

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden voor bedrijven en particulieren van **Positive Balance**.

Artikel 1 - Algemeen

1. In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a) Opdrachtgever: degene die voor zichzelf (cliënt) of voor een bepaalde derde een overeenkomst sluit met 'Positive Balance'. De Opdrachtgever kan een natuurlijke – of rechtspersoon zijn.
 - b) Opdrachtnemer: opereert onder twee handelsnamen, te weten 'Positive Balance' en 'Jane's Flavours'. 'Jane's Flavours' is een onderdeel van 'Positive Balance'. Waar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar Opdrachtnemer, wordt daarmee tevens verwezen naar zowel 'Positive Balance' als 'Jane's Flavours', gevestigd te Utrecht en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 73740462. 'Positive Balance' is voornamelijk gespecialiseerd in het aanbieden van persoonlijke diensten aan zowel bedrijven als particulieren. Daarnaast omvat een klein gedeelte van de activiteiten ook de verkoop van goederen.
 - c) Cliënt: de persoon die feitelijk gebruik maakt van de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Daar waar Cliënt vermeldt staat kan ook gelezen worden: klant, patiënt, cursist, deelnemer, consument of een andere partij, behoudens en voor zover in de overeenkomst een specifieke benaming wordt gehanteerd.
 - d) Counselor: de voor de praktijk 'Positive Balance' werkzame beroepsbeoefenaar die met de Cliënt in het kader van de overeenkomst persoonlijk contact heeft. Daar waar Counselor vermeld staat, kan ook gelezen worden als: psychosociaal ondersteuner, therapeut, leefstijlcoach, trainer of spreker.
 - e) Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
 - f) Offerte: een formele aanbieding van werkzaamheden van 'Positive Balance' aan de Opdrachtgever.
 - g) Overeenkomst: een schriftelijke afspraak over de aangeboden dienstverlening van 'Positive Balance' die rechtstreeks betrekking hebben op de Cliënt. Er kan sprake zijn van een begeleidings-, koop- of een overdrachtsovereenkomst.
 - h) Begeleidingsovereenkomst: een schriftelijke afspraak over de aangeboden dienstverlening van 'Positive Balance' die rechtstreeks betrekking hebben op de Cliënt.
 - i) Koopovereenkomst: een schriftelijke afspraak met betrekking tot de aankoop van producten via de webshop van 'Positive Balance', waarbij de voorwaarden voor de levering en aanschaf van het product worden vastgelegd.
 - j) Overdrachtsovereenkomst: een schriftelijke afspraak indien 'Positive Balance' door Opdrachtgever wordt ingehuurd om bepaalde werkzaamheden uit te voeren voor of binnen het bedrijf.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. De voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Positive Balance en maken deel uit van iedere overeenkomst en/of offerte zowel schriftelijk als op afstand (online) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken. De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen. "De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van door de 'Positive Balance' in het kader van de/een opdracht ingeschakelde derden".

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever uitgebrachte offerte door Opdrachtgever is ondertekend of digitaal geaccordeerd en in bezit van Opdrachtnemer is gekomen.
2. Indien geen offerte is uitgebracht komt de overeenkomst tot stand op het moment dat Opdrachtnemer van Opdrachtgever de schriftelijke bevestiging heeft ontvangen van
 - a) de begeleidingsovereenkomst: het geven van persoonlijke (groep)sessies aan een of meerdere cliënten, workshops en events.

