Gebruiksvoorwaarden SharedJourney

Versie 11 november 2026

Deze voorwaarden beschrijven het gebruik van SharedJourney, onze dienstverlening en de rechten en verplichtingen van gebruikers en SharedJourney.

Artikel 10 gaat over meldingen en menselijke herbeoordeling, artikel 13 over herroeping en artikel 23 over schorsing en beëindiging. Dwingend recht gaat voor deze voorwaarden.

Inhoud

1. Wie wij zijn en hoe je ons bereikt
2. Begrippen
3. Toepasselijkheid en totstandkoming
4. Doel van SharedJourney en geen medische dienstverlening
5. Leeftijd en accounts
6. Privacy en gevoelige informatie
7. Gebruikerscontent en toestemming van derden
7.1 Foto’s en korte video’s plaatsen
8. Licentie voor Gebruikerscontent
9. Huisregels en verboden gebruik
10. Contentmoderatie, meldingen en bezwaar
11. Messenger, interessegroepen en HerstelBuddy
12. Free en premium
13. Herroepingsrecht bij online aankoop
14. Looptijd en opzegging
15. Prijswijzigingen
16. Levering, beschikbaarheid en updates
17. Wettelijke kwaliteit van digitale diensten
18. Wijzigingen aan de Diensten
19. Intellectuele eigendom van SharedJourney
20. Samenwerkingen en diensten van derden
21. Aansprakelijkheid
22. Overmacht
23. Schorsing en beëindiging door SharedJourney
24. Account verwijderen en gegevens meenemen
24.1 Concepten
24.2 Prullenbak en herstel
25. Klachten
26. Wijziging van deze Voorwaarden
27. Toepasselijk recht en bevoegde rechter
28. Slotbepalingen
Bijlage - Modelformulier voor herroeping

1. Wie wij zijn en hoe je ons bereikt

SharedJourney is de handelsnaam van de eenmanszaak van Eren Emre Sonmez. Vestigings- en postadres: Theda Mansholtstraat 14, 7424 GX Deventer. KvK-nummer: 42160653. Btw-ID: NL005545557B52.

Contact: info@sharedjourney.nl of Contact support op /contact. Voor vragen, klachten, privacyverzoeken en bezwaar hoef je geen account te maken. Vermeld het relevante onderwerp, een eventuele referentie en alleen noodzakelijke informatie. Je ontvangt binnen 48 uur een reactie op een supportvraag.

Het SharedJourney-beheer behandelt supportvragen, privacyverzoeken en veiligheidsmeldingen. E-mail blijft beschikbaar wanneer je niet kunt inloggen of je account geblokkeerd is.

Zakelijk telefoonnummer: 06 3828 1150. E-mail blijft ons voorkeurskanaal voor support. Voor algemene vragen kun je ook WhatsApp gebruiken via de link op /contact. Deel gevoelige informatie via het contactformulier, niet via WhatsApp.

Voor leden en autoriteiten is info@sharedjourney.nl het contactpunt over de dienst, privacy en veiligheidsmeldingen. Je kunt in het Nederlands contact opnemen. Een bevoegde beheerder behandelt je bericht; de afhandeling is niet uitsluitend automatisch.

Het officiële SharedJourney-teamgesprek in Messenger is beschikbaar voor actieve, bevestigde leden met Free of Premium. Bestaande en nieuwe actieve, bevestigde leden krijgen één welkomstbericht in Messenger. Je kunt het team daar rechtstreeks antwoorden. Alleen het betreffende lid en bevoegd hoofdbeheer met tweestapsverificatie hebben toegang. Dit supportkanaal zet geen deeltoestemming voor gesprekken met andere leden aan en biedt geen medisch advies of spoedhulp.

2. Begrippen

In deze voorwaarden betekent: • Account: de persoonlijke registratie waarmee een gebruiker toegang krijgt tot afgeschermde onderdelen van SharedJourney; • Content: alle informatie die via SharedJourney beschikbaar wordt gesteld, waaronder teksten, foto's, profielgegevens, journeys, updates, topics, reacties, chatberichten en meldingen; • Gebruiker: een natuurlijke persoon die SharedJourney bezoekt, een account gebruikt of een overeenkomst met ons sluit; • Gebruikerscontent: content die een gebruiker zelf plaatst, uploadt, verzendt of anderszins via SharedJourney deelt; • Journey: een door een gebruiker gedeeld verhaal met ervaringen en eventuele updates rond een behandeling; • premium: de betaalde versie van SharedJourney met de functies die vóór de aankoop duidelijk in het aanbod staan; • HerstelBuddy: de besloten herstelkring waarin leden voor onderlinge steun worden gekoppeld op behandeling en vergelijkbare fase; • Diensten: de website en de daadwerkelijk beschikbare functies; een app valt er alleen onder als wij die daadwerkelijk aanbieden; • Concept: een nog niet gepubliceerde Journey of topic, privé opgeslagen voor de eigenaar; • Prullenbak: de tijdelijke herstelomgeving voor daarvoor geschikte, door de eigenaar verwijderde bijdragen; • Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

3. Toepasselijkheid en totstandkoming

1. Deze voorwaarden regelen het gebruik en de levering van de aangeboden dienst wanneer zij rechtsgeldig van toepassing zijn verklaard. Alleen een bezoek aan de website of het downloaden van deze voorwaarden sluit geen betaalde overeenkomst.

2. De definitieve voorwaarden en communityafspraken moeten vóór registratie en iedere betaalde bestelling leesbaar, downloadbaar en bewaarbaar beschikbaar zijn. De privacyverklaring is informatie, geen algemene toestemming voor alle persoonsgegevens. Waar uitdrukkelijke toestemming nodig is, staat die los van het contractakkoord.

3. Bij registratie leggen we vast welke documentversies je hebt geaccepteerd en welke privacyverklaring je hebt gelezen. Je maakt daarnaast één bewuste routekeuze: Alles toestaan voor de vier uitgelegde doelen of Zelf kiezen per doel. Je kunt alle doelen weigeren en eerst meelezen. De keuzes voor je communityverhaal, privé bewaren, besloten gesprekken en HerstelBuddy-matching staan los van het voorwaardenakkoord. Een ontbrekende keuze kun je later beheren bij Privacy en instellingen. Een nieuwe documentversie wijzigt niet achteraf je eerdere verklaring.

4. Bij een betaalde bestelling tonen we vooraf de totale prijs, functies, looptijd en verlengingswijze. De definitieve bestelknop maakt de betalingsverplichting duidelijk. Alleen een plan bekijken of selecteren sluit geen betaalde overeenkomst.

5. Een specifieke afspraak in aanbod of orderbevestiging gaat bij verschil over de kernprestatie voor op algemene tekst. Wettelijke consumentenrechten blijven steeds gelden. Nieuwe nadelige voorwaarden worden niet zonder geldige grond en vereiste informatie op bestaande vaste betaalperiodes toegepast.

4. Doel van SharedJourney en geen medische dienstverlening

1. SharedJourney is bedoeld voor het delen van ervaringen en onderlinge steun. Wij zijn geen zorgaanbieder, kliniek, medische hulpdienst of bemiddelaar voor medische behandelingen.

2. Gebruikerscontent, bijdragen van HerstelBuddy-leden en informatie op het platform zijn persoonlijke ervaringen en geen diagnose, medisch advies, behandeladvies of garantie over een resultaat.

3. Een Gebruiker blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen over gezondheid en behandeling en moet daarvoor een bevoegde zorgverlener raadplegen.

4. Bij ernstige of onverwachte klachten moet de Gebruiker contact opnemen met de eigen behandelaar, huisarts of huisartsenpost. Bij een acute of levensbedreigende situatie moet direct 112 worden gebeld.

5. Een profielbadge, accountlabel, journeyverificatie, like, stem, reputatiescore of veelbekeken bijdrage is geen medische kwaliteitsbeoordeling of bewijs dat een persoon of behandeling veilig of geschikt is.

