

Algemene Voorwaarden Hormoonbalans met Charlene

1. Definities

- a. Hormoonbalans met Charlene, als eenmanszaak gevestigd te Nuland, KvK nummer 99641747, hierna aangeduid als Hormooncoach;
- b. Overeenkomst: De overeenkomst van de opdracht voor de uitvoering van de dienstverlening van de Hormooncoach;
- c. Behandelovereenkomst: Bij de eerste afspraak met de Hormooncoach komt de behandelovereenkomst tot stand, zoals beschreven in deze Algemene voorwaarden;
- d. Klant: de natuurlijke rechtspersoon die gebruik maakt van de diensten van de Hormooncoach;
- e. Derde Partij(en): Een natuurlijk persoon, bedrijf of instelling waarmee de Hormooncoach samenwerkt;

2. Toepasselijkheid

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, (behandel-)overeenkomsten, facturen en overige diensten van de Hormooncoach;
- b. Deze voorwaarden zijn van toepassing bij een samenwerkingsverband tussen de Hormooncoach en derde partijen;
- c. De laatst verzonden algemene voorwaarden zijn van toepassing;
- d. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig voor zover deze afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk tussen de Hormooncoach en Klant of Derde Partij zijn overeengekomen. Aan een dergelijke uitdrukkelijke en schriftelijk overeengekomen afwijking kan de klant of derde partij geen rechten ontleen voor toekomstige overeenkomsten;
- e. De algemene voorwaarden van de klant of derde partijen, zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen en worden op voorhand afgewezen;

3. Offerte

- a. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 4 kalenderweken.
- b. De Hormooncoach kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- c. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

4. Uitvoering van de behandelovereenkomst.

- a. De behandelovereenkomst is de overeenkomst tussen de Hormooncoach en de klant waarin wordt afgesproken, dat de Hormooncoach handelingen als screening, onderzoeken, adviseren en het uitvoeren van het behandelplan mag toepassen met als doel aan de hulpvraag van de opdrachtgever te voldoen;
- b. De Hormooncoach verplicht zich informatie betreffende de behandeling te verstrekken aan de opdrachtgever in alle fasen van de behandeling. Zij zal de behandeling naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op de Hormooncoach rust een inspanningsverbintenis. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap;
- c. De klant zorgt ervoor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de behandeling, tijdig aan de Hormooncoach worden medegedeeld en verplicht zich middels het anamnesegeprek alle relevante informatie aan de Hormooncoach te verstrekken;
- d. De Hormooncoach verplicht zich de klant correct door te verwijzen naar een collega-therapeut of een arts, indien haar behandeling niet geëigend en/of toereikend is;
- e. De Hormooncoach is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat deze is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte en/of onvolledige gegevens;
- f. De overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment van het eerste consult;
- g. Wijzigingen van, dan wel aanvullingen op de overeenkomst komen slechts tot stand nadat beide partijen deze schriftelijk hebben bevestigd;

5. Beleid bij online sessies

- a. De klant is zelf verantwoordelijk voor een stabiele internetverbinding, werkende apparatuur en een rustige omgeving;
- b. Indien er sprake is van technische storingen aan de zijde van de Hormooncoach, waardoor de sessie niet kan plaatsvinden, wordt de sessie kosteloos verplaatst naar een nieuw moment;
- c. Indien er sprake is van technische storingen aan de zijde van de klant, kan de sessie éénmalig kosteloos worden verplaatst. Bij herhaaldelijke storingen behoudt de Hormooncoach zich het recht de volledige sessiekosten in rekening te brengen en is de Hormooncoach niet aansprakelijk voor gemiste sessies of schade als gevolg van deze storingen;

6. Tarieven en betalingen

- a. De overeenkomst komt tot stand wanneer de klant de offerte heeft ondertekend of een betaling van het bedrag heeft plaatsgevonden of door het maken van een afspraak.
- b. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen;
- c. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten, worden apart vermeld;
- d. Bij de acceptatie van de offerte, voorafgaand aan de intake, ontstaat de verplichting tot volledige betaling, ook wanneer niet het gehele traject wordt doorlopen. De Hormooncoach heeft het recht om een aanbetaling te verzoeken;
- e. De Hormooncoach is gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat de (volgende) betaling is voldaan;
- f. De tarieven vermeldt in de afgesloten overeenkomst, zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. De Hormooncoach heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen. De Hormooncoach heeft tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant;
- g. Alléén na het doorlopen van het gehele traject heeft de klant de mogelijkheid tot het afnemen van een apart consult;
- h. Facturen dienen binnen 14 werkdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt en op de factuur een andere betalingstermijn is vermeld;
- i. Betalingen worden gedaan door middel van een directe bankoverschrijving
- j. Alle prijzen zijn vrijgesteld van B.T.W. / Omzetbelasting (OB) o.g.v. artikel 25 Wet OB;
- k. Vermelde prijzen zijn in Euro en betalingen worden in Euro voldaan;
- l. Indien de klant de factuur niet betaald heeft binnen de afgesproken betalingstermijn, stuurt de Hormooncoach tot maximaal 2 keer een betalingsherinnering. Indien de klant na de tweede betalingsherinnering de factuur niet binnen 3 dagen heeft betaald, is de Hormooncoach gerechtigd een deurwaarder of incassobureau in te schakelen;
- m. Bij niet-tijdige betaling is de Hormooncoach gerechtigd wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen aan de klant;
- n. In geval van liquidatie, faillissement, overlijden, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van De Hormooncoach op de klant onmiddellijk opeisbaar;

