

Algemene voorwaarden - Peak&Flow

Presteren in balans

Versie 5.2 - juli 2026

Artikel 1 - Definities

- 1.1 Peak&Flow: Peak&Flow - Presteren in balans, een eenmanszaak gevestigd aan de Kruisstraat 3, 4251 CT Werkendam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98492705 en bereikbaar via info@peakandflow.nl.
- 1.2 Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Peak&Flow sluit.
- 1.3 Consument: een klant die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 1.4 Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Peak&Flow en de klant voor de levering van een product of dienst.
- 1.5 Digitale producten: niet-fysieke inhoud die digitaal wordt geleverd, waaronder frameworks, blueprints, handboeken, e-books, templates, analyses en andere downloads.
- 1.6 Diensten: consulten, coaching, persoonlijke plannen, analyses en andere vormen van begeleiding of advies die Peak&Flow aanbiedt.
- 1.7 Persoonlijk plan: een op basis van door de klant verstrekte informatie opgesteld plan, rapport of adviesdocument.
- 1.8 Coachingtraject: een begeleidingstraject met een vooraf afgesproken inhoud, looptijd en vergoeding.
- 1.9 Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail, digitaal platform of een andere vorm die kan worden opgeslagen en later kan worden geraadpleegd.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van Peak&Flow.
- 2.2 Afwijkingen gelden alleen wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Wanneer een bepaling in een aanbod, offerte of individuele overeenkomst afwijkt van deze voorwaarden, gaat de individuele afspraak voor.
- 2.4 Algemene voorwaarden van een zakelijke klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Peak&Flow deze schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.5 Wanneer een bepaling ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking daarvan.
- 2.6 Dwingende wettelijke rechten van consumenten worden door deze voorwaarden niet beperkt.

Artikel 3 - Aanbod en totstandkoming

- 3.1 Het aanbod vermeldt zo duidelijk mogelijk de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst, de prijs, de wijze van levering, de looptijd en eventuele bijzondere voorwaarden.
- 3.2 Een overeenkomst komt tot stand wanneer de klant het aanbod van Peak&Flow aanvaardt en aan de daarbij gestelde voorwaarden is voldaan. Dit kan onder meer plaatsvinden via een online bestelling, digitale akkoordverklaring, e-mailbevestiging of ondertekende offerte.
- 3.3 Peak&Flow bevestigt een online overeenkomst zo spoedig mogelijk elektronisch. De bevestiging bevat of verwijst naar de overeengekomen informatie en de toepasselijke algemene voorwaarden in een vorm die de klant kan bewaren.
- 3.4 Kennelijke vergissingen, schrijffouten en evidente prijsfouten binden Peak&Flow niet, mits Peak&Flow de klant daarvan zonder onnodige vertraging op de hoogte brengt.

3.5 Peak&Flow mag een aanvraag weigeren wanneer uitvoering redelijkerwijs niet verantwoord of passend is, bijvoorbeeld wanneer de gevraagde begeleiding buiten de deskundigheid of reikwijdte van Peak&Flow valt.

3.6 Peak&Flow sluit uitsluitend overeenkomsten met klanten van 18 jaar of ouder.

Artikel 4 - Prijzen en betaling

4.1 Prijzen die aan consumenten worden getoond zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Prijzen in zakelijke offertes kunnen exclusief btw worden vermeld.

4.2 Betaling vindt plaats via de aangeboden betaalmethode, voorafgaand aan levering of binnen de termijn die op de factuur of in het aanbod staat.

4.3 Voor coaching vindt betaling maandelijks vooraf plaats. De eerste termijn is verschuldigd voor de start van het traject; volgende termijnen zijn verschuldigd voor aanvang van de betreffende maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.4 Wanneer geen andere termijn is overeengekomen, bedraagt de betalingstermijn veertien dagen na factuurdatum.

4.5 Bij niet-tijdige betaling ontvangt een consument eerst een kosteloze betalingsherinnering met een termijn van veertien dagen om alsnog te betalen. Daarna kunnen wettelijke rente en wettelijk toegestane incassokosten in rekening worden gebracht.

4.6 Een zakelijke klant is bij overschrijding van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim en is de toepasselijke wettelijke handelsrente en redelijke incassokosten verschuldigd.

