

# Algemene voorwaarden

*Laatst gewijzigd 11-03-2022*

Net zoals in liefdesrelaties, is het in een zakelijke relatie ook belangrijk dat de afspraken duidelijk zijn. Hieronder staan de afspraken beschreven waarmee je akkoord gaat zodra je diensten afneemt. Als je hier vragen over hebt, kun je me altijd bereiken op via [info@praktijkderelaties.nl](mailto:info@praktijkderelaties.nl)

## **1. Voor wie gelden deze algemene voorwaarden?**

Zodra je diensten afneemt bij Praktijk de Relaties (Kamer van Koophandel nummer 85681865) gelden deze voorwaarden. De overeenkomst komt tot stand door het doorlopen van het bestelproces met als onderdeel de acceptatie van de Algemene Voorwaarden.

## **2. Uitleg van de termen die we in deze algemene voorwaarden gebruiken**

- a. De therapeut: iedere natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft tot de diensten van Praktijk de Relaties
- b. Cliënt: een persoon of een bedrijf die diensten afneemt bij Praktijk de Relaties
- c. Overeenkomst: een afspraak die is aangegaan tussen Praktijk de Relaties en de Cliënt. In verreweg de meeste gevallen wordt er gewerkt met de 2 pakketten: 'De online cursus light' en 'De online cursus pro'. De overeenkomst is wanneer de Cliënt de betaling heeft gedaan van een van deze pakketten. Op dat moment gaat de Cliënt akkoord met het afnemen van het pakket.
- d. Contract: Een contract is een bijlage waarin afspraken beschreven staan die aanvullend zijn op 1 van de 2 pakketten die zijn afgenomen. Het is dus altijd een aanvulling op de algemene voorwaarden.
- e. Praktijk de Relaties: Melissa Meggelaars, eigenaar van de website 'Praktijk de relaties'. Kamer van Koophandel onder nummer 85681865, hierna te noemen 'Praktijk de Relaties'.

## **Rechten en plichten**

- a. Praktijk de Relaties garandeert niet dat informatie op de Website altijd correct, actueel of volledig is.
- b. Praktijk de Relaties behoudt zich het recht voor de inlogprocedure en/of de Inloggegevens van de Klant te veranderen indien zij dit noodzakelijk acht in het belang van het functioneren van de Website.
- c. Praktijk de Relaties spant zich in om de Diensten continu ter beschikking te stellen maar garandeert niet dat de Diensten te allen tijde beschikbaar zijn.
- d. Praktijk de Relaties behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de Cursussen.
- e. Praktijk de Relaties kan de Cursussen mogelijk uitbreiden met modules die nieuwe kennis bevatten. Cursussen en modules die aan nieuwe gebruikers tegen betaling worden aangeboden, vallen niet automatisch onder de reikwijdte van de Overeenkomst. Indien Klant gebruik wenst te maken van deze Cursussen en modules dient hij hierover nadere afspraken te maken met Praktijk de Relaties.
- f. Praktijk de Relaties verzorgt een elektronische nieuwsbrief waarin de Cliënt wordt geïnformeerd over nieuws en ontwikkelingen van de Cursussen van Praktijk de Relaties en artikelen die op de Website zijn geplaatst. Tenzij de Cliënt

aangeeft hierop geen prijs te stellen, ontvangt de Cliënt deze elektronische nieuwsbrieven op het e-mailadres dat tijdens het registratieproces is verstrekt.

### **3. Wat mag je verwachten bij het uitvoeren van de overeenkomst 'De online cursus'**

- a. De therapeut zal de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap en de verschillende beroepscode's uitoefenen.
- b. De therapeut heeft een inspanningsverplichting jegens de Cliënt; nooit een resultaatverplichting.
- c. De praktische uitvoering van de overeenkomst bestaat uit het voeren van gesprekken, aanvullend op de cursus.
- d. De diensten worden altijd online geleverd via ZOOM of Microsoft Teams.
- e. De overeenkomst kan zowel door Cliënt als door therapeut beëindigd worden 24 uur voorafgaand aan de afspraak. Het is niet nodig om hier een reden bij te geven. Een afzegging dient schriftelijk, telefonisch of per e-mail plaats te vinden.
- f. De therapeut kan aangeven wanneer hij of zij denkt dat een opdracht afgerond is, maar zal door nooit formele afspraken over maken.
- g. Als therapeut Cliënt doorverwijst naar (een) andere behandelaar(s) is therapeut niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor de geschiktheid van deze. De Cliënt beslist zelf of hij of zij ingaat op de suggestie van de therapeut.
- h. Praktijk de Relaties is niet gebonden aan kennelijke fouten en verschrijvingen in aanbod op de website.
- i. Praktijk de Relaties heeft recht zonder opgaaf van reden het verlenen van (nadere) diensten aan een (potentiële) Cliënt te weigeren.

### **4. Tarieven**

- a. Alle tarieven worden vermeld in de door therapeut aan Cliënt op de website.
- b. De tarieven van relatietherapie zijn niet vrijgesteld van btw.
- c. Relatietherapie wordt niet vergoed door de zorgverzekeraar
- d. De tarieven gelden voor de tijd die voor de afspraak is vrij gemaakt. Wanneer de behandeling eerder klaar is, wordt de overgebleven tijd niet in korting gebracht op de factuur.