- b) de koopovereenkomst: aankoop van producten via de webshop van 'Positive Balance'.
 - c) de overdrachtsovereenkomst: het geven van presentaties, masterclasses, voorlichtingen, coaching- en begeleidingstrajecten en bepaalde uit te voeren werkzaamheden voor een bedrijf.
3. Indien de Opdrachtgever de offerte of overeenkomst langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Opdrachtnemer standaard per e-mail de ontvangst van de aanvaarding van de aangeboden dienst, tenzij de klant niet over een e-mailadres beschikt. In dat geval vindt de schriftelijke aanvaarding per post plaats.
 4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige web omgeving. Indien de klant elektronisch kan betalen, zal Opdrachtnemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
 5. Voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Cliënt beschikbaar gesteld, of wordt de Cliënt in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de inhoud van deze voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij 'Opdrachtnemer' zijn in te zien en zij op verzoek van de Cliënt zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
 6. Voor het aangaan van de begeleidings- en overdrachtsovereenkomst dienen zowel de Opdrachtgever als de Cliënt de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt.
 7. Opdrachtnemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Opdrachtgever aan de betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst (op afstand). Indien Opdrachtnemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is zij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

Artikel 4 – Offertes

1. Alle offertes van 'Opdrachtnemer' zijn vrijblijvend tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt het voorstel altijd na 30 dagen.
2. De in een voorstel of offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in het voorstel of de offerte opgenomen aanbod dan is 'Opdrachtnemer' daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij 'Opdrachtnemer' anders aangeeft.
3. Bij samengestelde prijzen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
4. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
5. De Opdrachtnemer is bevoegd ter uitvoering van het overeengekomen derden in te schakelen.

Artikel 5 – Verplichting van de Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle informatie, zowel schriftelijke als mondelinge, welke Opdrachtnemer overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het opstellen van een offerte en het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig ter beschikking te stellen.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.
3. Indien afspraken zijn gemaakt over het door Opdrachtgever ter beschikkingstellen van materialen, benodigdheden of faciliteiten ten behoeve van de verleende opdracht, dan zal Opdrachtgever deze tijdig en volgens afspraak ter beschikking stellen.
4. De uit een vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en het extra honorarium ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde informatie, materialen, benodigdheden of faciliteiten, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6 - Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is, tenzij zij een wettelijke plicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden betreffende de informatie die valt onder het beroepsgeheim dan wel de ethische code tot geheimhouding van Opdrachtnemer alsmede van informatie die door Opdrachtnemer als vertrouwelijk wordt aangemerkt.
2. Gelet op het in principe korte karakter van de contacten, met nadruk op de bewustwording van de rol van de persoonlijkheid en die van het innerlijke zelf, wordt niet intensief aan dossiervorming gedaan. Eventuele persoonlijke dossiers zijn uitsluitend ter inzage door de Counselor en de betreffende Cliënt. Ongeacht wie de dienstverlening betaalt. Inzage kan ook tijdens een persoonlijk contact tussen Counselor en Cliënt.
3. Rapportage aan Opdrachtgever of aan derden betreffende Cliënten, kan alleen plaatsvinden na overleg en met toestemming van betrokken Cliënt.
4. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die haar door Opdrachtgever ter beschikking werd gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafrechtprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
5. Indien door Opdrachtnemer derden worden ingeschakeld, gelden de verplichtingen in dit artikel ook voor dezen.

Artikel 7 – Honorarium, kosten, tarieven

1. Het honorarium van de Opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.
2. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, tarieven en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.
3. Het honorarium van de Opdrachtnemer is inclusief kosten door Opdrachtnemer gemaakt ten behoeve van de opdracht, waaronder ook verstaan worden materialen en zaalhuur en inclusief kosten voor inschakeling van derden tenzij anders overeengekomen.
4. Indien is overeengekomen dat bepaalde kosten apart gedeclareerd worden aan de Opdrachtgever, dan is Opdrachtnemer verplicht een verantwoording van bedoelde kosten bij te houden en op verzoek van Opdrachtgever ter inzage te stellen.
5. Indien is overeengekomen dat de honorering van de Opdrachtnemer berust op een uurtarief, dan is Opdrachtnemer verplicht een verantwoording van uren bij te houden en op verzoek van de Opdrachtgever ter inzage te stellen. Het geldende uurtarief is vastgesteld in de overeenkomst, tevens wordt hier vastgelegd welke werkzaamheden als declarabele uren worden aangemerkt.
6. Voor alle afspraken met bedrijven en particulieren geldt, dat afspraken die niet 24 uur van tevoren worden afgezegd of verschoven, in rekening gebracht kunnen worden.