7. Informatieverstrekking klant

- a. De klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan De Hormooncoach;
- b. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De Hormooncoach zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
- c. De klant vrijwaart De Hormooncoach voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde;
- d. Stelt de klant de verlangde gegevens niet (tijdig) beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant;

8. Uitvoering van de overeenkomst

- a. De Hormooncoach voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. De Hormooncoach is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat de klant beoogde;
- b. De overeenkomst kan alleen na toestemming van De Hormooncoach worden overgedragen;
- c. Doordat enkele diensten van De Hormooncoach online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie. Zie artikel 5 Beleid bij online sessies;
- d. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag;

9. Wijziging & annulering

- a. Als tijdens de opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de inhoud van de opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen dat in onderling overleg doen;
- b. De Hormooncoach kan de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. De Hormooncoach zal daarvan vooraf een prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan ook de opgegeven termijn van uitvoering veranderen. De klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn;
- c. De Hormooncoach mag een verzoek tot wijziging van de opdracht van de klant weigeren, als dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolg kan hebben voor de werkzaamheden;
- d. Annulering van een overeenkomst door de klant is enkel schriftelijk mogelijk. Annulering binnen 48 uur voor aanvang van het intakegesprek resulteert in de verplichting tot betaling van 15% van het overeengekomen bedrag.
- e. Een traject wordt in beginsel voor 3 maanden afgenomen en wordt na afloop niet automatisch verlengd. Indien klant wenst het traject eerder te beëindigen dan de minimale loopduur, vindt er geen restitutie van het reeds betaalde bedrag plaats;
- f. Afspraken dienen per e-mail of telefonisch minimaal 24 uur vóór de afspraak geannuleerd te worden. Bij annulering korter dan 24 uur vóór aanvang van een consult is de klant, 100% van het consult bedrag verschuldigd;
- g. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft De Hormooncoach de mogelijkheid om een afspraak, lezing, traject of sessie te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van te weinig aanmeldingen, ziekte van De Hormooncoach en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen die voor een behoorlijke uitvoering van de workshop of sessie noodzakelijk zijn. De Hormooncoach maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar aan de klant;
- h. De Hormooncoach behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een lezing. In geval de locatie of data door De Hormooncoach wordt gewijzigd, heeft de klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een lezing op een later moment;
- i. Annulering door de klant voor een lezing is in geval van onvoorziene omstandigheden -deze komen uitsluitend ter beoordeling van De Hormooncoach -kosteloos. Bij iedere andere verhindering komt de klant het recht toe, na overleg met De Hormooncoach, het toegangsbevijs voor de lezing over te dragen aan een derde;
- j. De Hormooncoach heeft ten alle tijde het recht, de overeenkomst, zonder opgave van rede, met de klant te beëindigen, zonder restitutie van voorafgaande consulten en/of aanschaf van suppletie;

10. Overmacht

- a. In geval van overmacht is De Hormooncoach gerechtigd een overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar De Hormooncoach redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen of brand;
- b. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van De Hormooncoach tegen de klant opgeschort zo lang zij niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden;