6. SharedJourney geeft geen garantie dat ervaringen representatief, volledig, actueel of medisch juist zijn. Wij mogen misleidende of gevaarlijke gezondheidsclaims modereren volgens artikel 9.

5. Leeftijd en accounts

1. Een Account is uitsluitend beschikbaar voor personen van 18 jaar en ouder.

2. De Gebruiker verstrekt juiste, actuele en niet-misleidende registratiegegevens. Een pseudoniem of gebruikersnaam mag worden gebruikt, maar de Gebruiker mag zich niet voordoen als een andere persoon of organisatie.

3. Een Account is persoonlijk. De Gebruiker mag het Account niet verkopen, overdragen, delen of geautomatiseerd door derden laten gebruiken.

4. De Gebruiker moet inloggegevens zorgvuldig beveiligen en ons zonder onnodige vertraging informeren bij vermoedelijk misbruik of ongeautoriseerde toegang.

5. Wij mogen redelijke verificatiestappen vragen als dat nodig is voor accountbeveiliging, fraudepreventie, moderatie of naleving van de wet. Wij vragen daarbij niet méér persoonsgegevens dan redelijkerwijs nodig.

6. Wij gebruiken gebruikersmetadata of zelfverklaarde profielinformatie niet als enige grond voor beheerdersrechten of andere gevoelige autorisatiebeslissingen.

7. Per persoon is in beginsel één Account toegestaan, tenzij wij vooraf toestemming geven of een aantoonbare legitieme reden bestaat.

Weergavenamen mogen gelijk zijn. SharedJourney kent bij registratie automatisch een unieke accountnaam toe om accounts uit elkaar te houden. Bestaande accountnamen en profiellinks veranderen niet doordat de weergavenaam wordt gewijzigd. Dit maakt een accountnaam geen identiteitsbewijs en staat misleidende nabootsing van een ander niet toe.

6. Privacy en gevoelige informatie

1. SharedJourney kan informatie verwerken die zeer persoonlijk is en mogelijk iets zegt over iemands gezondheid. Hoe wij persoonsgegevens verwerken staat in onze Privacy- en cookieverklaring.

2. De privacyverklaring geeft informatie over gegevensverwerking; instemming met deze Voorwaarden is geen algemene toestemming voor persoonsgegevens of bijzondere persoonsgegevens.

3. Met je afzonderlijke verhaalkeuze deel je gepubliceerde profielteksten, Journeys, momenten, topics en reacties met alle aangemelde leden, binnen blokkades en moderatie. Voor die teksten kies je geen afzonderlijke groep lezers. Je bepaalt wel wat je plaatst en welke beschikbare fotokijkrechten gelden. Zonder verhaaltoestemming kun je eerst meelezen.

4. Journeyfoto's worden niet als openbare originele foto's aangeboden. De eigenaar kan eigen foto's bekijken ongeacht het lidmaatschap. Voor andere kijkers gelden de fotodoelgroep, eventuele goedkeuring van de eigenaar en de toepasselijke Premiumtoegang samen. premium omzeilt geen kijkrechten, blokkade of noodzakelijke toestemming. Een gevoelige-fotowaarschuwing wegklikken verleent geen toegang.

5. Een toegangsinstelling verkleint het publiek, maar voorkomt niet dat een ontvanger informatie ongeoorloofd kopieert of verder deelt. Gebruikers mogen afgeschermde Content niet zonder toestemming downloaden, vastleggen, publiceren of doorsturen, behalve voor zover de wet dat toestaat.

6. Deel geen gegevens van anderen, medische documenten, identificatiebewijzen of andere gevoelige informatie als dat niet noodzakelijk is. Verwijder namen, dossiernummers en andere identificerende gegevens voordat een document of foto wordt gedeeld.

7. Privacytoestemming kan niet via deze Voorwaarden worden afgedwongen. Waar toestemming volgens de privacywetgeving nodig is, vragen wij die afzonderlijk, specifiek en intrekbaar.

8. Bezoekers zonder account zien je profielfoto, zichtbare badges, profielnaam, titel en de eerste 140 tekens van gepubliceerde Journeys en topics. De bestaande publicatiekeuze voor behandelingen, behandeldatum en voortgang blijft gelden. Kies je bij het zelf publiceren of opslaan van een gepubliceerde Journey voor de vooraf uitgelegde ruimere openbare weergave, dan lezen bezoekers oriëntatie en voorbereiding volledig en behandeldag voor de helft. Herstel, resultaat en terugblik zijn alleen voor ingelogde leden. Bevat een Journey uitsluitend momenten uit die laatste drie fasen, dan is de helft van ieder aanwezig moment openbaar. De lengte wordt per tekst bepaald en op een woordgrens afgebroken. De titel en fase van een openbaar tekstmoment zijn zichtbaar. Deze ruimere weergave wordt per Journey vastgelegd bij je eigen publicatie of opslag, met de getoonde uitleg. Een eerdere, beperktere keuze wordt niet automatisch uitgebreid. Alleen voorwaarden accepteren of deze PDF openen geeft geen ruimere publicatietoestemming. Topics en reacties krijgen door deze Journey-keuze geen ruimere openbare toegang. Foto’s, video’s, reacties, kliniek, behandelaar, prijs, overige afgeschermde profielvelden en de niet-openbare delen van je verhaal blijven beschermd. Verborgen inhoud wordt niet aan bezoekers meegestuurd; een vervaagd scherm gebruikt veilige plaatsaanduidingen. Concepten, accountgegevens en verificatiebewijs blijven besloten. Openbare tekst en behandelgegevens kunnen gezondheidsinformatie onthullen, worden gekopieerd en via zoekmachines vindbaar zijn. Deel daar geen informatie die je alleen met leden wilt delen. Een

pseudoniem garandeert geen anonimiteit. Wij kunnen caches en kopieën bij anderen niet direct of volledig verwijderen.

9. Iedere eigenaar kan kliniek, land, prijs en behandelgegevens invullen en de eigen gegevens bekijken, ongeacht Free of premium. Welke aanvullende gegevens anderen mogen zien hangt af van hun toegang en de zichtbaarheid van de Journey. De bestaande Free-kijkrechten voor openbare teksten blijven behouden. Fotokeuzes staan hiervan los.

10. De zichtbare SharedJourney-hartjesmarkering en blokkering van slepen of rechtsklikken ontmoedigen kopiëren. Zij voorkomen geen screenshots, schermopnames, fotograferen van het scherm of misbruik van een toegestane afbeeldingslink. De huidige markering bevat geen kijkers-ID en identificeert geen persoon die een kopie maakt.

Bij een openbaar leesbaar Journey-moment kan een afzonderlijk, sterk vervaagd fotovoorbeeld verschijnen als daar een foto bij hoort. Dit voorbeeld bevat nooit de originele foto. Foto’s bij volledig afgeschermde momenten worden niet aan bezoekers getoond; de originele fotokijkrechten blijven gelden.

7. Gebruikerscontent en toestemming van derden

1. De Gebruiker blijft verantwoordelijk voor de eigen Gebruikerscontent en voor de gevolgen van het delen daarvan.

2. De Gebruiker mag alleen Content plaatsen waarvoor die voldoende rechten en, waar nodig, geldige toestemming heeft.

3. Staan andere herkenbare personen op een foto, in een video of in tekst, dan moet de Gebruiker vóór plaatsing hun toestemming hebben of een andere geldige juridische grondslag kunnen aantonen. Op verzoek moet de Gebruiker die persoon onherkenbaar maken of de Content verwijderen.

4. De Gebruiker mag geen vertrouwelijke informatie delen die aan een geheimhoudingsplicht is onderworpen.

5. De Gebruiker garandeert niet dat een persoonlijke ervaring voor anderen hetzelfde zal verlopen en presenteert een persoonlijke ervaring niet als vaststaand medisch feit.