Artikel 8 – Betaling

1. Betaling dient zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden, vóór de op de factuur vermelde datum.
2. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen direct voldaan te worden via de betalingsmethodes van Opdrachtnemer, tenzij anders wordt overeengekomen.
3. Indien Opdrachtgever niet onder de onder lid 8.1. genoemde termijn heeft betaald, is de Opdrachtnemer gerechtigd, nadat hij Opdrachtgever tenminste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer, vanaf de vervaldatum 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 buitengerechtelijk (incasso) kosten, die Opdrachtnemer maakt door niet-nakomen door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Opdrachtgever.

Artikel 9 – Herroepingsrecht

1. In gevallen waar persoonlijke diensten worden verleend door de Opdrachtnemer en een begeleidings- of overdrachtsovereenkomst van kracht is, is het herroepingsrecht uitgesloten.

2. Bij een koopovereenkomst op afstand, zoals bij online aankopen, behoudt de Koper het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen binnen 14 kalenderdagen te ontbinden. Voor details met betrekking tot de terugbetaling en eventuele uitsluitingen van het herroepingsrecht wordt verwezen naar de aanvullende voorwaarden met betrekking tot de Webshop, zoals uiteengezet in art. 30 en 31.

Artikel 10 – Reclames

1. Reclames met betrekking tot verrichte werkzaamheden en het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 60 dagen na verzenddatum van de stukken of informatief waarover de Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 60 dagen na de datum van de verrichte dienst, aan Opdrachtnemer kenbaar wordt gemaakt.
2. Reclames als bedoeld in lid 10.1. schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
3. In geval van een gegronde reclame heeft Opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebracht honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van de door Opdrachtgever reeds betaald honorarium.
4. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgen van fouten in de opdracht of door onjuiste informatie door de Opdrachtgever of het niet (tijdig) ter beschikking stellen van materialen of faciliteiten door Opdrachtgever.

Artikel 11 – Contractduur en leveringstermijn

1. Leveringstermijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijn, indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
2. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 12 – Opzegging en verlenging

1. Indien naar oordeel van de Opdrachtgever dan wel de Opdrachtnemer de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na mondeling overleg overeenkomen de verdere opdracht te laten vervallen.
2. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.
3. De Opdrachtgever kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
4. De Opdrachtgever kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - a) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - b) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - c) altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Opdrachtnemer voor zichzelf heeft bedongen.
5. Indien de Opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert is diegene gehouden aan de Opdrachtnemer alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakt kosten te vergoeden: alles onverminderd het recht van de Opdrachtnemer op de vergoeding wegens winstderving.
6. De Opdrachtgever zal zonder nadere aankondiging geacht worden in toerekenbaarheid verzuim te zijn:
 - a) in geval diegene enige verplichting uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
 - b) bij faillissement of surseance van betaling van zichzelf dan wel zijn onderneming.
 - c) bij liquidatie van zijn bedrijf
7. De Opdrachtnemer heeft in deze gevallen het recht zonder sommatie en/of rechtelijke tussenkomst hetzij de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

8. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Opdrachtgever te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten één maand.
9. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Opdrachtgever na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een Counselor kan worden verwacht.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door Opdrachtgever of Cliënt. Indien de Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van de Opdrachtnemer die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Opdrachtnemer voor de schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium voor de betreffende opdracht voor het laatste kalenderjaar, tenzij er aan de zijde van de Opdrachtnemer sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
3. Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de Cliënt welke zich in de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimtes bevinden;
4. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, die het directe of indirecte gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die (mede) gebaseerd zijn op de door Opdrachtnemer aangeboden informatie en/of (werk)materiaal;
5. Opdrachtnemer aanvaardt enkel aansprakelijkheid voor directe schade, mits de klant kan aantonen dat er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer;
6. Voor zover Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enige directe schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar verzekering wordt gedekt;
7. Voor zover de verzekeraar van Opdrachtnemer geen dekking biedt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag gelijk aan het factuurbedrag.

