

## **Algemene Voorwaarden Healingcoach**

### **The healing insights, passion finding, back2yourself**

#### **Artikel 1. Definities**

- 1.1. *Zorgaanbieder*: Healingcoach: de heer N. van 't End, Shiatsu Therapeut & Personal Coach de gebruiker van de onderhavige voorwaarden en alle aan Healingcoach, Shiatsu Therapie & Coaching at the Healing Insights' openigerlei wijze verbonden ondernemingen en organisaties.
- 1.2. *Client*: dewederpartij van de zorgaanbieder die een product of dienst afneemt.
- 1.3. *Overeenkomst*: de overeenkomst tot een door de cliënt toegestane behandeling die de zorgaanbieder en de cliënt – na een intakegesprek – mondeling zijn aangegaan, waarbij de zorgaanbieder een inspanningsverplichting en de cliënt een medewerkingsverplichting aangaat.
- 1.4. *Behandeling*: het, na toestemming van de cliënt, door de zorgaanbieder doen van onderzoek (met name hara (buik gebied)- en rug diagnostiek) en behandeling, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de cliënt, waarbij de behandeling kan bestaan uit één specifieke behandelvorm (shiatsu, coaching, wandelcoaching, passion finding) of uit een combinatie van diverse technieken (ook buiten het opleidingsgebied van de Shiatsu Therapeut waarvoor de zorgaanbieder is opgeleid.
- 1.5. *Behandelsessie*: iedere sessie die deel uitmaakt van de overeengekomen behandeling.

#### **Artikel 2. Toepasselijkheid en geldigheid**

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en de cliënt.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op alle activiteiten en diensten zoals therapieën, massages, workshops, cursussen, expedities, lessen aangeboden Healingcoach, Healing Insights, Passion Finding & Back2yourself.
- 2.3. Afwijkingen van en aanvullingen op tot stand gekomen overeenkomsten dan wel deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze door de zorgaanbieder uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.4. De overeenkomst komt tot stand doordat de cliënt de door de zorgaanbieder aangeboden behandeling aanvaardt en daarmee aan de zorgaanbieder toestemming geeft deze behandeling uit te voeren.
- 2.5. Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

#### **Artikel 3. Abonnementen, trajecten, strippenkaarten, leskaarten en losse behandelsessies**

- 3.1. Een abonnement, traject, strippenkaart of leskaart is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 3.2. Een abonnement, traject, strippenkaart of leskaart van vijf, tien of twintig sessies is respectievelijk maximaal drie, zes of twaalf maanden geldig vanaf de dag van overeenkomst.
- 3.3. Een abonnement of traject kan elk moment van de maand ingaan. Een abonnement van één, drie, zes of twaalf maanden is respectievelijk één, drie, zes of twaalf maanden geldig vanaf de dag van overeenkomst.
- 3.4. Ergeldt geen opzegtermijn voor abonnementen. Abonnementen lopen automatisch af aan het einde van de looptijd.
- 3.5. De zorgaanbieder verleent geen restitutie op abonnementen, trajecten, strippenkaarten of leskaarten.
- 3.6. Bij zwangerschap of ziekte kan, in overleg vooraf tussen cliënt en de zorgaanbieder, een abonnement van drie, zes of twaalf maanden voor bepaaldetijd opgeschort worden.

#### **Artikel 4. Workshops en cursussen**

- 4.1. Een inschrijving voor het volgen van een workshop of cursus wordt door de zorgaanbieder aanvaard met het voorbehoud van voldoende inschrijvingen.
- 4.2. cliënt kan uitsluitend aan de workshop of cursus deelnemen, als vooraf het lesgeld is voldaan.
- 4.3. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om ten aanzien van workshops en cursussen organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

#### **Artikel 5. Shiatsu therapie & coaching**

- 5.1. Een afspraak voor een Shiatsu therapie & coaching behandelingsessie kan telefonisch of via de website van de zorgaanbieder gemaakt worden.
- 5.2. Een shiatsu therapeut of coach van de zorgaanbieder is geen fysiotherapeut of arts en dient geen vervanging van reguliere gezondheidszorg en dient alleen ter ondersteuning van de cliënt. Er kan dan ook geen rechten worden verbonden aan diagnosesstelling bij ziekte of blessures of andere verwondingen of aandoeningen. Een behandeling bij de zorgaanbieder is niet medisch en ook niet bedoeld als alternatief voor een medische behandeling. Bent u onder behandeling van een arts of fysiotherapeut, dan dient u dit voorafgaande aan de behandeling te melden.