6. Publiek toegankelijke titels, previews en auteursgegevens kunnen door zoekmachines worden geïndexeerd. Voor volledige ledeninhoud is de feitelijke toegangscontrole bepalend. Wij bieden afgeschermde originele foto's niet bewust voor openbare indexering aan. Een pseudoniem garandeert geen anonimiteit: tekst, datum, kliniek, lichaamskenmerken en een profielfoto kunnen samen herkenbaar zijn.

Bij een Journey mag je optioneel de naam van je arts of behandelaar vermelden en zelf de rol kiezen. Vul alleen informatie in die je verantwoord kunt delen. Het blijft jouw vermelding: SharedJourney presenteert dit niet als controle van diens beroepsbevoegdheid, een medische aanbeveling of een vastgestelde behandelrelatie. Je kunt de naam later wijzigen of verwijderen; de bestaande kijkrechten voor kliniekgegevens blijven van toepassing.

7.1 Foto’s en korte video’s plaatsen

Bij een Journey-moment of topic kun je maximaal twee foto’s en één video van maximaal 10 seconden toevoegen. Je kiest bij iedere foto afzonderlijk de kijkrechten; een algemene foto-voorinstelling bij registratie, profiel of Journey bepaalt die niet. Voor video kies je afzonderlijk de kijkrechten en een eventuele waarschuwing voor gevoelige inhoud; de fotokeuzes blijven ongewijzigd. Andere kijkers hebben altijd Premium én de gekozen kijkrechten en eventuele goedkeuring nodig. De eigenaar ziet eigen materiaal; bevoegde moderatie behoudt haar toezichtstoegang. Blokkades en moderatie blijven gelden.

Upload alleen eigen of rechtmatig te delen beelden en geluid. Pas bij gevoelige inhoud de waarschuwing toe en respecteer de rechten van herkenbare personen. Deel geen beelden van anderen zonder geldige grondslag. Een waarschuwing verleent geen toegang en is geen toestemming van een afgebeelde persoon.

Een zichtbare downloadknop wordt bij beschermde video’s niet aangeboden. Dit verhindert geen schermopname, screenshot of andere kopie door iemand die het materiaal kan bekijken. Deel zulke kopieën niet buiten de bedoelde kring zonder geldige grondslag.

8. Licentie voor Gebruikerscontent

1. De intellectuele-eigendomsrechten op Gebruikerscontent blijven bij de Gebruiker of de andere rechthebbende.

2. De Gebruiker geeft SharedJourney een niet-exclusieve, wereldwijde en kosteloze licentie om Gebruikerscontent technisch te hosten, op te slaan, te reproduceren, te verkleinen, te converteren, te beveiligen en binnen de door de Gebruiker gekozen zichtbaarheid te tonen, voor zover dat nodig is om de Diensten te leveren, beveiligen en modereren.

3. Deze licentie geeft ons niet automatisch het recht om persoonlijke Content in reclamecampagnes, testimonials of externe socialemediaberichten te gebruiken. Daarvoor vragen wij afzonderlijke toestemming.

4. De licentie eindigt wanneer de Gebruikerscontent definitief wordt verwijderd, behalve voor zover tijdelijke back-ups, wettelijke bewaarplichten, bewijs van moderatie of bescherming tegen rechtsvorderingen een beperkte verdere bewaring vereisen. De Privacyverklaring beschrijft de bewaartermijnen voor persoonsgegevens.

5. De Gebruiker mag een verwijderverzoek doen. Een beperkte uitzondering op wissen vereist een concrete wettelijke grond, noodzaak en passende bewaartermijn; een algemeen beroep op een mogelijk onderzoek of auditspoor is niet voldoende. Bewaarde gegevens blijven afgeschermd van normaal gebruik.

6. Deze licentie is geen toestemming om gezondheidsgegevens voor andere doeleinden te verwerken, Content te verkopen of persoonlijke bijdragen voor het trainen van externe AI-modellen te gebruiken. Daarvoor is een afzonderlijke, aantoonbare juridische beoordeling en waar vereist toestemming nodig.

9. Huisregels en verboden gebruik

De Communityafspraken werken deze grenzen uit. De Gebruiker mag SharedJourney niet gebruiken voor:

1. illegale Content of activiteiten;

2. bedreiging, intimidatie, stalking, haatzaaien, discriminatie of ernstig vernederend gedrag;

3. seksuele uitbuiting, pornografische Content en seksuele of intieme beelden van minderjarigen. Niet-seksuele behandel- of herstelfoto's van volwassenen zijn uitsluitend toegestaan als zij relevant zijn, de rechten van betrokkenen respecteren en de beschikbare waarschuwingen en fotokijkrechten worden toegepast;

4. het zonder geldige grondslag delen van persoonsgegevens, medische gegevens, privébeelden of vertrouwelijke informatie van anderen;

5. inbreuk op auteursrechten, portretrechten, merkenrechten of andere rechten van derden;

6. misleidende medische claims, gevaarlijke behandeladviezen of aansporingen om professionele zorg te vermijden;

7. verborgen reclame, spam, piramidesystemen, werving, verkoop of commerciële beïnvloeding zonder onze voorafgaande toestemming en zonder duidelijke reclamevermelding;

8. manipulatie van likes, stemmen, reputatie, trending, meldingen of andere platformsignalen;

9. scraping, ongeautoriseerde bots, malware, phishing, reverse engineering voor misbruik, beveiligingstests zonder toestemming of het omzeilen van technische toegangsbeperkingen;

10. het benaderen van Gebruikers voor ongewenste romantische, seksuele, commerciële of financiële doeleinden;

11. misbruik van meld-, bezwaar- of moderatiefuncties;

12. ieder ander gebruik dat de veiligheid, integriteit of normale werking van SharedJourney of de rechten van anderen ernstig schaadt.

De Communityafspraken concretiseren deze grenzen. Eventuele aanvullende veiligheidsuitleg mag deze Voorwaarden niet op een voor consumenten onredelijke manier uitbreiden. Een verbod laat dwingende wettelijke rechten en rechtmatig noodzakelijke bewijsvoering onverlet.

10. Contentmoderatie, meldingen en bezwaar

1. Wij onderzoeken meldingen en kunnen een bijdrage afschermen, vergrendelen, beperken of verwijderen en een account waarschuwen, tijdelijk beperken of beëindigen wegens een concrete wettelijke of contractuele grond. Wij wegen context, ernst, herhaling, bereik, aantoonbare schade, mogelijke accountovername en de rechten van alle betrokkenen. Eerlijke kritiek of een medische term is op zichzelf geen overtreding.

2. Gebruik de beschikbare meldfunctie bij een bijdrage of chat, of Contact support op /contact of info@sharedjourney.nl, ook zonder account of bij een blokkade. Vermeld de exacte vindplaats of berichtreferentie, wat er volgens jou mis is, waarom dat onrechtmatig of in strijd met de regels is en voldoende contactgegevens, behalve waar de wet een uitzondering toestaat. Bevestig dat je melding naar beste weten juist en volledig is. Stuur alleen noodzakelijke informatie; voeg geen gevoelige beelden toe wanneer een verwijzing voldoende is. Wij behandelen de melding zorgvuldig en informeren je over het besluit.

3. Een beperking wordt concreet gemotiveerd: relevante feiten en vindplaats, toepasselijke regel of wet, maatregel, aanvang, duur of herbeoordelingsmoment, reikwijdte, eventuele automatische middelen en mogelijkheden om het besluit aan te vechten. Wij geven voldoende informatie om te reageren, met bescherming van melders, derden en eventueel verboden materiaal. Alleen een algemene verwijzing naar veiligheid of een automatische score volstaat niet.

