

Algemene voorwaarden

Lunâme | holistische psychologie, gevestigd aan Pastoor Debijestraat 29 5963 AE Hegelsom.

<https://www.luname.nl/>

Lunâme | holistische psychologie is ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer: KVK 89311876 met BTW-nummer: NL004723076B20

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes en Overeenkomsten van of met Lunâme | holistische psychologie, en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Zorgverlener, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Eventuele algemene voorwaarden van de Cliënt of van derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. Definities

In deze Overeenkomst dient te worden verstaan onder:

- a. Zorgverlener: Olga Keijsers, handelend onder de naam Lunâme | holistische psychologie, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- b. Cliënt: de wederpartij van Zorgverlener, te weten de Cliënt zelf en/of zijn werkgever, de organisatie.
- c. Overeenkomst: gesloten Overeenkomst tussen Cliënt en Zorgverlener betreffende een overeengekomen dienstverlening.
- d. Sessie: een vooraf overeengekomen contactmoment tussen Zorgverlener en Cliënt met de duur zoals vermeld in het betreffende aanbod.
- e. Traject: een samenhangend begeleidings- of behandelingsTraject bestaande uit meerdere Sessies en/of ondersteunende Werkzaamheden gedurende een bepaalde looptijd.
- f. Pakketprijs: de voor een geheel Traject overeengekomen totaalprijs.
- g. Werkzaamheden: alle Cliëntgebonden Werkzaamheden die Zorgverlener in het kader van de Overeenkomst verricht, waaronder – indien van toepassing – directe Sessietijd, voorbereiding, evaluatie, dossiervorming en tussentijdse Cliëntgebonden begeleiding.
- h. Bedenktijd: de wettelijke termijn waarbinnen de Cliënt gebruik kan maken van zijn Herroepingsrecht bij aankoop op afstand.
- i. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de Cliënt om binnen de Bedenktijd af te zien van de Overeenkomst op afstand (aankoop van producten via Webshop).

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- a. Een Overeenkomst komt tot stand nadat Cliënt het aanbod van Zorgverlener heeft aanvaard. Indien hierin wijzigingen worden aangebracht door de Cliënt, dan komt de

Overeenkomst pas tot stand nadat de Zorgverlener schriftelijk met die wijzigingen heeft ingestemd.

- b. Aanvaarding kan schriftelijk, elektronisch of mondeling plaatsvinden, voor zover de wet dit toestaat.
- c. Een Overeenkomst kan zowel een losse behandeling, een workshop/cursus als een Traject van behandelingen betreffen.
- d. Het maken van een afspraak geldt als aanvaarding van het betreffende aanbod en als instemming met deze algemene voorwaarden, mits de Cliënt voorafgaand aan het maken van de afspraak op een redelijke wijze van deze voorwaarden kennis heeft kunnen nemen.
- e. Voor een Traject kunnen aanvullende afspraken gelden. Deze worden schriftelijk of elektronisch aan Cliënt bevestigd.
- f. De Overeenkomst bevat in ieder geval de voor de Cliënt relevante informatie over de aard en de omvang van de dienstverlening, de looptijd en de prijs.
- g. Alle aanbiedingen van de Zorgverlener zijn vrijblijvend en herroepbaar, ook indien daarin een termijn is genoemd waarvoor het aanbod geldt. Bij mondelinge informatieverstrekking geldt een aanbod pas als gedaan nadat dit schriftelijk of elektronisch door Zorgverlener is bevestigd.
- h. Behandeling vindt uitsluitend plaats op afspraak en wordt in overleg gepland.

4. Trajecten en pakketprijzen

- a. Een Traject kan bestaan uit meerdere Sessies en overige Cliëntgebonden Werkzaamheden.
- b. De voor een Traject overeengekomen prijs is een Pakketprijs voor het gehele overeengekomen Traject.
- c. De Pakketprijs is een geïntegreerd tarief en niet zonder meer gelijk aan een optelsom van afzonderlijke Sessietarieven. De Pakketprijs kan daarom niet zonder meer worden omgerekend naar een prijs per losse Sessie.
- d. Het reguliere tarief voor een losse Sessie geldt uitsluitend wanneer de Cliënt een losse Sessie afneemt en vormt niet automatisch de prijs per onderdeel van een Traject.
- e. Voorbereiding, evaluatie, verslaglegging, dossiervorming, tussentijds contact of andere Cliëntgebonden Werkzaamheden maken integraal onderdeel uit van de dienstverlening van het Traject.

