

Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

Artikel 1. Algemeen/ definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder;

- **Opdrachtnemer:** Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center met eigenaresse Rosalie; ingeschreven bij de KvK onder nummer 27320871, gevestigd op de Kluzenaarsbocht 6, 2614 GT te Delft in Nederland.
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke- of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst of contract aangaat, dan wel een mondelinge- of schriftelijke aanvraag heeft gedaan, aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt of aan wie opdrachtnemer een offerte, bevestiging of behandelovereenkomst heeft doen toekomen/ondertekenen waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- **Cliënt, deelnemer:** iedere natuurlijke- of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst, dan wel een mondelinge- of schriftelijke aanvraag heeft gedaan voor een behandeling/ consult, training, workshop, opleiding of cursus.
- **Aangeboden dienstverlening:** opdrachtnemer verzorgt trainingen en cursussen op het gebied van massage, vitaliteit, natuurgeneeskundige- en therapeutische behandelingen, persoonlijke ontwikkeling en coaching voor bedrijven en particulieren in de vorm van; massagecursussen binnen massage- en opleidingsinstituten als docent/ trainer; het ontwikkelen van massageconcepten en neerzetten van wellness afdelingen en het implementeren van voorgaande, massage workshops voor particulieren als therapeuten op locatie; bedrijfs-/ stoelmassages alsook massages op evenementen en cursussen voor particulieren en de individuele behandelingen in de eigen praktijkruimte. De dienstverlening vindt zowel plaats in de praktijk van opdrachtnemer, als op de locatie van de opdrachtgever of overeengekomen locatie.
- **Aangeboden advies:** opdrachtnemer adviseert opdrachtgever en ontwikkelt/ implementeert concepten binnen haar kunnen binnen de organisatie van de opdrachtgever of ondernemer zonder personeel.
- **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden waarvoor opdracht is gegeven of die door opdrachtnemer uit anderen hoofde, met betrekking tot de overeenkomst of offerte worden verricht.
- **Bescheiden:** alle door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde zaken waaronder: stukken, informatie, materialen of gegevensdragers, als ook alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde zaken, waaronder documenten.
- **Algemene voorwaarden:** de onderhavige algemene voorwaarden.
- **Overeenkomst c.q. opdracht:** elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, conform het bepaalde in de overeenkomst, offerte en/of opdrachtbevestiging.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle, al dan niet schriftelijk vastgelegde offertes, opdrachten, contracten en bevestigingen waarbij opdrachtnemer diensten van welke aard dan ook voor opdrachtgever zal verrichten, ook indien deze diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

2.2 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen met beide partijen. Eventuele algemene voorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet geldig. De toepasselijkheid daarvan wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Indien in een acceptatie van een aanbieding/ offerte voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van een aanbieding, offerte, bevestiging, opdracht worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien opdrachtnemer aan de opdrachtgever schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de aanbieding, offerte, bevestiging, opdracht in te stemmen.

2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

2.5 Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen van deze algemene voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

2.6 Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met opdrachtgever besproken.

2.7 De overeenkomst komt tot stand, zodra de aanvaarding van het aanbod opdrachtnemer heeft bereikt. Door de acceptatie verklaart de opdrachtgever zich akkoord met de toepasselijk verklaring van deze algemene voorwaarden en doet hij/ zij, wanneer nodig, afstand van een toepasselijk verklaring van eigen algemene voorwaarden. Overeenkomsten worden uiteindelijk digitaal vastgelegd.

2.8 Indien in de acceptatie voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de offerte worden aangebracht, komt in afwijking van het in het vorige lid bepaalde de overeenkomst pas tot stand, indien opdrachtnemer aan de opdrachtgever bericht heeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.

Artikel 3. Offerte

3.1 Een verstuurd offerte is twee weken tot één maand geldig, afhankelijk van het moment van de opdracht.

3.2 Indien geen aanvaardingstermijn gesteld is, kan aan de offerte op generlei wijze enig recht worden ontleend.

3.3 Indien opdrachtgever een offerte aanvaardt, behoudt opdrachtnemer het recht om het aanbod binnen twee werkdagen na aanvaarding te herroepen.

