

## **Algemene Voorwaarden**

### **Artikel 1 - Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Esther Voetée, therapie en coaching** gevestigd aan de Folkertsstraat 2, 4241 BE te Arkel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68054874

**Therapeut:** Esther Voetée, handelend als zelfstandig gevestigd Energetisch Hypnotherapeut en Sjamanistisch healer.

**Trainer:** Esther Voetée, handelend als zelfstandig gevestigd trainer.

**Cliënt:** degene aan wie de therapeut coach advies verleent of therapie geeft.

**Deelnemers:** degene die zich inschrijft voor een training of retraite die door Esther Voetée wordt georganiseerd.

### **Artikel 2 - Totstandkoming overeenkomst en toepasselijkheid algemene voorwaarden bij therapie - coaching sessie, training - retraite / wijzigingen overeenkomst**

**2.1** De overeenkomst voor het volgen van sessies wordt aangegaan nadat een verkennend (telefonisch) gesprek gevoerd is. Voor de sessie of een transformatietraject wordt een vast tarief afgesproken. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd (per e-mail).

**2.2** Nadat een schriftelijke overeenkomst tussen Esther Voetée en cliënt is aangegaan waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, kan de therapeut beginnen met de therapie en coaching met de cliënt.

**2.3** Met het aanmelden van een retraite of training wordt er aangegeven kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden.

**2.4** Aanmelden van een training of retraite geschiedt door deelnemer via het aanmeldingsformulier via de website, waarbij akkoord wordt gegaan met de algemene voorwaarden. Na ontvangst van de benodigde persoonsgegevens ontvangt deelnemer een bevestiging per mail.

**2.5** Na aanmelding via het aanmeldformulier op de website, geldt een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de inschrijving kosteloos kan worden geannuleerd.

**2.6** Trainer is pas gehouden aan dienstverlening na haar schriftelijke bevestiging van de aanmelding en volledige betaling van de training of retraite kosten door deelnemer.

**2.7** Per training of retraite is er slechts een bepaald aantal plekken beschikbaar. Definitieve deelname is pas verzekerd na betalen van overeengekomen bedrag.

**2.8** Trainer behoudt zich het recht voor deelnemer de deelname aan een training of retraite zonder opgave van redenen te weigeren.

**2.9** Indien blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst het noodzakelijk is om de activiteit te wijzigen af aan te vullen zal trainer dit kenbaar maken ook wanneer de wijzigingen of aanvulling op de overeenkomst financiële en/ of kwalitatieve consequenties zal hebben.

### **Artikel 3 - Tarieven, facturering, prijsaanpassing; therapie - coaching - training - retraite**

**3.1** Therapeut laat de cliënt duidelijk weten welke tarieven gelden. Dit wordt per mail bevestigd. Ook deze voorwaarden worden meegezonden. De tarieven zijn inclusief BTW of andere wettelijke heffingen indien en voor zover die berekend zouden moeten worden, tenzij anders vermeld.

**3.2** Voor de therapie sessie geldt dat het gehele bedrag wordt voldaan op de dag van de sessie. Dit kan via een pin- of contante betaling.

**3.3** Voor het transformatietraject geldt het traject-tarief en wordt per sessie voldaan op de dag van de afspraak. Dit kan via een pin of contante betaling. Bij vroegtijdig stoppen van het traject zal het kortingstarief alsnog worden gefactureerd aan de client.

**3.4** Wordt de keuze het transformatie traject in één keer te willen betalen, geldt dat het gehele bedrag wordt voldaan op de dag van de eerste sessie, tenzij nadrukkelijk anders is afgesproken. Het komt voor eigen risico bij vroegtijdig stoppen van het traject.

**3.5** Cliënt ontvangt de facturen per e-mail. Wanneer bij uitzondering wordt afgesproken het verschuldigde bedrag via bankoverschrijving te voldoen, dan dient dit voor de vervaldatum te zijn overgemaakt naar de op factuur vermelde bankrekening. De vervaldatum staat op de factuur (doorgaans is de betaaltermijn 7 dagen).

**3.6** Als er bezwaren, vragen of onduidelijkheden zijn over de factuur, deze graag zo snel mogelijk, maar in ieder geval voor de vervaldatum kenbaar maken, zodat deze eventueel hersteld kan worden.

**3.7** Bij niet-betaling binnen de gestelde datum mag Esther Voetée vanaf de dag daarop volgend wettelijke rente over het verschuldigde in rekening te brengen en bovendien alle eventuele kosten die verband houdende met de inning van de desbetreffende vordering (denk aan incassokosten en gerechtelijke kosten).

**3.8** Het verschuldigde bedrag betreft een training of retraite dient binnen de gestelde betalingstermijn op de factuur te zijn bij geschreven op de rekening van trainer Esther Voetée, o.v.v. het factuurnummer, tenzij anders is overeengekomen of aangegeven. Wanneer er op de factuur een ander betalingstermijn staat vervalt bovenstaande regeling.