4.7 Peak&Flow mag de uitvoering opschorten zolang een opeisbaar bedrag niet is betaald, voor zover dit redelijk en wettelijk toegestaan is.

Artikel 5 - Levering van digitale producten

5.1 Een digitaal product wordt geleverd op de wijze en binnen de termijn die in het aanbod is vermeld, bijvoorbeeld via een downloadlink, e-mail of persoonlijk account.

5.2 De klant is verantwoordelijk voor een geschikt apparaat, internetverbinding en software waarmee gangbare bestandsformaten, zoals pdf-bestanden, kunnen worden geopend.

5.3 Een downloadlink of toegang is persoonlijk. De klant mag deze niet delen, doorverkopen of voor anderen beschikbaar stellen.

5.4 Wanneer levering door een technische storing tijdelijk niet lukt, krijgt Peak&Flow een redelijke termijn om de toegang te herstellen of het product opnieuw te leveren.

5.5 Digitale producten moeten beantwoorden aan de beschrijving en redelijkerwijs bruikbaar zijn voor het vermelde doel. Bij een gebrek heeft de klant recht op herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding voor zover de wet dat voorschrijft.

5.6 Aanpassingen en updates die inhoudelijk uitbreiden of verbeteren zijn alleen inbegrepen wanneer dat uitdrukkelijk in het aanbod staat. Wettelijk vereiste updates of correcties die nodig zijn om het product aan de overeenkomst te laten beantwoorden, worden wel verstrekt voor zover dat van toepassing is.

Artikel 6 - Diensten, consulten en persoonlijke plannen

6.1 Peak&Flow voert diensten zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. De dienstverlening is een inspanningsverplichting; een specifiek resultaat wordt niet gegarandeerd.

6.2 Informatie op de website en in algemene digitale producten is algemeen van aard en geldt niet als persoonlijk advies, tenzij uitdrukkelijk staat dat sprake is van een persoonlijk plan of individueel advies.

6.3 De inhoud en omvang van een dienst worden bepaald door het aanbod, de intake, de offerte of de afzonderlijke overeenkomst.

6.4 Een persoonlijk plan wordt opgesteld op basis van de informatie die de klant verstrekt. De klant staat ervoor in dat deze informatie juist, volledig en actueel is.

6.5 Termijnen voor persoonlijke plannen en andere maatwerkdiensten zijn streef- of uitvoeringstermijnen, tenzij uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen.

6.6 Peak&Flow mag voor ondersteunende werkzaamheden zorgvuldig geselecteerde derden en digitale platforms inschakelen. Peak&Flow blijft verantwoordelijk voor de eigen verplichtingen uit de overeenkomst, tenzij de wet anders bepaalt.

6.7 Wanneer een dienst door toedoen van de klant niet kan worden uitgevoerd, mag Peak&Flow de daardoor ontstane redelijke extra kosten in rekening brengen.

Artikel 7 - Coaching

7.1 Een coachingtraject wordt aangegaan voor een vaste programmaduur van zes maanden, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk een andere duur staat.

7.2 De vergoeding voor coaching wordt in zes maandelijkse termijnen vooraf betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.3 Het coachingtraject eindigt automatisch na afloop van de afgesproken looptijd en wordt niet automatisch verlengd. Voortzetting vereist een nieuwe schriftelijke afspraak.

7.4 Een consument behoudt het wettelijke recht een overeenkomst van opdracht te allen tijde op te zeggen. Bij voortijdige beëindiging blijft uitsluitend een naar redelijkheid vast te stellen deel van de vergoeding verschuldigd, rekening houdend met de reeds verrichte werkzaamheden, het voordeel voor de klant, de reden van beëindiging en eventuele besparingen voor Peak&Flow. De consument is geen afzonderlijke boete of schadevergoeding verschuldigd enkel vanwege de opzegging.

7.5 Een zakelijke klant kan een coachingtraject met vaste looptijd alleen tussentijds beëindigen wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, Peak&Flow wezenlijk tekortschiet en na een redelijke hersteltermijn niet alsnog nakomt, of een andere wettelijke beëindigingsgrond bestaat.

7.6 Peak&Flow kan een coachingtraject met vaste looptijd alleen tussentijds beëindigen wanneer een gewichtige reden bestaat, wanneer de klant na een redelijke hersteltermijn wezenlijk tekortschiet, of wanneer voortzetting onveilig of redelijkerwijs niet langer van Peak&Flow kan worden verlangd.