4. Je kunt binnen zes maanden na een moderatiebesluit kosteloos om menselijke herbeoordeling vragen via info@sharedjourney.nl, met als onderwerp Bezwaar moderatie. Vermeld de besluitreferentie en waarom je het niet eens bent met het besluit. Een geblokkeerd lid hoeft daarvoor niet opnieuw in te loggen of te betalen. Een bevoegde persoon beoordeelt de aangevoerde feiten; een bezwaar wordt niet uitsluitend door software afgehandeld. Als de beperking ongegrond blijkt, herstellen wij wat rechtmatig mogelijk is en beoordelen wij de financiële gevolgen volgens artikel 23. Deze mogelijkheid beperkt geen wettelijke termijn of recht op een rechter of toezichthouder.

5. De beperkte taalhulp beoordeelt combinaties van herkenbare beledigingen en persoonlijke aanspreking, en in chats ook duidelijke scheldreeksen. Eén los woord of medische term geeft op zichzelf geen waarschuwing. Voor chats zijn beperkte woorden- en contextregels beschikbaar voor Nederlands, Turks, Spaans, Duits, Engels en Frans, ook bij gemengde talen. Dit is geen volledige taalbeoordeling: dialecten, sarcasme en niet-herkende formuleringen kunnen worden gemist of verkeerd beoordeeld. De afzonderlijke controle voor journeys, topics en reacties blijft op Nederlandse aanspreekvormen gericht. De precieze werking en verschillen tussen openbare bijdragen en chats staan in de privacyverklaring. De hulp kan fouten maken, begrijpt context beperkt en legt nooit zelfstandig een accountban op. Meldingen en relevante beslissingen blijven menselijk beoordeelbaar. Ook bestaande duidelijke scheldreeksen in chatberichten kunnen bij het tonen worden afgeschermd met ***. Dit wijzigt de bestaande opgeslagen tekst niet; dezelfde contextregels gelden voor gespreksvoorbeelden, citaten en zoekresultaten.

6. Bij herhaald kennelijk misbruik van de dienst of meldfunctie kan na een passende waarschuwing een tijdelijke beperking volgen. Een onterechte maar te goeder trouw gedane melding is geen misbruik. Bij urgent gevaar, ernstig misbruik of een wettelijke plicht kan direct worden afgeschermd; wij herbeoordelen de maatregel daarna zonder onnodige vertraging.

7. Wij verstrekken gegevens aan autoriteiten uitsluitend met een geldige grond. Bij een vermoeden van een strafbaar feit dat leven of veiligheid bedreigt geldt de meldplicht van artikel 18 DSA waar toepasselijk. Wij hebben geen algemene plicht iedere bijdrage vooraf te controleren. Dat neemt niet weg dat wij concrete meldingen en eigen wettelijke verplichtingen moeten behandelen.

11. Messenger, interessegroepen en HerstelBuddy

1. Messenger biedt privégesprekken tussen twee leden. HerstelBuddy is een afzonderlijke herstelkring van maximaal vijf leden, gekoppeld op behandeling en vergelijkbare fase. Interessegroepen kies je zelf op behandelinteresse en hebben maximaal tien leden per groep. Een interesse bewijst niet dat iemand een behandeling heeft ondergaan. Groepsindeling kan uitgaan van het bij registratie opgegeven geslacht.

2. Beide deelnemers hebben voor Messenger een actief premium-lidmaatschap nodig. De volledige HerstelBuddy-groep is eveneens premium. Interessegroepen zijn ook voor Free beschikbaar met de vóór gebruik getoonde schrijf- en leeslimieten. premium omzeilt geen blokkade of kijkrecht. Beschikbaarheid van een geschikte herstelkring, een reactie of een blijvende match wordt niet gegarandeerd.

3. Chat is onderlinge steun, geen zorg, therapie, medische beoordeling of spoedhulp. Een match, badge of onlinebolletje bewijst geen identiteit, medische deskundigheid of voortdurende beschikbaarheid. Je bepaalt zelf wat je deelt en mag dempen, melden, waar beschikbaar blokkeren of een groep verlaten. Respecteer een weigering en probeer een blokkade niet met andere accounts te omzeilen.

4. Berichten en media zijn voor de toegestane deelnemers. Handmatig rapporteren kan een beperkte selectie van de relevante chatcontext aan hoofdbeheer beschikbaar maken. De automatische chattaalhulp stuurt gesprekken niet automatisch naar beheer en bewaart geen extra oorspronkelijke tekstkopie. Andere noodzakelijke toegang door bevoegde medewerkers of leveranciers is alleen toegestaan met een concrete taak en juridische grond. Wij bieden geen end-to-endversleuteling of permanente menselijke of medische monitoring.

5. Live vernieuwing verkort vertraging, maar internet-, browser- of providerproblemen kunnen ontvangst vertragen. Lees- en verzendstatussen zijn technische aanwijzingen, geen garantie dat iemand de inhoud heeft begrepen. Een statusbolletje is een benadering van recente activiteit, geen onafgebroken aanwezigheid.

6. Druk om foto’s, geld, inloggegevens, identiteits- of medische documenten te delen is verboden. Deel gesprekken of media niet buiten de bedoelde kring zonder geldige grond. Een groep verlaten verwijdert bestaande berichten niet automatisch; gebruik de beschikbare gegevens- en verwijderfuncties of dien een passend verzoek in.

12. Free en premium

1. Free kent geen lidmaatschapsprijs. Het huidige aanbod noemt tien topics en reacties in de ledencommunity gezamenlijk per kalendermaand; eigen Journeys en momenten vallen niet onder die limiet. Voor interessegroepen geldt bij Free vijftien verzonden berichten per Nederlandse kalenderdag over alle groepen samen en tachtig nieuw opgehaalde berichten per groep per dag. Eerder opgehaalde en eigen berichten blijven volgens de toegangsregels leesbaar. Verwijderde verzonden berichten tellen mee; ongebruikte ruimte schuift niet door.

2. premium kost € 6,95 per maand met maandelijkse verlenging, € 6,95 eenmalig voor één maand, of € 19,95 eenmalig voor zes maanden zonder automatische verlenging. De getoonde consumentenprijzen zijn inclusief alle toepasselijke belastingen en verplichte kosten. Het aanbod vóór de bestelling vermeldt de gekozen prijs en betalingsfrequentie.

3. Vóór je definitieve bestelling zie je de prijs, functies, start, looptijd, betalingsfrequentie en eventuele verlenging. Je ontvangt een bevestiging van je overeenkomst met de toepasselijke voorwaarden.

4. premium omvat de aangeboden functies, maar geen recht op niet-gedeelde foto’s, een gegarandeerde herstelkring, medische expertise of een foutloze verbinding. De eigenaar behoudt eigen invoer- en kijkrechten. Dwingende kwaliteits- en consumentenrechten blijven gelden.

5. Communitypunten kunnen onder de getoonde regels toegangsdagen opleveren, ook voor Free. Niveaus en beloningen zijn geen medische beoordeling en geen geldsaldo. Gratis of als beloning verleende toegang levert zonder betaling op zichzelf geen geldelijk terug te betalen aankoopbedrag op. Bestaande betaalde rechten vervallen niet door een beloning. Aantoonbaar misbruik wordt onderbouwd en evenredig gecorrigeerd; geen willekeurige afname van rechtmatig verdiende beloningen.

6. Betalingen verlopen via Mollie. De beschikbare betaalmethoden staan vóór het afrekenen vermeld. Een betalingsprobleem kan alleen volgens de wet en met passende informatie, herstelmogelijkheid en eventuele ingebrekestelling tot beperking leiden. De wet bepaalt welke kosten of schade werkelijk verschuldigd zijn; wij hanteren geen standaardboete voor een mislukte betaling.