**3.8** Indien betaling niet op de overeengekomen wijze heeft plaatsgevonden, is deelnemer van rechtswege in verzuim. Deelnemer is dan de wettelijke rente verschuldigd. Alle door het verzuim van de deelnemer veroorzaakte kosten, zoals renteverlies, incassokosten, gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, komen voor rekening van de deelnemer.

**3.9** Is tijdige betaling uitgebleven, dan kan deelnemer toegang toe de training of retraite worden geweigerd, tenzij expliciet en schriftelijk is overeengekomen het verschuldigde bedrag vooraf per bank of contant te voldoen. Bij een training of retraite kan dit uitsluitend voor aanvang van de training of retraite. In het geval

van niet tijdig betalen is trainer te alle tijden gerechtigd een ander deelnemer ter vervanging toe te laten. Is dit het geval dan vervalt hiermee het recht tot toegang, ook wanneer alsnog contante betaling mogelijk te zijn.

#### **Artikel 4 - Afspraak annuleren / Tussentijdse beëindiging / Opzegging overeenkomst / Prijsaanpassingen**

**4.1** Als de cliënt verhinderd is een afspraak na te komen, laat cliënt dit zo snel mogelijk weten. Als de cliënt dit korter dan een etmaal (24 uur) voor de geplande afspraak laat weten of helemaal niets laat horen, dan zal de therapeut de gemiste sessie in rekening brengen.

**4.2** Bij afspraken op een dag volgend op een zondag of op één of meer erkende feestdagen wordt bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18.00 uur op de laatste voorafgaande gewone werkdag. Bij een gewone maandag gaat de termijn dus in om 18.00 uur op de voorafgaande vrijdag.

**4.3** Bij een tekort aan deelnemers behoudt trainer zich het recht voor om de overeenkomst tussentijds op te zeggen zonder daarvoor enigerwijze aansprakelijk te kunnen worden gesteld.

**4.4** Bij tussentijdse beëindiging van deelname aan een training of retraite kan geen restitutie van het trainingsgeld worden verleend.

**4.5** Uitzonderingen zijn bindend en ter beoordeling van trainer.

#### **Artikel 5 - Annulering, wijziging overmacht door trainer - therapeut**

**5.1** Trainer behoudt zich het recht om bij onvoldoende deelnemers of (onvoorziene) calamiteiten of weersituaties een training of retraite te annuleren. Waar mogelijk zal trainer een passend alternatief aanbieder.

**5.2** In geval van onvoorziene omstandigheden, waaronder onvoldoende deelname voor een training/retraite, ziekte van de trainer, therapeut en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot de persoon en/of materialen welke voor een behoorlijke uitvoering door trainer, therapeut noodzakelijk zijn, behoudt trainer, therapeut zich het recht voor de training/retraite/sessie te onderbreken, verplaatsen en/of te annuleren.

**5.3** In het geval van overmacht, waaronder in deze algemene voorwaarden wordt verstaan, naast wat dat betreft in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waardoor trainer, therapeut niet in staat is haar verplichtingen na te komen, kan trainer, therapeut de training/ sessie annuleren, onderbreken of verplaatsen.

**5.4** In het geval van wijziging in de data van training, retraite dagen of sessie door trainer, therapeut zal deelnemer, client zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Wanneer deelnemer niet op deze gewijzigde data in staat is deel te nemen, is kosteloos annuleren mogelijk en wordt de reeds verrichte betalingen teruggestort.

**5.5** In het geval van annulering door trainer worden reeds door deelnemer verrichte betalingen teruggestort. Trainer is tot niet meer dan restitutie van door

deelnemer reeds verrichte betalingen gehouden.

## **Artikel 6 - Wijzingen en annulering deelnemer**

**6.1** Annulering en wijzing deelname aan trainingen of retraite dient per mail plaats te vinden.

**6.2** De volgende annuleringskosten kunnen in rekening worden gebracht;

-Bij annulering vanaf 6 weken voor aanvang van de training/ retraite: 25% van de kosten

-Bij annulering vanaf 2 weken voor aanvang van de training/retraite: 50% van de kosten

-Bij annulering binnen 1 week voor aanvang van de training/retraite: 100% van de kosten.

## **Artikel 7 - Inhoud training en retraite**

**7.1** De inhoud van de training / retraite staat vermeld op de website van Esther Voetée. Esther Voetée, behoudt zich het recht voor wijzingen in het programma aan te brengen. Trainer zal deelnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen

**7.2** Trainer behoudt zich het recht van de tijdstip, locatie en plaats van de bijeenkomsten te wijzigen. Trainer zal deelnemer tijdig op de hoogte stellen.

