

1. Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** Yovelll Coaching & Counseling, gedreven door Myra van Kampen, gevestigd te Apeldoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99040913. Yovelll Coaching & Counseling levert professionele diensten op het gebied van coaching, counseling en psychosociale hulpverlening aan zowel bedrijven als particulieren.
- **Opdrachtgever:** De partij die de opdracht aan Yovelll Coaching & Counseling verstrekt. Dit kan een natuurlijke persoon (particulier) of een rechtspersoon (zoals een gemeente of werkgever) zijn.
- **Cliënt:** De persoon die feitelijk gebruikmaakt van de therapeutische sessies, counseling of coachingstrajecten van de opdrachtnemer.
- **Algemene Voorwaarden:** Het onderhavige document met de bepalingen die van kracht zijn op de rechtsverhouding tussen partijen.
- **Offerte:** Een formeel en gespecificeerd aanbod van werkzaamheden door Yovelll Coaching & Counseling aan de opdrachtgever.

2. Toepasbaarheid

- Deze voorwaarden maken integraal deel uit van iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, tenzij hiervan uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- De voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen en worden, indien gewenst, bij de offerte of intake kosteloos verstrekt.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

- De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte door opdrachtgever is ondertekend en in het bezit van opdrachtnemer is gekomen.
- Indien geen schriftelijke offerte is uitgebracht, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat opdrachtnemer van opdrachtgever een schriftelijke (digitale) bevestiging heeft ontvangen voor het uitvoeren van een coaching- of counselingtraject, dan wel (groeps)sessies aan een of meerdere cliënten.

4. Offertes

- Alle offertes van Yovelll Coaching & Counseling zijn vrijblijvend, tenzij deze een specifieke termijn voor aanvaarding bevatten.
- Indien een vrijblijvend aanbod door de wederpartij wordt aanvaard, heeft opdrachtnemer het recht het aanbod binnen twee dagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
- Bij samengestelde prijzen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de opdracht tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
- Opdrachtnemer is bevoegd om ter uitvoering van de overeenkomst gekwalificeerde derden (zoals erkende vakgenoten via de NFG) in te schakelen.

5. Verplichtingen van de opdrachtgever

- Opdrachtgever is gehouden alle informatie, zowel schriftelijk als mondeling, die opdrachtnemer naar haar oordeel nodig heeft voor een correcte uitvoering van de opdracht, tijdig en volledig ter beschikking te stellen.
- Opdrachtgever staat in voor de juistheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie, ook wanneer deze van derden afkomstig is.
- Indien er afspraken zijn gemaakt over het ter beschikking stellen van materialen of faciliteiten door opdrachtgever, geschiedt dit tijdig en volgens de overeengekomen specificaties.
- Extra kosten of vertragingen in de uitvoering van de opdracht, ontstaan door het niet of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde informatie of faciliteiten, komen volledig voor rekening van de opdrachtgever.

6. Geheimhouding en Dossiervorming

- Opdrachtnemer is, tenzij er een wettelijke plicht tot bekendmaking bestaat, verplicht tot geheimhouding tegenover derden. Dit betreft alle informatie die valt onder het medisch beroepsgeheim, de NFG-beroepscode en informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt.
- Conform de wettelijke richtlijnen voert de opdrachtnemer een cliëntendossier. De focus ligt hierbij op de voortgang en de bewustwording van persoonlijke mechanismen. Cliënten hebben te allen tijde recht op inzage in hun eigen dossier. Inzage kan ook plaatsvinden tijdens een persoonlijk contactmoment tussen de counselor en cliënt.
- Inzage is uitsluitend voorbehouden aan de opdrachtnemer en de cliënt, ongeacht welke partij de dienstverlening financiert (zoals een werkgever of gemeente).
- Rapportage aan de opdrachtgever of derden vindt uitsluitend plaats na overleg met en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt.
- Opdrachtnemer wendt verstrekte informatie uitsluitend aan voor het doel waarvoor deze is verkregen. Een uitzondering geldt wanneer de opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafrechtprocedure waarbij deze informatie van wezenlijk belang is.
- Bij inschakeling van derden door de opdrachtnemer gelden deze geheimhoudingsverplichtingen onverkort voor hen.