Artikel 14 – Overmacht

1. In geval van ziekte of tijdelijke - of blijvende arbeidsongeschiktheid van de Opdrachtnemer zal door deze gestreefd worden naar vervanging door een derde. Indien dit niet mogelijk blijkt, ontslaat ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Opdrachtnemer, van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, (zaak)schade kan doen gelden.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten als zij door omstandigheden die bij het sluiten van de overeenkomst niet te verwachten waren en die buiten haar invloedssfeer liggen, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen. Onder deze omstandigheden worden onder andere verstaan de omstandigheid dat Opdrachtnemer niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen, het weer, brand, verlies of diefstal van te gebruiken materialen, wegblokkades, stakingen of werkonderbrekingen, ziekte of verhindering van Counselors.
3. Opdrachtnemer is niet meer bevoegd tot opschorting als de tijdelijke onmogelijkheid tot nakoming meer dan zes maanden heeft geduurd. De overeenkomst kan pas na afloop van deze termijn en wel uitsluitend voor dat deel van de verplichtingen dat nog niet is nagekomen worden ontbonden. Partijen hebben in dat geval geen recht op vergoeding van de als gevolg van de ontbinding geleden of te lijden schade.
4. In geval van overmacht zal de Opdrachtnemer daarvan onverwijld mededeling doen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting om van de Opdrachtnemer af te nemen en haar te vergoeden voor het uitgevoerde gedeelte van de opdracht.

Artikel 15 – Vervaltermijn

1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens Opdrachtnemer in verband met het verrichten van werkzaamheden door Opdrachtnemer in ieder geval na een jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 16 – Intellectuele eigendommen

1. De rechten van het intellectuele eigendom met betrekking tot door Opdrachtnemer uitgebrachte en verstrekte materiaal, documenten en stukken, berust te allen tijde bij Opdrachtnemer.
2. Het is niet toegestaan om informatie en beeldmateriaal op de website van Jane's Flavours en Positive Balance te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.
3. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming Opdrachtnemer is de Cliënt niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van door Opdrachtnemer verstrekte materiaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.

Artikel 17 – Persoonsgegevens

1. In het kader van het gebruik en uitvoering van de dienst zal Opdrachtnemer mogelijk (persoons)gegevens verwerken. De verwerking van persoonsgegevens geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving. Bezoeker is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door Opdrachtgever/Cliënt opgegeven (persoons)gegevens.

Artikel 18 – Klachtenregeling

1. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven via brief of email worden ingediend bij Opdrachtnemer, nadat de Opdrachtgever/Cliënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij Opdrachtnemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 30 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Opdrachtnemer binnen een termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien een Cliënt ontevreden is over de begeleiding zal diegene zich eerst in verbinding stellen met de behandelend Counselor om dit geschil in onderling overleg op te lossen.
5. Klachten die niet onderling kunnen worden opgelost, kunnen worden ingediend bij de De Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG). Indien nodig zet de NFG de aanmelding door bij een onafhankelijke klachten- en geschillenregeling.
U kunt contact opnemen met de NFG-counselor, dhr. Theo Splinter via info@de-nfg.nl of tel: 06-46160403, of contactpersoon klachtbehandeling, mw. Myriam Jansen via contactpersoonklachtbehandeling@de-nfg.nl of tel: 0592820030.

Artikel 19 – Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Als bevoegde rechter wijzen partijen de rechter aan welk bevoegd is in de woonplaats van de Opdrachtnemer.
3. Voor zover de werkzaamheden voor de opdracht werkzaamheden betreffen die vallen onder het vakgebied van de beroepsorganisatie waarbij de Counselor is aangesloten, dan is de Counselor gehouden aan de bepalingen van haar beroepsorganisatie tijdens de uitoefening van haar werk. De klachtenregeling van desbetreffende beroepsorganisatie zijn geldig voor zover een eventuele klacht valt onder de werkingssfeer van de klachtenregeling waarop door Cliënt of Opdrachtgever een beroep wordt gedaan.