3.4 Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Indien de aanvaarding van de offerte afwijkt dan is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

3.7 Gedane offertes zijn in beginsel prijsindicaties en gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Opdracht

4.1 De overeenkomst wordt per opdracht aangegaan. Zolang de opdracht niet is voltooid, of één der partijen niet kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te beëindigen of ontbinden, wordt verondersteld dat de overeenkomst van kracht is.

4.2 Indien de overeenkomst voor een bepaalde tijd is aangegaan dient de termijn nadrukkelijk in de overeenkomst te worden vermeld.

4.3 Indien de overeenkomst voor een bepaalde tijd is aangegaan, die termijn is verstreken, er door de opdrachtgever geen schriftelijke mededeling is gedaan met betrekking tot het aflopen van de termijn, dan zal de overeenkomst gelijk voor eenzelfde duur worden verlengd.

4.4 De overeenkomst dient digitaal, per e-mail te worden beëindigd.

4.5 De opzegtermijn bedraagt dertig dagen.

4.6 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde diensten een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever, opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

Artikel 5. Bevestiging en aanvaarding van de opdracht/totstandkoming van de opdracht

5.1 Opdrachtnemer doet op basis van een telefonisch of persoonlijk gesprek een gedetailleerd aanbod aan opdrachtgever, waarin alle te leveren diensten nauwkeurig zijn beschreven.

5.2 Het definitieve aanbod bevat een gedetailleerde omschrijving van de door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, waaronder de volledige kosten, de doelstelling, de aanpak, het toepassingsgebied en het begin- en eindtijdstip van de opdracht.

5.3 De overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever het aanbod aanvaardt. De bevestiging van de overeenkomst geschiedt digitaal.

5.4 Voor deelnemers aan enigerlei activiteit in het Lemniscaat Center is er een bedenktijd van ten minste 14 dagen na aanmelden waarvan de factuur- of bevestigingsdatum leidend is.

Niet indien een bedrijf het contract sluit.

5.5 Indien de opdrachtgever zonder gegronde redenen de opdracht annuleert of de overeenkomst ontbindt is hij schadeplichtig conform deze algemene voorwaarden.

5.6 De opdrachtnemer behoudt het recht, zonder opgaaf van redenen, een opdracht af te wijzen.

5.7 Opdrachtnemer is niet gebonden aan mondelinge afspraken als deze niet schriftelijk door opdrachtgever zijn bevestigd.

5.8 Indien er sprake is van het voortzetten van een opdracht met een vast tijdschema en vaste dagelijkse kosten, is opdrachtnemer gerechtigd om deze kosten in het vervolg te innen op de laatste dag van elke maand bij de opdrachtgever.

Artikel 6. Wijziging van de opdracht

6.1 Indien tijdens uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

6.2 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan opdrachtnemer een verzoek tot wijziging, aanvulling of intrekking van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden. Opdrachtnemer heeft dan recht op betaling van de verrichte arbeid aan de oorspronkelijke opdracht.

6.3 Wordt de overeenkomst gewijzigd of aangevuld, dan kan het tijdstip van de voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

6.4 Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

6.5 Indien de wijziging of aanvulling van de overeenkomst het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, dan zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening brengen. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtgever kunnen worden toegerekend, zal opdrachtnemer wel meerkosten in rekening brengen.

Artikel 7. Annuleren of tussentijds beëindigen van de opdracht

7.1 De dag waarop de schriftelijke annulering/uitstel bij opdrachtnemer is binnengekomen, geldt als annuleringsdatum.

7.2 Annulering van behandeling/consult door opdrachtgever geschiedt uiterlijk 24 uur voor de afgesproken datum of bij onvoorziene omstandigheden (ziekte, overlijden van dierbaar persoon of zelf) op de dag zelf.

7.3 Cliënt dient uiterlijk 24 uur voor de afgesproken aanvangstijd van de afspraak/behandeling in Praktijk ROOS te geschieden. Indien annulering binnen de 24 uur voor aanvangstijd van de afspraak/behandeling plaatsvindt, zal opdrachtnemer het totaalbedrag bij cliënt/opdrachtgever in rekening brengen.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

7.4 Indien opdrachtgever een overeengekomen opdracht die extern plaatsvindt, binnen 7 dagen voor het plaatsnemen van de opdracht, de opdracht annuleert of tussentijds beëindigt zal opdrachtnemer 50% van het totaalbedrag bij opdrachtgever in rekening brengen.

