

# Algemene voorwaarden

## **Artikel 1 | Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes en overeenkomsten van of met en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

## **Artikel 2 | Bedrijfsomschrijving**

Wholehearted richt zich op psychologische behandeling, coaching, vrouwencirkels, retreats, training en workshops binnen het werkveld van persoonlijke ontwikkeling, in de meest ruime zin. Er zijn ook online producten (e-books, online programma's of audio's).

Wholehearted is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 78270634.

## **Artikel 3 | Definities**

Opdrachtnemer is in deze Wholehearted, vertegenwoordigd door een coach/GZ-psycholoog en gebruikt deze algemene voorwaarden bij het aanbieden van haar diensten. Opdrachtgever is in deze de cliënt die gebruik maakt van de aangeboden diensten van Wholehearted. Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten. Deze afspraken worden mondeling en/of schriftelijk bevestigd aan opdrachtgever na een intakegesprek door opdrachtnemer. Opdrachtgever stuurt desgewenst voor aanvang van de opdracht één exemplaar getekend retour of bevestigt deze per email.

## **Artikel 4 | Uitvoering van de overeenkomst**

1. 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.
2. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming zijn/haar NAW gegevens plus telefoonnummer te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratieve doeleinden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de 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 behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

## **Artikel 5 | Crisis**

1. Er mag bij aanvang geen sprake zijn van crisisgevoelige of anderszins risicovolle problematiek bij opdrachtgever. De praktijk van opdrachtnemer is niet ingericht om problematiek van dien aard te behandelen.
2. Bij crisis kan er *tijdens* kantooruren een beroep worden gedaan op de huisarts en *buiten* kantooruren op de huisartsenpost.

## **Artikel 6 | Tarieven**

1. De opdrachtgever is op de hoogte gesteld van de door opdrachtnemer gevraagde [tarieven](#), welke beschikbaar zijn op de website ([www.megankelly.nl](http://www.megankelly.nl)).
2. In de overeenkomst kunnen nadere prijsafspraken worden vastgelegd, zoals inhuur derden, inhuur accommodatie, middelen, reiskosten e.d.

## **Artikel 7 | Betalingsvoorwaarden voor therapie (GBGGZ)**

1. De verantwoordelijkheid om te achterhalen welke vergoeding en voorwaarden de zorgverzekeraar van opdrachtgever hanteert, ligt geheel bij de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever ontvangt een factuur van opdrachtnemer en de betaling dient te geschieden door overmaking op rekeningnummer NL 52 KNAB 0403 1881 99 t.n.v. Wholehearted. De betalingstermijn die gehanteerd wordt is 14 dagen na factuurdatum.
3. Indien opdrachtgever het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na factuurdatum heeft betaald, krijgt opdrachtgever een laatste gelegenheid om de factuur zonder ophoging van kosten binnen 7 dagen te betalen.
4. Voldoet opdrachtgever binnen 7 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn/haar betalingsverplichting, is opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden uit te laten voeren.
5. Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van €25,-.
6. Bij niet tijdige betaling van de betalingsherinnering of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten.
7. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer

## **Artikel 8 | Betalingsvoorwaarden voor events met open inschrijving (zoals vrouwencirkels, retreats, trainingen en workshop)**

Bij aanmelding voor vrouwencirkels, retreats, trainingen en/of workshops gelden de volgende betalingsvoorwaarden:

1. Bij aanvang van het evenement dient de betaling op rekening van opdrachtnemer te zijn bijgeschreven.

## **Artikel 9 | Annuleringsvoorwaarden voor events met open inschrijving**

1. Opdrachtgever verplicht zich een eventuele annulering of wijziging schriftelijk door te geven aan opdrachtnemer. Bij annulering van inschrijving door opdrachtgever treden opdrachtgever en opdrachtnemer eerst in overleg om te komen tot passende alternatieven. Indien er geen passende

alternatieven mogelijk zijn, zulks ter beoordeling van opdrachtnemer, gelden annuleringsvoorwaarden. Opdrachtgever is verplicht annuleringskosten te betalen aan opdrachtnemer, als volgt:

1. Bij annulering na inschrijving tot één week voor aanvang zijn de kosten 50%.
2. Bij annulering na inschrijving binnen één week voor aanvang zijn de kosten 100%. Dit geldt ook voor tussentijdse beëindiging of het niet verschijnen bij het event.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om het event te annuleren zonder opgaaf van reden. 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 verdere verplichtingen of aanspraken over en weer.