7. Honorarium, kosten en tarieven

- Het honorarium van Yovell Coaching & Counseling is gebaseerd op de professionele inzet en is niet afhankelijk van de uitkomst van de opdracht.
- Indien tarieven of prijzen wijzigen na totstandkoming van de overeenkomst, is de opdrachtnemer gerechtigd het tarief aan te passen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Het honorarium is inclusief reguliere kosten zoals basismaterialen en eventuele zaalhuur, tenzij anders vermeld in de offerte.
- Indien een uurtarief is overeengekomen, houdt de opdrachtnemer een urenverantwoording bij die op verzoek ter inzage wordt gesteld.
- Annuleringsregeling: Afspraken (zowel zakelijk als particulier) die niet minimaal 24 uur van tevoren worden afgezegd of verschoven, kunnen volledig in rekening worden gebracht.

8. Betaling

- Betaling geschiedt zonder aftrek, korting of schuldverrekening vóór de op de factuur vermelde vervaldatum.

- Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtnemer gerechtigd, na tenminste één aanmaning, wettelijke rente in rekening te brengen. Indien betaling uitblijft, kan een incassobureau worden ingeschakeld. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten komen ten laste van de opdrachtgever.
- Voor particuliere cliënten geldt dat betaling vóór de sessie dient te geschieden via een digitaal betaalverzoek (Tikkie/bank) of contant, tenzij vooraf anders is afgesproken.

9. Reclames en Klachten

- Reclames over de werkzaamheden of facturatie dienen schriftelijk binnen 60 dagen na de dienst of factuurdatum kenbaar te worden gemaakt. Dit schort de betalingsverplichting niet op.
- Bij een gegronde reclame heeft de opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het honorarium, het kosteloos verbeteren van de werkzaamheden of gedeeltelijke restitutie van reeds betaald honorarium.
- Yovell Coaching & Counseling is niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de opdrachtgever.

10. Leveringstermijn

- Termijnen voor afronding van werkzaamheden zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

11. Opzegging en annulering

- Indien naar het oordeel van de opdrachtgever dan wel de opdrachtnemer de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd, kunnen partijen na mondeling overleg overeenkomen de verdere opdracht te laten vervallen.
- Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.
- Indien de opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, is deze gehouden aan Yovell Coaching & Counseling alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten te vergoeden, onverminderd het recht op vergoeding wegens winstderving.
- De opdrachtgever is van rechtswege in verzuim bij:
 - Het niet, niet volledig of niet tijdig nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst.
 - Faillissement, surseance van betaling of liquidatie van de eigen onderneming.
- In deze gevallen heeft de opdrachtnemer het recht om zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

12. Aansprakelijkheid

- Opdrachtnemer verricht haar werkzaamheden naar beste kunnen en neemt daarbij de zorgvuldigheid in acht die van een professioneel therapeut mag worden verwacht.
- De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de opdrachtgever of cliënt.
- De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor schade geleden door de opdrachtgever is beperkt tot maximaal het factuurbedrag (het honorarium) van de betreffende opdracht over het laatste kalenderjaar, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van de opdrachtnemer.

13. Overmacht

- In geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid van de opdrachtnemer wordt gestreefd naar passende vervanging door een derde. Indien dit niet mogelijk blijkt, ontslaat dit de opdrachtnemer van de leveringsplicht, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.
- De opdrachtnemer doet bij overmacht onverwijld mededeling aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft daarna gedurende acht dagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, onder de verplichting het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht te vergoeden.

14. Vervaltermijn

- Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever jegens de opdrachtnemer vervallen in ieder geval na verloop van één jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd, of redelijkerwijs bekend kon zijn, met het bestaan van deze rechten.

15. Toepasselijk recht en Geschillen

- Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van de opdrachtnemer (Apeldoorn).
- Voor zover de werkzaamheden vallen onder de beroepscode van de NFG, is de opdrachtnemer gehouden aan de tuchtrechtelijke bepalingen van deze beroepsorganisatie. Eventuele klachten kunnen door de cliënt worden ingediend conform de klachtenregeling van de NFG en de Wkkgz via de onafhankelijke geschilleninstantie SCAG.

Yovell Coaching & Counseling
Myra van Kampen | www.yovellcoaching.nl
KvK: 99040913 | BTW: NL005370179B70
Geregistreerd bij Registerplein en de NFG.