



ALGEMENE VOORWAARDEN

1 Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding, offerte, opdracht en werkzaamheden verricht door *praktijk Heidi Wentzel*, hierna te noemen opdrachtnemer, in de ruimste zin van het woord, evenals op de tot stand gekomen overeenkomsten en hieruit voortvloeiende nadere overeenkomsten c.q. rechtshandelingen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Den Haag. Deze algemene voorwaarden zijn te lezen op de internetsite van de opdrachtnemer: www.heidiwentzel.nl. Bij het doen van een telefonische aanmelding, aanmelding via de website en /of het ondertekenen van de opdrachtovereenkomst, begeleidings- of behandelingsovereenkomst verklaart de opdrachtnemer, te weten de (rechts)persoon die aan de opdrachtnemer opdracht geeft tot het (doen) uitvoeren van werkzaamheden, kennis genomen te hebben van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden. Desgevraagd zal opdrachtnemer een kosteloos extra afschrift van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever doen toekomen.

1.3 Een verwijzing door de opdrachtgever naar de eigen algemene voorwaarden heeft geen effect, tenzij de opdrachtgever daartoe voor het aangaan van enige overeenkomst de voorwaarde van opdrachtnemer uitdrukkelijk en ondubbelzinnig verwerpt. In het laatste geval zal geen overeenkomst tot stand komen voordat de toepasselijkheid overeenstemming is bereikt.

2 Opdracht

2.1 De opdracht omvat de werkzaamheden die in de opdrachtovereenkomst, begeleidings-behandelingsovereenkomst zijn omschreven door opdrachtnemer, inclusief alle wijzigingen die naderhand schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2 De offerte die de opdrachtnemer per e-mail of post naar de opdrachtgever verstuurd is geen definitieve aanmelding.

2.3 De opdracht komt tot stand doordat een door de opdrachtgever aangevraagde opdracht schriftelijk wordt bevestigd door de opdrachtnemer.

3 Uitvoering van de opdracht

3.1 De opdracht zal door de opdrachtnemer binnen het kader van de opdracht en in samenwerking met de opdrachtgever naar eigen inzicht worden uitgevoerd.

3.2 *Praktijk Heidi Wentzel* staat voor het professioneel uitvoeren van onderwijs, begeleiding, training en therapie.

3.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de opdrachtnemer worden verstrekt.

3.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deelnemers tijdens de trainingen, cursussen, therapieën te weren indien naar inzicht van opdrachtnemer hun gedrag een (negatieve) invloed heeft op de andere deelnemers. Achteraf zal dit met de opdrachtgever besproken worden en zal er in overleg met de opdrachtgever naar een passende oplossing gezocht worden. Het weren door opdrachtnemer van een deelnemer uit een training, cursus of therapie geeft geen recht op teruggaaf van de door de opdrachtgever betaalde of nog te betalen bedrag voor de opdracht.

4 Annulering

4.1 De opdrachtgever heeft het recht om tot 30 dagen vooraf aan de aanvang van groepstrainingen of groepslessen, de opdracht schriftelijk te annuleren.

4.2 Individuele trainingen en/ of individuele therapie en/of gezinstherapie kan tot 24 uur vooraf aan de afspraak worden geannuleerd, mits een geldige reden (overmacht, ziekte). Eventuele kosten voor de zaaluren worden in rekening gebracht.

4.3 Indien de opdrachtgever zich niet houdt aan de aangegeven opzegtermijn is de opdrachtnemer in zijn recht om de kosten voor 100% in rekening te brengen.

4.4 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor, de training te annuleren wanneer er een situatie van overmacht optreedt, waardoor de opdrachtnemer logischer wijs niet meer kan voldoen aan zijn verplichtingen richting de opdrachtgever. Voorbeelden hiervan zijn gezondheidsredenen, rampen of andere onvoorziene situaties die de uitvoering van de training of therapie onmogelijk maken. De opdrachtgever krijgt dan het betaalde bedrag terug gestort op zijn rekening.

