

Algemene voorwaarden & klachtenregeling

Behorend bij de overeengekomen behandelovereenkomst van een traject.

Artikel 1. Definities

1. De therapeut: Lidy Roelofsen-Leenders/Praktijk voor Rouw- en verliesbegeleiding & begeleiding bij levensvragen.
2. De cliënt: de wederpartij van therapeut Lidy Roelofsen-Leenders van de Praktijk voor Rouw- & verliesbegeleiding & begeleiding bij levensvragen.
3. Dienst(en): Incidentele adviezen, diagnoses, behandelingen, cursussen, trainingen dan wel andere incidentele diensten die door de therapeut in opdracht van patiënt/cliënt worden uitgevoerd.
4. Traject: een behandelovereenkomst betreffende meerdere losse verrichtingen en/of een behandelovereenkomst waaruit gedurende langere tijd losse verrichtingen voortkomen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Op alle behandelovereenkomsten tussen de therapeut enerzijds en cliënt anderzijds zijn onder uitdrukkelijke uitsluiting van andere Algemene Voorwaarden uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
2. Acceptatie van een prijsafspraken c.q. het op andere wijze tot stand komen en/of voortzetten van een behandelovereenkomst houdt in dat cliënt de toepassing van de Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en afstand doet van de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van 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 behandelovereenkomst

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

Artikel 4. Duur behandelovereenkomst en ontbinding

1. Tenzij in de behandelovereenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een traject c.q. losse verrichtingen. Na afloop van de overeengekomen contractperiode kan de behandelovereenkomst in overleg tussen beide partijen worden verlengd.
2. De behandelovereenkomst is rechtswege ontbonden bij overlijden van een van beide partijen: therapeut en/of cliënt.
3. Ieder der partijen is, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de behandelovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief te ontbinden indien;
 - 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.
 - Voor de wederpartij faillissement of surseance 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 behandelovereenkomst dient uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip te geschieden. Voor annulering van consulten gelden de volgende annuleringsvoorwaarden.
 - Bij annulering tot 48 uur voor aanvang is cliënt geen kosten verschuldigd.
 - Bij annulering 24 uur voor aanvang van een consult is cliënt 50% van het bedrag voor het consult verschuldigd.
 - Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van een consult is cliënt 100% van het bedrag voor het consult verschuldigd.
 - Indien een consult op verzoek van een patiënt/cliënt wordt verschoven naar een latere datum is 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 therapeut gerechtigd de betreffende dienst(en) in rekening te brengen onverkort het recht op betaling van alle in deze door hem/haar gemaakte kosten.
 - De therapeut is in redelijkheid gerechtigd een al geplande afspraak te wijzigen wat betreft tijdstip.

Artikel 6. Geheimhouding, dossierbeheer en inzagerecht.

1. De therapeut zal alle informatie betreffende cliënt die hij/zij verkrijgt bij de uitvoering van zijn/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 zijn/haar medewerkers en) eventuele bij de uitvoering van diensten ingeschakelde derden.
3. De therapeut zal volgens van tevoren gemaakte afspraken kwantitatieve rapportages over trajecten op aanvraag van cliënt verstrekken, met inachtneming van de wet op privacy anno 2018.
4. Patiënt/ cliënt is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle correcte gegevens. Hier is de therapeut niet verantwoordelijk voor.
5. Door ondertekening of akkoord van de Algemene voorwaarden geeft u uw therapeut toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken. De therapeut stelt de cliënt op de hoogte van de privacyverklaring op de website van de praktijk. De behandelbehandelovereenkomst wordt ter ondertekening aan de cliënt voorgelegd.

Artikel 7. Tarieven

De tarieven voor consulten, behandelingen of losse verrichtingen zijn gebaseerd op de meest recente tarievenlijst welke terug te vinden is op de website van de praktijk en/of worden vermeld in de offerte voor de betreffende dienstverlening.

Artikel 8. Facturering en betaling

Facturering van de overeengekomen tarieven vindt plaats na afloop van elke sessie.

- Dienstverlening voor patiënten/cliënten niet zijnde particulieren zal door de therapeut, volgens afspraak middels een declaratie in rekening worden gebracht.
- Facturering vindt plaats op basis van de tussen partijen overeengekomen tarieven en aantallen verrichtingen bij aanvang van de dienstverlening.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de niet particuliere patiënt/cliënt binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enig beroep op verrekening, aan de therapeut te betalen.

- Indien sprake is van een traject kunnen partijen een betaling in termijnen overeenkomen.
- Bij overschrijding van de betalingstermijn is cliënt, zonder dat ingebrekestelling is vereist, in verzuim. De therapeut is gerechtigd zijn/haar verplichtingen tot het verrichten van diensten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken op te schorten. De therapeut zal cliënt tijdig op de hoogte stellen van vernoemde opschorting van zijn/haar dienstverlening. cliënt is met ingang van voornoemde datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van cliënt. Onder incassokosten vallen de kosten van advocaten,

deurwaarders en incassobureaus, vastgesteld behandelovereenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Bij de uitvoering van de dienstverlening van de therapeut is sprake van een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting.
2. De therapeut geeft op geen enkele wijze een geneeskundige garantie af noch is zij/hij op enige wijze aansprakelijk voor medische complicaties die zich ten tijde dan wel na uitvoering van haar dienstverlening bij 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 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 hem/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 hetwelk in rekening is gebracht aan cliënt.
6. 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 Nederlands recht van toepassing.

Artikel 11. Klachtenregeling

Bij een klacht over een behandeling wordt eerst getracht dit met u te bespreken. Ook is het mogelijk een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze kan ondersteuning bieden bij formulering van de klacht of bij onvrede en helpt bij het zoeken naar oplossingen. De therapeut heeft het recht om hiervan op de hoogte gesteld te worden. De praktijk is hiervoor aangesloten bij SCAG.

Daarnaast is de praktijk aangesloten bij een door de overheid erkende geschilleninstantie en valt onder de onafhankelijke tuchtrechtspraak van de RBCZ.

Voor meer informatie kijk je op de website van mijn beroepsvereniging het NVPA:
<https://nvpa.org/klacht-indienen/>.

Aldus opgemaakt te Elst de datum 10-09-2024