7.7 Bij beëindiging door Peak&Flow zonder dat de oorzaak aan de klant kan worden toegerekend, wordt een vooruitbetaald bedrag voor het niet-uitgevoerde deel terugbetaald.

Artikel 8 - Afspraken, verplaatsen en annuleren

8.1 Een afzonderlijke afspraak voor een consult of coachingssessie kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst of geannuleerd, tenzij in het aanbod een andere termijn staat.

8.2 Bij annulering binnen 24 uur of bij niet verschijnen mag Peak&Flow het volledige tarief van de gereserveerde afspraak in rekening brengen, behalve wanneer dit gelet op de omstandigheden onredelijk zou zijn.

8.3 Wanneer Peak&Flow een afspraak moet verplaatsen, wordt in overleg een nieuw moment aangeboden. Als Peak&Flow de afspraak definitief annuleert, vervalt de betalingsverplichting voor die afspraak of wordt het betaalde bedrag terugbetaald.

8.4 Afspraken en sessies moeten binnen de looptijd van het betreffende product of traject worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dit gelet op de omstandigheden onredelijk zou zijn.

Artikel 9 - Herroepingsrecht voor consumenten

9.1 Een consument die online, telefonisch of anderszins op afstand een overeenkomst sluit, heeft in beginsel veertien dagen bedenktijd. Voor diensten begint deze termijn op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

9.2 De consument kan de overeenkomst binnen de bedenktijd zonder opgave van reden herroepen via een duidelijke verklaring aan info@peakandflow.nl. Het modelformulier in de bijlage kan hiervoor worden gebruikt, maar is niet verplicht.

9.3 Wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt dat een dienst tijdens de bedenktijd begint en vervolgens herroept, is de consument een evenredig bedrag verschuldigd voor het deel dat al is uitgevoerd.

9.4 Het herroepingsrecht voor een dienst vervalt nadat de dienst volledig is uitgevoerd, maar alleen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe uitvoering en heeft erkend dat het herroepingsrecht na volledige uitvoering vervalt.

9.5 Bij digitale inhoud die niet op een fysieke gegevensdrager wordt geleverd, vervalt het herroepingsrecht zodra de levering begint, maar alleen wanneer de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe levering, heeft erkend daardoor het herroepingsrecht te verliezen en daarvan een bevestiging heeft ontvangen.

9.6 Wanneer niet aan de voorwaarden voor verval van het herroepingsrecht is voldaan, behoudt de consument de wettelijke rechten.

9.7 Na een geldige herroeping betaalt Peak&Flow ontvangen bedragen terug binnen de wettelijke termijn en via hetzelfde betaalmiddel, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 10 - Verplichtingen en verantwoordelijkheid van de klant

10.1 De klant verstrekt tijdig alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor een veilige en passende uitvoering van de dienst.

10.2 De klant blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes en handelingen op basis van verstrekte informatie, producten, analyses en adviezen.

10.3 De klant meldt relevante lichamelijke of mentale klachten, aandoeningen, blessures, medicijngebruik, zwangerschap, eetproblematiek of andere omstandigheden die invloed kunnen hebben op de begeleiding, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is.

10.4 Bij pijn, duizeligheid, onwel worden, verergering van klachten of twijfel over de gezondheid stopt de klant de betreffende activiteit en neemt hij of zij zo nodig contact op met een bevoegde zorgprofessional.

10.5 De klant gebruikt producten, plannen en materialen uitsluitend voor het eigen doel en binnen de beschreven of overeengekomen context.

10.6 De klant brengt niet zelfstandig wijzigingen aan in een persoonlijk plan wanneer die wijzigingen de veiligheid of geschiktheid kunnen beïnvloeden, zonder dit met Peak&Flow of een bevoegde professional af te stemmen.

10.7 Het niet of onjuist verstrekken van relevante informatie kan gevolgen hebben voor de veiligheid en bruikbaarheid van een persoonlijk plan of advies.

Artikel 11 - Gezondheid, voeding en geen medische behandeling

11.1 De producten en diensten van Peak&Flow zijn gericht op inzicht, gedrag, belasting, herstel, voeding en duurzaam presteren. Zij vormen geen medische diagnose, behandeling of vervanging van zorg door een arts, psycholoog, diëtist of andere bevoegde zorgprofessional.

