

# Algemene Voorwaarden Feller Hypnotherapie

## 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Laura Feller Hypnotherapie: bedrijf van Laura Feller, tevens in het bezit van het diploma Hypnotherapie Practitioner en Master, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Arnhem onder nummer 89452712, handelende als zelfstandig gevestigd hypnotherapeut.

Hypnotherapeut: Laura Feller, opererend onder de naam "Laura Feller Hypnotherapie", namens wie de therapeut/coach diensten op het gebied van coaching en hypnotherapie aanbiedt, onder toepassing van deze Algemene Voorwaarden.

Cliënt: de natuurlijke- of rechtspersoon die aan de hypnotherapeut opdracht verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, hypnotherapie, andere consulten en aanverwante werkzaamheden.

Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is verstrekt of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht. Een en ander in de ruimste zin van het woord.

Overeenkomst: elke afspraak tussen cliënt en de hypnotherapeut tot het verlenen van diensten door de hypnotherapeut ten behoeve van de cliënt.

## 2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten waarbij door de hypnotherapeut, in het kader van zijn beroep, diensten worden aangeboden en/of geleverd. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door de hypnotherapeut derden worden betrokken. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen cliënt en de hypnotherapeut zijn overeengekomen.

Eventuele Inkoop-of andere Algemene Voorwaarden van de cliënt zijn niet van toepassing, tenzij de hypnotherapeut deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing.

Cliënt en hypnotherapeut treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

## 3. De uitvoering van de overeenkomst

De hypnotherapeut spant zich in om de door cliënt afgenomen dienst(en) zorgvuldig uit te voeren, de belangen van de cliënt naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de cliënt bruikbaar resultaat, zoals van een redelijk en professioneel handelende hypnotherapeut kan en mag worden verwacht. De hypnotherapeut is geen arts, psychiater, psycholoog of diëtist, en stelt dus geen medische diagnoses, schrijft geen geneesmiddelen

voor en levert geen medische diensten. Alle therapieën zijn daarentegen gebaseerd op in het beroep van de hypnotherapie bekende, gedocumenteerde en aanvaarde methodes. De cliënt doet al datgene, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een juiste levering van de afgenomen dienst(en) door de hypnotherapeut mogelijk te maken c.q. tot een bruikbaar resultaat van de afgenomen dienst(en) te kunnen komen. Hieronder kan o.a. worden verstaan: het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of informatie, waarvan de hypnotherapeut aangeeft of waarvan de cliënt begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, het opvolgen van gegeven adviezen, tips en het toepassen van de aangeboden tools/vaardigheden, het met enige regelmaat onderhouden van e-mailcontact/app contact omtrent de stand van zaken c.q. voortgang, etc. Indien het consult online plaatsvindt kan Laura Feller Hypnotherapie niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.

#### **4. Garantie**

Geen enkele therapie biedt garanties. Niet iedereen reageert op dezelfde manier op therapie, net zomin als op medicijnen. Geen enkele therapeut is dus in de mogelijkheid om het eindresultaat te garanderen: geen enkele arts, psychiater, psycholoog, psychotherapeut of hypnotherapeut kan een garantie geven. De cliënt voorspiegelen dat resultaten gegarandeerd zijn, zou dus niet alleen onjuist zijn, maar ook onethisch. De hypnotherapeut kan enkel garanderen dat zij haar uiterste best doet om de cliënt te helpen. Een deel van het werk ligt ook bij de cliënt zelf.

#### **5. Afspraken voor consulten**

Bij het maken van een afspraak voor een consult, verstrekt de cliënt aan de hypnotherapeut de voor de hypnotherapeut benodigde informatie, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de cliënt, dan wel de benodigde informatie over de perso(o)n(en) voor wie de afspraak wordt gemaakt.

De cliënt verstrekt daarnaast - indien van toepassing - aan de hypnotherapeut nadere informatie welke voor de hypnotherapeut van belang is voor de uitvoering van de gegeven opdracht. De cliënt ontvangt per e-mail een bevestiging van de gemaakte afspraak, alsmede een link naar de Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring op deze website.

De hypnotherapeut verstrekt daarnaast - indien van toepassing - aan de cliënt nadere informatie welke voor de cliënt van belang is. Bij het niet, onvolledig, onjuist of niet tijdig verstrekken van informatie door de cliënt aan de hypnotherapeut, komt de gemaakte afspraak direct te vervallen. Eventueel reeds door de hypnotherapeut gemaakte (on)kosten dient de cliënt direct te voldoen aan de hypnotherapeut.

#### **6. Tariefstelling**

Voor aanvang van de therapie deelt Laura Feller Hypnotherapie de cliënt mondeling of schriftelijk mede welke tarieven er gelden. Deze tarieven zijn inclusief BTW of andere wettelijke

heffingen indien en voor zover die berekend zouden moeten worden. Laura Feller Hypnotherapie is gerechtigd prijsstijgingen door te voeren indien en voor zover zich onvoorziene prijsverhogende omstandigheden voordoen na het afsluiten van de overeenkomst.

Laura Feller Hypnotherapie beroept zich op het feit dat op 1 januari van elk kalenderjaar er een tariefwijziging zal kunnen plaatsvinden.

