

# Algemene Voorwaarden

## Artikel 1. Definities

1. De therapeut: Volgens je Hart (KvK 68938047) onder leiding van Alice van Kooten.
2. De cliënt: de wederpartij van Volgens je Hart.
3. Consult/sessie: incidentele analyses, adviezen, losse verrichtingen, behandelingen, workshops, dan wel andere incidentele diensten die door de therapeut in opdracht van cliënt worden uitgevoerd.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle overeenkomsten tussen de therapeut 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 therapeut zijn bevestigd. In dit geval blijven de overige bepalingen onverkort van kracht.

## Artikel 3. Totstandkoming en wijziging overeenkomst

1. Een overeenkomst betreft losse behandelingen.
2. Een overeenkomst tussen de therapeut en de cliënt komt tot stand door een mondelinge dan wel schriftelijke bevestiging door de cliënt van een individueel consult/sessie.
3. Indien de bevestiging door de cliënt voorbehouden en/of wijzigingen inhoudt komt de overeenkomst pas tot stand nadat de therapeut 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/sessie 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 losse behandeling. 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:

- a. De wederpartij één of meer van haar verplichtingen niet is 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.
- b. 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. Annulering van afspraken voor individuele personen voortvloeiend uit een overeenkomst dient uiterlijk 24 uur vóór het afgesproken tijdstip te geschieden. Vervanging door een andere persoon, geregeld door de cliënt, wordt niet als annulering beschouwd.
2. Voor annulering van consulten/sessies gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
  - a. Bij annulering tot 24 uur voor aanvang is de cliënt geen kosten verschuldigd.
  - b. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van een consult/sessie is de cliënt 100% van het bedrag voor het consult/sessie verschuldigd.
  - c. Indien een consult/sessie op verzoek van een cliënt wordt verschoven naar een latere datum is de cliënt bij verschuiving tot 24 uur voor aanvang van het consult/sessie geen kosten verschuldigd en binnen 24 uur voor aanvang van het consult/sessie het volledige bedrag.
  - d. Indien annulering niet of te laat geschiedt, is de therapeut gerechtigd de betreffende dienst(en) in rekening te brengen onverkort het recht op betaling van alle in deze door haar gemaakte kosten.
  - e. Indien de cliënt niet op de gemaakte afspraak verschijnt is de therapeut gerechtigd de betreffende dienst in rekening te brengen onverkort het recht op betaling van alle in deze door hem/haar gemaakte kosten.
  - f. De therapeut is in redelijkheid gerechtigd een reeds geplande afspraak te wijzigen wat betreft het tijdstip.

## **Artikel 6. Geheimhouding**

1. De therapeut 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 therapeut daartoe verplicht is of de therapeut toestemming heeft verkregen.
2. De therapeut zal een geheimhoudingsplicht, zoals beschreven in lid 1, opleggen aan eventuele bij de uitvoering van diensten ingeschakelde derden.

## **Artikel 7. Tarieven**

1. De tarieven voor consulten/sessies, losse verrichtingen of workshops zijn gebaseerd op de meest recente tarieven, die worden vermeld op de desbetreffende pagina van de website van Volgens je Hart.

## **Artikel 8. Facturering en betaling**

1. Bij dienstverlening voor particuliere cliënten dient de betaling van een consult/sessie op de volgende wijze gedaan te worden voor zover niet anders vooraf - schriftelijk - aangegeven en overeengekomen;
  - a. Pinnen direct na het consult/sessie.
2. Dienstverlening voor cliënten niet zijnde particulieren zal door de therapeut volgens afspraak middels een factuur in rekening worden gebracht;
  - a. Facturering vindt plaats bij aanvang van de dienstverlening op basis van de tussen partijen overeengekomen tarieven en aantallen verrichtingen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de niet particuliere cliënt binnen 14 dagen na factuurdatum zonder enig beroep op verrekening aan de therapeut te betalen.
  - b. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de cliënt - zonder dat ingebrekestelling is vereist - in verzuim. De therapeut is gerechtigd haar verplichtingen tot het verrichten van diensten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken op te schorten. De therapeut 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 buitengerechterlijke 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 therapeut is sprake van een inspanningsverplichting.
2. De therapeut 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 - bij de cliënt voordoen, welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de therapeut. De therapeut is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.
3. De therapeut is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de cliënt door de therapeut mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
4. De aansprakelijkheid van de therapeut voor schade voortvloeiend uit de door haar - eventueel met inschakeling van niet-ondergeschikten - verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een consult.
5. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van de therapeut beperkt tot het bedrag dat in rekening is gebracht aan de cliënt.
6. De cliënt is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor hij/zij de therapeut aansprakelijk wil stellen.

## **Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de dienstverlening van de therapeut is het Nederlands recht van toepassing.
2. In geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de dienstverlening van de therapeut die tot de competentie van de rechtbank behoren, is uitsluitend de Rechtbank Amsterdam bevoegd.
3. Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechterlijke macht nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg te beslechten. Indien gewenst kunnen zij zich hierbij laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
4. Wanneer onderlinge gesprekken niet leiden tot oplossing van het geschil kan de therapeut - al dan niet ondersteund door een klachtenfunctionaris - op verzoek van cliënt de klachtenprocedure opstarten. De klacht wordt in dat geval voorgelegd aan de Stichting Geschilleninstantie KPZ.