

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

1.1 Praktijk Illume is een samenwerkingsverband van twee zelfstandig opererende eenmanszaken:

- a. Dani HODN Praktijk Illume, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99451999.
- b. Fleur HODN Praktijk Illume, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99452413.

1.2 Opdrachtnemer: Praktijk Illume, zijnde het samenwerkingsverband zoals omschreven in deze algemene voorwaarden.

1.3 Cliënt: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de dienstverlening van opdrachtnemer.

1.4 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten, al dan niet ten behoeve van de cliënt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Praktijk Illume en de cliënt of opdrachtgever en worden bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de cliënt of opdrachtgever verstrekt.

2.2 Praktijk Illume is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Op de overeenkomst tussen Praktijk Illume en de cliënt is steeds de meest actuele versie van deze voorwaarden van toepassing.

Artikel 3. Aard van de dienstverlening

3.1 Praktijk Illume biedt begeleiding, coaching en aanverwante dienstverlening gericht op persoonlijke ontwikkeling, inzicht en gedragsverandering.

3.2 De dienstverlening van Praktijk Illume valt niet onder medisch-specialistische zorg of specialistische geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en is niet aan te merken als behandeling in de zin van de gezondheidszorg.

3.3 De dienstverlening is gericht op cliënten die ondersteuning zoeken bij persoonlijke vraagstukken en vastlopen in gedrag, patronen of keuzes, en is niet geschikt voor acute, complexe of specialistische problematiek.

3.4 Praktijk Illume heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Dit betekent dat geen garantie wordt gegeven op het behalen van specifieke resultaten.

3.5 De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes, gedrag en de wijze waarop inzichten en adviezen worden toegepast.

3.6 Indien tijdens het traject blijkt dat de hulpvraag de aard of deskundigheid van Praktijk Illume overstijgt, kan de cliënt worden geadviseerd of doorverwezen naar een andere zorgverlener, zoals de huisarts of specialistische GGZ.

3.7 De dienstverlening van Praktijk Illume is geen vervanging voor medische of psychologische behandeling binnen de gezondheidszorg.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 Een overeenkomst tussen Praktijk Illume en de cliënt of opdrachtgever komt tot stand na een intakegesprek en het daaropvolgende mondelinge of schriftelijke akkoord op het voorgestelde traject.

4.2 De inhoud van het traject, waaronder doelstellingen, werkwijze en duur, wordt vastgelegd in een overeenkomst, trajectvoorstel of begeleidingsplan.

4.3 Indien de opdrachtgever een andere partij is dan de cliënt (bijvoorbeeld een werkgever), komt de overeenkomst tot stand tussen Praktijk Illume en de opdrachtgever, waarbij de cliënt als deelnemer aan het traject wordt aangemerkt.

4.4 Door het aangaan van de overeenkomst verklaart de cliënt en/of opdrachtgever zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

4.5 Praktijk Illume is gerechtigd een verzoek tot dienstverlening te weigeren zonder opgaaft van redenen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1 Praktijk Illume voert de overeenkomst uit met inachtneming van het bepaalde in artikel 3 lid 4 (inspanningsverplichting) van deze algemene voorwaarden.

5.2 De cliënt en/of opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig verstrekken van alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst.

5.3 Praktijk Illume is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat is uitgegaan van door de cliënt en/of opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5.4 Praktijk Illume is gerechtigd om, indien dit noodzakelijk wordt geacht voor een goede uitvoering van de overeenkomst, werkzaamheden door derden te laten verrichten.

5.5 De dienstverlening van Praktijk Illume, waaronder psychologische begeleiding en coaching, vervangt geen medische of psychiatrische behandeling. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de eigen gezondheid, keuzes en het eigen welzijn.

5.6 Praktijk Illume behoudt zich het recht voor de inhoud en vorm van het traject aan te passen indien dit naar professioneel oordeel in het belang van de cliënt is.

Artikel 6. Tarieven en kosten

6.1 De tarieven voor de dienstverlening van Praktijk Illume worden vooraf kenbaar gemaakt via de website of schriftelijk overeengekomen.

6.2 Voor particuliere cliënten en werkgevers gelden de op de website vermelde tarieven, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6.3 Praktijk Illume is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het al dan niet verkrijgen van een vergoeding van kosten door een zorgverzekeraar of andere instantie.

6.4 Praktijk Illume behoudt zich het recht voor tarieven te wijzigen. Tariefwijzigingen worden tijdig gecommuniceerd en zijn niet van toepassing op reeds overeengekomen trajecten, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7. Betaling

7.1 Betaling door particuliere cliënten dient uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de geplande sessie te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.2 Indien betaling niet tijdig is ontvangen, behoudt Praktijk Illume zich het recht voor de afspraak te annuleren of te verplaatsen.

7.3 Voor opdrachtgevers (zoals werkgevers) worden facturen achteraf verstrekt, met een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

7.4 Betaling dient volledig en zonder inhoudingen of verrekening te geschieden op een door Praktijk Illume aangewezen rekening.

7.5 Bij overschrijding van de betalingstermijn verkeert de cliënt of opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Praktijk Illume is gerechtigd wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen.

7.6 Bezwaren tegen een factuur dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk te worden gemeld.

Artikel 8. Afspraken, annulering en no-show

8.1 Afspraken vinden plaats op de overeengekomen datum en tijd. Praktijk Illume behoudt zich het recht voor afspraken in uitzonderlijke gevallen te verplaatsen of te annuleren.

