

ALGEMENE PRAKTIJKVOORWAARDEN Hart & ZielsWerk

Artikel 1. Definities

1. De coach/therapeut: Mireille Schouten, Hart & ZielsWerk / HartenZielsWerk
2. De cliënt; de wederpartij van Hart & ZielsWerk
3. Coaching, therapie, incidentele adviezen, diagnoses, losse verrichtingen, levering van supplementen en/of medicamenten, dan wel andere incidentele diensten die door de coach/therapeut/natuurgeneeskundige in opdracht van cliënt worden uitgevoerd.
4. Traject: een overeenkomst betreffende meerdere losse diensten/verrichtingen en/of een overeenkomst waaruit gedurende langere tijd losse diensten/verrichtingen voortkomen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle overeenkomsten tussen de coach/therapeut/natuurgeneeskundige enerzijds en de cliënt anderzijds zijn onder uitdrukkelijke uitsluiting van andere Algemene Voorwaarden uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
2. Acceptatie van een prijsafpraak c.q. het op andere wijze tot stand komen en/of voortzetten van een overeenkomst houdt in dat de cliënt de toepassing van de Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en afstand doet van de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de cliënt.
3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien deze schriftelijk door de coach/therapeut/natuurgeneeskundige zijn bevestigd. In dit geval blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

Artikel 3. Totstandkoming en wijziging overeenkomst

1. Een overeenkomst kan zowel een traject als losse diensten/verrichtingen betreffen.
2. Een overeenkomst tussen de coach/therapeut/natuurgeneeskundige en de cliënt komt tot stand door een schriftelijke acceptatie van de prijsafpraak door de patiënt/cliënt of een mondelinge bevestiging van een individueel consult.
3. Indien een acceptatie van een prijsopgave voorbehouden en/of wijzigingen inhoudt, komt de overeenkomst pas tot stand nadat de coach/therapeut/natuurgeneeskundige schriftelijk heeft ingestemd met deze voorbehouden en/of wijzigingen.
4. Wijzigingen van dan wel aanvullingen op de overeenkomst komen slechts tot stand nadat beide partijen deze schriftelijk of ingeval van een individueel consult mondeling hebben bevestigd.

Artikel 4. Duur overeenkomst en ontbinding

1. Tenzij in de overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een traject c.q. losse diensten/verrichtingen. Na afloop van de overeengekomen contractperiode kan de overeenkomst in overleg tussen beide partijen worden verlengd.
2. Ieder der partijen is, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief te ontbinden indien:
 - De wederpartij één of meer van haar verplichtingen niet heeft nagekomen en nalatig is aan haar verplichtingen te voldoen binnen een aan haar bij aangetekende brief voor nakoming gestelde termijn, tenzij de tekortkoming(en) van dusdanige aard of geringe betekenis is (zijn) dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardigen.
 - Voor de wederpartij faillissement of surséance van betaling wordt aangevraagd of verleend, dan wel maatregelen worden getroffen die duiden op beëindiging of staking van de onderneming.

Artikel 5. Annulering

1. De praktijk heeft geen secretariaat. In voorkomende gevallen derhalve gaarne via een telefonisch tekstbericht (sms of whapp oid.) naar 06-83613658; danwel via een mailbericht aan mireille@hartenzielswerk.nl afmelden. Sessies worden in principe niet onderbroken (calamiteiten daargelaten) voor berichten van buitenaf.
2. Annulering van afspraken voor individuele personen voortvloeiend uit een overeenkomst dient uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip te geschieden. Vervanging door een andere persoon, geregeld door de cliënt wordt niet als annulering beschouwd.
3. Voor annulering van consulten gelden de volgende annuleringsvoorwaarden.
 - Bij annulering tot 48 uur voor aanvang is de cliënt geen kosten verschuldigd.
 - Bij annulering 24 uur voor aanvang van een consult is de cliënt 50% van het bedrag voor het consult verschuldigd.
 - Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van een consult is de cliënt 100% van het bedrag voor het consult verschuldigd.

- Indien een consult op verzoek van een cliënt wordt verschoven naar een latere datum is de cliënt bij verschuiving tot 48 uur voor aanvang van het consult geen kosten verschuldigd, binnen 48 uur voor aanvang 50% van het bedrag voor het consult en binnen 24 uur voor aanvang van het consult het volledige bedrag.
- Indien annulering niet of te laat geschiedt, is de coach/therapeut/natuurgeneeskundige gerechtigd de betreffende dienst(en) in rekening te brengen onverkort het recht op betaling van alle in deze door hem/haar gemaakte kosten.
- De coach/therapeut/natuurgeneeskundige is in redelijkheid gerechtigd een reeds geplande afspraak te wijzigen wat betreft tijdstip. Dan zal zij dit eveneens uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip dienen kenbaar te maken, waarbij voor de cliënt de meest gunstige reistijd zal worden aangehouden.

Artikel 6. Geheimhouding, dossierbeheer en inzage recht.

1. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige zal alle informatie betreffende de cliënt die zij verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand stellen, behoudens voor zover coach/therapeut/natuurgeneeskundige daartoe verplicht is of de coach/therapeut/natuurgeneeskundige toestemming heeft verkregen.
2. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige zal een geheimhoudingsplicht zoals beschreven in lid 1 opleggen aan haar medewerkers en eventuele bij de uitvoering van diensten ingeschakelde derden.
3. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige zal volgens van tevoren gemaakte afspraken kwantitatieve rapportages over trajecten op aanvraag van de cliënt verstrekken, met inachtneming van de wet op privacy anno 2006.

Artikel 7. Tarieven

De tarieven voor consulten zijn gebaseerd op de meest recente tarievenlijst en/of worden vermeld in de offerte voor de betreffende dienstverlening.

Artikel 8. Facturering en betaling

- Dienstverlening voor cliënten zal door de coach/therapeut/natuurgeneeskundige volgens afspraak middels een factuur in rekening worden gebracht.
- Facturering vindt plaats op basis van de tussen partijen overeengekomen tarieven en aantallen verrichtingen bij aanvang van de dienstverlening.
- Gesprekken met derden, die op verzoek van cliënt(en) plaatsvinden, worden in rekening gebracht bij de cliënt.
- Wanneer op verzoek schriftelijke verslaglegging naar derden wordt verstuurd wordt dit in rekening gebracht.
- Cliënt is verantwoordelijk voor betaling van de factuur. De betalingsverplichting staat los van mogelijke vergoedingen door verzekeraars, PGB of andere vergoedingsmogelijkheden.
- Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de particuliere cliënt liefst direct aansluitend middels pinbetaling, maar anders binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enig beroep op verrekening, aan de coach/therapeut/natuurgeneeskundige te betalen.
- Indien sprake is van een traject kunnen partijen een betaling in termijnen overeenkomen.
- Bij overschrijding van de betalingstermijn is de cliënt, zonder dat ingebrekestelling is vereist, in verzuim.

De coach/therapeut/natuurgeneeskundige is gerechtigd haar verplichtingen tot het verrichten van diensten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken op te schorten. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige zal de cliënt tijdig op de hoogte stellen van vernoemde opschorting van haar dienstverlening. De cliënt is met ingang van voornoemde datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts komen alle buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de cliënt. Onder incassokosten vallen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Bij de uitvoering van de dienstverlening van de coach/therapeut/natuurgeneeskundige is sprake van een inspanningsverplichting.
2. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige heeft echter geen resultaatverplichting. Dit betekent dat de cliënt voor wat betreft de invloeden, uitwerking, en gevolgen van de therapie, positief dan wel negatief, zelf verantwoordelijk is. Nader uitgewerkt betekent dit:
 - a. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige geeft op geen enkele wijze een geneeskundige garantie af noch is zij op enige wijze aansprakelijk voor medische complicaties die zich ten tijde

dan wel na uitvoering van haar dienstverlening (gevolgschade), bij de cliënt voordoen welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de coach/therapeut/natuurgeneeskundige.

b. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de cliënt door de coach/therapeut/natuurgeneeskundige mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

3. De aansprakelijkheid van de coach/therapeut/natuurgeneeskundige voor schade voortvloeiend uit de door hem/haar- eventueel met inschakeling van niet ondergeschikten- verrichte diensten is beperkt tot maximaal het bedrag hetwelk in rekening is gebracht aan de cliënt en geadviseerde supplementen c.q. medicijnen.

4. De cliënt is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij de coach/therapeut/natuurgeneeskundige aansprakelijk wil stellen.

5. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door haar geadviseerde supplementen, medicijnen. De leverancier van deze supplementen, medicijnen, is hiervoor verantwoordelijk en aanspreekbaar. De coach/therapeut/natuurgeneeskundige zal zover het in zijn/haar vermogen ligt meewerken aan de juiste afhandeling van een klacht over de geadviseerde supplementen, medicijnen.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de dienstverlening van de coach/therapeut/natuurgeneeskundige is Nederlands recht van toepassing.

2. In geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de dienstverlening van de coach/therapeut/natuurgeneeskundige, die tot de competentie van de rechtbank behoren, is uitsluitend de Rechtbank bevoegd.

Artikel 11. Klachtenregeling

1. Heeft u klachten over de manier waarop u geholpen wordt, bespreek dit eerst met uw coach/therapeut/natuurgeneeskundige. Praktijk Hart & ZielsWerk is aangesloten bij de VBAG en RBCZ. Is uw ongenoegen niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van de VBAG= Vereniging ter Bevordering van Alternatieve Geneeswijze; zie hiervoor de site: <https://vbag.nl/algemene-informatie/klachten.html> en/of de klachtencommissie van het RBCZ= Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg ; zie hiervoor de site: <https://www.rbcz.nu/een-klacht-indienen1.html> .