7.5 Indien deelnemer Lemniscaat Center een cursusdeelname 30 dagen voor aanvangstijd annuleert zal het overeengekomen bedrag excl. administratiebedrag gerestitueerd worden. Bij annulering tussen de 30 en 15 dagen vind er een restitutie plaats van 50% excl. administratiebedrag en van dag 15 tot aan aanvang zal er geen restitutie plaatsvinden en zal het gehele bedrag voldaan moeten zijn richting opdrachtnemer.

7.6 Indien de werkzaamheid is verricht of zaak tot stand is gebracht overeenkomstig specificaties van de opdrachtgever en daarmee persoonlijk van aard zijn en door hun aard niet geannuleerd kunnen worden zal de opdrachtnemer de gehele offerte, thans de afgesproken prijs voor de werkzaamheid en/of zaak bij opdrachtgever in rekening brengen.

7.7 Bij onvoldoende cursisten wordt de cursus/training/ lezing of workshop geannuleerd of verzet. De opdrachtnemer bepaalt wanneer er onvoldoende cursisten zijn. Het cursusbedrag wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen dertig dagen geretourneerd richting opdrachtgever wanneer de cursus/training/lezing of workshop geannuleerd wordt. De door de opdrachtgever geleden schade als gevolg van derving van inkomsten of anderszins geleden schade worden niet vergoed door opdrachtnemer.

7.8 Alle terugbetalingen die vanuit de opdrachtnemer dienen te worden gedaan, zullen zo spoedig, doch uiterlijk met 30 dagen worden voldaan.

Artikel 8. Uitvoering en levering opdrachten

8.1 Indien en voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht om werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.

8.2 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de verrichte werkzaamheden van deze derden, noch voor directe, noch voor indirecte schade.

8.3 De weergegeven tijd van een behandeling/ consult is inclusief ontvangst, intake en aan- en uitkleden.

8.4 Indien opdrachtgever/ cliënt later dan het afgesproken tijdstip aankomt, is de opdrachtnemer gerechtigd de behandelingstijd in te korten. Het volledige tarief (100%) blijft van toepassing en dient te worden afgerekend. Is de cliënt later dan 1/3 van de afgesproken/ ingeplande tijd, dan komt de afspraak direct te vervallen en zullen de kosten voor 100% in rekening worden gebracht.

Artikel 9. Opschorting en ontbinding

9.1 Op het tijdstip, waarop opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surseance van betaling aanvraagt, of een verzoek van opdrachtgever, natuurlijk persoon, tot het van toepassing verklaren van de wettelijke schuldsanering door de rechtbank wordt ingewilligd, of opdrachtgever door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen ervan verliest, of indien opdrachtgever kennelijk buiten staat geraakt zijn financiële verplichtingen na te komen, heeft opdrachtnemer het recht iedere overeenkomst met opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst ontbonden te verklaren.

9.2 Ieder der partijen is tevens gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te ontbinden indien de wederpartij komt te overlijden.

9.3 Door de ontbinding worden de over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

9.4 Indien er gerede twijfel bij opdrachtnemer bestaat omtrent de betalingscapaciteit van opdrachtgever, is opdrachtnemer bevoegd het verrichten van werkzaamheden uit te stellen, totdat opdrachtgever zekerheid voor de betaling heeft verschaft.

9.5 Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds te ontbinden indien de wederpartij Praktijk ROOS en/of het Lemniscaat Center in associatie brengt met activiteiten en/of uitingen rondom Tantra, en andere activiteiten en/of uitingen van seksuele aard.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

Artikel 10. Betaling

10.1 Degene die de overeenkomst aangaat, verplicht zich tot betaling van alle uit de overeenkomst voortvloeiende kosten. Tenzij anders vermeld, zijn de opgegeven bedragen in euro's, exclusief reiskostenvergoeding alsmede andere expliciet genoemde elementen (o.a. parkeerkosten en soms ook BTW).