11. Aansprakelijkheid

- a. De aansprakelijkheid van De Hormooncoach is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van De Hormooncoach wordt uitbetaald;
- b. Bij de uitvoering van de dienstverlening van De Hormooncoach is sprake van een inspanningsverplichting;
- c. De Hormooncoach geeft op geen enkele wijze een geneeskundige garantie af noch is zij op enige wijze aansprakelijk voor medische complicaties, die zich ten tijde dan wel na uitvoering van haar dienstverlening voordoen bij de klant voordoen, welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van De Hormooncoach. De Hormooncoach is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade;
- d. De Hormooncoach geeft enkel een advies en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het (niet) behaalde resultaat;
- e. De Hormooncoach stelt geen medische diagnoses en verricht geen medische handelingen die uitsluitend aan artsen zijn voorbehouden;
- f. Adviezen van de Hormooncoach zijn bedoeld ter ondersteuning en aanvulling, niet ter vervanging van reguliere medische zorg;
- g. De Hormooncoach adviseert nooit om zonder overleg met een arts te stoppen, te wijzigen of te starten met medicatie;
- h. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van adviezen en het controleren van mogelijke interacties met bestaande behandelingen;
- i. De Hormooncoach is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de klant door de Hormooncoach mondelinge of schriftelijke adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd;
- j. De Hormooncoach is niet aansprakelijk voor gevolgschade, gedeerde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
- k. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van De Hormooncoach beperkt tot het bedrag dat in rekening is gebracht aan de klant;
- l. De klant is verplicht alle maatregelen te treffen die nodig zijn ter beperking van de schade waarvoor de klant de Hormooncoach aansprakelijk wil stellen;
- m. De klant is verplicht alle relevante informatie over de medische situatie en het verleden, het gebruik en wijziging van medicatie door te geven aan De Hormooncoach;
- n. De uit de behandelingen voortvloeiende adviezen of aanbiedingen zijn maximaal drie maanden geldig. Daarna dient het advies herijkt te worden in een individueel consult of te worden gestaakt;

12. Intellectueel eigendom

- a. De intellectuele eigendomsrechten op de door de Hormooncoach aan de klant ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij de Hormooncoach. Het is de klant uitdrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming;
- b. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht;
- c. Bij inbreuk komt de Hormooncoach een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade;
- d. De Hormooncoach verleent de opdrachtgever een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en herroepelijk recht om een onlineprogramma of ander digitaal product te gebruiken voor persoonlijke doeleinden;
- e. Het is de klant niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnamen te maken tijdens een lezing of event, tenzij anders overeengekomen. Indien de klant bezwaar heeft tegen het zichtbaar zijn op beeld- en/of geluidsopnamen gemaakt door de Hormooncoach, dient dit vooraf kenbaar te worden gemaakt;

13. Geheimhouding, bewaartermijn en privacy

- a. Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van elkaar of van een andere bron hebben verkregen;
- b. De klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van de Hormooncoach;
- c. Het staat de Hormooncoach te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt;
- d. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Informatie van medische aard is in ieder geval vertrouwelijk in de zin van dit artikel;
- e. De Hormooncoach bewaart gezondheidsgegevens 20 jaar, geldend vanaf de laatste wijziging in het dossier. Op verzoek van de klant kunnen de gezondheidsgegevens langer dan 20 jaar worden bewaard;
- f. De Hormooncoach bewaart factuur- en administratieve gegevens 7 jaar, in verband met de fiscale bewaarplicht.
- g. Na het verstrijken van deze termijnen worden de gegevens veilig verwijderd of geanonimiseerd;
- h. De Hormooncoach zal alle informatie van de klant die de Hormooncoach verkrijgt bij de uitvoering van haar diensten vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden geven, behoudens voor zover de Hormooncoach daartoe verplicht is of de Hormooncoach toestemming heeft verkregen. De Hormooncoach regelt, verwerkt en verzamelt persoonsgegevens en gaat hier discreet mee om;
- i. De klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring;

14. Vrijwaring

De klant vrijwaart De Hormooncoach voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan De Hormooncoach toerekenbaar is. Indien De Hormooncoach uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de klant gehouden De Hormooncoach zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is De Hormooncoach, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van De Hormooncoach en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de klant.

15. Klachten en garantie

De Hormooncoach is aangesloten bij de geschillencommissie GAT. Indien de klant klachten heeft over de behandeling dan is het goed om dat eerst schriftelijk kenbaar te maken bij de Hormooncoach. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kan de klant gebruik maken van een klachtprocedure. De klant kan de Klachtencommissie hiervoor inschakelen. Alvorens deze procedure in gang wordt gezet, moet het eerst altijd gemeld worden bij De Hormooncoach zelf.

- a. De klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten binnen 7 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven, kenbaar te maken aan De Hormooncoach;
- b. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de klant geen absoluut recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling;
- c. Bij De Hormooncoach ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een (on)voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door De Hormooncoach binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten;



- d. De klant dient De Hormooncoach in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen;

16. Nietigheid, geschillen en toepasselijk recht

- a. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
- b. Als een deel van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van de algemene voorwaarden. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt;
- c. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten;
- d. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen De Hormooncoach en betrokken derden 12 maanden;