5 Vertrouwelijkheid

5.1 De opdrachtnemer zal aan derden geen inzage verstrekken in gegevens en rapporten uitgebracht aan de opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen met de opdrachtgever dan wel deze gegevens in rechte worden overgelegd.

6 Aansprakelijkheid

6.1 Opdrachtnemer voert de overeengekomen opdracht naar beste weten, en zo zorgvuldig als van haar verwacht kan worden, uit.

6.2 Opdrachtnemer neemt met de overeenkomst of opdracht een inspanningsverbintenis op zich en geeft derhalve geen garantie over de resultaten van de opdracht, dan wel dat de opdracht binnen de oorspronkelijke tijdsduur van de opdracht wordt voltooid.

6.3 Opdrachtnemer is tegenover de opdrachtgever of het kind/de jongeren niet aansprakelijk voor materiële of immateriële schade - al dan niet geleden door de opdrachtgever of derden - ontstaan door werkzaamheden van opdrachtnemer, al dan niet samenhangend met handelingen van dan wel niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van de verplichting(en) uit hoofde van deze overeenkomst door opdrachtnemer.

6.4 De in het vorige lid opgenomen beperking van de aansprakelijkheid geldt niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

6.5 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in artikel 6.4 bedoelde zin dienen binnen 2 maanden na het ontdekken van de schade schriftelijk te zijn ingediend bij opdrachtnemer, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

6.6 Indien de opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gehouden voor schade van opdrachtgever of het kind/de jongere zal zijn aansprakelijkheid zich in ieder geval beperken tot de directe schade en tot maximaal het bedrag van de door de opdrachtnemer gedeclareerde kosten ter zake van de betreffende opdracht of overeenkomst.

6.7 De opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder gederfde inkomsten.

6.8 De opdrachtgever is gehouden om opdrachtnemer te vrijwaren en schadeloos te stellen ter zake van alle met de onderhavige overeenkomst samenhangende vorderingen van derden en alle daarmee verbandhoudende financiële gevolgen.

6.9 Alle door opdrachtnemer uitgevoerde trainingen, cursussen, therapieën zijn geheel vrijwillig van aard. Te allen tijde beslist de opdrachtgever zelf of zij akkoord gaan met de door opdrachtnemer aangeboden adviezen, behandelings-, begeleidings- en trainingsmethodes.

6.10 De opdrachtgever of ouders zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de kinderen/jongeren die door opdrachtnemer getraind, begeleid of behandeld worden. Opdrachtnemer heeft een adviserende rol en zal nimmer het ouderlijke gezag op zich nemen of een gedeelte hiervan.

6.11 Tijdens de fysieke trainings- en therapievormen zijn de deelnemers te allen tijde verplicht de aanwijzingen van de therapeut(en) / trainer(s) strikt op te volgen.

7 Prijs en Betalingsvoorwaarde

7.1 De werkzaamheden van de opdrachtnemer kunnen plaatsvinden op basis van een vaste prijs of op basis van honorering van gewerkte uren of een combinatie van deze mogelijkheden. Is in de aanbieding van de opdrachtnemer voor de werkzaamheden een vaste prijs opgenomen dan geldt deze als de overeengekomen prijs. Is in de aanbieding geen vaste prijs opgenomen dan wordt het te betalen bedrag bepaald op basis van de in de opdracht overeengekomen tarieven. Is in de aanbieding van opdrachtnemer een "richtprijs" opgenomen dan geldt deze als een vrijblijvende schatting van de kosten.

7.2 Middels de opdrachtovereenkomst, begeleidings- of behandelovereenkomst verplicht de opdrachtgever zich tot het minimaal afnemen van de hierin overeengekomen trainingen, therapieën bij de opdrachtnemer.

