



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING

Van : *Praktijk **Colora**, voor volwassenen, kinderen en jongeren*
Vertegenwoordiger : *Simone van den Akker- van Schaijck 's-Hertogenbosch*
KvK-nummer : *57295700*
Registratienaam KvK : *Verliesbegeleiding Colora*

Artikel 1- Definities

- a. Cliënt: de partij die de opdracht tot begeleiding geeft.
- b. Rouwtherapeut: *Simone van den Akker - van Schaijck handelend onder de naam **Praktijk Colora**, voor volwassenen, kinderen en jongeren*
- c. *Begeleidingsovereenkomst: schriftelijke overeenkomst tot dienstverlening.*

Artikel 2 – Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen de rouwtherapeut en cliënt, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden gelden ook voor alle dienstverlening die plaatsvindt via e-mail of anderszins via internet.
3. De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen.

Artikel 3 - Totstandkoming van de begeleidingsovereenkomst

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de cliënt zich akkoord heeft verklaard met de door de rouwtherapeut opgestelde tekst van de begeleidingsovereenkomst middels ondertekening en deze in het bezit van de rouwtherapeut is gekomen.

Artikel 4 – Uitvoering van de begeleidingsovereenkomst

1. De rouwtherapeut zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een rouwtherapeut kan worden verwacht. De rouwtherapeut heeft een inspanningsverplichting jegens de cliënt; nooit een resultaatverplichting.
2. Voor goede hulpverlening is het noodzakelijk dat de cliënt er zorg voor draagt dat alle informatie, waarvan de rouwtherapeut aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het uitvoeren van de begeleidingsovereenkomst, tijdig aan de rouwtherapeut wordt verstrekt. Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan de rouwtherapeut ter beschikking gestelde informatie.
3. Indien voor de uitvoering van de begeleidingsovereenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de rouwtherapeut zijn verstrekt, heeft de rouwtherapeut het recht de uitvoering van de begeleidingsovereenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.
4. De rouwtherapeut is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat de rouwtherapeut is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.



Praktijk Colora

VERLIES- EN ROUWBEGELEIDING

Artikel 5 – Contractduur / uitvoeringstermijn

1. Bij het aangaan van een overeenkomst spreken rouwtherapeut en cliënt de datum af waarop de dienstverlening begint. De overeenkomst tussen de rouwtherapeut en cliënt wordt aangegaan voor de overeengekomen periode. Begeleiding vindt plaats op basis van vrijwilligheid. Het staat zowel de cliënt als de rouwtherapeut vrij om de begeleiding op elk gewenst moment, schriftelijk te beëindigen.
2. Als er voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen is, kan in onderling overleg worden besloten eerder te stoppen of langer door te gaan met begeleiding.

Artikel 6 - Geheimhouding

1. De rouwtherapeut is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de begeleidingsovereenkomst met de cliënt of uit andere bron heeft verkregen.
2. Relevante informatie die voortvloeit uit chat-sessies, e-mails, gesprekken of briefwisseling zal in een dossier worden bijgehouden. Het dossier dat de rouwtherapeut bijhoudt is vertrouwelijk en voor eigen gebruik. Mits niet anders is overeengekomen zal het dossier 15 jaar na afloop van de overeenkomst worden vernietigd.
3. **Praktijk Colora**, voor *volwassenen, kinderen en jongeren* draagt er zorg voor dat zowel papieren, als op de computer opgeslagen gespreksverslagen en andere gegevens over de cliënt, goed worden beveiligd en niet toegankelijk zijn voor anderen. Het beheer van opgeslagen gespreksverslagen of e-mails op de computer van de cliënt behoort tot de verantwoordelijkheid van de cliënt.
4. De rouwtherapeut neemt uitsluitend contact op met derden (bijvoorbeeld partner, ouders of huisarts) na overleg en met toestemming van de cliënt. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt als er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te verschaffen, of in het kader van een klacht-of tuchtprocedure.
5. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de rouwtherapeut gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en de rouwtherapeut zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de rouwtherapeut niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 7 - Betaling

1. De aan de cliënt gedeclareerde kosten voor de begeleiding, dienen door de cliënt binnen 14 dagen na datum van de factuur te zijn betaald.
2. Indien de cliënt niet aan zijn betalingsverplichting vooraf heeft voldaan en betaling niet anders is overeengekomen, heeft de rouwtherapeut het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.
3. Indien betaling anders is overeengekomen en cliënt niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de rouwtherapeut gerechtigd, nadat zij cliënt tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van rouwtherapeut, vanaf de vervaldag de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van de algehele voldoening. Indien betaling na de eerste aanmaning niet is voldaan, kan een incassobureau worden ingeschakeld.
4. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die de rouwtherapeut maakt door niet-nakoming door de cliënt van diens betalingsverplichting,