7. Een persoonlijke ambassadeursuitnodiging is bedoeld voor één account. Er zijn maximaal 100 gebruikte ambassadeursplekken. Een beschikbare uitnodiging geeft vroege toegang, ambassadeursstatus en levenslang gratis premium vanaf de geslaagde registratie of bewuste acceptatie met een bestaand, bevestigd en actief account, zonder vaste einddatum of betaling. Bestaande bijdragen en afzonderlijke cadeaus blijven behouden. Een persoonlijk gekoppelde uitnodiging werkt alleen voor het bedoelde account. Een ongebruikte link kan door hoofdbeheer worden ingetrokken of vervangen. Een gebruikte uitnodiging kan niet nogmaals worden ingezet; de gebruikte plek komt niet opnieuw vrij. De uitnodiging legt geen verplichting op om positief over SharedJourney of een behandeling te schrijven. Alle normale huisregels, privacykeuzes en toegangsrechten blijven gelden.

Na het accepteren van een echte ambassadeursuitnodiging staat de besloten ambassadeursgroep automatisch bij Groepen in Messenger. Er is plaats voor maximaal 100 ambassadeurs. Alleen toegelaten deelnemers met toestemming voor besloten gesprekken kunnen de inhoud lezen en berichten sturen. Je kunt de groep dempen of verlaten; je eigen berichten blijven afzonderlijk te verwijderen.

8. Online aankopen zijn beschikbaar voor klanten die in Nederland wonen. Je kunt je werkelijke woonland bij je accountgegevens invullen of veranderen. Dit land is privé en staat los van je behandel- of

kliniekland. Een gratis account en een geldig ambassadeurschap geven op zichzelf geen betaalverplichting.

9. Na een bevestigde aankoop ontvang je de aankoopbevestiging met de bijbehorende voorwaarden en een PDF-factuur. Iedere betaalde maandelijkse verlenging krijgt een eigen factuur. Een bevestigde terugbetaling krijgt waar van toepassing een afzonderlijke creditfactuur die naar de oorspronkelijke factuur verwijst. Een creditfactuur is geen nieuwe aankoop en wijzigt de oorspronkelijke factuur niet. Je kunt je eigen facturen en creditfacturen bij Mijn overzicht downloaden zolang je account beschikbaar is; daarna kun je noodzakelijke financiële stukken via support opvragen.

10. Een nieuw eenmalig éénmaands- of zesmaandenpakket sluit aan op de nog resterende betaalde eenmalige looptijd, zoals vóór de bestelling wordt getoond. De oorspronkelijke pakketprijs en eerdere aankoopafspraken veranderen daardoor niet.

13. Herroepingsrecht bij online aankoop

1. Bij een online gesloten Premiumovereenkomst heeft een consument in beginsel veertien dagen bedenktijd vanaf het sluiten van de overeenkomst. Herroepen kan zonder reden via iedere ondubbelzinnige verklaring, het modelformulier achterin of de vereiste online herroepingsfunctie. Een blokkade neemt dit recht niet automatisch weg.

2. Het uitdrukkelijk verzoek om de dienst tijdens de bedenktijd te laten starten staat los van akkoord met voorwaarden. Alleen wanneer vooraf de vereiste informatie is gegeven en zo'n verzoek rechtsgeldig is gedaan, mag bij herroeping het wettelijk toegestane evenredige bedrag voor de daadwerkelijk geleverde dienst worden berekend. Wij gaan daarbij in beginsel uit van de overeengekomen totale prijs en verstreken leveringstijd; geen kunstmatig hoge startkosten of herberekening tegen een duurder los tarief.

3. Alleen inloggen, een match ontvangen of enkele berichten sturen maakt een doorlopende digitale dienst niet volledig uitgevoerd en laat de bedenktijd niet automatisch vervallen. De uitzondering voor bepaalde downloads/digitale inhoud mag niet zonder toets op het hele lidmaatschap worden toegepast.

4. Stuur je herroeping naar info@sharedjourney.nl of gebruik Aankoop herroepen op /aankoop-herroepen. Vermeld je naam en welke overeenkomst je herroept; een reden is niet nodig. Een bestel- of betaalreferentie helpt ons de aankoop terug te vinden. Bij tijdige herroeping betalen wij verschuldigde bedragen uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst terug, met hetzelfde betaalmiddel tenzij een andere kosteloze methode uitdrukkelijk is afgesproken. Ontbrekende verplichte informatie kan de bedenktijd wettelijk verlengen.

5. De online herroepingsfunctie is ook zonder account toegankelijk. Je controleert je verklaring vóór verzenden en ontvangt onmiddellijk een bevestiging met de inhoud, datum en tijd die je kunt bewaren. E-mail en het modelformulier blijven beschikbaar.

6. Waar de wettelijke regels voor digitale diensten ook op Free van toepassing zijn, blijven die rechten gelden. Een kosteloos account of het delen van persoonsgegevens sluit wettelijke bescherming niet uit.

14. Looptijd en opzegging

1. Je kunt de volgende verlenging van een maandelijks premium-lidmaatschap op ieder moment opzeggen. De betaalde periode blijft beschikbaar tot de einddatum; daarna volgt geen nieuwe verlenging of incasso. Een eenmalig éénmaands- of zesmaandenpakket stopt vanzelf na de gekozen termijn.

2. Opzeggen, herroepen, ontbinden wegens tekortkoming en een account verwijderen zijn verschillende handelingen. Je ontvangt een elektronische bevestiging van je opzegging met de einddatum. Na de wettelijke bedenktijd geven wij geen vrijwillige terugbetaling voor ongebruikte looptijd. Dit beperkt geen recht op herroeping, ontbinding, correctie van een onjuiste betaling of een verschuldigde financiële afwikkeling bij een blokkade. De opzegbevestiging volgt wanneer de stop van de verlenging is bevestigd. Bij een storing bewaren we het verzoek en onderzoeken we de uitkomst; we presenteren een onzekere stop niet als afgerond. Neem bij twijfel contact op via info@sharedjourney.nl.

3. Je zegt de volgende verlenging op via Mijn overzicht, bij Mijn abonnement. Kies Automatische verlenging stoppen en bevestig je keuze. Kun je niet inloggen, dan kun je een opzegverzoek sturen naar info@sharedjourney.nl. Wij bevestigen de einddatum en controleren eventuele al geplande betaalopdrachten.

4. Een ondubbelzinnig verzoek om definitieve accountverwijdering behandelen wij voor een rechtstreeks bij ons gesloten doorlopend lidmaatschap tevens als opzegverzoek. Wij bevestigen de financiële einddatum en gevolgen. De bedenktijd voor gegevensverwijdering veroorzaakt geen nieuwe betaalperiodes.

5. Als je bij je account een ander woonland dan Nederland opslaat of het land leegmaakt, laten we toekomstige maandverlengingen stoppen. Bij een tijdelijke storing blijft de stopopdracht bewaard voor verdere afhandeling. Een al ingezette betaling kan nog worden verwerkt en wordt waar nodig afzonderlijk gecorrigeerd volgens je wettelijke rechten. Je reeds betaalde toegang blijft behouden. Een latere keuze voor Nederland start een eerder gestopt abonnement niet opnieuw.

15. Prijswijzigingen

1. Een prijswijziging geldt niet met terugwerkende kracht en niet voor een al betaalde vaste looptijd.

2. Voor een doorlopend maandlidmaatschap informeren wij de Gebruiker ten minste dertig dagen vooraf op een duurzame gegevensdrager over een prijsverhoging, de reden en de ingangsdatum.

3. De Gebruiker kan bij een prijsverhoging kosteloos opzeggen voordat de nieuwe prijs ingaat. Een prijsverlaging kan direct worden toegepast.

4. Belastingen of heffingen kunnen aanleiding geven tot een noodzakelijke prijsaanpassing. Ook dan informeren wij de Gebruiker duidelijk, tenzij de aanpassing rechtstreeks en volledig uit een wettelijke maatregel volgt en geen keuze laat.

16. Levering, beschikbaarheid en updates

1. Betaalde toegang wordt geleverd binnen de termijn die in het aanbod en de orderbevestiging staat, doorgaans direct na een geslaagde betaling.