10.2 Als therapeutisch behandelaar en het voldoen aan de normen en eisen volgens de wetgeving, zijn de tarieven voor behandelingen vrijgesteld. De tijd omvat het gebruik van handdoeken, olie, omkleedtijd en een (korte) intake.

10.3 Als ingeschreven docent bij het CRKBO is opdrachtnemer vrijgesteld van BTW voor het factureren van trainingen.

10.4 De coaching trajecten/ -overeenkomsten en facturen zijn met 21% BTW belast.

10.5 Opdrachtgever is te allen tijde gehouden elke door opdrachtnemer ingediende factuur te voldoen binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur, tenzij tussen opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk anders is overeengekomen.

10.6 Cliënten dienen de behandeling direct erna, het liefst per pin af te rekenen of binnen 3 dagen over te maken per bank, of anders zoals is aangegeven op de factuur vanuit opdrachtnemer.

10.7 Opdrachtgever of cliënt is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingstermijn. Opdrachtnemer stuurt na het verstrijken van de datum een herinnering per app of mail en geeft opdrachtgever de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze herinnering te betalen. Als na het verstrijken van deze termijn nog steeds niet is betaald en opdrachtgever zich niet kan beroepen op overmacht, is opdrachtnemer gerechtigd 15% rente in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van de herinnering. Alsook

Artikel 11. Klachtenregeling

11.1 In het contact gelden de bepalingen, beroepscode en klacht- en tuchtregeling van de VBAG en RBCZ wat betreft de uitvoerende behandelingen als therapeut in praktijk ROOS.

11.2 Als VBAG (beroepsvereniging) complementair therapeut val ik onder de Wkkgz-klachtrecht en geschilleninstantie Quasir.

11.3 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen, gemotiveerd, binnen veertien dagen na het ontstaan van de klacht, dan wel binnen veertien dagen na afronding van de werkzaamheden aan opdrachtnemer kenbaar gemaakt te worden. Na het verstrijken van voornoemde termijnen wordt opdrachtgever geacht de verrichte werkzaamheden te hebben geaccepteerd.

11.4 Klachten kunnen per e-mail of schriftelijk worden ingediend;

E-mail: info@praktijkroos.com

Adres: Kluzenaarsbocht 6, 2614 GT Delft.

11.5 Indien een klacht gegrond is, dan heeft opdrachtnemer de mogelijkheid om het gebrek in de werkzaamheden te herstellen. Indien dit niet mogelijk blijkt, dient opdrachtnemer het factuurbedrag te wijzigen naar rato van de klacht.

Artikel 12. Klachtenreglement Lemniscaat Center

Artikel 12.1 Begripsbepaling

a. *Klacht of conflict* een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie of medewerker van het Lemniscaat Center m.b.t. aantasting rechtspositie, waarbij betrokkene rechtstreeks in zijn/haar belang is geschaad.

b. *Klager/klaagster* ieder die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van de organisatie; Lemniscaat Center of de aangewezen wettelijk vertegenwoordiger.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

c. *Beklaagde (m/v)* een medewerker en/of vrijwilliger van de organisatie; Lemniscaat Center op wie de klacht betrekking heeft.

d. *Medewerker of vrijwilliger* diegene die op grond van een (mondelinge) overeenkomst werk verricht voor de organisatie; Lemniscaat Center.

Artikel 12.2 Doelstelling

Het klachtenreglement regelt de wijze waarop het hoofdbestuur van het Lemniscaat Center een klacht in behandeling neemt en regelt daarbij tevens de waarborgen waarmee deze procedure is omkleed. Iedere klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 12.3 Klachtenbehandeling

12.3.1 Het Lemniscaat Center gaat er vanuit, dat in geval van conflict tussen deelnemer/cursist, docent, medewerker en/of eigenaresse er voldoende gelegenheid is tot gesprek en bemiddeling en dat dit ook de eerste stap is bij het oplossen van die klachten/conflicten.