8.2 Afspraken dienen uiterlijk 24 uur voorafgaand aan het geplande tijdstip te worden geannuleerd of verzet.

8.3 Bij annulering binnen 24 uur, het niet verschijnen op de afspraak (no-show) of het niet tijdig verplaatsen van de afspraak, is Praktijk Illume gerechtigd het volledige tarief van de gereserveerde sessie in rekening te brengen.

8.4 Indien de cliënt een afspraak heeft gepland maar niet tijdig aan de betalingsverplichting heeft voldaan en tevens niet verschijnt op de afspraak, blijft het volledige tarief verschuldigd.

8.5 Restitutie van reeds betaalde sessies vindt niet plaats bij annulering binnen 24 uur of no-show.

8.6 Bij te laat komen van de cliënt wordt de sessie niet verlengd en blijft het volledige tarief verschuldigd.

8.7 In geval van aantoonbare overmacht kan Praktijk Illume besluiten af te wijken van het bovenstaande.

Artikel 9. Duur, beëindiging en opschorting

9.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van het overeengekomen traject, tenzij partijen anders overeenkomen.

9.2 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven reeds geplande afspraken binnen 24 uur verschuldigd conform de annuleringsvoorwaarden.

9.3 Bij tussentijdse beëindiging door de cliënt of opdrachtgever bestaat geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen en blijven eventuele nog verschuldigde bedragen voor het overeengekomen traject opeisbaar, tenzij Praktijk Illume op grond van bijzondere omstandigheden anders besluit.

9.4 Praktijk Illume is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:

- de cliënt of opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt;
- sprake is van grensoverschrijdend gedrag, agressie of bedreiging;
- de cliënt onder invloed van alcohol of drugs deelneemt aan een sessie;
- de samenwerking naar professioneel oordeel niet (meer) verantwoord of effectief is.

9.5 Praktijk Illume is gerechtigd de cliënt door te verwijzen naar een andere zorgverlener of instantie indien dit naar professioneel oordeel in het belang van de cliënt is.

9.6 Opschorting of beëindiging laat de betalingsverplichtingen van de cliënt of opdrachtgever onverlet.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Praktijk Illume is, overeenkomstig artikel 3 van deze algemene voorwaarden, uitsluitend gehouden tot een inspanningsverplichting en niet tot het behalen van een bepaald resultaat.

10.2 Praktijk Illume is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die voortvloeit uit of verband houdt met de door haar geleverde dienstverlening, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

10.3 Praktijk Illume is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde inkomsten of gemiste kansen.

10.4 Indien Praktijk Illume aansprakelijk wordt geacht, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de cliënt of opdrachtgever is betaald voor de betreffende dienstverlening, met een maximum van €1.000.

10.5 Praktijk Illume is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat is uitgegaan van door de cliënt en/of opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie.

Artikel 11. Privacy en dossier

11.1 Praktijk Illume gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonsgegevens van de cliënt en/of opdrachtgever en handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming.

11.2 In het kader van de dienstverlening wordt een dossier bijgehouden met gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst.

11.3 Praktijk Illume heeft een geheimhoudingsplicht en verstrekt geen gegevens aan derden zonder toestemming van de cliënt, tenzij dit noodzakelijk is op grond van een wettelijke verplichting of zwaarwegend belang.

11.4 Nadere informatie over de verwerking van persoonsgegevens is opgenomen in de privacyverklaring van Praktijk Illume.

Artikel 12. Klachtenregeling

12.1 Praktijk Illume hecht waarde aan een zorgvuldige en professionele dienstverlening. Indien de cliënt of opdrachtgever een klacht heeft, wordt verzocht deze in eerste instantie rechtstreeks te bespreken met Praktijk Illume.

12.2 Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij Praktijk Illume. Praktijk Illume zal de klacht zorgvuldig behandelen en binnen een redelijke termijn inhoudelijk reageren.

12.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de cliënt of opdrachtgever zich wenden tot een onafhankelijke derde voor bemiddeling of advies. De kosten hiervan komen voor rekening van de cliënt of opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 13. Meldcode

13.1 Praktijk Illume handelt zorgvuldig bij signalen van onveiligheid, waaronder (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling.

13.2 In dergelijke situaties zal Praktijk Illume handelen volgens de stappen van de geldende meldcode, waarbij waar mogelijk eerst in gesprek wordt gegaan met de cliënt en, indien nodig, advies wordt ingewonnen bij een deskundige instantie.

13.3 Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, kan Praktijk Illume contact opnemen met een daarvoor aangewezen instantie.

Artikel 14. Overmacht

14.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de invloed van Praktijk Illume waardoor de nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

14.2 In geval van overmacht is Praktijk Illume gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst te beëindigen, zonder dat daardoor een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

14.3 Onder overmacht wordt onder meer verstaan, maar niet beperkt tot: ziekte of uitval van de behandelaar/coach, technische storingen, overheidsmaatregelen of andere onvoorziene omstandigheden.

14.4 In geval van overmacht zal Praktijk Illume zich inspannen om, indien mogelijk, een alternatieve afspraak te plannen.

Artikel 15. Toepasselijk recht

15.1 Op alle overeenkomsten tussen Praktijk Illume en de cliënt of opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst worden in eerste instantie in onderling overleg opgelost.

15.3 Indien partijen er onderling niet uitkomen, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.