5. Duur van een Traject

- a. Een Traject wordt aangegaan voor de duur die bij het aanbod is vermeld.
- b. De overeengekomen looptijd maakt onderdeel uit van het aanbod.
- c. De Cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig benutten van de binnen het Traject aangeboden begeleiding, voor zover de aard van het Traject dit vereist.
- d. Een Traject eindigt van rechtswege na afloop van de overeengekomen looptijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6. Tarieven en betaling

- a. Alle prijzen zijn in Euro's (€). Alle prijzen zijn inclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- b. De tarieven van Lunâme | holistische psychologie worden vooraf aan de Cliënt kenbaar gemaakt.
- c. Zorgverlener is gerechtigd te verlangen dat betaling voorafgaand aan de geplande afspraak of het Traject wordt voldaan. Er wordt een afspraak ingepland c.q. data voorstellen verstuurd als de betaling is voldaan.
- d. De Pakketprijs kan bij aanvang volledig worden gefactureerd, tenzij schriftelijk een betalingsregeling in termijnen is overeengekomen.
- e. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, betreft dit een betalingsregeling voor de Pakketprijs van het gehele Traject en niet een afzonderlijke aankoop van losse Sessies.
- f. Facturering vindt plaats op basis van de tussen partijen overeengekomen tarieven en aantallen verrichtingen bij aanvang van de dienstverlening. Betaling dient binnen de op de factuur vermelde termijn te worden voldaan.
- g. Zorgverlener is gerechtigd tarieven periodiek of jaarlijks aan te passen. Indien een prijsverhoging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft een consument-Cliënt het recht de Overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- h. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Cliënt van rechtswege in verzuim. Zorgverlener is gerechtigd de verdere uitvoering van de dienstverlening op te schorten nadat Cliënt hiervan in kennis is gesteld.
- i. Over het openstaande bedrag is Cliënt vanaf de verzuimdatum de wettelijke (consumenten)rente verschuldigd. Alle redelijke buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van Cliënt Overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7. Duur van een Sessie en aanvullende Werkzaamheden

- a. Een reguliere Sessie duurt 90 minuten, tenzij vooraf anders overeengekomen.
- b. De duur van een Sessie ziet op het directe contact tussen Zorgverlener en Cliënt.
- c. Indien een Sessie feitelijk langer duurt, wordt de daadwerkelijk bestede aanvullende directe Cliënttijd aangemerkt als Werkzaamheden in de zin van deze voorwaarden. Bij de financiële afwikkeling wordt deze aanvullende tijd, voor zover wettelijk toegestaan, gewaardeerd tegen het reguliere uurtarief.
- d. De dienstverlening kan daarnaast Cliëntgebonden Werkzaamheden omvatten, waaronder voorbereiding, evaluatie, verslaglegging en dossiervorming. Deze Werkzaamheden kunnen onderdeel zijn van de overeengekomen dienstverlening en worden niet zonder meer beschouwd als afzonderlijke Sessies.
- e. Indien voor specifieke Werkzaamheden een afzonderlijk tarief geldt, wordt dit vooraf aan de Cliënt meegedeeld.
- f. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt deze aangegaan voor de duur van een Traject c.q. losse behandeling. Na afloop van de overeengekomen contractperiode kan de Overeenkomst in overleg tussen beide partijen (ook stilzwijgend) worden verlengd.

8. Uitvoering van de Overeenkomst

- a. Zorgverlener zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b. Zorgverlener heeft een inspanningsverplichting jegens de Cliënt; nooit een resultaatverplichting. Zorgverlener kan geen garantie geven op een bepaald therapeutisch, psychologisch of persoonlijk resultaat.
- c. De Cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes en beslissingen die naar aanleiding van de begeleiding worden genomen, dan wel niet worden genomen.
- d. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Zorgverlener het recht bepaalde Werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de Cliënt geschieden.
- e. Zorgverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Zorgverlener is uitgegaan van door de Cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- f. Ontbinding van de Overeenkomst is altijd mogelijk wanneer een van beide partijen in de nakoming van de Overeenkomst tekort is geschoten.

9. Annuleren en verplaatsen van afspraken

- a. Een individuele afspraak kan tot uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden verplaatst of geannuleerd.
- b. Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur voor aanvang wordt 50% van het tarief in rekening gebracht.
- c. Bij annulering of verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang of bij no-show wordt 100% in rekening gebracht.
- d. Zorgverlener kan bij overmacht of bijzondere persoonlijke omstandigheden naar eigen redelijkheid afwijken van de in lid b. en c. genoemde regeling.
- e. Als de Cliënt onverwacht niet op tijd kan zijn, laat dit dan direct weten aan de Zorgverlener.
- f. De Zorgverlener is in redelijkheid gerechtigd een reeds geplande afspraak kosteloos te wijzigen.
- g. Met betrekking tot het annuleren van een cursus/workshop wordt 50% van de totaalsom in rekening gebracht na definitieve (schriftelijke) aanmelding door Cliënt en wanneer de factuur is opgemaakt.
- h. Inzake annuleringen rondom cursus/opleiding/workshop binnen 7 dagen voor aanvang van de eerste cursusdag wordt 100% van de factuur in rekening gebracht.

