

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Amy van den Broeck - Reispsychologie

Laatst gewijzigd 9 november 2018

## 1 | Algemeen en definities

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

Opdrachtnemer: Amy van den Broeck, de gebruiker die deze algemene voorwaarden gebruikt bij het aanbieden en uitvoeren van haar diensten. Opdrachtgever: de cliënt(e), ofwel wederpartij van opdrachtnemer, die de dienst afneemt. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening, te weten: sessie, gesprek, consult, afspraak, traject, behandeling.

1.2. Amy van den Broeck – Reispsychologie – is psycholoog en ACT therapeut. Aanbod: gezondheidskundige diensten gericht op de psychologische gezondheid. Psychologische begeleiding/counseling bij lichte psychologische problemen en klachten, welke met name liggen op het gebied van aanpassingsproblemen, ontworteling, somberheid en eenzaamheid. Sessies vinden op afstand plaats door middel van online video, audio en/of email. De bedrijfsnaam Reispsychologie is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder KvK nummer 70406413.

Website <https://www.amyvandenbroeck.com>

Email: [contact@amyvandenbroeck.com](mailto:contact@amyvandenbroeck.com)

## 2 | Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke opdrachten, offertes, en overeenkomsten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer en alle daarmee verband houdende handelingen zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. Afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen schriftelijk (per mail) te zijn overeengekomen. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

2.2. Indien één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

### **3 | Totstandkoming**

3.1. Een overeenkomst komt tot stand door middel van een schriftelijke opdrachtbevestiging (per email), waar zowel opdrachtgever als opdrachtnemer, na kennisneming van de Algemene Voorwaarden en Privacyverklaring, schriftelijk mee akkoord zijn gegaan.

3.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de opdrachtbevestiging opgenomen aanbod, is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer en opdrachtgever anders overeenkomen.

### **4 | Tarieven, betalingsvoorwaarden en levering**

4.1. De gehanteerde tarieven voor psychologische begeleiding zijn vrijgesteld van omzetbelasting (BTW) in het kader van 'gezondheidskundige diensten in het werkveld van de psycholoog'. De tarieven en BTW vermelding worden schriftelijk (per email) zowel in de opdrachtbevestiging als op de factuur vastgelegd.

4.2 Over eventuele diensten buiten het gangbare aanbod van opdrachtnemer om, zoals coaching, is vanuit de wet wel omzetbelasting (BTW) verschuldigd. Hiervan zal opdrachtnemer opdrachtgever mondeling of schriftelijk informeren alvorens de overeenkomst wordt aangegaan. Deze bedragen zullen in dit geval schriftelijk, zowel exclusief als inclusief BTW, worden vermeld op de opdrachtbevestiging en factuur.

4.3. Alle facturen dienen te worden voldaan per banktransactie, via iDeal of PayPal. Contante betalingen zijn niet mogelijk.

4.4. Het is niet mogelijk het bedrag in termijnen te betalen tenzij anders is overeengekomen (mondeling, en schriftelijk op de opdrachtbevestiging). Indien betaling in termijnen toch wordt overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, zal opdrachtgever diens betalingsverplichting behouden over het gehele overeengekomen bedrag van de behandeling/sessie(s).

4.5. Zowel bij een eenmalig consult als een behandeling van meerdere consulten zal één factuur worden verstuurd. In overleg tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer kan per consult een factuur gestuurd worden. Opdrachtgever dient hiertoe mondeling of schriftelijk per email een verzoek voor te doen. In geval van facturatie per consult zal opdrachtgever diens betalingsverplichting behouden over het gehele overeengekomen bedrag van de behandeling/ het aantal sessies.

4.6. Zowel de opdrachtbevestiging(en) als de factuur/facturen zullen schriftelijk (per email) worden gestuurd.

4.7. De betaling van facturen die de opdrachtnemer naar de opdrachtgever verstuurt dienen door de opdrachtgever vóór de betreffende sessie of behandeling te zijn voldaan, in elk geval binnen 14 dagen na factuurdatum.

4.8. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

4.9. Bij niet voldoen van facturen vóór aanvang van de sessie/ de behandeling, houdt opdrachtnemer zich het recht voor om de uitvoering van diens verplichtingen op te schorten of uit te stellen tot aan de betalingsverplichting is voldaan, tenzij opdrachtnemer schriftelijk toestemming heeft gegeven voor uitstel van betaling tot na de sessie, met een maximumtermijn van 14 dagen na factuurdatum.

4.10. Als er niet binnen de afgesproken termijn wordt betaald, met een maximum termijn van 14 dagen na factuurdatum, dan is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtnemer stuurt dan een schriftelijke betalingsherinnering (per email), met het verzoek de betaling alsnog binnen 14 dagen te voldoen.