#### **Artikel 6. Expedities & Retreats**

- 6.1. Een inschrijving voor deelname aan een retreat & expeditie wordt door de zorgaanbieder aanvaard met het voorbehoud van voldoende inschrijvingen.
- 6.2. Inschrijving voor een retreat & expeditie is pas definitief als de aanbetaling is ontvangen.
- 6.3. Cliënt kan uitsluitend aan een retreat & expeditie deelnemen, als vooraf de volledige bijdrage is voldaan.
- 6.4. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om ten aanzien van retreats & expedities organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

#### **Artikel 7. Vergoedingen door zorgverzekeraars**

- 7.1. De kosten van een shiatsu- en/of massagebehandeling, behandelingsessie, coaching sessies door de zorgverlener worden door zorgverzekeraars niet vergoed.
- 7.2. De cliënt dient zich tijdig op de hoogte te stellen van zijn verzekeringsvorm en -voorwaarden en dient zich er tijdig van te vergewissen of en in welke mate de overeen te komen of overeengekomen behandeling door zijn zorgverzekeraar wordt vergoed.
- 7.3. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor enig verschil tussen de door hem bij de cliënt in rekening gebrachte behandelkosten en de dienaangaande door de cliënt van zijn zorgverzekeraar ontvangen of te ontvangen vergoedingen.

#### **Artikel 8. Annulering**

- 8.1. Annulering van workshops, cursussen, docentenopleidingen, massages, shiatsu therapie, coaching sessies kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden.
- 8.2. Annulering tot 24 uur voor aanvang van de shiatsu therapie, coaching sessies is kosteloos. Bij annulering nadien is cliënt de volledige betaling verschuldigd.
- 8.3. Bij annulering tot 24 uur voor aanvang van de start van een cursus of workshop gegeven door een docent van de zorgaanbieder wordt 5 euro administratiekosten in rekening gebracht. Bij annulering nadien is cliënt de volledige betaling verschuldigd.
- 8.4. Bij het niet nakomen of niet tijdig annuleren van een afgesproken behandeling brengt de zorgaanbieder het voor de desbetreffende behandelingsessie geldende tarief volledig bij de cliënt in rekening. De zorgaanbieder kan hiervan ten gunste van de cliënt afwijken, bijvoorbeeld in geval van plotselinge ziekte dan wel overmacht.
- 8.5. Annulering van workshops en cursussen gegeven door een externe docent heeft de volgende consequenties:
  - Bij annulering minimaal 12 weken voor aanvang van de workshop of cursus wordt 50% van het lesgeld in rekening gebracht.
  - Bij annulering tussen 12 en 6 weken voor aanvang van de workshop of cursus wordt 70% van het lesgeld in rekening gebracht.
  - Bij annulering binnen 6 weken voor aanvang van de workshop of cursus is er geen recht op terugbetaling. Ook bij uitval tijdens de workshop of cursus wordt er geen cursus – of lesgeld gerestitueerd.
- 8.6. De zorgaanbieder heeft het recht een afgesproken behandelingsessie te annuleren. Door plotselinge ziekte dan wel overmacht kan er sprake zijn van annulering op korte termijn. De zorgaanbieder zal alsdan zo spoedig mogelijk, in overleg met de cliënt, een nieuwe afspraak maken ter vervanging van de geannuleerde behandelingsessie. De cliënt is, conform artikel 3 lid 2 van deze Algemene Voorwaarden, gehouden de zorgaanbieder te doen beschikken over zijn actuele adres- en telefoongegevens.