11.2 Peak&Flow schrijft geen geneesmiddelen voor en behandelt geen medische of psychische aandoeningen.

11.3 Bij medische klachten, een eetstoornis, zwangerschap, medicijngebruik of andere bijzondere gezondheidsomstandigheden wint de klant vooraf passend professioneel advies in voordat een product, plan of advies wordt toegepast.

11.4 De klant start, stopt of wijzigt geen medicatie of medische behandeling op basis van informatie, een product, plan of advies van Peak&Flow.

11.5 Peak&Flow mag de dienstverlening weigeren, onderbreken of aanpassen wanneer uitvoering naar haar redelijke oordeel onveilig, onverantwoord of buiten haar deskundigheid valt. De klant wordt in dat geval zo mogelijk verwezen naar passende professionele ondersteuning.

11.6 Resultaten verschillen per persoon en hangen onder meer af van Ausgangssituatie, uitvoering, leefstijl, belastbaarheid en omstandigheden. Uitspraken over mogelijke resultaten zijn daarom indicatief.

Artikel 12 - Intellectuele eigendom en gebruiksrecht

12.1 Alle intellectuele-eigendomsrechten op door Peak&Flow ontwikkelde producten, methodes, teksten, ontwerpen, schema's, blueprints, analyses, documenten en andere materialen blijven bij Peak&Flow of de betreffende rechthebbende.

12.2 Na volledige betaling krijgt de klant een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen gebruik.

12.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan materialen geheel of gedeeltelijk te kopiëren, delen, publiceren, doorverkopen, bewerken voor commercieel gebruik, inzetten voor begeleiding van derden of gebruiken voor het ontwikkelen van concurrerende producten of diensten.

12.4 Het is wel toegestaan om korte gedeeltes te citeren voor niet-commerciële doeleinden, mits de bron duidelijk wordt vermeld en dit wettelijk is toegestaan.

12.5 Bij ongeoorloofd gebruik mag Peak&Flow de toegang beëindigen en vergoeding vorderen van de daadwerkelijk geleden schade en redelijke handhavingskosten.

Artikel 13 - Klachten en conformiteit

13.1 De klant meldt een klacht zo spoedig mogelijk nadat deze is ontdekt en omschrijft de klacht voldoende duidelijk.

13.2 Klachten kunnen worden ingediend via info@peakandflow.nl. Peak&Flow bevestigt de ontvangst en streeft ernaar binnen veertien dagen inhoudelijk te reageren. Wanneer meer tijd nodig is, wordt de klant daarover geïnformeerd.

13.3 Een klacht schort een betalingsverplichting alleen op voor zover de wet dit bepaalt of Peak&Flow daarmee schriftelijk instemt.

13.4 Wanneer een product of dienst niet aan de overeenkomst beantwoordt, krijgt Peak&Flow eerst een redelijke mogelijkheid om het gebrek te herstellen of alsnog correct na te komen, tenzij dit niet passend of wettelijk niet vereist is.

13.5 De wettelijke rechten van consumenten bij gebrekkige digitale inhoud of dienstverlening blijven onverminderd van kracht.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

14.1 Peak&Flow is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan Peak&Flow toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of een aan Peak&Flow toerekenbare onrechtmatige daad.

14.2 De klant neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken, meldt mogelijke schade zo spoedig mogelijk en stelt Peak&Flow in staat een eventuele tekortkoming te onderzoeken en, waar mogelijk, te herstellen.

14.3 Voor zover wettelijk toegestaan is Peak&Flow niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde inkomsten of winst, gemiste besparingen, reputatieschade en verlies of beschadiging van gegevens.

14.4 Voor zover wettelijk toegestaan is de totale aansprakelijkheid van Peak&Flow beperkt tot EUR 5.000 per gebeurtenis en EUR 10.000 per klant per kalenderjaar. Gebeurtenissen die dezelfde oorzaak hebben of onderling samenhangen, gelden als één gebeurtenis.

14.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Peak&Flow en niet voor aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt, waaronder aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel voor zover veroorzaakt door een aan Peak&Flow toerekenbare handeling of nalatigheid.

