

ALGEMENE VOORWAARDEN

ByFemme

Femme Jissink | info@by-femme.nl | 06 26 50 05 87 | www.by-femme.nl
2^e van Blankenburgstraat 103 2517HC Den Haag | KVK: 83981128 | BTW: NL003906955B75 | IBAN:
NL16KNAP0411274961

1. Overeenkomst

Er wordt gesproken van een overeenkomst wanneer de cliënt zich aanmeldt voor een kennismakingsgesprek, een losse sessie, een coachingstraject of iets dergelijks via de telefoon, mail, website of schriftelijk.

Daarnaast wordt onderstaande ook meegenomen:

- Wij een mondelinge, schriftelijke of telefonische overeenkomst afsluiten
 - De cliënt een product of dienst aanschaft via de website
-

2. Aard van de dienstverlening

ByFemme biedt coaching en begeleiding op het gebied van relaties, intimiteit en seksualiteit. Femme Jissink is opgeleid als basispsycholoog en relatietherapeut en is aangesloten bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).

De dienstverlening van ByFemme betreft coaching en is nadrukkelijk geen psychologische behandeling, psychotherapie of medische zorg in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) of de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Er wordt geen diagnose gesteld en er worden geen behandelingen uitgevoerd in klinische zin.

Indien tijdens de begeleiding blijkt dat de problematiek van de cliënt een meer gespecialiseerde of klinische aanpak vereist — bijvoorbeeld bij ernstige psychische klachten, suïcidaliteit of crisis — zal ByFemme de cliënt doorverwijzen naar een passende zorginstelling of hulpverlener. In dat geval kan het traject worden beëindigd of opgeschort, in overleg met de cliënt.

3. Annulering

Consumenten/particulieren

Gesprekken, zowel online als face to face, kunnen tot 48 uur van tevoren kosteloos worden afgemeld of verzet via de mail of telefoon.

Cliënten die een traject volgen bij ByFemme betalen het trajectbedrag voorafgaand. ByFemme hanteert een flexibel annuleringsbeleid, waarbij een eerste afmelding coulant wordt behandeld. Bij herhaalde of zeer late afmelding gelden de onderstaande voorwaarden.

Eerste afmelding:

- Afmelding meer dan 48 uur van tevoren: kosteloos.
- Afmelding binnen 24 uur van tevoren: geen sessietarief in rekening, wel een vergoeding van € 37,- voor de huur van de praktijkruimte (90 minuten).

Tweede en volgende afmeldingen:

- Afmelding tussen 48 en 24 uur van tevoren: 50% van het sessietarief + € 37,– huurkosten praktijkruimte.
- Afmelding binnen 24 uur van tevoren: 100% van het sessietarief + € 37,– huurkosten praktijkruimte.
- No-show (niet verschijnen zonder afmelding): 100% van het sessietarief + € 37,– huurkosten praktijkruimte. Dit geldt altijd, ook bij een eerste keer.

De huurkosten van € 37,– worden in rekening gebracht omdat ByFemme de praktijkruimte reserveert en betaalt per afspraak, ongeacht of de sessie doorgaat. Bij een late afmelding of no-show kunnen deze kosten niet worden teruggevorderd.

Gesprekken die op maandag plaatsvinden, dienen vrijdag vóór het weekend te worden afgemeld of verzet.

Indien Femme Jissink de afspraak afmeldt, vervalt de verplichting tot betaling van het betreffende gesprek.

Bedrijven

Bedrijven kunnen opdrachten niet kosteloos annuleren. Indien een training of lezing om wat voor reden geen doorgang kan vinden, zal onderling worden afgestemd over de financiële afhandeling.

4. Betaling

Wanneer er na de kennismaking een overeenkomst heeft plaatsgevonden, zal er een factuur gestuurd worden. Deze dient binnen 14 dagen betaald te worden. Na het verstrijken van de wettelijke betalingstermijn volgt een eenmalige herinnering, welke binnen 7 dagen voldaan dient te worden.

