

# ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING PARTICULIEREN

## Counselling Praktijk Amsterdam Oost

Praktijkadres: Borneostraat 38H, 1094 CL te Amsterdam.

hierna te noemen: counsellor

### Artikel 1. Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Counsellor: de counsellor van de Algemene Voorwaarden, vertegenwoordiger van Counselling Praktijk Amsterdam Oost.

Cliënt: de wederpartij van counsellor.

Overeenkomst: de mondelinge of schriftelijke overeenkomst tot dienstverlening.

### Artikel 2. Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor ieder aanbod, iedere offerte en iedere overeenkomst tussen de counsellor en een de cliënt waarop Counselling Praktijk Amsterdam Oost deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met de counsellor, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

4. De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien één of meerdere der bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of mochten worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Counsellor en de cliënt zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 3. Aanbod en offerte

1. Een aanbod of offerte kan worden herroepen, tenzij het een termijn voor de aanvaarding inhoudt of de onherroepelijkheid ervan op andere wijze uit het aanbod of de offerte volgt.

2. De herroeping van een aanbod of offerte kan slechts geschieden, zolang het aanbod of de offerte niet is aanvaard en evenmin een mededeling, houdende de aanvaarding is

verzonden. Bevat het aanbod of de offerte de mededeling dat het een vrijblijvend aanbod respectievelijk een vrijblijvende offerte betreft, dan kan de herroeping nog onverwijld na de aanvaarding geschieden.

3. De prijzen in genoemd aanbod of genoemde offerte zijn vrijgesteld van BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

4. Indien de aanvaarding (niet op ondergeschikte punten) afwijkt van hetgeen is opgenomen in het aanbod of de offerte, dan is de counsellor daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de counsellor anders aangeeft.

5. Wijkt een tot aanvaarding strekkend antwoord op een aanbod of offerte daarvan slechts op ondergeschikte punten af, dan geldt dit antwoord als aanvaarding en komt de overeenkomst overeenkomstig deze aanvaarding tot stand, tenzij de counsellor onverwijld bezwaar maakt tegen de verschillen.

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

7. Het aanbod of de offerte geldt niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### **Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst**

1. De counsellor zal de overeenkomst met terzijdestelling van het bepaalde in artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek en artikel 407 lid 2 Burgerlijk Wetboek naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

2. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de counsellor aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de counsellor worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de counsellor zijn verstrekt, heeft de counsellor het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.

3. De counsellor is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat de counsellor is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

4. De cliënt vrijwaart de counsellor voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst materiële dan wel niet-materiële schade lijden die aan de cliënt toerekenbaar is.

#### **Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. De counsellor zal de de cliënt zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal de counsellor de de cliënt hierover tevoren inlichten.

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal de counsellor daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een verandering van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. In afwijking van lid 3 zal de counsellor geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan de counsellor kunnen worden toegerekend.

### **Artikel 6. Contractsduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst tussen de counsellor en een de cliënt wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten de overeenkomst of de uitvoering van genoemde werkzaamheden voort te zetten dan wel te beëindigen.

### **Artikel 7. Honorarium**

1. De counsellor en de cliënt komen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeen. Het vaste honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van de counsellor en geldt voor de duur van de overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk wordt overeengekomen dat het honorarium voor bepaalde onderdelen van de overeenkomst in hoogte afwijkt van het vaste honorarium.

2. Het honorarium is vrijgesteld van BTW wat betreft counselling/psychosociale therapie.

3. De counsellor is jaarlijks op 1 januari gerechtigd tot aanpassing van het honorarium aan inflatie en marktconformiteit.

4. Voorts is de counsellor gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbod en begin van uitvoering van de overeenkomst, de tarieven ten aanzien van de kosten van uitvoering van de overeenkomst voor de counsellor zijn gestegen.

5. Voorts mag de counsellor het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan de counsellor, dat in redelijkheid niet van de counsellor mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. De counsellor zal de de cliënt in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium in kennis stellen. De counsellor zal daarbij de omvang van de verhoging en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

### **Artikel 8. Betaling**

1. De eerste afspraak is een oriënterend gesprek van maximaal een half uur en dient om vast te stellen of eventuele vervolggesprekken zinvol zijn en om te bepalen of de bereidheid bij partijen bestaat om een overeenkomst met elkaar aan te gaan. Genoemde afspraak is nadrukkelijk geen zogenoemd "intakegesprek". Deze afspraak is kosteloos.

2. Betaling dient te geschieden na intakegesprek(ken) en iedere vervolgfafspraak, contant en in de valuta waarin is gedeclareerd. De cliënt ontvangt bij contante betaling een factuur met de aantekening dat het bedrag is voldaan.

3. Indien de cliënt niet aan zijn verplichting van contante betaling voldoet dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door de counsellor aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd.

4. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

5. Indien de cliënt in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de de cliënt van rechtswege in verzuim. De cliënt is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de de cliënt zijn de vorderingen van de counsellor op de de cliënt onmiddellijk opeisbaar.

7. De counsellor heeft het recht de door de cliënt gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

De counsellor kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de de cliënt een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.