2. Wij spannen ons in om SharedJourney veilig en beschikbaar te houden, maar garanderen geen ononderbroken of foutloze werking. Onderhoud, beveiligingsincidenten, storingen of omstandigheden buiten onze redelijke invloed kunnen tijdelijke onderbrekingen veroorzaken.

3. Wij leveren de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om de digitale dienst tijdens de overeengekomen periode goed en veilig te laten functioneren.

4. De Gebruiker moet redelijke, duidelijk aangekondigde updates installeren of ondersteunde browserversies gebruiken. Wij informeren over de gevolgen als een noodzakelijke update niet wordt geïnstalleerd.

5. Onderhoud wordt waar redelijk vooraf aangekondigd. Bij urgente beveiligingswerkzaamheden kan dat niet altijd.

17. Wettelijke kwaliteit van digitale diensten

1. De Gebruiker heeft recht op een digitale dienst die aan de overeenkomst en de redelijke verwachtingen voldoet.

2. Werkt een betaalde of door persoonsgegevens gefinancierde digitale dienst niet zoals de Gebruiker redelijkerwijs mag verwachten, dan kan de Gebruiker ons vragen het probleem kosteloos en binnen een redelijke termijn op te lossen.

3. Als herstel onmogelijk is, wordt geweigerd, niet binnen een redelijke termijn plaatsvindt of het gebrek ernstig genoeg is, kan de Gebruiker recht hebben op prijsvermindering of beëindiging en terugbetaling volgens de wet.

4. Na wettelijke ontbinding of prijsvermindering betalen wij verschuldigde bedragen onverwijld en uiterlijk binnen veertien dagen terug, zonder terugbetalingskosten. Waar de wet dat verlangt, geven wij de eigen niet-persoonlijke Content op verzoek kosteloos terug in een gangbaar machineleesbaar formaat binnen een redelijke termijn, zonder belemmeringen. Alleen wettelijke uitzonderingen gelden; technische moeite is niet op zichzelf een algemene weigeringsgrond. Voor persoonsgegevens gelden daarnaast de privacyrechten.

5. Deze wettelijke rechten gelden naast eventuele aanvullende servicebeloften en worden daardoor niet beperkt.

18. Wijzigingen aan de Diensten

1. Wij mogen functies wijzigen om de veiligheid, privacy, toegankelijkheid, techniek, wetgeving of gebruikservaring te verbeteren, misbruik tegen te gaan of de Diensten verder te ontwikkelen.

2. Een wijziging buiten wat nodig is om de Diensten conform de overeenkomst te houden, vindt alleen plaats als de overeenkomst daarvoor een geldige grond biedt, zonder extra kosten en met duidelijke voorafgaande informatie.

3. Heeft een wijziging een meer dan geringe negatieve invloed op toegang of gebruik, dan lichten wij vooraf de wijziging, het tijdstip en het wettelijke ontbindingsrecht toe op een duurzame gegevensdrager. De consument kan kosteloos ontbinden binnen dertig dagen na die informatie, of vanaf de wijziging als dat later is. Dit recht geldt niet als de ongewijzigde, conforme dienst zonder extra kosten behouden kan worden.

4. Wij verwijderen geen kernfunctie van een lopende betaalde periode zonder een passende oplossing, prijsvermindering, vervangende prestatie of beëindigingsmogelijkheid wanneer de wet dat verlangt.

19. Intellectuele eigendom van SharedJourney

1. Alle rechten op de software, vormgeving, databankstructuur, teksten van SharedJourney, huisstijl, naam en logo berusten bij SharedJourney of haar licentiegevers.

2. De Gebruiker krijgt een persoonlijk, beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst en uitsluitend voor normaal gebruik van de Diensten. Beperking of beëindiging daarvan volgt uitsluitend de afspraken over schorsing, beëindiging en wettelijke rechten; dit is geen onbeperkt recht om betaalde toegang willekeurig in te trekken.

3. Zonder voorafgaande toestemming mag de Gebruiker geen wezenlijk deel van SharedJourney kopiëren, openbaar maken, commercieel exploiteren, scrapen of gebruiken om een concurrerende databank of dienst op te bouwen, behalve voor zover dwingend recht dat toestaat.

20. Samenwerkingen en diensten van derden

1. SharedJourney kan koppelingen of integraties bevatten met diensten van derden, zoals authenticatie-, hosting-, e-mail- of betaaldiensten.

2. Als de Gebruiker rechtstreeks een afzonderlijke overeenkomst met een derde sluit, gelden daarvoor de voorwaarden van die derde. Wij informeren de Gebruiker wanneer dat relevant is.

3. Wij blijven verantwoordelijk voor onze eigen wettelijke verplichtingen en kunnen die niet enkel door inschakeling van een derde uitsluiten.

4. Een link naar een kliniek, behandelaar of externe bron is geen aanbeveling, kwaliteitsgarantie of medische goedkeuring.

5. SharedJourney biedt de website in het Nederlands en Engels en kan in de toekomst verdere internationale deelname en samenwerkingen met cosmetische bedrijven ondersteunen. Ervaringen met behandelingen in Nederland en andere landen, bijvoorbeeld Spanje of Turkije, blijven persoonlijke ervaringen. Deze bepaling belooft geen specifieke nieuwe landenintroductie, extra taal, zakelijke accountfunctie of medische bemiddeling.

6. Een commerciële samenwerking, vergoeding, korting, gratis behandeling of ander relevant belang wordt duidelijk herkenbaar gemaakt waar dit de inhoud of presentatie beïnvloedt. Een betaald positief verhaal wordt niet als onafhankelijke review gepresenteerd. Eerlijke positieve en negatieve ervaringen worden volgens dezelfde inhoudelijke regels beoordeeld; een partner kan niet uitsluitend wegens ongunstige kritiek verwijdering eisen.

7. Een samenwerking geeft een bedrijf geen bijzondere toegang tot accounts, besloten foto’s, chats of gezondheidsgegevens. Gebruik van verhalen, beelden of persoonsgegevens voor promotie vereist een afzonderlijke geldige grond en waar nodig specifieke toestemming. Een algemene gebruikslicentie of deze voorwaarden is daarvoor onvoldoende.

8. Voor eventuele zakelijke accounts, advertenties, betaalde doorverwijzing of bemiddeling stellen wij eerst het concrete aanbod, afzonderlijke afspraken, gegevensstromen en toepasselijke regels vast. Wij informeren betrokken gebruikers vóór een nieuwe verwerking of wezenlijke wijziging. De huidige dienst wordt hierdoor niet stilzwijgend een behandelboekingsdienst of zorgaanbieder.

9. Vóór het gericht aanbieden in een nieuw land beoordelen wij de toepasselijke informatie-, taal-, consumenten-, reclame- en privacyregels en de mogelijkheden voor passende support en moderatie. Een rechtskeuze voor Nederland neemt toepasselijke dwingende bescherming niet weg. Beschikbaarheid en aangeboden functies worden vooraf duidelijk gemaakt.

21. Aansprakelijkheid

1. SharedJourney draagt de aansprakelijkheid die volgens het toepasselijke recht voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of andere wettelijke grond. Dit artikel bevat geen algemeen maximumbedrag en sluit wettelijk verschuldigde materiële of immateriële schadevergoeding niet uit.

2. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de juistheid van Gebruikerscontent, keuzes van Gebruikers, medische uitkomsten, overeenkomsten tussen Gebruikers en derden of ongeoorloofd handelen van andere Gebruikers, tenzij en voor zover de wet ons daarvoor verantwoordelijk maakt.

3. Wij zijn niet aansprakelijk voor een storing die uitsluitend wordt veroorzaakt door apparatuur, software, internettoegang of handelen van de Gebruiker of door een derde buiten onze redelijke controle, mits wij onze eigen wettelijke zorg- en beveiligingsplichten zijn nagekomen.

