opdrachtgever en Deelnemer krijgen een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de opdracht.

14. Aansprakelijkheid

14.1 Unlimited People is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gevolgschade, gederfde winst), behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid.

14.2 Als Unlimited People aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekering uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Als er geen uitkering is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht heeft betaald (of een evenredig deel).

14.3 Voor Consumenten gelden beperkingen niet voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.

15. Klachten

15.1 Klachten worden zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk (e-mail) gemeld aan office@unlimitedpeople.nl, met een duidelijke omschrijving.

15.2 Unlimited People bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen 14 dagen.

16. Overmacht

16.1 Overmacht is iedere omstandigheid buiten redelijke invloed van Unlimited People waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is.

16.2 Bij overmacht mag Unlimited People de uitvoering opschorten of de overeenkomst (gedeeltelijk) beëindigen zonder schadeplechtigheid, met verrekening van reeds geleverde prestaties.

17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Unlimited People gevestigd is, tenzij dwingend recht anders bepaalt (bij Consumenten).