Indien er niet tijdig wordt betaald, kan ByFemme een beroep doen op een incassobureau om verdere incassomaatregelen te treffen. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die redelijkerwijs gemaakt moeten worden wanneer betaling uitblijft, dienen door de cliënt te worden vergoed.

5. Termijnen en betalingsregelingen

Facturatie kan in één of meerdere termijnen plaatsvinden. Een eerste termijn zal voorafgaand aan het eerste gesprek gefactureerd worden. Indien er sprake is van een eenmalige afspraak, vindt de facturatie in één keer plaats voor de levering van de dienst.

Bij een betalingsregeling in meerdere termijnen gelden de volgende voorwaarden:

- De cliënt is het volledige overeengekomen trajectbedrag verschuldigd, ongeacht of het traject vroegtijdig wordt beëindigd op verzoek van de cliënt.
- Persoonlijke omstandigheden gelden niet als wettelijke overmacht en ontslaan de cliënt niet van de betalingsverplichting voor reeds geplande of gereserveerde sessies.
- Indien een cliënt het traject wenst te onderbreken, blijft de verplichting tot betaling van openstaande termijnen bestaan. Eventuele hervatting op een later tijdstip is mogelijk in overleg, maar ontslaat de cliënt niet van lopende betalingsverplichtingen.
- ByFemme is niet verplicht om facturen in te trekken voor nog niet afgenomen sessies indien deze reeds zijn ingeroosterd en/of gereserveerd.

- Financiële onmogelijkheid aan de zijde van de cliënt — waaronder maar niet beperkt tot inkomensverlies, onverwachte uitgaven of andere persoonlijke financiële omstandigheden — geeft geen recht op gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van het overeengekomen trajectbedrag. Het overeengekomen bedrag blijft volledig verschuldigd, ook indien de cliënt het traject voortijdig beëindigt.
- Bij relatiecoaching geldt het overeengekomen trajectbedrag als een gezamenlijke verplichting van beide partners. Een verbreking van de relatie, scheiding of beëindiging van de samenleving ontslaat hen niet van de betalingsverplichting. Beide partners blijven hoofdelijk aansprakelijk voor het volledige overeengekomen bedrag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met ByFemme.

De volgende omstandigheden gelden uitdrukkelijk niet als grond voor gehele of gedeeltelijke kwijtschelding, opschorting of vermindering van de betalingsverplichting:

- Financiële omstandigheden, waaronder inkomensverlies, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, onverwachte uitgaven of schulden.
- Gezondheidsklachten, ziekte of fysieke dan wel psychische beperkingen van de cliënt of diens partner, tenzij sprake is van een medische overmachtsituatie die schriftelijk door een arts is vastgesteld en op grond waarvan deelname aan het traject objectief onmogelijk is.
- Persoonlijke omstandigheden zoals een verhuizing, een nieuwe baan, drukte in werk of privéleven, of een andere verandering in de persoonlijke situatie van de cliënt.
- Verminderde motivatie, gewijzigde prioriteiten of het gevoel dat de coaching niet (meer) aansluit bij de verwachtingen van de cliënt.
- Het eigener beweging besluit van de cliënt om het traject te onderbreken, te pauzeren of voortijdig te beëindigen, ongeacht de reden.
- Het niet of onvoldoende benutten van aangeboden tussentijdse contactmomenten, samenvattingen of thuisopdrachten.
- Het uitblijven van het door de cliënt gewenste resultaat, mits ByFemme haar diensten naar behoren heeft uitgevoerd. ByFemme garandeert geen specifiek resultaat of uitkomst van het traject.
- Conflicten of meningsverschillen tussen de cliënt en ByFemme over de inhoud of aanpak van de coaching, tenzij ByFemme aantoonbaar tekortgeschoten is in de uitvoering van de overeenkomst.
- Overlijden van een derde of andere ingrijpende levensgebeurtenissen in de omgeving van de cliënt, tenzij deze leiden tot een objectief vastgestelde situatie van overmacht zoals bedoeld in artikel 6:75 BW.