### **5. Betalingsvoorwaarden**

- a. De Cliënt draagt er zorg voor dat de NAW gegevens die nodig zijn om de factuur op te maken, binnen 7 dagen na het eerste verzoek aan Praktijk de Relaties worden verstrekt.
- b. Betalingen dienen door Cliënt binnen 14 dagen na ontvangst van een factuur te worden betaald tenzij anders overeengekomen.
- c. Bij niet tijdige betaling is Cliënt van rechtswege in verzuim. Behandelaar stuurt dan een betalingsherinnering en zal overgaan tot het overdragen aan een incassobureau indien niet aan de betalingsverplichtingen voldaan wordt. Wij gebruiken hiervoor [www.mensincasso.nl](http://www.mensincasso.nl), een bureau dat we specifiek hebben geselecteerd op een menselijke manier van werken. De incassokosten zijn in dit geval voor de Cliënt.

### **6. Afspraken verzetten/afzeggen**

- a. De therapeut behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van overmacht (waaronder: ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare en een andere gebeurtenis buiten de wil of schuld van de Behandelaar, die de Behandelaar niet kon voorzien), waardoor Behandelaar zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- b. Bij afzeggingen of verzetten van gesprekken, door Cliënt binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, wordt 100% van het afgesproken bedrag in rekening gebracht bij de Cliënt.

## **7. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding**

- a. De inhoud van de gesprekken is strikt vertrouwelijk. Niets dat is besproken is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de therapeut als de Cliënt. Echter, als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de therapeut om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden.
- b. Op alle communicatiemiddelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de therapeut en de Cliënt degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen zich er van bewust te zijn dat email, whatsapp etc. door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.

## **8. Aansprakelijkheid**

- a. De therapeut is nimmer aansprakelijk voor emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen of handelingen die de Cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg of na gesprekken met de therapeut.
- b. De therapeut is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Behandelaar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie of immateriële schade.
- c. Als de therapeut aansprakelijk is voor directe schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag van de sessie waar deze betrekking op heeft en in ieder geval tot het bedrag van de door de assuradeur van de therapeut in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- d. Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Cliënt en de therapeut gezamenlijk doorbrengen als daarna.

## **9. Klachtenprocedure en overige bepalingen**

- a. We staan altijd open voor feedback en vragen daar ook specifiek na aan het einde van een traject middels een evaluatieformulier. Wanneer je op een later moment nog een klacht hebt, horen we daar ook graag van. We vragen je in dit geval de klacht zo uitgebreid mogelijk op papier te zetten. Wij nemen deze klachten serieus en komen zo snel mogelijk bij je terug. De weinige keren dat dit is gebeurd, zijn we hier altijd nog uitgekomen.
- b. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig de regeling in artikel 12a kan Cliënt gebruik maken van de Klacht- en Tuchtrect regeling van de Nederlandse vereniging voor Relatie en Gezinstherapie ([www.nvrg.nl](http://www.nvrg.nl)).

## **10. Aantekeningen en (bijzondere) Persoonsgegevens**

- a. Cliënt is zich ervan bewust dat de therapeut bijzondere en algemene Persoonsgegevens (als bedoeld in de AVG) van Cliënt nodig heeft om de opdracht deskundig te kunnen uitvoeren. De therapeut maakt aantekeningen op papier (en digitaal) van hetgeen tijdens de therapiesessies ter sprake komt, aangevuld met eigen aantekeningen en slaat deze gegevens indien nodig op, zolang de therapiesessies voortduren tot twee jaar na de laatste therapiesessie. Cliënt geeft de therapeut door het accepteren van de offerte of het aangaan van een overeenkomst hier uitdrukkelijk toestemming voor.
- b. Cliënt geeft tevens toestemming aan de therapeut om aantekeningen te vernietigen na het laatste (ingeplande) gesprek tussen partijen.
- c. Het privacy statement van de therapeut is van toepassing op deze overeenkomst. Het privacy statement is te vinden op: [www.praktijkderelaties.nl/privacybeleid](http://www.praktijkderelaties.nl/privacybeleid)
- d. Informatie naar derden is alleen mogelijk met de toestemming van de Cliënt.

### **11. Geen Crisisdienst**

De therapeut heeft geen crisisdienst. In geval van crisis en Cliënt geen contact kan krijgen met de therapeut dan dient Cliënt contact op te nemen met Cliënt 's huisarts (tijdens kantooruren) of met de huisartsenposten (buiten kantoor tijden). In geval van nood, bel 112.

### **12. Wijziging van de voorwaarden**

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst. Bij een verlenging zijn de dan geldende voorwaarden van toepassing.

### **13. Toepasselijk recht**

Op de door de therapeut gedane offertes en aangegane overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### **14. Geschillenbeslechting**

Alle geschillen van welke aard ook verband houdende met/voortvloeiende uit aangegane overeenkomsten en verrichte diensten of leveringen worden berecht door de bevoegde rechter.

### **15. Garantie en refunds**

- a. Praktijk de Relaties staat in voor de geleverde dienst in overeenstemming met wat de Cliënt op grond van de overeenkomst redelijkerwijze mag verwachten. Mochten zich niettemin gebreken voordien in de online cursus, dan zal zij deze gebreken (laten) herstellen.
- b. De Cliënt heeft recht om de betaling terug te draaien als de aangeschafte cursus niet overeenkomt met de verwachtingen. De klant moet, om aanspraak te maken op restitutie van de betaling binnen 30 dagen via mail contact opnemen met Praktijk de Relaties ([info@praktijkderelaties.nl](mailto:info@praktijkderelaties.nl)). De gegevens van de Cliënt worden daarna verwijderd.