



NICOLE DE JONG
psychologisch advies & coaching

Algemene Voorwaarden

Versie januari 2023

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op coaching, psychologisch consulten, cursussen en trainingen bij Nicole de Jong, psychologisch advies & coaching, gevestigd te Rosmalen.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen gebruikt, tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven.

Gebruiker: de gebruiker van deze voorwaarden (Nicole de Jong, psychologisch advies & coaching)

Opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker, cliënt, een derde persoon als opdrachtgever (bijvoorbeeld werkgever), deelnemer van cursus of training.

Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening

2. Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor elke overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

3. Dienstverlening en offertes

- De aard van de dienstverlening wordt bepaald door de in de offerte of intakeformulier opgenomen omschrijving van de werkzaamheden, inclusief de eventuele wijzigingen die naderhand in overleg worden aangebracht.
- De overeenkomst inzake het uitvoeren van de opdracht komt tot stand door schriftelijke bevestiging van offerte of intakeformulier door opdrachtgever.
- Offertes zijn vrijblijvend. Zij hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan offerte gebonden indien aanvaarding door opdrachtgever binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4. Uitvoering van de overeenkomst

- Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de gegevens waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft gebruiker 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 opdrachtgever in rekening te brengen.
- Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade of nadelige gevolgen die zijn ontstaan doordat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan wel onvolledige gegevens bijvoorbeeld met betrekking tot belangrijke van invloed zijnde medische informatie.
- Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.



NICOLE DE JONG
psychologisch advies & coaching

5. Verwachtingen en aansprakelijkheid

- a. Gebruiker heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever, geen resultaatverplichting.
- b. Gebruiker is nooit aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met gebruiker.
- c. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, het eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de overeenkomst als daarna.
- d. De kosten van vernieling van eigendommen van gebruiker door opdrachtgever, zullen op de laatste worden verhaald.

6. Tariefstelling

- a. Opdrachtgever dient zich van tevoren op de hoogte te stellen van de geldende tarieven.
- b. Indien gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot periodieke verhoging van dit honorarium of tarief bij een algemene tariefsverhoging aan het begin van een kalenderjaar. Tariefwijzigingen tijdens een lopende overeenkomst worden minimaal 1 maand voor ingangsdatum schriftelijk aangekondigd.
- c. Gebruiker is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien gebruiker kan aantonen dat tussen het moment van offerte en levering, de kosten aanmerkelijk zijn gestegen.
- d. Bovendien mag gebruiker het tarief verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en deze niet toerekenbaar is aan gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief.
- e. Indien opdrachtgever de door gebruiker kenbaar gemaakte tariefsverhoging niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren vanaf genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

7. Betalingsvoorwaarden

- a. Particulieren wordt na de intake digitaal (via email) een factuur gestuurd. Bij vervolgafspraken volgt facturering aan het einde van elke maand.
- b. Bij organisaties wordt maandelijks gefactureerd na afloop van laatste gesprek van de maand.
- c. De factuur dient te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van de termijn wordt een betalingsherinnering verstuurd, waarbij het factuurbedrag vermeerderd wordt met € 10,00 administratiekosten.
- d. Indien sprake is van een traject, cursus of training, wordt hieraan voorafgaand een factuur gestuurd. Betaling dient te worden gedaan voor aanvang van traject, cursus of training.

8. Annuleringsvoorwaarden

- a. *Individueel consult*
Annuleren van een consult kan kosteloos tot 48 uur van tevoren (telefonisch, via whatsapp of via email). Voor afspraken op maandag geldt kosteloos annuleren tot vrijdag 12.00 uur. Indien annulering plaatsvindt korter dan 48 uur voor consult wordt het volledige bedrag in rekening gebracht ongeacht de reden voor afmelding.
- b. *Cursussen en trainingen*
 - Annuleren dient schriftelijk te gebeuren.
 - Annuleren kan kosteloos tot 14 dagen voor aanvang van de eerste cursusdag.
 - Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de eerste cursusdag is 50% van het totale bedrag verschuldigd.
 - Bij annulering bij aanvang van de eerste cursusdag is het totale bedrag verschuldigd.
- c. Gebruiker behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in situaties waardoor zij niet in staat is haar werkzaamheden naar behoren uit te voeren.



NICOLE DE JONG
psychologisch advies & coaching

9. Beëindiging van overeenkomst

- a. In geval van losse consulten wordt steeds per keer een afspraak gemaakt. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om geen vervolgspraken te maken.
- b. Gebruiker kan besluiten de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van gebruiker kan worden gevraagd, of indien opdrachtgever zich herhaaldelijk niet aan de gemaakte afspraken houdt
- c. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien er geen sessie afgesproken is voor een termijn van langer dan drie maanden na de laatstgehouden sessie, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken. Indien hiervan sprake is wordt bij een nieuwe afspraak een nieuwe overeenkomst van kracht met mogelijk een ander uurtarief.
- d. In geval van een traject met een van tevoren bepaald aantal gesprekken eindigt de overeenkomst automatisch na afloop van het laatste gesprek. Indien opdrachtgever besluit eerder te stoppen vindt geen restitutie plaats.
- e. In geval van cursussen en trainingen eindigt de overeenkomst automatisch na de laatste bijeenkomst. Indien deelnemer besluit eerder te stoppen vindt geen restitutie plaats.

10. Geheimhouding

- a. Alles wat wordt besproken tussen gebruiker en opdrachtgever is vertrouwelijk. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit een andere bron hebben verkregen. In geval van een derde persoon als opdrachtgever (bijvoorbeeld werkgever) geldt dat gebruiker nimmer informatie verstrekt over cliënt aan deze derde persoon.
- b. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- c. Alle partijen dienen ervan op de hoogte te zijn dat een aantal media/communicatiemiddelen (bijvoorbeeld email) door derden wordt beheerd, waardoor terughoudendheid geboden is ten aanzien van het gebruik van deze middelen met betrekking tot vertrouwelijke inhoudelijke informatie.

11. Dossier

Gebruiker houdt een dossier bij met aantekeningen van consulten en andere relevante documenten. Op verzoek kan opdrachtgever deze inzien. Een kopie van dit dossier kan worden verkregen (€ 0,10 per pagina). Het dossier wordt na afloop van de hulpverlening bewaard volgens de wettelijk verplichte bewaartermijn en daarna vernietigd. De opdrachtgever is gerechtigd om het dossier eerder te laten vernietigen. Hiertoe dient een schriftelijk verzoek te worden ingediend.

12. Klachten

- a. Gebruiker werkt als Psycholoog NIP volgens de regels en richtlijnen van het NIP (www.psynip.nl). Indien cliënt een klacht heeft omtrent aspecten van de behandeling nodigt gebruiker cliënt van harte uit om deze te bespreken. Het streven is om samen tot een oplossing te komen. Is dit niet bevredigend kan cliënt terecht bij de beroepsvereniging.
- b. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

13. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.