Aanvullende voorwaarden met betrekking tot Begeleiding

Artikel 20 – definities Begeleiding

1. Begeleiding: verwijst naar zowel individuele als groepsbegeleiding, zowel online als op locatie, met betrekking tot de diensten van Opdrachtnemer die vallen onder de begeleidingsovereenkomst zoals beschreven in lid 3.2.a.
2. Cliënt: de persoon die feitelijk gebruik maakt van de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Daar waar Cliënt vermeldt staat kan ook gelezen worden: klant, patiënt, cursist, deelnemer, consument of een andere partij, behoudens en voor zover in de overeenkomst een specifieke benaming wordt gehanteerd.
3. Counselor: de voor de praktijk 'Opdrachtnemer' werkzame beroepsbeoefenaar die met de Cliënt in het kader van de overeenkomst persoonlijk contact heeft. Daar waar Counselor vermeld staat, kan ook gelezen worden als: psychosociaal ondersteuner, therapeut, leefstijlcoach, trainer of spreker.
4. Sessie: betreft een vooraf geplande persoonlijke ontmoeting met de Counselor, zowel op locatie als online via Zoom, binnen het kader van individuele of groepsbegeleiding.
5. Aanvullende voorwaarden: De aanvullende voorwaarden met betrekking tot Begeleiding vormen een aanvulling op de algemene voorwaarden zoals uiteengezet in artikel 1 tot en met 19, waarbij de bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

Artikel 21 – Aanmelding begeleiding

1. Individuele en groepsbegeleiding:
 - a) Individuele begeleiding omvat een persoonlijke sessie met de Counselor, die zowel op locatie als online kan plaatsvinden. Het omvat ook de mogelijkheid voor de Cliënt om deel te nemen aan een e-learning of online educatieprogramma.
 - b) Groepsbegeleiding omvat cursussen, trainingen, workshops, evenementen, e-learning, online educatieprogramma's of andere bijeenkomsten in groepsverband. Het doel van groepsbegeleiding is het overdragen en/of vergroten van kennis en/of vaardigheden.
2. Aanmelding van begeleiding:
 - a) Kennismakings- en intakegesprekken en inspiratiesessies voor individuele begeleiding kunnen worden aangevraagd via de telefoon, e-mail, of de online afsprakenplanner op www.positivebalance.nl. Indien de Cliënt telefonisch of via e-mail een aanvraag doet, wordt de Cliënt doorverwezen naar de afsprakenplanner of wordt de afspraak indien nodig ingepland door de Opdrachtnemer.
 - b) Individuele vervolgssessies worden mondeling, telefonisch of via e-mail ingepland in overeenstemming tussen de Cliënt en de Counselor.
 - c) Aanmeldingen voor groepsbegeleiding kunnen worden gedaan via de online afsprakenplanner op www.positivebalance.nl. Bij reserveringen via telefoon of e-mail wordt de Cliënt doorverwezen naar de online afsprakenplanner.
 - d) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om af te wijken van de bovenstaande aanmeldingsmethoden in situaties waarin de Cliënt niet vaardig genoeg is om op bovenstaande wijzen een afspraak in te plannen, of vanwege een aantoonbare persoonlijke financiële situatie waarover andere afspraken met Opdrachtnemer zijn gemaakt, met inbegrip van situaties waarin een Opdrachtgever begeleiding betaalt namens de Cliënt.

Artikel 22 – Herroepingsrecht

1. Herroepingsrecht is uitgesloten voor alle vormen van begeleiding, aangezien deze diensten onder persoonlijke dienstverlening vallen.