10. Voortijdige beëindiging van een Traject

- a. Cliënt is te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst tussentijds en zonder opgave van redenen op te zeggen.
- b. Onverminderd het recht van opzegging is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden indien: a. De andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen en na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling binnen de gestelde termijn verzuimt alsnog na te komen; b. Voor de andere partij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering wordt aangevraagd of verleend.

- c. Bij tussentijdse opzegging van een Traject vervalt de Pakketprijs en vindt een financiële herberekening plaats overeenkomstig het bepaalde in lid d. en artikel 7:411 BW op basis van het reguliere tarief voor de reeds verleende diensten en cliëntgebonden verrichte werkzaamheden.
- d. Bij de bepaling van het aan de Zorgverlener toekomende loon wordt, voor zover wettelijk relevant, onder meer rekening gehouden met:
 - a. De reeds verrichte Werkzaamheden
 - b. De reeds verleende Sessies;
 - c. De duur van de reeds verleende begeleiding;
 - d. Voorbereiding en andere Cliëntgebonden Werkzaamheden;
 - e. Verslaglegging en dossiervorming;
 - f. Het voordeel dat de Cliënt van de verrichte Werkzaamheden heeft gehad;
 - g. De aard en omvang van het overeengekomen Traject;
 - h. De reden en omstandigheden van de voortijdige beëindiging;
 - i. Reeds gemaakte kosten;
 - j. En eventuele besparingen die daadwerkelijk uit de beëindiging voortvloeien.
- e. Een voortijdige beëindiging leidt niet automatisch tot een berekening uitsluitend op basis van het aantal reeds gevolgde Sessies.
- f. Evenmin ontstaat door voortijdige beëindiging automatisch een recht op terugbetaling van het volledige verschil tussen de Pakketprijs en een achteraf berekende prijs per niet gevolgde Sessie.
- g. Zorgverlener behoudt te allen tijde het recht op verrekening van haar vorderingen. Voor consument-Cliënten geldt dat wettelijke verrekeningsrechten niet worden uitgesloten voor zover dwingend recht dit verbiedt.

11. Herroepingsrecht (aankopen op afstand)

- a. De Cliënt kan een Overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een Bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Zorgverlener mag de Cliënt vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
- b. Uitoefening van het Herroepingsrecht geschiedt door middel van een duidelijke schriftelijke verklaring of via het modelformulier voor herroeping binnen de Bedenktijd.
- c. Indien Cliënt gebruikmaakt van het Herroepingsrecht, zendt Cliënt het product binnen 14 dagen na de melding retour. De rechtstreekse kosten van het terugzenden komen voor rekening van Cliënt.
- d. Het Herroepingsrecht is uitgesloten voor: a. Diensten waarvan de uitvoering met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Cliënt is begonnen voordat de Bedenktijd is verstreken, waarbij Cliënt heeft verklaard afstand te doen van het Herroepingsrecht; b. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling is verbroken; c. Digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Cliënt.
- e. Tijdens de Bedenktijd zal Cliënt zorgvuldig omgaan met het ontvangen product en de verpakking. Het product mag slechts worden uitgepakt en geïnspecteerd zoals dat in een fysieke winkel toegestaan zou zijn.

- f. Cliënt is aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een wijze van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid a.
- g. De in lid a. genoemde Bedenktijd gaat in op de dag nadat de Cliënt, of een vooraf door de Cliënt aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - i. als de Cliënt in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Cliënt, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De Zorgverlener mag, mits hij de Cliënt hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - ii. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Cliënt, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
 - iii. bij Overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Cliënt, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

12. Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Cliënt en kosten daarvan

- a. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de melding, zendt de Cliënt het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Zorgverlener. De Cliënt heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de Bedenktijd is verstreken.
- b. De Cliënt zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
- c. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het Herroepingsrecht ligt bij de Cliënt.
- d. De Cliënt draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
- e. Als de Cliënt gebruik maakt van zijn Herroepingsrecht, worden alle aanvullende Overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

13. Uitoefening van het Herroepingsrecht door de Zorgverlener en kosten daarvan

- a. Als de Zorgverlener de melding van herroeping door de Cliënt op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
- b. De Zorgverlener vergoedt alle betalingen van de Cliënt, inclusief eventuele leveringskosten door de Zorgverlener in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Cliënt hem de herroeping meldt. Tenzij de Zorgverlener aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Cliënt aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
- c. De Zorgverlener gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Cliënt heeft gebruikt, tenzij de Cliënt instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Cliënt.

- d. Als de Cliënt heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de Zorgverlener de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.
- e. De Zorgverlener kan producten uitsluiten van het Herroepingsrecht, maar alleen als de Zorgverlener dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld:
 - a. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
 - b. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
 - c. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- d. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - i. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Cliënt; en
 - ii. de Cliënt heeft verklaard dat hij hiermee zijn Herroepingsrecht verliest.