Praktijk Colora

VERLIES- EN ROUWBEGELEIDING

komen ten laste van de cliënt. De cliënt is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

Artikel 8 - Tarieven

1. De tarieven zoals die bij aanvang van de overeenkomst zijn overeengekomen gelden voor het gehele traject, en zijn inclusief btw.
2. Indien is overeengekomen dat bepaalde kosten apart gedeclareerd worden aan de cliënt, dan is de rouwtherapeut verplicht een verantwoording van bedoelde kosten bij te houden en deze apart te vermelden op de factuur.
3. Het honorarium van de rouwtherapeut is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende diensten.

Artikel 9 – Klachten

1. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen door de cliënt binnen 8 dagen na constatering, doch uiterlijk 14 dagen na beëindiging van de begeleidingsovereenkomst schriftelijk te worden gemeld aan de rouwtherapeut. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de rouwtherapeut in staat is adequaat te reageren.
2. Indien de rouwtherapeut de klacht ongegrond acht, zal de rouwtherapeut de werkzaamheden verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de cliënt aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de cliënt schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Klachten als bedoeld in lid 1 schorten de betalingsverplichting van de cliënt niet op.

Artikel 10 – Geschillen

1. De rechter tot wiens ressort de vestigingsplaats van de rouwtherapeut behoort, is bij uitsluiting bevoegd van eventuele geschillen kennis te nemen.
2. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

1. De rouwtherapeut is niet verantwoordelijk voor (gevolgen van) het gedrag van haar cliënt tijdens en buiten de begeleidingsbijeenkomst. De cliënt blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan. De rouwtherapeut is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de cliënt genomen heeft, al dan niet in overleg met de rouwtherapeut.
2. Kinderen tot 18 jaar hebben voor begeleiding door **Praktijk Colora**, voor volwassenen, **kinderen en jongeren toestemming** van hun ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers nodig. Deze ouders en/of wettelijke vertegenwoordigers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor het kind.
3. De rouwtherapeut is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door cliënt.
4. Indien de cliënt aantoont dat hij door een aantoonbare fout van de rouwtherapeut schade heeft geleden die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is de rouwtherapeut voor de schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium voor de overeengekomen opdracht.
5. Sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de website en/of gebruik van enig andere software.



Praktijk Colora

VERLIES- EN ROUWBEGELEIDING

6. Voor mensen waarbij zware psychosociale problematiek, psychiatrische stoornissen, verslavingen of de neiging tot zelfdestructief gedrag een rol spelen, is deze vorm van begeleiding niet/minder geschikt. De rouwtherapeut neemt geen verantwoordelijkheid voor mensen die toch onder deze omstandigheden een begeleidingstraject zijn aangegaan.

Artikel 12- **Opzegging en annulering**

1. Indien naar oordeel van de cliënt dan wel de rouwtherapeut de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd, kunnen cliënt en de rouwtherapeut na overleg overeenkomen de verdere opdracht te laten vervallen. De annulering dient schriftelijk bevestigd te worden en aan wederpartij te worden medegedeeld.
2. Eenzijdige opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.
3. Indien de cliënt niet in staat is een geplande afspraak voor een begeleidingsbijeenkomst na te komen, dan dient dit 24 uur van tevoren gemeld te worden aan de rouwtherapeut. Als de afspraak korter van tevoren wordt afgezegd dan kan het volledige sessiebedrag in rekening worden gebracht.

Artikel 13 – **Overmacht**

1. In geval van ziekte, tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de rouwtherapeut ontslaat dit de rouwtherapeut van het nakomen van de overeengekomen opdracht, zonder dat de cliënt uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en belang kan doen gelden.
2. In geval van overmacht zal de rouwtherapeut daarvan onverwijld mededeling doen aan de cliënt. De cliënt heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen het recht de opdracht te annuleren of uit te stellen, echter onder de verplichting het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht te betalen.

Artikel 14- **Toepasselijk recht**

1. Op alle begeleidingsovereenkomsten tussen cliënt en de rouwtherapeut waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

27-5-2018