### **Artikel 10 | Annulering en weigering van een zorgvraag (GBGGZ)**

In het geval dat na het intakegesprek blijkt dat er geen sprake is van een DSM-diagnose die vergoed wordt vanuit de zorgverzekering, de hulpvraag van opdrachtgever beter past binnen de setting van de SGGZ of opdrachtgever een andere behandelaar preferereert, zal het dossier worden gesloten als 'onvolledig behandeltraject'. Dit wordt in de meeste gevallen volledig vergoed bij een restitutiepolis en deels bij een naturapolis.

### **Artikel 11 | Duur en beëindiging**

1. De duur van het traject zal worden vastgelegd in de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en kan te allen tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worde ingekort of verlengd.
2. Beëindiging van het traject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtgever indien hij/zij de behandeling niet langer op prijs stelt of nodig acht.
3. Beëindiging van het traject kan eenzijdig plaatsvinden door de opdrachtnemer zonder opgaaf van reden.
4. Beëindiging van de overeenkomst laat onverlet de financiële verplichtingen die nog nagekomen moeten worden.

### **Artikel 12 | Afwezigheid en het verzetten van afspraken**

1. Indien opdrachtgever de door hem/haar gemaakte afspraak binnen 24u voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer €75,- in rekening brengen en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. Deze kosten worden niet vergoed door een zorgverzekeraar. Afspraken die geannuleerd of verzet worden vóór deze tijd, zullen niet in rekening worden gebracht.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.
3. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van eventuele vakanties en afwezigheden. Mocht er voor langere tijd sprake zijn van afwezigheid door opdrachtnemer, is er de mogelijkheid van waarneming door een collega waarmee opdrachtnemer samenwerkt.

### **Artikel 13 | Geheimhouding**

1. Alle informatie uit de gesprekken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt strikt vertrouwelijk behandeld, conform de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen.
2. Alleen na schriftelijke toestemming van opdrachtgever mag opdrachtnemer informatie

verstrekken aan derden zoals een verwijzer, partner of bedrijfsarts.

3. In het geval van dreigend gevaar voor opdrachtgever, opdrachtnemer of de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten. Opdrachtnemer zal trachten opdrachtgever eerst op de hoogte te stellen.

4. Opdrachtnemer heeft geen toestemming van opdrachtgever nodig in geval van intervisie waarin (facetten van) de behandeling van opdrachtgever anoniem besproken wordt met collega's die eveneens een geheimhoudingsplicht hebben.

5. 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.

#### **Artikel 14 | Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledige gegevens voor de opdrachtnemer kenbaar horen te zijn.

2. Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk of verantwoordelijk voor niet uitgekeerde vergoedingen door de zorgverzekeraar. Het betalen van de factuur is altijd de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

#### **Artikel 15 | Klachtenprocedure**

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichte werkzaamheden dient hij/zij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.

2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.

3. Mocht het een klacht betreffen aangaande GZ-psycholoog en mocht bovenstaande wijze niet de voorkeur van opdrachtgever hebben of tot een bevredigend resultaat hebben geleid, dan kan er contact worden opgenomen met Klacht&Company ([nip@klachtencompany.nl](mailto:nip@klachtencompany.nl)) middels [dit](#) klachtenformulier. De klachten- en geschillenregeling psychologische zorg Wkkgz (NIP) is [hier](#) terug te vinden.

Geleen, 1 mei 2024