Bij vragen over de betaling of bij financiële moeilijkheden wordt cliënten verzocht zo spoedig mogelijk contact op te nemen via info@by-femme.nl, zodat in overleg naar *een passende oplossing* gezocht kan worden.

6. Btw

Voor de gesprekken geldt het btw-tarief van 21%. De zichtbare prijzen zijn inclusief btw.

7. Persoonsgegevens en privacy

ByFemme verwerkt persoonsgegevens van cliënten in het kader van de dienstverlening. Dit gebeurt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

De volgende gegevens kunnen worden verwerkt: naam, contactgegevens, betalingsgegevens en inhoudelijke aantekeningen die met toestemming van de cliënt worden opgesteld en gedeeld.

ByFemme werkt niet met een formeel dossier. Aantekeningen en samenvattingen worden uitsluitend met toestemming van de cliënt schriftelijk of per mail toegestuurd en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de begeleiding, met een maximum van twee jaar na afronding van het traject, tenzij wettelijk anders vereist.

Persoonsgegevens worden niet gedeeld met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt, behoudens wettelijke verplichtingen. De cliënt heeft te allen tijde recht op inzage, correctie of verwijdering van zijn of haar persoonsgegevens via info@by-femme.nl.

Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijst ByFemme naar de privacyverklaring op www.by-femme.nl.

8. Geheimhouding

ByFemme is gehouden aan een beroepsgeheim en behandelt alle informatie die de cliënt deelt als strikt vertrouwelijk. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met derden met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de cliënt.

Een uitzondering op de geheimhouding geldt in de volgende situaties:

- Wanneer er een wettelijke verplichting bestaat tot het verstrekken van informatie.
- Wanneer er sprake is van een acute dreiging voor de veiligheid van de cliënt of anderen, waarbij melding bij de daarvoor bevoegde instanties noodzakelijk wordt geacht.

Bij relatiecoaching geldt de vertrouwelijkheid voor beide partners afzonderlijk. Informatie die één partner in een individueel gesprek deelt, wordt niet zonder diens toestemming gedeeld met de andere partner.

9. Aansprakelijkheid

Indien de cliënt ontevreden is over een door ByFemme geleverde dienst, zal ByFemme haar best doen om samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

ByFemme aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit de coaching, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van ByFemme. De aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot het overeengekomen factuurbedrag voor de betreffende dienst.

De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de keuzes en beslissingen die hij of zij maakt tijdens en na het coachingstraject. ByFemme garandeert geen specifiek resultaat.

10. Klachten

ByFemme neemt klachten serieus en streeft ernaar deze in goed overleg op te lossen. De cliënt wordt verzocht een klacht eerst schriftelijk kenbaar te maken via info@by-femme.nl. ByFemme reageert binnen 14 dagen.

ByFemme is aangesloten bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Indien de cliënt en ByFemme er samen niet uitkomen, kan de cliënt gebruik maken van de klachtenregeling van het NIP. Meer informatie hierover is te vinden op: <https://www.psynip.nl/uw-beroep/tuchtrecht-en-klachten/klachtprocedure/>

11. Intellectueel eigendom

Alle materialen die door ByFemme worden ontwikkeld en gebruikt — waaronder maar niet beperkt tot opdrachten, samenvattingen, werkbladen en online cursussen — zijn en blijven eigendom van ByFemme. Dit materiaal mag niet worden verspreid, verveelvoudigd of openbaar gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ByFemme.

Inloggegevens die toegang bieden tot online producten en diensten van ByFemme zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik van de cliënt en mogen niet worden gedeeld met derden.

12. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten tussen ByFemme en de cliënt is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een overeenkomst met ByFemme worden in eerste instantie geprobeerd op te lossen via overleg. Leidt dit niet tot een oplossing, dan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter voorschrijft.
