

# Refund Policy

*Terugbetalingsbeleid*

Katrien Helsloot | kaathelsloot.com | contact@kaathelsloot.com

Last updated: April 2026 | BTW BE

---

ENGLISH

## Refund Policy

This Refund Policy applies to all purchases made via kaathelsloot.com, including digital self-coaching workbooks and individual coaching sessions offered by Katrien Helsloot (Identity & Life Redesign for Women).

### 1. Digital Products (Self-Coaching Workbooks)

#### 1.1 General Rule

Due to the nature of digital products, all sales of self-coaching workbooks are final once the download link has been sent. By completing your purchase, you explicitly consent to immediate digital delivery and acknowledge that you waive your 14-day right of withdrawal under the EU Consumer Rights Directive (2011/83/EU) and Belgian consumer law, as permitted under Article 16(m) of that Directive.

#### 1.2 Exceptions

A refund may be granted in exceptional circumstances at the discretion of Katrien Helsloot, for example:

- The file is corrupted or cannot be opened, and a functioning replacement cannot be provided
- Duplicate payment occurred due to a technical error

In such cases, please contact contact@kaathelsloot.com within 7 days of purchase with a description of the issue and your order confirmation. We aim to resolve all queries within 5 business days.

## **2. Coaching Sessions**

### **2.1 Payment**

Coaching sessions are paid in advance at the time of booking via the website. By completing payment, the session is confirmed.

### **2.2 Cancellation & Refund Tiers**

The following cancellation and refund policy applies to all individual coaching sessions:

- Cancellation within 24 hours of the scheduled session time: no refund
- Cancellation between 24 and 48 hours before the scheduled session: 50% refund of the session fee
- Cancellation more than 48 hours before the scheduled session: 100% refund of the session fee
- Cancellation due to illness: 100% refund of the session fee, upon submission of a valid medical certificate (doctors' note)

### **2.3 How to Cancel**

All cancellations must be communicated in writing by email to [contact@kaathelsloot.com](mailto:contact@kaathelsloot.com). Please include your full name, the date and time of the session, and the reason for cancellation. The timestamp of the email received by us determines which refund tier applies.

### **2.4 Refund Processing**

Approved refunds are processed via Stripe to the original payment method within 5 to 10 business days, subject to Stripe's processing timelines. Refund timelines are outside our direct control once the refund has been initiated.

### **2.5 No-Show Policy**

Failure to attend a session without prior cancellation notification is treated as a cancellation within 24 hours and no refund will be issued.

### **2.6 Cancellation by Katrien Helsloot**

In the unlikely event that Katrien Helsloot must cancel a session, the client will receive a full refund or, if preferred, the session will be rescheduled at no additional cost. Notification will be provided as early as possible.

### 3. Contact

For any questions regarding this Refund Policy, please contact:

Katrien Helsloot

Martijn van Torhoutstraat 83A, 9700 Oudenaarde, België

contact@kaathelsloot.com

This Refund Policy is governed by Belgian law and EU consumer protection legislation, including the Consumer Rights Directive 2011/83/EU and the Belgian Code of Economic Law (Wetboek van economisch recht).

---

NEDERLANDS

## Terugbetalingsbeleid

Dit Terugbetalingsbeleid is van toepassing op alle aankopen via kaathelsloot.com, inclusief digitale zelfcoaching-werkboeken en individuele coachingsessies aangeboden door Katrien Helsloot (Identity & Life Redesign for Women).

### 1. Digitale producten (zelfcoaching-werkboeken)

#### 1.1 Algemene regel

Wegens de aard van digitale producten zijn alle verkopen van zelfcoaching-werkboeken definitief zodra de downloadlink is verstuurd. Door uw aankoop te voltooien, stemt u uitdrukkelijk in met de onmiddellijke digitale levering en erkent u dat u afstand doet van uw herroepingsrecht van 14 dagen op grond van de Europese Richtlijn Consumentenrechten (2011/83/EU) en de Belgische consumentenwetgeving, zoals toegelaten onder artikel 16(m) van die Richtlijn.

#### 1.2 Uitzonderingen

Een terugbetaling kan in uitzonderlijke gevallen worden toegekend naar goeddunken van Katrien Helsloot, bijvoorbeeld:

- Het bestand is beschadigd of kan niet worden geopend, en een werkende vervanging kan niet worden geleverd
- Er heeft zich een dubbele betaling voorgedaan door een technische fout

Neem in zulke gevallen binnen 7 dagen na aankoop contact op via contact@kaathelsloot.com met een beschrijving van het probleem en uw bestelbevestiging. Wij streven ernaar alle vragen binnen 5 werkdagen op te lossen.

## **2. Coachingsessies**

### **2.1 Betaling**

Coachingsessies worden vooraf betaald op het moment van boeking via de website. Door de betaling te voltooien, is de sessie bevestigd.

### **2.2 Annulatie- en terugbetalingstiers**

Het volgende annulatie- en terugbetalingsbeleid is van toepassing op alle individuele coachingsessies:

- Annulatie binnen 24 uur vóór het geplande sessietijdstip: geen terugbetaling
- Annulatie tussen 24 en 48 uur vóór de geplande sessie: 50% terugbetaling van de sessievergoeding
- Annulatie meer dan 48 uur vóór de geplande sessie: 100% terugbetaling van de sessievergoeding
- Annulatie wegens ziekte: 100% terugbetaling van de sessievergoeding, mits voorlegging van een geldig doktersattest

### **2.3 Hoe annuleren**

Alle annulaties dienen schriftelijk per e-mail te worden meegedeeld aan [contact@kaathelsloot.com](mailto:contact@kaathelsloot.com). Vermeld uw volledige naam, de datum en het tijdstip van de sessie en de reden voor annulatie. Het tijdstip van ontvangst van de e-mail bepaalt welke terugbetalingstier van toepassing is.

### **2.4 Verwerking van terugbetalingen**

Goedgekeurde terugbetalingen worden via Stripe verwerkt naar de oorspronkelijke betaalmethode binnen 5 tot 10 werkdagen, afhankelijk van de verwerkingstermijnen van Stripe. De tijdlijn van terugbetalingen valt buiten onze directe controle zodra de terugbetaling is ingediend.

### **2.5 Beleid bij afwezigheid**

Niet aanwezig zijn bij een sessie zonder voorafgaande annulatie wordt beschouwd als een annulatie binnen 24 uur en geeft geen recht op terugbetaling.

### **2.6 Annulatie door Katrien Helsloot**

In het onwaarschijnlijke geval dat Katrien Helsloot een sessie moet annuleren, ontvangt de cliënt een volledige terugbetaling of, indien gewenst, wordt de sessie kosteloos verzet. U wordt zo vroeg mogelijk op de hoogte gesteld.

### **3. Contact**

Voor vragen over dit Terugbetalingsbeleid kunt u contact opnemen met:

Katrien Helsloot

Martijn van Torhoutstraat 83A, 9700 Oudenaarde, België

[contact@kaathelsloot.com](mailto:contact@kaathelsloot.com)

Dit Terugbetalingsbeleid wordt beheerst door het Belgisch recht en de Europese consumentenbeschermingswetgeving, waaronder de Richtlijn Consumentenrechten 2011/83/EU en het Belgische Wetboek van economisch recht.