Artikel 23 – Betaling

1. Betalingsprocedure:
 - a) Intakegesprekken en inspiratiesessies dienen vooraf te worden voldaan bij het plannen van de afspraak in de afsprakenplanner, tenzij anders overeengekomen in het geval van uitzonderingen zoals vermeld in lid 21.2.d. waarbij Cliënt en Opdrachtnemer andere afspraken maken.
 - b) Na iedere vervolgssessie zal Opdrachtnemer de Cliënt een digitale factuur sturen via e-mail.
 - c) Betaling voor groepsbegeleiding dient vooraf te worden voldaan bij het plannen van de afspraak in de afsprakenplanner.
2. Betaling van de factuur dient binnen 14 dagen te geschieden, met uitzondering van lid 23.1.a. en 23.1.c.

3. Prijs is inclusief BTW en inclusief lesmateriaal, tenzij anders vermeld.

Artikel 24 – Annulering

1. De volgende annuleringsbepalingen zijn van kracht, tenzij de website voor enige dienst of product anders vermeldt of tenzij in een overeenkomst tussen Opdrachtgever/Cliënt en Opdrachtnemer anders is overeengekomen:
 - a) Bij persoonlijke sessies met een Counselor heeft de Cliënt het recht om tot uiterlijk 24 uur voor aanvang kosteloos de afspraak te annuleren en/of een nieuwe afspraak te maken. Indien de afspraak binnen 24 uur voor aanvang wordt verplaatst of geannuleerd, wordt 50% van het gevraagde tarief van geplande sessie in rekening gebracht.
 - b) In alle andere vormen van begeleiding geldt dat bij annulering geen terugbetaling mogelijk is.
 - c) Bij ziekte, overmacht, of gedwongen voortijdige onderbreking van deelname aan groepsbegeleiding kan de Cliënt in overleg met Opdrachtnemer op een andere datum deelnemen of een vervangende Cliënt sturen. Er wordt geen terugbetaling verleend aan de Cliënt.
 - d) Uitgezonderd van lid 24.1.b en 24.1.c. zijn e-learnings of online educatieprogramma's. Voor deze diensten geldt dat er geen terugbetaling mogelijk is, en het is niet toegestaan om een andere Cliënt te laten deelnemen of de diensten op een ander moment te volgen.
 - e) Annulering van begeleiding dient telefonisch, per sms, per WhatsApp, of per e-mail te geschieden. De annulering wordt als bevestigd beschouwd zodra Opdrachtnemer ontvangst van de annulering heeft bevestigd. De datum en het tijdstip van ontvangst van het annuleringsbericht gelden als het moment van annuleren.
 - f) Bij annulering door Cliënt binnen twee weken voor aanvang van een langlopend traject van meerdere vooraf overeengekomen sessies is deelnemer de volledige overeengekomen prijs verschuldigd aan Opdrachtnemer. Lid 24.1.e. is tevens van toepassing.
 - g) Bij het niet verschijnen van de Cliënt op de geplande sessiedatum wordt het reeds betaalde bedrag niet geretourneerd of wordt 100% van het gevraagde tarief in rekening gebracht.
 - h) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een geplande groepssessie niet te laten plaatsvinden indien er onvoldoende aanmeldingen zijn. Het minimum aantal benodigde aanmeldingen wordt vooraf duidelijk gecommuniceerd.
 - i) Opdrachtnemer zal dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de Cliënt doorgeven.
 - j) Bij annulering door Opdrachtnemer ontvangt de Cliënt het betaalde bedrag terug of wordt er een passend alternatief aangeboden. Opdrachtnemer is de Cliënt verder geen andere vergoeding verschuldigd.