4. De Gebruiker moet redelijke maatregelen nemen om schade te beperken en een probleem tijdig melden, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

5. Niets in deze Voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die wettelijk niet mag worden beperkt, waaronder aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding, overlijden of letsel door ons toedoen, schending van dwingende consumentenrechten of aansprakelijkheid op grond van toepasselijke privacywetgeving.

22. Overmacht

1. Als uitvoering tijdelijk onmogelijk is door een omstandigheid buiten onze redelijke invloed, worden de betreffende verplichtingen opgeschort zolang de overmacht duurt.

2. Onder overmacht kunnen onder meer vallen: grootschalige internet- of stroomstoringen, uitval van essentiële infrastructuur, overheidsmaatregelen, oorlog, natuurrampen en ernstige cyberincidenten die ondanks passende beveiligingsmaatregelen niet redelijkerwijs konden worden voorkomen.

3. Duurt de overmacht zo lang dat verdere uitvoering redelijkerwijs niet kan worden verlangd, dan mogen beide partijen de getroffen overeenkomst beëindigen. De Gebruiker ontvangt terugbetaling voor het betaalde maar niet geleverde deel.

23. Schorsing en beëindiging door SharedJourney

1. Wij kunnen een account of functie tijdelijk beperken bij een concreet beveiligingsrisico, vermoedelijke fraude, een toepasselijke wettelijke verplichting of voldoende aanwijzingen voor een relevante overtreding. Bij verdenking onderzoeken wij eerst wat is gebeurd. Een automatische taalindicatie, een enkele melding of een medische term is op zichzelf geen definitieve grond voor een ban.

2. Een definitieve beëindiging wegens overtreding vereist een voldoende onderbouwde, toerekenbare tekortkoming die deze maatregel en haar gevolgen rechtvaardigt. Bij herstelbaar gedrag volgt in beginsel eerst een concrete waarschuwing en redelijke mogelijkheid tot herstel. Directe afscherming of beëindiging kan nodig zijn bij onder meer ernstige bedreiging, stalking, seksuele uitbuiting, zware privacyschending, fraude, doelbewuste beveiligingsomzeiling of urgent gevaar. Wij wegen ook fouten, context, herhaling en mogelijk overgenomen accounts.

3. Wij gebruiken de minst ingrijpende maatregel die het concrete doel redelijkerwijs bereikt, motiveren de reikwijdte en duur en leggen de noodzakelijke feiten afgeschermd vast. Een ban mag geen straf zijn voor eerlijke kritiek, een privacyverzoek, opzegging of een te goeder trouw ingediende klacht. Menselijke herbeoordeling en contact zonder werkend account blijven mogelijk volgens artikel 10.

4. Een terechte blokkade geeft niet automatisch recht op volledige terugbetaling van alle historische lidmaatschapsbetalingen. Voor eerder behoorlijk geleverde diensten volgt niet enkel door de blokkade restitutie. Dit beperkt geen recht op herroeping, prijsvermindering, ontbinding, schadevergoeding of terugbetaling wanneer de wet dat wel verlangt.

5. Ook bij ernstige toerekenbare overtreding vervalt het vooruitbetaalde ongebruikte deel niet automatisch als straf. Wij stellen afzonderlijk vast welk deel is geleverd, welk deel niet wordt geleverd en welke bedragen wettelijk verschuldigd zijn. Uitgangspunt voor tijdsevenredige afwikkeling is de werkelijk betaalde pakketprijs en de overeengekomen periode; een zesmaandenpakket wordt niet achteraf tegen zes duurdere losse maandprijzen herberekend.

6. Alleen aantoonbare, rechtens verhaalbare schade met causaal verband kan afzonderlijk worden gevorderd. Verrekening met een terugbetaling vindt uitsluitend plaats als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, met een gespecificeerde grond en berekening en behoud van het recht om dit te betwisten. Een vermoedelijke overtreding, gewone moderatiewerkzaamheden of interne irritatie schept geen forfaitaire schadeclaim. Geen automatische boete, algemene vrijwaring voor alle platformschade of extra administratieboete.

7. Eindigt betaalde toegang zonder voldoende aan de gebruiker toe te rekenen grond, dan betalen wij het vooruitbetaalde niet-geleverde deel terug, naast eventueel verder wettelijk herstel. Blijkt een tijdelijke blokkade onterecht of onnodig lang, dan bieden wij passend herstel, zoals herstel van toegang, verlenging of terugbetaling, zonder een wettelijk recht op geldteruggave te vervangen door verplicht tegoed.

8. Een definitieve beëindiging mag niet leiden tot nieuwe verlengingen of incasso’s voor toegang die wij niet meer leveren. Een tijdelijke onderzoeksblokkade rechtvaardigt evenmin onbeperkt doorbelasten. Wij bevestigen de financiële afwikkeling en betalen het onbetwist verschuldigde deel zonder onnodige vertraging terug; wettelijke terugbetaaltermijnen gaan voor.

9. Bij een besluit vermelden wij waar van toepassing de toegangsgevolgen, einddatum, stopzetting van verlenging, terug te betalen bedrag of concrete onderbouwing waarom een bedrag niet wordt terugbetaald. Een melding als Geen restitutie omdat je bent geband is onvoldoende. Wij mogen bezwaar niet afhankelijk maken van extra betaling, intrekking van kritiek of afstand van wettelijke rechten.

10. Blokkeren is niet hetzelfde als alle gegevens wissen. Wij bewaren alleen wat noodzakelijk en rechtmatig is voor veiligheid, een concrete rechtsvordering of een wettelijke plicht, met beperkte toegang en bewaartermijn. Eigen gegevens en privacyrechten blijven via een veilige route bereikbaar; verboden materiaal hoeft niet opnieuw ter beschikking te worden gesteld. Een algemeen mogelijk toekomstig geschil rechtvaardigt geen onbeperkte bewaring van volledige chats of gezondheidsdossiers.

24. Account verwijderen en gegevens meenemen

1. De Gebruiker kan via /account/privacy verwijdering van het Account aanvragen.

2. Voor verwijdering informeren wij over de gevolgen voor profiel, Content, premium en lopende bezwaar- of moderatieprocedures.

3. De Gebruiker kan beschikbare gegevens exporteren via /account/privacy/export of een verzoek doen volgens de Privacyverklaring.

4. Verwijdering van persoonsgegevens en Content vindt plaats volgens de Privacyverklaring, wettelijke bewaarplichten en gerechtvaardigde bewijs- en beveiligingsbehoeften.

5. Bij accountopheffing worden je eigen bijdragen, chatberichten en bijlagen via de bestaande verwijderprocedure afgehandeld. Een gesprekspartner behoudt zijn eigen verzonden berichten en bestanden in een gesloten gesprek. Groepsberichten van andere leden blijven behouden; reacties binnen een verwijderde eigen Journey of topic kunnen daarmee verdwijnen. Alleen een concrete wettelijke grond kan beperkte verdere bewaring rechtvaardigen; er is geen algemene uitzondering om je verwijderde verhaal te blijven publiceren.

6. Je kunt de verwijdering van je account nog annuleren binnen een termijn van dertig dagen voor accountverwijdering. Dit is geen verplicht uitstel voor een AVG-wisverzoek en geen garantie dat alle bijbehorende gegevens na precies dertig dagen uit elke back-up verdwenen zijn. Een formeel privacyverzoek wordt afzonderlijk behandeld. Het annuleren van accountverwijdering hervat een eerder gestopt abonnement niet.

7. Bij een account met bestellingen beoordeelt hoofdbeheer het verwijderverzoek en de noodzakelijke financiële bewaring afzonderlijk. Definitieve accountverwijdering volgt pas na de bedenktijd en nadat lopende betalingen en de stop van de verlenging zijn gecontroleerd. Een onduidelijke uitkomst kan de financiële afhandeling vertragen. Dit beperkt niet je recht om rechtstreeks een privacyverzoek of opzegverzoek te doen en verlengt de opzegtermijn van artikel 14 niet.