4.11. Bij verzuim van betaling zoals benoemd in artikel 4.10 is opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is (14 dagen na factuurdatum) tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

4.12. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens verschuldigd de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn te voldoen. Opdrachtnemer is gerechtigd incassokosten in rekening te brengen ten bedrage van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,- , onverminderd haar recht om de volledige incassokosten te vorderen.

4.13. Indien opdrachtgever niet voldoet aan diens betalingsverplichting, staat het

opdrachtnemer vrij de dienstverlening uit te stellen ofwel per direct te staken. Eventueel hieruit voortvloeiende gevolgen of schade wordt verlegd naar opdrachtgever.

4.14. Bij directe levering van een dienst (binnen 14 dagen na aankoop) op verzoek van opdrachtgever, vervalt het herroepingsrecht indien opdrachtgever hier na geïnformeerd te zijn door opdrachtnemer vrijwillig afstand van heeft gedaan.

## **5 | Duur en uitvoering van de overeenkomst, gegevensverstrekking**

5.1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

5.2. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting.

5.3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en informatie, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt, of onjuist of onvolledig blijkt, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of uit te stellen, en/of de uit de vertraging en/of voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

5.4. Mocht opdrachtnemer tijdens of voorafgaand aan het begeleidingstraject zaken of psychische ziektebeelden vermoeden die niet onder het werkterrein of de deskundigheid van opdrachtnemer vallen, dan zal opdrachtnemer opdrachtgever daarop attenderen en elders doorverwijzen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor naleving hiervan en valt niet onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

5.5. Het (bewust of onbewust) achterhouden van medische en/of psychische achtergrondinformatie door opdrachtgever valt buiten het verantwoordelijkheidsgebied van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade of andere eventuele voortvloeiende consequenties van welke aard ook, indien de door opdrachtgever verstrekte

informatie en gegevens, waarvan opdrachtnemer is uitgegaan, onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

5.6. Indien door opdrachtgever niet wordt voldaan aan de inspanningsverplichting die redelijkerwijs behoort bij het doorlopen van een sessie of behandeling, inclusief geadviseerde onderdelen of oefeningen van de opdracht/behandeling, behoudt opdrachtnemer zich het recht eventuele vervolg sessies uit te stellen of op te schorten, totdat redelijkerwijs is voldaan aan de inspanningsverplichting van opdrachtgever om de behandeling redelijkerwijs te doorlopen. Voor eventuele vertraging in de behandeling door een onvoldoende inspanningsverplichting van opdrachtgever is en blijft opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

5.7. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

5.8 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het creëren van (voldoende) juiste omstandigheden om de overeenkomst voorspoedig en zonder problemen te laten verlopen, inclusief een voldoende werkzame communicatiemiddelen en verbindingsmogelijkheden (zoals een computer, tablet of telefoon met voldoende werkzame internetverbinding). Indien opdrachtgever verzuimt aan bovengenoemde voorwaarden om de overeenkomst redelijkerwijs te kunnen laten plaatsvinden en laten verlopen, behoudt opdrachtnemer zich het recht om de overeenkomst op te schorten of uit te stellen, en het bedrag aangaande deze overeenkomst in rekening te brengen bij opdrachtgever.

5.9. In geval van onvoorziene omstandigheden bij opdrachtgever of opdrachtnemer, ofwel plotselinge technische problemen die zich gedurende de overeenkomst voordoen, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer in samenspraak tot een passende oplossing komen. Indien dergelijke onvoorziene omstandigheden zich gaandeweg het consult voordoen, behoudt opdrachtnemer zich het recht het consult of de resterende tijd van het consult te staken/ uit te stellen tot een later moment.

## **6 | Wijziging van de overeenkomst, annuleren en/of verzetten van afspraken**

6.1. Bij verhindering wordt opdrachtgever verzocht minimaal 24 uur voor een sessie/afpraak schriftelijk (per email) te annuleren ofwel de wens tot het verzetten van de afspraak bij opdrachtnemer kenbaar te maken. Indien binnen 24 uur tot de sessie/afpraak

wordt afgezegd, ofwel niet schriftelijk wordt afgezegd, of opdrachtgever geheel niet volgens afspraak verschijnt (no-show) zal opdrachtnemer het recht behouden het volledige bedrag van de sessie bij opdrachtgever in rekening te brengen. In dit geval is opdrachtgever verplicht om aan deze betalingsverplichting te voldoen, en zal opdrachtnemer tevens niet verplicht zijn tot retournering van het bedrag indien de betreffende sessie reeds is betaald.

