

# Algemene Voorwaarden



## 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en overeenkomsten van of met Relatiepraktijk De Kim te Enkhuizen. Kamer van Koophandel nummer 67808948 te Enkhuizen.

## 2. Bedrijfsomschrijving

Relatiepraktijk De Kim. Praktijk voor Relatietherapie en individuele therapie te Enkhuizen. Is een VOF en onderdeel van UPGOING.

## 3. Definities

- a. Opdrachtnemer: Relatiepraktijk De Kim. Praktijk voor Relatietherapie en individuele therapie te Enkhuizen.
- b. Opdrachtgever: De cliënt.
- c. Overeenkomst: een digitaal dan wel schriftelijk vastgelegd contract tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

## 4. Uitvoering van de overeenkomst

- a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de Opdrachtgever; nooit een resultaat verplichting.
- c. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- d. De praktische uitvoering van de overeenkomst bestaat uit het voeren van gesprekken. Opdrachtgever heeft nooit de verplichting gesprekken van opdrachtgever af te nemen.
- e. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- f. De overeenkomst kan door zowel door opdrachtgever als door opdrachtnemer zonder opgaaf van redenen worden beëindigd. Een beëindiging dient schriftelijk of per mail plaats te vinden.
- g. Na beëindiging van de overeenkomst blijft de verplichting van opdrachtnemer bestaan om openstaande rekeningen aan opdrachtgever te voldoen.
- h. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

# Algemene Voorwaarden

## 5. Tarieven en offertes

- a. Alle tarieven worden vermeld op de website [www.relatiepraktijkdekim.nl](http://www.relatiepraktijkdekim.nl)
- b. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- c. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

## 6. Betalingsvoorwaarden

- a. In het geval van facturering achteraf dient betaling binnen 7 dagen na de factuurdatum te zijn voldaan op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- b. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Daarmee is opdrachtgever vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.
- c. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen vijf dagen na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

## 7. Tekortkomingen

### Afspraken Verzetten/Afzeggen

- a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van overmacht (te weten ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare), waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
  - Bij annulering tot 48 uur voor aanvang is de cliënt geen kosten verschuldigd.
  - Bij annulering 24 uur voor aanvang is de cliënt 50% van het uurtarief van de afspraak verschuldigd.
  - Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak is de cliënt 100% van het uurtarief verschuldigd.
  - Indien een afspraak op verzoek van een cliënt wordt verschoven naar een latere datum is de cliënt bij verschuiving tot 48 uur voor aanvang van de afspraak geen kosten verschuldigd. Binnen 48 uur voor aanvang 50% van het uurtarief en binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak 100% van het uurtarief.
- c. **Relatieweekend:** Opdrachtnemer behoudt zich het recht door onmacht te annuleren en zal dan kosteloos een nieuwe datum inplannen. Als de opdrachtgever het relatieweekend wil verzetten, dan kan dit tot vier weken van de gereserveerde datum. Er zal dan kosteloos een nieuwe datum worden ingepland. Als de reservering voor het relatieweekend na de intake, boeking en de betaling wordt geannuleerd binnen 4 weken tot 3 dagen tot de gereserveerde datum, dan rekent de opdrachtnemer 50% over het totaal bedrag. Wanneer de opdrachtgever binnen 72 uur wilt annuleren, dan volgt er geen restitutie van het bedrag of een deel van het bedrag. Er volgt geen terugkommogelijkheid ter compensatie.
- c. **Houd me vast training:** Opdrachtnemer behoudt zich het recht door onmacht te annuleren en zal dan kosteloos een nieuwe datum inplannen. Als de opdrachtgever de Houd me vast training wil verzetten, dan kan dit tot zes weken van de gereserveerde datum. Als er plaats is kan de opdrachtgever deelnemen aan de eerstvolgende training. Als de reservering voor de Houd me vast training na de intake, boeking en de betaling wordt geannuleerd binnen zes weken tot 3 dagen tot de gereserveerde datum, dan rekent de opdrachtnemer 50% over het totaal bedrag. Wanneer de opdrachtgever binnen 72 uur wilt annuleren, dan volgt er geen restitutie van het bedrag of een deel van het bedrag. Er volgt geen terugkommogelijkheid ter compensatie.
- e. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

# Algemene Voorwaarden

## 9. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding

- a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever. Echter, als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden.
- c. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- d. Op alle andere communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd en kunnen om die reden derhalve niet altijd vertrouwelijke inhoud bevatten.
- e. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

## 10. Aansprakelijkheid

- a. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens opdrachtgever, nooit een resultaatverplichting.
- c. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

## 11. Eigendomsbehoud

- a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- b. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- d. De opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever.

# Algemene Voorwaarden

## **12. Klachtenprocedure en overige bepalingen**

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na vaststelling, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- b. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar.
- c. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

## **13. Wijziging van de voorwaarden.**

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.

## **Artikel 14 – Aantekeningen en (bijzondere) Persoonsgegevens**

Opdrachtgever is zich ervan bewust dat opdrachtnemer bijzondere en algemene Persoonsgegevens (als bedoeld in de AVG) van opdrachtgever nodig heeft om de opdracht deskundig te kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer maakt aantekeningen op papier (en digitaal) van hetgeen tijdens de therapiesessies ter sprake komt, aangevuld met haar eigen aantekeningen en slaat deze gegevens indien nodig op, zolang de therapiesessies voortduren tot twee jaar na de laatste therapiesessie. Opdrachtgever geeft opdrachtnemer door ondertekening uitdrukkelijk toestemming hiervoor. Verder geeft opdrachtgever toestemming aan Opdrachtnemer om deze aantekeningen te vernietigen 24 maanden na de laatste contact tussen partijen. Het privacy statement van is van overeenkomstige toepassing op deze overeenkomst.

## **15. Meldcode**

Vanaf juli 2013 is het landelijk verplicht om als beroepskracht (opdrachtnemer) volgens de vijf stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te handelen. Sinds februari 2019 is de meldcode aangescherpt. Als beroepskracht hanteer ik de aangescherpte regeling en doorloop de stappen die hierin vermeld staan op het moment dat ik dit van toepassing acht. Wanneer ik de afweging maak dat er sprake is van acute of structurele onveiligheid, dan meldt ik dit bij Veilig Thuis. Wanneer ik tot melden overga, wordt u als cliënt (opdrachtgever) hierover vooraf geïnformeerd.