De counsellor kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daar-bij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

8. Indien de cliënt in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de de cliënt van rechtswege in verzuim en kan de counsellor, zonder daardoor in verzuim te komen, besluiten de dienstverlening aan de cliënt op te schorten dan wel de overeenkomst met de cliënt met onmiddellijke ingang te beëindigen. De counsellor zal de cliënt van zijn eventuele voornemen tot opschorting van de dienstverlening dan wel beëindiging van de overeenkomst schriftelijk in kennis stellen.

## **Artikel 9. Bruikleen**

1. Alle door de counsellor aan de cliënt in bruikleen gegeven zaken, daar-onder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van de counsellor, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2. De de cliënt is niet bevoegd de in bruikleen gegeven zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

3. Indien derden beslag leggen op de in bruikleen gegeven zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de cliënt verplicht de counsellor zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

4. De de cliënt verplicht zich de in bruikleen gegeven zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffingsschade en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

5. In bruikleen genomen zaken van de de counsellor mogen niet aan derden ter hand worden gesteld of ter inzage worden meegegeven. Overtreding van dit artikel zal op straffe van boete worden gesteld.

#### **Artikel 10. Teruggave van in bruikleen gegeven zaken**

1. Indien de counsellor aan de cliënt bij de uitvoering van de overeenkomst zaken in bruikleen heeft gegeven is de cliënt gehouden genoemde zaken op verzoek van de counsellor of in overeenstemming met hetgeen werd overeengekomen binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de de cliënt deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

2. Indien de cliënt, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft de counsellor het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op de cliënt te verhalen.

#### **Artikel 11. Incassokosten**

1. Is de cliënt in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de cliënt. Indien de cliënt in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een maximum van € 50,00 (zegge: vijftig euro).

2. Indien de counsellor hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de cliënt.

4. De cliënt is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

#### **Artikel 12 Klachtenafhandeling**

1. De de counsellor is aangesloten bij de beroepsverenigingen "CAT vergoedbaar" en "Complementaire Kwaliteitstherapeuten" welke respectievelijk zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 41156350 en nummer 68628587.

De counsellor heeft zich verbonden aan de "GAT-beroepscode".

2. De counsellor is overeenkomstig de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aangesloten bij een onafhankelijke Geschillencommissie voor de complementaire en alternatieve gezondheidszorg, de Stichting Geschilleninstantie Alternatieve Therapeuten (GAT).

3. Voordat de de cliënt gebruik wil maken van de GAT dient de de cliënt eerst zijn of haar bezwaren, klachten en/of grieven voor te leggen aan de de counsellor. Komen de cliënt en de counsellor niet tot een oplossing dan kan de cliënt zich wenden tot de GAT. Hij/zij/hen zal met de cliënt en de counsellor trachten tot een oplossing te komen.

### **Artikel 13. Opzegging**

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de counsellor, zal de counsellor in overleg met en met instemming van de cliënt zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de cliënt toerekenbaar zijn.

### **Artikel 14. Opschorting en ontbinding**

1. De counsellor is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
2. Voorts is de counsellor bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op de de cliënt onmiddellijk opeisbaar. Indien de counsellor de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. De counsellor behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

1. Indien de counsellor aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien de counsellor aansprakelijk is voor directe schade, dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van de counsellor in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de counsellor aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan de counsellor toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter beperking van schade, voor zover de cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
4. Onder schade aan personen of zaken wordt niet verstaan de door de cliënt gemaakte kosten van maatregelen ter voorkoming van schade als bedoeld in artikel 6:96 BW en vergelijkbare wettelijke bepalingen, daaronder begrepen de daaruit voortvloeiende schade.

5. De counsellor is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, emotionele schade of schade voortvloeiende uit beslissingen die de de cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de counsellor. De cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes.

6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de counsellor of zijn ondergeschikten.

## **Artikel 16. Vrijwaringen**

1. De de cliënt vrijwaart de counsellor voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de de cliënt verstrekte dan wel in bruikleen gegeven materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

2. Indien de cliënt aan de counsellor informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert de de cliënt dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 17. Risico-overgang**

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de cliënt over op het moment waarop deze aan de cliënt juridisch en/of feitelijk worden geleverd of in bruikleen worden gegeven en daarmee in de macht van de cliënt of van enige door de cliënt aan te wijzen derde(n) worden gebracht.

## **Artikel 18. Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechts-handeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

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 niet voorzien, waarop de counsellor geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de counsellor niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van de counsellor worden daaronder begrepen.

3. De counsellor heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat de counsellor zijn verplichtingen had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voorzover de counsellor ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de counsellor gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na

te komen gedeelte separaat te declareren. De cliënt is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

### **Artikel 19. Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de counsellor gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en de counsellor zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de counsellor niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de weder-partij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

### **Artikel 20. Intellectuele eigendom en auteursrechten**

1. Onverminderd het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt de counsellor zich de rechten en bevoegdheden voor die de counsellor toekomen op grond van de Auteurswet.

2. De counsellor behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 21. Geschillen**

1. De rechter in de vestigingsplaats van de counsellor is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de counsellor het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### **Artikel 22. Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen de counsellor en de de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 23. Wijziging, uitleg en vindplaats van de Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn in te zien op de website van Counselling Praktijk Amsterdam Oost.

2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

3. Van toepassing is steeds de laatst vastgestelde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.