14. Levering en uitvoering van producten

- a. De Zorgverlener zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten.
- b. Als plaats van levering geldt het adres dat de Cliënt aan de Zorgverlener kenbaar heeft gemaakt.
- c. De Zorgverlener geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Cliënt hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Cliënt heeft in dat geval het recht om de Overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
- d. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Zorgverlener het bedrag dat de Cliënt betaald heeft onverwijld terugbetalen.
- e. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Zorgverlener tot het moment van bezorging aan de Cliënt of een vooraf aangewezen en aan de Zorgverlener bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

15. Overmacht

- a. Indien de Zorgverlener haar verplichtingen uit de Overeenkomst of levering van producten niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een oorzaak die haar niet kan worden toegerekend, waaronder begrepen onder meer (maar niet uitsluitend): stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen de organisatie van de Zorgverlener, ziekte van (een van de) personen die met de uitvoering van de Overeenkomst is belast etc., worden de verplichtingen van de Zorgverlener opgeschort tot het moment waarop zij in staat is die verplichtingen alsnog na te komen.
- b. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Zorgverlener opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Zorgverlener niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de

Overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

- c. Indien Zorgverlener bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Cliënt gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

16. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding

- a. De Zorgverlener zal alle informatie betreffende de Cliënt die hij/zij verkrijgt bij de uitvoering van zijn/haar diensten vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand stellen, behoudens voor zover Zorgverlener daartoe verplicht is of de Zorgverlener toestemming heeft verkregen.
- b. De Zorgverlener zal een geheimhoudingsplicht zoals beschreven in lid a. opleggen aan zijn/haar medewerkers en eventuele bij de uitvoering van diensten ingeschakelde derden.
- c. De Zorgverlener zal rapportages over behandelingen/behandelTrajecten op aanvraag van de Cliënt verstrekken, met inachtneming van de AVG. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Zorgverlener gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Zorgverlener zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Zorgverlener niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- d. Op alle communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail, voice opnamen en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de Zorgverlener en de Cliënt degenen die de communicatie via deze mediums te zien/horen krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.
- e. In die gevallen waarbij de Cliënt niet de gecoachte of de Cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen Zorgverlener en Cliënt ook richting Cliënt.

17. Aansprakelijkheid

- a. De Zorgverlener geeft op geen enkele wijze een (geneeskundige) garantie af noch is zij/hij op enige wijze aansprakelijk voor (medische) complicaties die zich ten tijde dan wel na uitvoering van de dienstverlening bij de Cliënt voordoen, welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van de Zorgverlener.
- b. Zorgverlener is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de Cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de Zorgverlener.
- c. De Zorgverlener is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de Cliënt door de Zorgverlener mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

- d. De aansprakelijkheid van de Zorgverlener voor schade voortvloeiend uit de door hem/haar- eventueel met inschakeling van niet ondergeschikten- verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van een behandeling.
- e. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van de Zorgverlener beperkt tot het bedrag welke in rekening is gebracht aan de Cliënt, dan wel tot maximaal het bedrag dat door de door de Zorgverlener afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.
- f. De Zorgverlener is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door hem/haar geadviseerde hulpstukken, supplementen, medicijnen etc.
- g. Cliënt is te alle tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die Cliënt en Zorgverlener gezamenlijk doorbrengen als daarna.

18. Intellectueel eigendom

- a. Alle door Zorgverlener geleverde en uitgeleende diensten en zaken, daaronder eventueel mede begrepen voice-opnamen, testen, spellen, schetsen, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van Zorgverlener, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Cliënt en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van Zorgverlener worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- b. De Cliënt is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Cliënt verplicht Zorgverlener zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- d. De Cliënt verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de Zorgverlener. In geval van beschadigingen toegebracht door Cliënt zal Zorgverlener deze verhalen op Cliënt.

19. Klachtenprocedure en overige bepalingen

- a. Cliënt dient klachten over de verrichte Werkzaamheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking, schriftelijk en gedetailleerd kenbaar te maken aan Zorgverlener.
- b. Zorgverlener spant zich in om klachten in goed overleg op te lossen.
- c. In het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) kan Cliënt zich bij klachten over de zorgverlening wenden tot:
 - a. De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir (www.quasir.nl);
 - b. De erkende geschilleninstantie Zorggeschil (www.zorggeschil.nl).
- d. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- e. Geschillen die niet via de Wkkgz-klachtenprocedure of in onderling overleg worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde civiele rechter in het arrondissement waarin Zorgverlener is gevestigd.

20. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de betreffende Overeenkomst.

Hegelsom, juni 2026