14.6 Peak&Flow is niet aansprakelijk voor zover schade is ontstaan of vergroot door onjuiste, onvolledige of niet-actuele informatie van de klant, gebruik buiten de overeengekomen of beschreven context, het negeren van duidelijke waarschuwingen of instructies, zelfstandig aangebrachte wijzigingen of het niet tijdig inschakelen van een bevoegde zorgprofessional wanneer dat redelijkerwijs aangewezen was.

14.7 Niets in deze voorwaarden beperkt de wettelijke rechten van consumenten of de aansprakelijkheid van Peak&Flow verder dan wettelijk is toegestaan.

Artikel 15 - Overmacht en technische beschikbaarheid

15.1 Peak&Flow is niet gehouden een verplichting na te komen zolang nakoming wordt verhinderd door een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar invloed ligt, waaronder ziekte, storing van internet- of betaalsystemen, uitval van een essentieel platform, brand, overheidsmaatregelen, stakingen of natuurrampen.

15.2 Peak&Flow informeert de klant zo snel mogelijk en beperkt de gevolgen waar dit redelijkerwijs kan.

15.3 Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk is of de overmacht langer dan zestig dagen duurt, mogen beide partijen het nog niet uitgevoerde deel van de overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

15.4 Voor reeds correct geleverde producten of uitgevoerde diensten blijft betaling verschuldigd.

Artikel 16 - Duur en beëindiging

16.1 Een overeenkomst eindigt na volledige levering, na afloop van de afgesproken looptijd of door geldige opzegging, herroeping of ontbinding.

16.2 Peak&Flow mag een overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen wanneer de klant, na een redelijke hersteltermijn, wezenlijk tekortschiet, betalingsverplichtingen niet nakomt, de dienstverlening misbruikt of voortzetting onveilig maakt.

16.3 Een onmiddellijke beëindiging is mogelijk wanneer voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, bijvoorbeeld bij bedreiging, fraude, ernstige schending van intellectuele-eigendomsrechten of een acute onveilige situatie.

16.4 Beëindiging laat reeds ontstane betalingsverplichtingen en bepalingen die naar hun aard blijven gelden, waaronder intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en vertrouwelijkheid, onverlet.

16.5 Dwingende opzeggings-, herroepings- en ontbindingsrechten van consumenten blijven van toepassing.

Artikel 17 - Persoonsgegevens

17.1 Peak&Flow verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de privacyverklaring die op de website beschikbaar is.

17.2 Wanneer voor de dienstverlening gezondheidsgegevens of andere bijzondere persoonsgegevens nodig zijn, worden deze alleen verwerkt wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat en passende waarborgen zijn getroffen.

17.3 De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van verstrekte persoonsgegevens en informeert Peak&Flow over relevante wijzigingen.

Artikel 18 - Wijziging van de voorwaarden

18.1 Peak&Flow mag deze algemene voorwaarden wijzigen. De nieuwe versie geldt voor overeenkomsten die na de ingangsdatum worden gesloten.

18.2 Voor een lopende overeenkomst geldt een wijziging alleen wanneer dit is overeengekomen of wanneer de wijziging noodzakelijk is door wetgeving, een technisch vereiste of een redelijke aanpassing van de dienstverlening.

18.3 Bij een wezenlijke wijziging die nadelig is voor een consument, wordt de consument tijdig geïnformeerd en krijgt deze, voor zover passend en wettelijk vereist, de mogelijkheid de overeenkomst te beëindigen.

18.4 De meest recente versie wordt op de website gepubliceerd met vermelding van de versiedatum.

Artikel 19 - Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Partijen proberen een geschil eerst in goed overleg op te lossen.

19.3 Een geschil wordt voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor consumenten geldt dat deze bepaling geen afbreuk doet aan dwingende regels over rechterlijke bevoegdheid of bescherming in het land waar de consument woont.

19.4 Wanneer Peak&Flow zich in de toekomst aansluit bij een erkende buitengerechtelijke geschillenregeling, wordt de actuele informatie daarover op de website vermeld.

Bijlage 1 - Modelformulier voor herroeping

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

Aan: Peak&Flow - Presteren in balans, Kruisstraat 3, 4251 CT Werkendam, info@peakandflow.nl

Mededeling: Hierbij deel ik mee dat ik onze overeenkomst betreffende de levering van het volgende digitale product / de volgende dienst herroep:

Product of dienst:

**Besteld op / overeenkomst
gesloten op:**

Naam consument:

Adres consument:

E-mailadres:

Datum:

Handtekening: (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)