6.2. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen en schriftelijk bevestigen.

6.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover tevoren mondeling of schriftelijk inlichten.

6.4. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van de overige sessies/onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6.5. Indien opdrachtgever de frequentie van gesprekken wil verhogen of verlagen binnen de overeenkomst, dient hij/zij opdrachtnemer hierover mondeling of schriftelijk kennis te geven en zal deze wijziging (bij akkoord van opdrachtnemer) schriftelijk worden bevestigd.

Opdrachtnemer is niet verplicht om de gangbare frequentie van wekelijkse of tweewekelijkse gesprekken te verhogen dan wel te verlagen nadat de overeenkomst is gesloten.

6.6. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om een of meerdere afspraken/sessies te annuleren, zonder opgaaf van redenen, dan wel een opdrachtgever te weigeren.

Opdrachtnemer verplicht zich de annulering c.q. weigering schriftelijk te bevestigen en betaalt in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug, waarmee de overeenkomst is beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer.

6.7. Opdrachtnemer behoudt zich het recht afspraken te verzetten indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst. Indien deze omstandigheden aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend zal opdrachtnemer geen meerkosten bij opdrachtgever in rekening kunnen brengen.

6.8. In het geval opdrachtnemer door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is om tot de afspraak/afspraken over te gaan behoudt zij het recht om, na schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever, uitvoering van de opdracht op te schorten voor de duur van de verhindering of de overeenkomst te ontbinden, of de afspraak of behandeling te annuleren, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Indien opdrachtnemer door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is zal zij 100% van het bedrag van een betreffend consult retourneren aan opdrachtgever als de sessie (of een deel van de sessie) niet kan worden uitgesteld naar een ander moment.

## **7 | Beëindiging van de overeenkomst**

7.1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan te allen tijde op ieder gewenst moment, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, door beide partijen vrijwillig worden beëindigd dan wel worden verlengd, door middel van een schriftelijke verklaring aan betrokkenen.

7.2. De beëindiging van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden onverlet.

7.3. Indien een behandeling van meerdere sessies schriftelijk is overeengekomen blijft de betalingsverplichting van de opdrachtgever bestaan voor het gehele afgenomen traject.

## **8 | Geheimhouding**

8.1. Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.

8.2. In geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever, personen in de directe omgeving van opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken zoals dit bij wet is vastgelegd en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.

8.3. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde

rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

## **9 | Aansprakelijkheid**

9.1. Opdrachtnemer is resultaat gericht zonder dat resultaat te garanderen.

9.2. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij sprake is van aantoonbaar grove schuld of opzet door opdrachtnemer.

9.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een sessie of behandeling, inclusief schade die ontstaat na onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door opdrachtgever. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

9.4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

9.5. Deelname geschiedt op eigen verantwoordelijkheid. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade aan de persoon of schade of vermissing van goederen, inclusief schade door onzorgvuldig gebruik van online diensten en producten, zoals het versturen van emailberichten met persoonlijke inhoud en gebruik van programma's ten behoeve van online communicatie. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor diens handelingen.

9.6. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer zoals opgenomen in artikel 9.2 is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht/overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

9.7. Opdrachtgever dient schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer te melden. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, wordt niet door opdrachtnemer afgehandeld en komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen van opdrachtgever



jegens opdrachtnemer na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de overeenkomst door opdrachtnemer beëindigd werd c.q. de schade veroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

## **10 | Diverse bepalingen**

10.1. De administratie van opdrachtnemer geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de opdracht en overeenkomst, van gedane betalingen en van de door opdrachtnemer verrichte werkzaamheden.

10.2. Opdrachtnemer en opdrachtgever erkennen dat elektronische communicatie, zoals e-mail berichten en schriftelijke berichtgeving elders, als bewijs kan dienen.

10.3. Op de rechtsverhoudingen voortvloeiend uit deze Algemene Voorwaarden en de met opdrachtgever gesloten overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **11 | Onderzoek en klachten**

11.1. Opdrachtgever zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk nadat daartoe aanleiding is ontstaan kennis geven van de klacht(en) over ondeugdelijk verrichte werkzaamheden. In ieder geval dienen klachten terzake binnen 8 dagen na de ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld.

11.2. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, en er samen geen passende alternatieve oplossing tot stand kan komen, zal opdrachtnemer opdrachtgever wijzen op diens rechten en doorverwijzen naar een onafhankelijke geschillencommissie waar opdrachtnemer voor de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorg, de WKKGZ (klachtenregeling) bij is aangesloten. Indien al deze stappen zijn uitgevoerd, kan opdrachtnemer in uiterst geval slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9.6.