7.3 Tijdens evaluatiemomenten kan de opdrachtgever de opdracht geven de onderwijs, training of therapie uit te breiden met een bepaald aantal bijeenkomsten. Dit zal schriftelijk bevestigd worden door de opdrachtnemer, waarmee de opdrachtgever wordt verplicht dit aantal bijeenkomsten af te nemen.

7.4 Betaling van het factuurbedrag dient, door opdrachtgever te geschieden binnen veertien dagen na verzending van de declaratie, bij gebreke waarvan zij van rechtswege in verzuim is en is gehouden tot vergoeding van de wettelijk geldende rente per maand over het openstaande bedrag.

7.5 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn. Tevens is opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden per direct te beëindigen.

7.6 Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van haar verplichtingen uit deze overeenkomst, dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte – zonder enig recht op korting of verrekening – voor rekening van opdrachtgever.

7.7 Alle gehanteerde bedragen en tarieven zijn BTW vrijgesteld, tenzij anders is vermeld.

8 Overige

8.1 Indien één der partijen niet voldoet aan enige verplichting uit de overeenkomst zal de andere partij per aangetekend schrijven de in gebreke blijvende partij de gelegenheid bieden om binnen een redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen te voldoen. Indien de in gebreke zijnde partij binnen de gestelde termijn alsnog haar verplichtingen niet nakomt vervallen haar rechten uit deze overeenkomst en is de andere partij niet meer gehouden enigerlei op haar rustende verplichting na te komen.

8.2 Opdrachtnemer behoudt alle rechten die haar op grond van de auteurswet toekomen.

8.3 Opdrachtnemer is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende opdrachten, tenzij partijen anders overeenkomen.

8.3 Alle geschillen die verband houden met opdrachten aan opdrachtnemer of de uitvoering daarvan zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter van de Rechtbank.

8.4 Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.

9 Klachtenregeling

9.1 Wat kunt u doen wanneer er problemen ontstaan?

Probeer u in de eerste instantie met uw therapeut/trainer/docent het probleem op te lossen. Indien u er samen niet uitkomt kunt u bij *Praktijk Heidi Wentzel* uw klacht melden. Uw klacht kan betrekking hebben op elke gebied waarop u denkt dat de therapeut/trainer/docent niet juist heeft gehandeld. Indien uw klacht niet binnen vier weken kan worden opgelost door *Praktijk Heidi Wentzel*, ontvangt u hiervan binnen deze termijn bericht. Uw wordt geïnformeerd hoeveel uitstel uw klacht behoeft en wat de reden is van het uitstel. Wanneer het niet lukt om uw klacht op te lossen, adviseer ik u om uw klacht door te sturen naar de Federatie Vaktherapeutische Beroepen. Zij zullen de klacht binnen uiterlijk zes maanden afhandelen. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor *Praktijk Heidi Wentzel* bindend; eventuele consequenties worden door *Praktijk Heidi Wentzel* afgehandeld.

9.2 Procedure

U stuurt de klacht naar *Praktijk Heidi Wentzel* met; een uitgebreide beschrijving van uw klacht, vermelding van u eigen contactgegevens, naam en achternaam van de therapeut, vermelding van het gebied waarop de klacht betrekking heeft (therapie/training/onderwijs) en de periode waarin de klacht speelt (datum en jaartal). Wanneer de klacht door *Praktijk Heidi Wentzel* niet kan worden opgelost kunt u de klacht naar de FVB sturen. Vermeldt dan ook de naam *Praktijk Heidi Wentzel* en het vestigingsadres erbij. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachten en werkwijze van afhandeling worden geregistreerd en worden zeven jaar bewaard. Klachten langer dan 5 jaar geleden of anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

9.2.1

De klacht stuurt u schriftelijk en aangetekend naar:
Praktijk Heidi Wentzel T.a.v. de klachtenbehandeling
Houtzagerssingel 37
2512XG Den Haag

Of

Praktijk Heidi Wentzel T.a.v. de klachtenbehandeling
Louise de Colignyplein 8
2708CR Zeist