Artikel 25 – Aansprakelijkheid

1. Sessies met de Counselor kunnen plaatsvinden op locatie, waaronder de praktijk Positive Balance in Utrecht, de polikliniek Endometriosecentrum Amsterdam UMC in Amsterdam, of een andere vooraf aangegeven locatie, evenals online via Zoom.
2. Indien catering wordt verzorgd of er met ingrediënten wordt gewerkt tijdens sessies, dienen deze zoveel mogelijk voorzien te zijn van een keurmerk en/of moeten de allergenen bekend zijn, welke Opdrachtnemer zal communiceren. Desondanks bestaat er altijd een risico van sporen. Opdrachtnemer aanvaardt daarom geen aansprakelijkheid voor lichamelijke schade als gevolg van voedselallergenen en intoleranties. In het geval dat Opdrachtnemer wettelijk aansprakelijk wordt geacht, zijn de bepalingen van lid 13.3. tot en met lid 13.7. van dit artikel uitdrukkelijk van toepassing.

Aanvullende voorwaarden met betrekking tot Webshop

Artikel 26 – definities Webshop

1. Webshop: betreft de aankoop van producten en goederen via de website www.positivebalance.nl.
2. Koopovereenkomst: een schriftelijke overeenkomst betreffende de aanschaf van producten via de webshop van 'Postive Balance', waarin de voorwaarden voor de levering en aanschaf van het product worden vastgelegd.

3. Producten: omvatten de goederen en producten die Positive Balance aanbiedt en verkoopt via de webshop.
4. Aanvullende voorwaarden: De aanvullende voorwaarden met betrekking tot Webshop vormen een aanvulling op de algemene voorwaarden zoals uiteengezet in artikel 1 tot en met 19, waarbij de bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

Artikel 27 – Aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Cliënt mogelijk te maken. Als Opdrachtnemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Opdrachtnemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Cliënt duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
 - a) de prijs inclusief belastingen, tenzij Opdrachtnemer vermeldt in welk geval de prijs exclusief BTW betreft;
 - b) de eventuele kosten van aflevering;
 - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d) het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
 - e) de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;

Artikel 28 – Totstandkoming koopovereenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in art. 27., tot stand op het moment van aanvaarding door de Cliënt van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Opdrachtnemer zal bij het product aan de Cliënt de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de klant op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - de contactgegevens van Opdrachtnemer waar de Cliënt met klachten terecht kan.
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de particuliere Cliënt van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - de in lid 27.3. voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Opdrachtnemer deze gegevens al aan de Cliënt heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

Artikel 29 - Betaling

1. Indien Cliënt producten aanschafft via de webshop waarbij de prijs van producten of diensten sterk afwijken van de reguliere prijs of vergelijkbare producten, of waarvan de Cliënt logischerwijs had kunnen bedenken dat dit foutief vermeld zou staan, behoudt Opdrachtnemer zich het recht om de koop ongedaan te maken.
2. In geval van wanbetaling van de Cliënt heeft Opdrachtnemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de klant kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 30 – Terugbetaling in geval van herroeping

1. Indien de Opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal Opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, na bevestiging uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

Artikel 31 – Uitsluiting herroepingsrecht

1. Opdrachtnemer kan het herroepingsrecht van de Cliënt uitsluiten voor zover voorzien in lid 31.2. en 31.3.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten en diensten:
 - die door Opdrachtnemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Opdrachtgever;

- waar persoonlijke diensten worden verleend door de Opdrachtnemer en een begeleidings- of overdrachtsovereenkomst van kracht is;
 - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
 - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
 - die snel kunnen bederven of verouderen;
 - voor voedingsmiddelen waarvan de Cliënt de verpakking heeft geopend.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
 - waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Opdrachtgever begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.

Artikel 32 – Conformiteit en garantie

1. Opdrachtnemer staat er voor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

Artikel 33 – Levering en uitvoering

1. Opdrachtnemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Cliënt aan het Opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in art. 27. van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal Opdrachtnemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een afwijkende leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Cliënt hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Cliënt heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal Opdrachtnemer het bedrag dat de Cliënt betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Opdrachtnemer tot het moment van bezorging aan de Cliënt of een vooraf aangewezen en aan Opdrachtnemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Vastgesteld op 18-01-2024