## **Artikel 9. Huisregels**

- 9.1. Cliënt moet altijd de volgende huisregels van de zorgaanbieder volgen:
- Kom fris naardetherapie, massage, shiatsu behandeling of coaching sessie. Het gebruik van (geurloze) deodorant wordt zeer op prijs gesteld. In verband met mogelijke allergieën van andere cliënten, wordt iedereen verzocht geen parfum, aromatherapieolie of andere geurende dragen, en geen spray-deodorant in de praktijkruimte te gebruiken.
  - Draag schonelozittende kleding tijdens de shiatsu behandelingen, waar je makkelijk in kunt bewegen.
  - Wij adviseren niet op lege maag een shiatsu behandeling te ondergaan, niet later dan een half uur voor de behandelingssessie te eten.
  - De (lichamelijke) integriteit van cliënten en medewerkers van de zorgaanbieder dient altijd gerespecteerd te worden. Seksueel gedrag c.q. seksueel getint gedrag wordt door de zorgaanbieder niet getolereerd.

## **Artikel 10. Verplichtingen Cliënt**

- 10.1. De cliënt is verplicht de zorgaanbieder, zowel gevraagd als ongevraagd, alle voor de overeengekomen behandeling noodzakelijke informatie te verstrekken.
- 10.2. Wijzigingen ten aanzien van gezondheid, medicijngebruik, zorgverzekering, adres of telefoonnummer dient de cliënt zo spoedig mogelijk aan de zorgaanbieder door te geven.

## **Artikel 11. Verplichtingen van de zorgaanbieder**

- 11.1. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor cliënten die naar haar mening de huisregels, zoals genoemd in Artikel 9, niet naleven, van verdere deelneming uittesluiten. Uitsluiting laat iedere verplichting tot betaling tijdens cliënt onverlet.
- 11.2. De overeenkomst tussen partijen leidt voor de zorgaanbieder tot een inspanningsverplichting, nimmer tot een resultaatsverplichting. Aangaan van een shiatsu behandelingssessie of coaching sessie houdt dus geen garantie in dat de cliënt resultaat zal boeken. Toelating van een cliënt op grond van het voldoen aan de verstrekte toelatingsnormen houdt dus geen garantie in dat cliënt de les, cursus, workshop, behandelsessie met succes zal doorlopen c.q. afronden.
- 11.3. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor zonder opgaaf van reden een les, cursus, workshop of opleiding te annuleren of deelname van cliënt te weigeren voorafgaand aan de start van een les, cursus, workshop of opleiding.
- 11.4. De zorgaanbieder kan nimmer gehouden zijn cursussen en/of workshops te herhalen voor cliënt die verhinderd waren deze bij te wonen. De betaling van gemiste lesdagen blijft onverminderd verschuldigd.

## **Artikel 12. Prijs en betaling**

- 12.1. Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door de zorgverlener aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 12.2. De prijzen zijn in euro's inclusief omzetbelasting, tenzij anders vermeld.
- 12.3. Studenten van hogescholen en universiteiten en 65+ -ers krijgen, op vertoon van respectievelijk een collegekaart of een ID kaart, 15% korting op shiatsu behandelsessies of coaching sessies.
- 12.4. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor om haar prijzen aan te passen. Aanpassing van de prijzen zal worden gecommuniceerd via een tarieven pagina op [www.healingcoach.nu](http://www.healingcoach.nu)
- 12.5. De zorgaanbieder behoudt zich het recht voor een prijsstijging van kostprijsbepalende factoren, welke is ontstaan uit het tot stand komen van de overeenkomst aan cliënt door te berekenen.
- 12.6. Betalingen aan de zorgaanbieder dienen door de cliënt direct na afloop van iedere behandelsessie te geschieden door contante voldoening met een in Nederland algemeen geaccepteerd betaalmiddel of door het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen na de factuurdatum worden bijgeboekt op de door de zorgaanbieder aangegeven IBAN-rekening. De betaling van alle overige diensten en productengeschiedt vooraf.
- 12.7. Bij niet-tijdige of niet-volledige betaling is cliënt in verzuim zonder dat daartoe een aanmaning of ingebrekestelling is vereist en is de zorgaanbieder gerechtigd haar contractuele verplichtingen op te schorten c.q. cliënt de toegang tot het pand te weigeren. Tevens is de zorgaanbieder alsdan gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
- 12.8. Bij niet-tijdige of niet-volledige betaling is de cliënt onverminderd het bovenstaande de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Daarnaast zijn alle met de invordering van het openstaande bedrag samenvallende kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijke, verschuldigd. Eerst nadat de cliënt het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de rente en de kosten, heeft betaald, zal hij/zij weer worden toegelaten.
- 12.9. Na het verstrijken van de in de eerste volzin van lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn is de cliënt in verzuim en staat het de zorgaanbieder vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast het factuurbedrag zal alsdan ook de wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten, waaronder ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de cliënt. Indien de zorgaanbieder over moet gaan tot het nemen van invorderingsmaatregelen tegen een cliënt die in verzuim is, komen de kosten van buitengerechtelijke incasso ten belope van tenminste 15% van de desbetreffende vordering, vermeerderd met de verschotten, ten laste van de cliënt.