## **Artikel 8 - Verschuldigdheid**

De administratie van praktijk Esther Voetée geldt als bepalend voor het kunnen vaststellen wat cliënt verschuldigd is aan praktijk Esther Voetée. Uiteraard behoudens tegenbewijs. Bezwaren tegen de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

## **Artikel 9 - Aansprakelijkheid**

**9.1** De therapie en coaching van de therapeut zijn resultaatgericht. De therapeut kan het resultaat echter nooit garanderen.

**9.2** De therapeut is geen arts, psychiater, psycholoog of diëtist. Er wordt geen medische diagnoses gesteld, er worden geen geneesmiddelen voorgeschreven en geen medische diensten geleverd. Alle therapieën zijn echter gebaseerd op Hypnose, EMDR, Energetische en healing technieken bekende, gedocumenteerde en aanvaarde methodes.

**9.3** Alle informatie, waaronder begrepen adviezen, ideeën, meningen en/of instructies, welke door therapeut en trainer worden verstrekt, is op zorgvuldige wijze en beste weten samengesteld.

**9.4** Trainer en therapeut kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid of volledigheid van de informatie.

**9.5** Trainer en therapeut aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor

schade van welke aard dan ook die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen van deelnemer of client, die gebaseerd zijn op hiervoor bedoelde informatie.

**9.6** Trainer en therapeut is niet aansprakelijk voor het zoekraken van privé voorwerpen tijdens training, retraite of sessie.

## **Artikel 10 - Intellectuele eigendomsrechten**

**10.1** Alle rechten van het door trainer en therapeut verstrekte trainingsmateriaal en de door haar verstrekte documentaire berusten bij trainer en therapeut.

**10.2** Deelnemer en client mag al het door trainer en therapeut vervaardigde en of ter beschikking gestelde trainingsmateriaal enkel en alleen ten behoeve van zichzelf gebruiken. Het is zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van trainer en therapeut niet toegestaan om trainingsmateriaal geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen en/of openbaar te maken op welke wijze dan ook (mechanisch, elektronisch dan wel anderszins), of enig werk aan derden af te staan, te verkopen of op andere wijze geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen.

## **Artikel 11 - Vertrouwelijk**

**11.1** De sessies of trainings- en retraite dagen kunnen worden opgenomen door middel van video opname, deze zijn voor eigen studie. Geen van deze opnamen zullen openbaar worden gemaakt zonder schriftelijke goedkeuring van de cliënt of deelnemer.

**11.2** De sessies of trainings- en retraite dagen kunnen worden opgenomen met een geluidsbestand of video, voor de bescherming van de cliënt, deelnemer en Esther Voetée.

## **Artikel 12 - Klachten behandeling**

**12.1** Esther Voetée is aangesloten bij Klachtenportaal/ZORG en voldoet daarmee aan de voorschriften uit de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

**12.2** Indienen van uw klacht kunt u schriftelijk doen tot zes weken na levering van de betreffende dienst. Om uw klacht te beoordelen vraag ik u de volgende zaken in uw schrijven mee te nemen; naam, adres, woonplaats, de datum van schrijven, de dienst die u bij trainer, therapeut heeft afgenomen, waarop uw klacht betrekking heeft, de naam van betrokken trainer, de heldere omschrijving van uw klacht, eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken. U kunt uw klacht mailen naar [info@esthervoetee.nl](mailto:info@esthervoetee.nl)

**12.3** Afhandeling klacht: Trainer, therapeut neemt binnen twee weken nadat is ontvangen contact op met klager om te bevestigen dat de klacht is aangekomen. Tevens deelt trainer, therapeut de inhoud van de klachtenprocedure mede, Wanneer de bevestiging niet geschiedt binnen twee weken, gelieve dan per mail

of telefoon contact op te nemen met trainer, therapeut. Trainer, therapeut stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Ten behoeve van het onderzoek kan trainer, therapeut gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden.

Trainer, therapeut beoordeelt alle informatie en weegt de argumenten van beide kanten. Trainer, therapeut stelt een eindrapport op en koppelt deze terug naar klager. (Oorzaak, conclusie en maatregelen ter verbetering)

Trainer, therapeut stelt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, de klager schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel.

Indien trainer, therapeut niet in staat is om binnen 6 weken na ontvangst tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen stelt zij met redenen de klager op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.

Wanneer het probleem na een gesprek niet is opgelost of wanneer je geen gebruik wilt maken van een persoonlijk gesprek dan kunt u zich wenden tot klachtenportaalzorg [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

**12.4** Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

**12.5** Voor alle deelnemers is de klachtenprocedure van toepassing. Deze procedure gaat ook volgens voorschriften WKKGZ.

### **Artikel 13 - Wet bescherming Persoonsgegevens - geheimhouding**

**13.1** In het kader van de Wet Bescherming persoonsgegevens geeft trainer en therapeut te kennen dat alle door deelnemer en client verstrekte gegevens zullen worden opgenomen in een geautomatiseerde administratie.

Deze zullen intern verwerkt. Het gevoerde AVG beleid is te vinden op de website [www.esthervoetee.nl](http://www.esthervoetee.nl)