8. Noodzakelijke bestel-, betaal-, aankoop-, factuur- en creditbewijzen kunnen wegens wettelijke bewaarplichten los van het verwijderde account bewaard blijven. Eerder afgegeven documenten en vastgelegde afspraken worden niet achteraf herschreven. Deze financiële bewaring geeft geen grond om je Journeys, gezondheidsprofiel, foto’s of privégesprekken als financiële administratie te bewaren. Meer uitleg over gegevens, termijnen en je rechten staat in de privacyverklaring.

24.1 Concepten

1. Bij het aanmaken van een Journey of topic kun je de beschikbare invoer als concept opslaan. Opslaan publiceert niets; het concept is alleen voor de eigenaar en bevoegde dienstverlening toegankelijk. Niet-opgeslagen wijzigingen worden niet gegarandeerd bewaard.

2. De huidige functie ondersteunt maximaal twintig concepten per eigenaar. Geselecteerde Journey- en topicfoto’s kunnen privé bij het concept worden opgeslagen; JPEG, PNG en WebP zijn toegestaan tot acht MB per foto. Bij publiceren worden opnieuw de toepasselijke controles en fotokijkrechten toegepast.

3. Een verwijderd concept en de bijbehorende conceptfoto's gaan niet naar de herstelbare prullenbak. Controleer de verwijderwaarschuwing: deze verwijdering is binnen de interface definitief. Reeds verdwenen foto's of oude verwijderingen worden niet achteraf herstelbaar gemaakt.

24.2 Prullenbak en herstel

1. Geschikte, door de eigenaar verwijderde Journeys, topics, momenten en reacties verdwijnen uit de normale omgeving en kunnen in Mijn overzicht tot dertig dagen na verwijdering herstelbaar blijven. De omgeving toont de hersteltermijn. Bij een Journey of moment worden de eraan verbonden foto's voor zover van toepassing naar private prullenbakopslag verplaatst.

2. Herstel is geen omzeiling van moderatie of toegang. Een bovenliggende Journey of topic moet beschikbaar zijn; een vergrendeling, rechtmatige verwijdering, blokkade of wettelijke verplichting kan herstel verhinderen. Herstelde inhoud volgt opnieuw de actuele kijkrechten.

3. Na de hersteltermijn vervalt de herstelmogelijkheid. Definitieve technische opschoning kan in een volgende verwerkingsronde plaatsvinden. Back-ups en noodzakelijke, afgeschermde bewijsstukken volgen de privacyverklaring; er is geen belofte van wissen uit alle systemen op exact hetzelfde tijdstip.

4. Een los verwijderde foto en een verwijderd concept zijn niet opgenomen in deze herstelregeling. Een formeel AVG-wisverzoek is evenmin verplicht aan een hersteltermijn onderworpen. Reeds opgeslagen kopieën bij ontvangers en caches kunnen wij niet op afstand wissen.

25. Klachten

1. Voor vragen en klachten kun je mailen naar info@sharedjourney.nl of Contact support op /contact gebruiken, ook zonder account of bij een blokkade. Inhoudelijke, gevoelige antwoorden en bijlagen lees je op je eigen beveiligde supportpagina. De e-mail bevat alleen een algemene melding met de toegangsverwijzing. Vermeld alleen noodzakelijke identificatie en context, geen volledig medisch dossier.

2. Een ingelogd lid leest de eigen supportmelding en gedeelde antwoorden na inloggen. Bezoekers en leden zonder accounttoegang krijgen een persoonlijke, tijdelijk geldige link voor uitsluitend hun eigen vraag. Een vervolgvraag heropent dezelfde melding; afronden vraagt een bevestiging. Interne beheernotities blijven afgeschermd. Een inhoudelijk antwoord wordt niet naar de supportmailbox gekopieerd. Met Antwoord bewaren kun je het geopende antwoord zelf als tekstbestand opslaan. Aanbieding van een melding aan de mailprovider is niet hetzelfde als bezorging of lezen.

3. Je ontvangt binnen 48 uur een reactie op je supportvraag of klacht. Een reactie betekent niet dat de vraag of klacht binnen die tijd is opgelost. Voor AVG-verzoeken, spoedeisende veiligheidsmeldingen en andere wettelijke verzoeken gelden daarnaast de eigen wettelijke termijnen.

4. Moderatiebezwaar volgt ook artikel 10 en financiële klachten artikel 23. Een klacht beperkt geen mogelijkheid om de bevoegde rechter, ACM of Autoriteit Persoonsgegevens te benaderen. Wij leggen geen verplichte betaalde interne procedure, verplichte arbitrage of uitsluitend door ons gekozen rechtbank op.

5. Er is geen aansluiting bij een specifieke geschillencommissie of keurmerk bevestigd. Bij toepasselijke DSA-geschillenbeslechting informeren wij over de daarvoor geldende mogelijkheden en uitzonderingen. Het vroegere EU-ODR-platform wordt niet als beschikbare klachtenroute vermeld: dit is in 2025 beëindigd.

26. Wijziging van deze Voorwaarden

1. Wij mogen deze Voorwaarden wijzigen vanwege gewijzigde wetgeving, toezicht, beveiliging, technische ontwikkelingen, nieuwe functies of redelijke wijzigingen in onze bedrijfsvoering.

2. Wij sturen de gewijzigde Voorwaarden vóór de ingangsdatum op een duurzame gegevensdrager aan Gebruikers voor wie een lopende overeenkomst wezenlijk wordt geraakt. Alleen een algemene melding dat er “iets is gewijzigd” is niet voldoende; wij maken de relevante wijzigingen inzichtelijk.

3. Een nadelige wijziging tijdens een vaste betaalde looptijd geldt alleen als daarvoor een geldige en redelijke grond bestaat en de wet dit toestaat.

4. Bij een wezenlijk nadelige wijziging kan de Gebruiker vóór de ingangsdatum kosteloos opzeggen. Dit recht geldt niet wanneer de wijziging uitsluitend noodzakelijk is om aan dwingend recht te voldoen en de positie van de Gebruiker niet wezenlijk verslechtert.

5. Voor een nieuwe bestelling geldt de versie waarmee de Gebruiker bij die bestelling instemt.

27. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze Voorwaarden en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Deze rechtskeuze ontneemt een consument die in een ander land woont niet de bescherming van dwingende consumentenregels van het land waar die gewoonlijk verblijft.

3. Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Deze bepaling verplicht een consument niet om uitsluitend naar een door SharedJourney gekozen rechter te gaan.

28. Slotbepalingen

1. Als een bepaling nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt niet automatisch vervangen door de voor SharedJourney gunstigste uitleg; partijen en de rechter zoeken aansluiting bij dwingend recht en het doel van de bepaling.

2. Als een bepaling voor meer dan één uitleg vatbaar is, geldt bij een consumentenovereenkomst de voor de consument gunstigste redelijke uitleg.

3. Het niet direct uitoefenen van een recht betekent niet dat SharedJourney of de Gebruiker afstand doet van dat recht.

4. De Nederlandse versie is leidend, voor zover dwingend recht niet anders bepaalt.

Bijlage - Modelformulier voor herroeping

Gebruik dit formulier alleen als je wilt herroepen. Een andere ondubbelzinnige verklaring binnen de wettelijke termijn is ook geldig.

Aan: SharedJourney, ter attentie van de exploitant, Theda Mansholtstraat 14, 7424 GX Deventer; info@sharedjourney.nl.

Hierbij herroep ik onze overeenkomst voor de volgende dienst: .....

Besteld op / bestel- of accountreferentie: .....

Naam consument: .....

Adres consument: .....

E-mailadres voor bevestiging: .....

Datum: .....

Handtekening (alleen bij indienen op papier): .....

Je kunt ook een eigen ondubbelzinnige verklaring sturen of Aankoop herroepen op /aankoop-herroepen gebruiken. Een reden voor je herroeping is niet nodig.