## **Artikel 13. Overmacht**

- 13.1. Onder overmacht wordt verstaan: elke buiten de directe invloed van de zorgaanbieder liggende of elk voor haar redelijkerwijs niet voorziene omstandigheid, die de nakoming van de verplichtingen van de zorgaanbieder uit de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. Dergelijke omstandigheden zijn ondermeer: beperkende overheidsmaatregelen, mobilisatie, oorlog, oorlogsgevaar, revolutie,staking, inbeslagneming, beslaglegging, bijzondere weersomstandigheden, gebrek aan vervoermiddelen, dan wel geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van derden die diensten worden ontvangen.
- 13.2. In geval van overmacht heeft de zorgaanbieder het recht hetzij de nakoming van haar verplichtingen jegens cliënt op te schorten, hetzij de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks ter keuze van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

- 14.1. Het afnemen van de diensten van de zorgaanbieder is geheel voor eigen risico van de cliënt. Bij twijfel aan zijn/haar gezondheid wordt cliënt geadviseerd de huisarts te raadplegen. De cliënt is te allen tijde verplicht om eventuele gezondheidsklachten of andere fysieke bijzonderheden (bijv. zwangerschap, hoge bloeddruk, spier- of gewrichtsklachten, etc) te melden. Onderbreek bij fysieke klachten een activiteit (bijv. pijn, kramp, duizeligheid, misselijkheid, etc.) en stel de docent of behandelaar daarvan op de hoogte.
- 14.2. De zorgaanbieder aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor materiële of immateriële schade als gevolg van een ongeval of letsel van de cliënt.
- 14.3. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor vermissing, verduistering, diefstal of schade, zowel direct als indirect, respectievelijk van of aan eigendommen van de cliënt ontstaan op of nabij het praktijkadres van de zorgaanbieder.
- 14.4. Schade die door de cliënt aldanniet opzettelijk of door oordeelkundig gebruik toegebracht wordt aan eigendommen van de zorgaanbieder, dient te worden vergoed.
- 14.5. Cliënt vrijwaart de zorgaanbieder voor aanspraken van derden. De cliënt zal personeelsleden van de zorgaanbieder, door de zorgaanbieder ingeschakelde derden en personeelsleden van deze derden nimmer aansprakelijk kunnen stellen.
- 14.6. De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder voor schade voortvloeiende uit of verband houdende met het uitvoeren van de overeenkomst dan wel het verrichten van diensten is beperkt tot het bedrag waarop de door de zorgaanbieder gesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak op een uitkering geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
- 14.7. Alle aanspraken jegens de zorgaanbieder vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld binnen één jaar nadat de cliënt bekend was of redelijkerwijs had behoren te zijn met de feiten waarop de aanspraken zijn gebaseerd en in ieder geval vijf jaren te rekenen vanaf de datum van de laatste factuur voor de desbetreffende behandeling of dienst.
- 14.8. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk voor mogelijke bijwerkingen zoals vermeldt op de website van de zorgaanbieder. Waaronder blauwe lekken, uitstraling van pijn en vermoeidheidsklachten.

