

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Praktijk LOS, KvK nr. 81305214 | Versie 1 januari 2021, HEERHUGOWAARD

Algemene voorwaarden van Praktijk LOS.

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**Opdrachtnemer:** Praktijk LOS

**Cliënt:** de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt. Degene die vrijwillig deelneemt aan het relatietherapie traject/personal coaching traject.

**Het behandelcontract:** de mondelinge of het schriftelijk contract tot dienstverlening.

**TOEPASSELIJKHEID** Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van of met de opdrachtnemer en alle daarmee verband houdende handelingen. Eventuele inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de cliënt zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk zijn aanvaard.

**UITVOERING VAN HET BEHANDELCONTRACT** Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. Hieronder wordt verstaan dat opdrachtnemer te allen tijde zich maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van zijn competentie.

Cliënt neemt deel aan de dienstverlening van opdrachtnemer op basis van vrijwilligheid en eigen verantwoordelijkheid. Cliënt is door opdrachtnemer erop gewezen dat elk door de opdrachtnemer gegeven advies slechts een advies is en dat hij/zij zelf verantwoordelijk blijft voor de keuzes die hij/zij maakt op basis van dit advies. Een cliënt die deelneemt aan de dienstverlening zal op de hoogte worden gebracht van het aanleggen van een persoonlijk dossier. Dit dossier zal door opdrachtnemer 1 jaar worden bewaard. Er zal aan de cliënt worden toegezegd dat alle inhoudelijke informatie van het dossier alsmede de verkregen informatie tijdens een gesprek vallen onder de geheimhoudingsplicht, welk het beroep van ouderschap bemiddelaar met zich meebrengt.

De inhoud van het dossier zal dan ook niet aan derden worden overgedragen. Indien er bij opdrachtnemer door derden een aanvraag ter inzage van het dossier wordt gedaan, wordt betrokken cliënt hier persoonlijk van op de hoogte gebracht.



Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het behandelcontract, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van het behandelcontract benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van het behandelcontract op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.

**OFFERTES** De door de opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zowel wat betreft prijs, inhoud en levertijd betreft, deze vervallen 30 dagen na dagtekening tenzij anders is aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden, indien de aanvaarding hiervan door de cliënt schriftelijk of telefonisch binnen 30 dagen wordt bevestigd.

Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door cliënt voor akkoord getekende offerte, overeenkomst of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief btw, tenzij anders aangegeven. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.

**DUUR EN BEËINDIGING** Bij het aangaan van een overeenkomst, mondeling of schriftelijk, spreken cliënt en opdrachtnemer de datum af waarop de dienstverlening begint. De overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen periode. De dienstverlening vindt plaats op basis van vrijwilligheid.

Het staat zowel de cliënt als opdrachtnemer vrij om de dienstverlening op elk gewenst moment schriftelijk te beëindigen. Zowel voor cliënt als opdrachtnemer geldt geen opzegtermijn. Opdrachtnemer is op het moment van beëindiging niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor eventuele gevolgen, welke dit door de cliënt genomen besluit in de toekomst kan hebben.

Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien cliënt niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

Als een van de partijen de nakoming van haar verplichtingen vastgelegd in het behandelcontract niet nakomt na hier schriftelijk door de andere partij op gewezen te zijn, is de andere partij bevoegd het behandelcontract te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.



**AFSPRAKEN VERZETTEN** Opdrachtnemer behoudt zicht het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare omgeving waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

Een geplande afspraak kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos telefonisch worden afgezegd c.q. verplaatst. Daarna geldt dat zonder of niet tijdige afzegging het volledige gesprekstarief in rekening wordt gebracht. Indien de cliënt niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde regelingen en tarieven gehanteerd als hierboven genoemd.

**WIJZIGING VAN HET BEHANDELCONTRACT** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zal opdrachtnemer tijdig en in onderling overleg met cliënt het behandelcontract aanpassen.

**VERTROUWELIJKE INFORMATIE | GEHEIMHOUDING** Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van het behandelcontract van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

In het geval van dreigend gevaar voor de cliënt en/of voor de samenleving of bepaalde personen behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.

Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak de opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan de door wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en de cliënt zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, zal de opdrachtnemer deze informatie verstrekken.

Indien de omstandigheden zoals hierboven genoemd zich voordoen, is de opdrachtnemer niet gehouden tot enige schadevergoeding of schadeloosstelling aan cliënt, of derden.



**INTELLECTUEEL EIGENDOM** Onverminderd het bepaalde bij geheimhouding van deze voorwaarden behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet. Alle door de opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, cursusmateriaal, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cliënt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

Opdrachtnemer behoudt tevens het recht de door de uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

**HONORARIUM** Opdrachtnemer meldt bij het tot stand komen van het gekozen traject of plan het bijbehorende honorarium. Het honorarium van de opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst of de resultaten van de gekozen dienstverlening. Bij tussentijdse tariefwijzigingen zullen voor reeds lopende trajecten de prijzen gelijk blijven.

**BETALINGSVOORWAARDEN** Na het verstrijken van de betalingstermijn is cliënt in verzuim; De cliënt heeft geen recht meer op vervolgafspraken. De cliënt is vanaf dat moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

**INCASSOKOSTEN** Is de cliënt in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van cliënt. Indien opdrachtnemer aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

**AANSPRAKELIJKHEID** Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer. Cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is uitdrukkelijk uitgesloten. Een cliënt die gebruik maakt van de dienstverlening kan, als hij/zij van mening is niet het gewenste resultaat te hebben behaald uit de dienstverlening, geen aanspraak doen op restitutie van enig betaald bedrag. Uiteraard zal bij constatering van een niet afdoende resultaat de dienstverlening worden beëindigd.



Een cliënt die deelneemt aan de dienstverlening is en blijft verantwoordelijk voor de zelfgemaakte keuzes zowel juridisch, financieel en lichamelijk vlak en heeft ten opzichte van opdrachtnemer en de betrokken derden in deze, geen recht op het indienen van een eventuele schadeclaim, in welke vorm dan ook. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

**KLACHTENPROCEDURES** Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de cliënt binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer.

De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer er alles aan doen de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen om cliënt tegemoet te komen in zijn/haar wensen.

**TOEPASSELIJK RECHT** Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en cliënt waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

De keuze van de rechter die bevoegd is kennis te nemen van geschillen ligt, binnen de door de wet gestelde grenzen, bij opdrachtnemer.

**WIJZIGING EN VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN** Van toepassing is de versie van de Algemene Voorwaarden zoals geldend ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht. Bij de ondertekening van de opdracht beschikt de cliënt over de voorwaarden en verklaart met de inhoud daarvan in te stemmen. De voorwaarden zijn altijd op te vragen bij opdrachtnemer, en zijn te downloaden op [www.praktijklos.nl](http://www.praktijklos.nl)