12.3.2 Een klager/klaagster wendt zich binnen 7 dagen na het voorval tot de eigenaresse van het Lemniscaat Center om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

12.3.3 De eigenaresse van het Lemniscaat Center verplicht zich om, wanneer de klager/ klagster hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht met de klager op zo kort mogelijke termijn (maar binnen twee weken) te bespreken, en te trachten tot een oplossing te komen.

12.3.4 Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen door het Lemniscaat Center.

Artikel 12.4 Criteria klachtenbehandeling

Eigenaresse van het Lemniscaat Center hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht.

a. De klacht moet het rechtstreekse belang van de klager hebben geschaad.

b. De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. R. M. Schippers; Lemniscaat Center, Kluizenaarsbocht 6, 2614 GT Delft.

c. Voorval en klacht moeten binnen 7 dagen na het voorval worden ingediend, voor zover er geen wettelijke termijn wordt gesteld. In alle andere gevallen wordt een klacht als niet ontvankelijk bestempeld.

d. Een brief waarin concreet vermeld staat dat dit een klacht betreft.

- Korte omschrijving van het voorval waarop deze klacht betrekking heeft.
- De datum schrijven en van het voorval.
- De locatie van het voorval.
- Namen van de betrokkenen.
- Concrete beschrijving en omschrijving van de klacht.
- De naam van de klager/ klagster.
- De naam van de aangeklaagde.
- NAW gegevens van eventuele getuigen (indien van toepassing).
- De correspondentie en andere stukken die relevant zijn voor de klacht.

Artikel 12.5 Feitelijke afhandeling van de klacht

12.5.1 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht neemt de eigenaresse binnen het Lemniscaat Center contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform dit reglement toegelicht.

12.5.2 Ten behoeve van de afhandeling kan het Lemniscaat Center gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dit met uitzondering van gegevens betrekking hebben op derden.

12.5.3 Na ontvangst van de officiële brief zal het Lemniscaat Center binnen zes weken, de klager/klaagster schriftelijk en met reden omkleed, haar oordeel ter kennisname geven.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

12.5.4 Indien het Lemniscaat Center niet in staat is om binnen de in lid 5.3 gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen, stelt zij met redenen omkleed de klager/klaagster en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel zou kunnen komen.

12.5.5 Indien klager aangeeft dat de klacht niet naar volle tevredenheid opgelost kan worden wordt er doorverwezen naar: <https://www.gatgeschillen.nl>

12.5.6 Het oordeel van de beroepsinstantie (GAT) zal wanneer deze is ingeschakeld bindend zijn voor het Lemniscaat Center en eventuele consequenties worden door het Lemniscaat Center afgehandeld.

Artikel 12.6 Beëindiging van de procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a. Het Lemniscaat Center met overeenstemming van de klager/ klaagster de klacht heeft behandeld/ afgewikkeld en er door beide een bevestiging hierover is ondertekend.
- b. De klager/ klaagster schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c. Het eindoordeel van de klacht wordt minimaal 2 jaar bewaard in ons archief.

Artikel 12.7 Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Lemniscaat Center ten aanzien van de te nemen voorzieningen.

Artikel 13. Geheimhouding/ privacy

13.1 Bij het leveren of verlenen van diensten aan een opdrachtgever houdt opdrachtnemer zich aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

13.2 Opdrachtnemer zal alle informatie betreffende de opdrachtgever, het bedrijf, de bedrijfsvoering, de arbeidsomstandigheden, personeelsleden, cursisten, cliënten en alle overige informatie die zij verkrijgt bij de uitvoering van de aangeboden dienstverlening, vertrouwelijk behandelen. Verkregen informatie wordt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de betreffende persoon, nooit aan derden kenbaar gemaakt of verkocht.

13.3 Opdrachtgever/ cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van belangrijke informatie met betrekking tot de gezondheid van opdrachtgever/ cliënt.

13.4 Opdrachtnemer mag van opdrachtgever een dossier bijhouden en is dit in sommige gevallen zelfs verplicht volgens de wet. Bij overlijden opdrachtnemer zal de overeenkomst met de waarnemer gelden zodat wordt voldaan aan de wettelijke normen en eisen.