#### **Artikel 15. Opschorting en ontbinding**

- 15.1. Indien voor het tijdstip van levering van diensten aan de cliënt blijkt dat laatstgenoemde niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting jegens de zorgaanbieder, heeft de zorgaanbieder het recht de nakoming van al haar verplichtingen jegens de cliënt op te schorten dan wel de overeenkomst met cliënt, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijk tussenkomsten zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, één en ander onverminderd de overige rechten van de zorgaanbieder in een dergelijk geval.

#### **Artikel 16. Privacy**

- 16.1. De privacy van de cliënten van de zorgaanbieder is voor de zorgaanbieder van groot belang. Alle persoonlijke informatie die in dat verband aan de zorgaanbieder wordt toevertrouwd, zal zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld.
- 16.2. De zorgaanbieder verzamelt persoonlijke gegevens (zoals het e-mailadres en de NAW-gegevens) en de gegevens met betrekking tot de afgenomen producten en diensten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de met de cliënt gesloten overeenkomst, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Ook worden de gegevens gebruikt om de overeenkomst aan de cliënt te kunnen bevestigen.
- 16.3. Verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens is noodzakelijk voor doeleinden van preventieve geneeskunde aard. Voor de beoordeling van een passende behandel methode en toekomstige toepassing van deze methoden.
- 16.4. Met toestemming van de cliënt informeert de zorgaanbieder middels periodieke nieuwsbrieven over speciale aanbiedingen en acties.
- 16.5. Indien de cliënt deze nieuwsbrieven en/of e-mailberichten niet langer op prijs stelt, kan de cliënt zich afmelden via de afmeldmogelijkheid die in elke nieuwsbrief wordt geboden.
- 16.6. De zorgaanbieder zal uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk met persoonlijke gegevens omgaan. Persoonlijke gegevens zullen niet worden verkocht of anderszins aan derden ter beschikking worden gesteld, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de cliënt. Er worden passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonlijke gegevens te beveiligen.
- 16.7. Er bestaat de mogelijkheid toegang te krijgen tot de persoonlijke gegevens die de zorgaanbieder bewaart.
- 16.8. Alle (bijzondere) persoonsgegevens worden zorgvuldig en vergrendeld opgeslagen.

**Artikel 17. Auteursrecht en eigendom**

- 17.1. Van het door de zorgaanbieder verstrekte lesmateriaal blijven alle rechten voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag digitaal worden opgeslagen of openbaar worden gemaakt in enigerlei vorm of enigerlei wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder. Het is niet toegestaan het lesmateriaal aan derden ter beschikking te stellen.

**Artikel 18. Portretrecht**

- 18.1. De cliënt verleent bijvoorbeeld toestemming aan de zorgaanbieder om openbaarmaking van gemaakte foto's, video's en andere materialen waarin de cliënt zichtbaar is tijdens of rond lessen, workshops, opleidingen, expedities of retreats.
- 18.2. Als er plausible bezwaren tegen dit portretrecht zijn, dan kan cliënt per email een bezwaarschrift indienen.

**Artikel 19. Klachten**

- 19.1. Klachten kunnen schriftelijk, per mail of telefonisch worden ingediend onder vermelding van datum, plaats, de situatie waar de klacht betrekking op heeft en uw voorstel om tot een oplossing te komen. De zorgaanbieder zal binnen vier weken na ontvangst reageren met een voorstel tot oplossing. Bij onduidelijkheid zal de zorgaanbieder contact opnemen met de indiener van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op een ingehuurde workshopgever zal contact opgenomen worden met de workshopgever. Daarnaast volgt een voorstel tot oplossing van de klacht.
- 19.2. Mochten de zorgaanbieder en klager het niet eens worden over een oplossing, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtenregeling van het klachtenportaal Zorg. Op de website van het klachtenportaal zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>) treft u hierover informatie aan. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor beide partijen.
- 19.3. Klachten worden geregistreerd bij de zorgaanbieder en worden vertrouwelijk behandeld. Klachten zijn omwille van de privacy alleen inzichtelijk voor direct belanghebbenden.

**Artikel 20. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 20.1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2. Alle geschillen ter zake van of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter te Zuid-Nederland locatie Leiden.