

## **Algemene voorwaarden**

Hieronder heb ik opgeschreven met welke afspraken je akkoord gaat zodra je mijn diensten afneemt. Als je hier vragen over hebt, kun je me altijd bereiken via [info@natasjavanburen.nl](mailto:info@natasjavanburen.nl)

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

Zodra je diensten afneemt bij Natasja van Buren, relatie en familietherapie (Kamer van Koophandel nummer 88587665) gelden deze voorwaarden. Wanneer je een formulier invult op mijn site ga je met deze algemene voorwaarden akkoord, ook in onze afspraakbevestiging wordt er verwezen naar deze algemene voorwaarden.

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

- a. Behandelaar: Natasja van Buren
- b. Cliënt: een persoon of een bedrijf die diensten afneemt bij Natasja van Buren
- c. Overeenkomst: een afspraak die is aangegaan tussen Natasja van Buren en de Cliënt. In verreweg de meeste gevallen werk ik per sessie. De overeenkomst is dan de afspraak dat we elkaar ontmoeten op de overeengekomen datum en tijd. Ik streef er naar om deze afspraken schriftelijk vast te leggen doormiddel van een afspraakbevestiging of uitnodiging vanuit de agenda van de Behandelaar. Wanneer we dit niet doen, telt de mondelinge afspraak echter ook als een overeenkomst.

### **3. Wat mag je van mij verwachten bij het uitvoeren van de overeenkomst**

- a. De Behandelaar 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 Behandelaar heeft een inspanningsverplichting jegens de Cliënt; nooit een resultaatverplichting.
- c. De praktische uitvoering van de overeenkomst bestaat uit het voeren van gesprekken.
- d. De diensten worden geleverd op de locatie waar Behandelaar gevestigd is, tenzij anders is overeengekomen.
- e. De overeenkomst kan zowel door Cliënt als door Behandelaar beëindigd worden 24 uur voorafgaand aan de afspraak. Het is niet nodig om hier een reden bij te geven. Een beëindiging dient schriftelijk, telefonisch of per e-mail plaats te vinden.
- f. De behandelaar kan aangeven wanneer hij of zij denkt dat een opdracht afgerond is, maar zal door nooit formele afspraken over maken.
- g. Als Behandelaar Cliënt doorverwijst naar (een) andere behandelaar(s) is Behandelaar niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor de geschiktheid van deze. De Cliënt beslist zelf of hij of zij ingaat op de suggestie van de Behandelaar.

h. Na beëindiging van de overeenkomst blijft de verplichting van Cliënt bestaan om openstaande rekeningen te voldoen. Als je je te laat afgemeld hebt voor een gesprek, blijft het ook je verplichting om deze facturen te voldoen.

#### **4. Tarieven**

a. Alle tarieven worden vermeld in de door Behandelaar aan Cliënt aangeboden offerte of zijn te zien op de website [www.natasjavanburen.nl](http://www.natasjavanburen.nl)

b. De tarieven van relatietherapie zijn 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 Natasja van Buren 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 eerste betalingsherinnering met een betalingstermijn van 14 dagen. Na een tweede betalingsherinnering, met een betalingstermijn van 14 dagen, zal bij ingebrekestelling overdracht plaatsvinden aan een incassobureau. De incassokosten zijn in dit geval voor de Cliënt.

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

a. Behandelaar 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., tenzij anders overeengekomen is.

#### **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 Behandelaar als de Cliënt. Echter, als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de Behandelaar 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 Behandelaar 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. We raden je dan ook aan om strikt persoonlijke zaken alleen in de gesprekskamer te bespreken.

## **8. Aansprakelijkheid**

a. Behandelaar 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 Behandelaar.

b. Behandelaar 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 Behandelaar 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 Behandelaar 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 Behandelaar gezamenlijk doorbrengen als daarna.

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

a. Ik sta altijd open voor feedback en vragen daar ook specifiek na aan het eind van elke sessie. Wanneer je op een later moment nog een klacht hebt, horen ik daar ook graag van. Ik vraag je in dit geval de klacht zo uitgebreid mogelijk op papier te zetten. Ik neem deze klachten serieus en kom zo snel mogelijk bij je terug.

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

a. Cliënt is zich ervan bewust dat Behandelaar bijzondere en algemene Persoonsgegevens (als bedoeld in de AVG) van Cliënt nodig heeft om de opdracht deskundig te kunnen uitvoeren. Behandelaar 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 Behandelaar door het accepteren van de offerte of het aangaan van een overeenkomst hier uitdrukkelijk toestemming voor.

b. Cliënt geeft tevens toestemming aan Behandelaar om aantekeningen te vernietigen na het laatste (ingeplande) gesprek tussen partijen.

c. Informatie naar derden is alleen mogelijk met Cliënt 's toestemming. Mocht Cliënt informatie willen delen met diens huisarts dan is het gebruikelijk dat de Behandelaar de huisarts een (korte) brief schrijft over de start en behandeling.

### **11. Geen Crisisdienst**

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

### **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 Behandelaar gedane offertes en aangepane overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

### **14. Geschillenbeslechting**

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