13.5 De privacyverklaring is van toepassing op deze algemene voorwaarden en is inzichtelijk via de link op de websites: www.praktijkroos.com en/of www.lemniscaatcenter.nl

Artikel 14. Cadeaubon en 5-rittenkaart

14.1 De cadeaubon en 5-rittenkaart kan alleen voor de dienst die erop vermeld staat ingewisseld worden bij opdrachtnemer.

14.2 De cadeaubon en 5-rittenkaart blijven eigendom van Praktijk ROOS en kunnen niet worden doorverkocht of voor andere commerciële doeleinden worden gebruikt.

14.3 De geldigheid van een cadeaubon en 5-rittenkaart is zolang Praktijk ROOS bestaat en haar activiteiten zoals benoemd uitvoert.

14.4 Cadeaubonnen en 5-rittenkaarten zijn niet tegen geld inwisselbaar.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

14.5 Vanaf 1 januari 2023 worden er geen rittenkaarten meer uitgegeven aan nieuwe cliënten. Alleen de bestaande cliënten die eerder 5 rittenkaarten hebben aangeschaft kunnen deze nog aanschaffen.

14.6 De cadeaubonnen en 5 rittenkaarten waar behandelingen voor worden uitgevoerd kunnen niet worden ingediend bij de zorgverzekeraar.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

15.1 De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de schade die te beschouwen is als een onmiddellijk en duidelijk gevolg van de niet-nakoming of gebrekkige nakoming.

15.2 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt verstaan: gevolgschade; gederfde winst; gemiste besparingen; schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie.

15.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade en/of letsel als gevolg van verzwijgen van medische informatie zoals lichamelijke en/of geestelijke aandoeningen, zwangerschap, blessures en/of medicijngebruik.

15.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies en/of diefstal van persoonlijke bezittingen.

15.5 De conclusies van opdrachtgever, op basis van de overeenkomst van opdracht, zijn onderhevig aan interpretatie en deze conclusies kunnen afwijken van andermans interpretatie. Opdrachtnemer is hiervoor op generlei wijze aansprakelijk voor.

15.6 Opdrachtnemer zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade ten gevolge van gebreke in door derden uitgevoerde werkzaamheden.

15.7 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

15.8 Opdrachtnemer is op generlei wijze aansprakelijk voor de kosten van claims, rechtszaken (inclusief juridische adviseurs en advocaatkosten) en de kosten voor arbitragecommissies, van opdrachtgever die voortvloeien uit de overeenkomst van opdracht.

Artikel 16. Overmacht

16.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling, of wegens in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

16.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

16.3 Indien er sprake is van overmacht zal opdrachtgever, opdrachtnemer hiervan direct schriftelijk op de hoogte stellen, onder vermelding van de oorzaak van de overmacht.

16.4 Opdrachtnemer heeft het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheden die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhinderen, intreden nadat opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

16.5 Opdrachtnemer heeft het recht, gedurende de periode dat de overmacht duurt, zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Indien deze periode langer dan één maand duurt, dan is zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van de geleden schade aan de andere partij.

16.6 Opdrachtgever heeft na de mededeling dat er sprake is van overmacht aan de zijde van opdrachtnemer het recht de opdracht schriftelijk te annuleren.

16.7 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor overmachtssituaties als stakingen bij de postdienst of telefoondienst of stroomuitval.

Vervolg Algemene Voorwaarden voor Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center/ 2024

16.8 Bij overmacht vanuit opdrachtgever als gevolg van het overlijden van een familielid of dierbare vriend 24 uur voor aanvang van de behandeling, cursus of andere gemaakte afspraak met tijdstip, zal in overleg met opdrachtnemer een toepasselijke oplossing gevonden worden voor het annuleren van de behandeling, cursus of andere gemaakte afspraak met tijdstip.

Artikel 17. Toepasselijk recht

17.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn geschillen voortvloeiend uit de overeenkomst onderworpen aan Nederlands recht.

17.2 Onverminderd het recht van Praktijk ROOS en Lemniscaat Center, een geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter, zullen geschillen tussen partijen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Praktijk ROOS en het Lemniscaat Center, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Bijgewerkt 27 mei 2024.