#### **7. Intellectueel eigendom**

Laura Feller Hypnotherapie behoudt te allen tijde rechten op door haar gemaakte adviezen, plannen, documenten, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en kennis van zaken, zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of naderhand nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van de cliënt. De in de vorige zin genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Laura Feller Hypnotherapie nog geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij de cliënt, noch ter hand gesteld of op andere wijze worden bekendgemaakt, noch door de cliënt worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Laura Feller Hypnotherapie verstrekt zijn.

#### **8. Betaling**

Betaling aan Feller Hypnotherapie dient contant of door overschrijving plaats te vinden. De cliënt ontvangt hiervoor een factuur. De cliënt dient de rekening voorafgaande de eerste sessie plaatsvindt of na de dagen genoemd op de factuur na datering betaald te hebben. Indien de betaling(en) voor het (de) betreffende consult(en) niet kan (kunnen) worden voldaan, kan (kunnen) het (de) betreffende consult(en) geen doorgang vinden.

#### **9. Annulering door de cliënt**

Indien de cliënt een consult wenst te annuleren, dient dit schriftelijk (per brief, per e-mail) te geschieden. Nadat de hypnotherapeut deze schriftelijke annulering heeft ontvangen, zal zij de cliënt een bevestiging van ontvangst per e-mail toezenden. Annuleren kan uitsluitend per mail naar [laurafellerhypno@outlook.com](mailto:laurafellerhypno@outlook.com). De cliënt kan zijn/haar afspraak kosteloos annuleren tot 24 uur van tevoren. Indien de afspraak korter dan 24 uur van tevoren wordt geannuleerd of niet nagekomen door de cliënt brengt Laura Feller Hypnotherapie de volledige prijs van het consult in rekening,

#### **10. Verzetten van consult afspraken door de cliënt**

Indien de cliënt zijn/haar afspraak wenst te verzetten, kan dit telefonisch, per app of per e-mail geschieden. De cliënt kan een gemaakte afspraak kosteloos verzetten tot 24 uur van tevoren. Indien een cliënt een gemaakte afspraak korter dan 24 uur van tevoren wenst te verzetten, brengt Laura Feller Hypnotherapie hiervoor administratiekosten in rekening, te weten €30,00, uitzonderingen bij onvoorziene omstandigheden daargelaten.

#### **11. Onuitvoerbaarheid van de werkzaamheden**

Laura Feller Hypnotherapie heeft het recht om overeengekomen consulten te annuleren of te verzetten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij aanvang van de begeleiding niet op de hoogte was of kon zijn of vanwege ziekte, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen. Eventuele bedragen die de cliënt nog verschuldigd is worden bij annulering als vervallen beschouwd. Door de cliënt reeds gedane betalingen worden bij annulering binnen een termijn van 14 dagen gerestitueerd. Bij verzetten van een consult, blijft de cliënt gehouden aan betaling van het (resterend) verschuldigde bedrag. De cliënt kan geen aanspraak maken op schadevergoeding en/of vergoeding van gemaakte kosten.

## **12. Aansprakelijkheid**

Bij aanvaarden van advies en begeleiding van Laura Feller Hypnotherapie heeft de cliënt kennisgenomen van deze Algemene Voorwaarden en is de cliënt op de hoogte dat de hypnotherapeut geen arts, medisch specialist of erkende medische zorgverlener is en in de praktijk dus geen medische zorg biedt zoals een huisarts, specialist of andere reguliere hulpverleners. Dat de cliënt op de hoogte is dat dit werk complementair is aan erkende zorgdisciplines. De hypnotherapie sessies van Laura Feller Hypnotherapie zijn geen vervanging van de behandelingen van een arts en/of specialist. Dat de cliënt geïnformeerd is dat de hypnotherapie sessies van Feller Hypnotherapie nooit diagnoses kunnen bevatten en dat diagnoses uitsluitend gesteld kunnen worden door reguliere arts en/of specialist van de cliënt. Dat de cliënt heeft begrepen dat de diensten van Laura Feller Hypnotherapie door de cliënt op vrijwillige basis wordt aanvaard, zonder garanties. De cliënt duidelijk door Laura Feller Hypnotherapie is geïnformeerd dat de cliënt niet stopt met zijn/haar medische behandeling(en) of voorgeschreven medicatie, zonder de supervisie van zijn/haar behandelende huisarts, arts en/of specialist. Dat de cliënt begrijpt dat coaching en hypnotherapie geen vervanging is voor medische zorg of GGZ.

Dat de cliënt zijn/haar eventuele huidige medische behandeling inclusief medicijnen op eigen verantwoordelijkheid zult voortzetten of laten en dat de cliënt begrijpt dat Laura Feller Hypnotherapie geen advies kan en zal geven ten aanzien van de inname van of het stoppen van medicijnen.

Laura Feller Hypnotherapie is in geen geval aansprakelijk voor schade, verlies, ongevallen of andere omstandigheden die redelijkerwijze niet kunnen worden voorkomen. De cliënt is persoonlijk aansprakelijk voor beschadigingen, van welke aard ook, tijdens deelname aan betreffende consult. De cliënt dient zich minimaal te hebben verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.

## **13. Beeld-en geluidsopnamen**

De hypnotherapeut kan tijdens de consulten video-of geluidsopnamen maken. Deze opnames zullen nooit zonder toestemming van de cliënt worden gebruikt voor marketingdoeleinden (plaatsing op website, Social Media en in ander publicatiemateriaal

zoals folders, etc.). Deze opnamen dienen enkel voor kwaliteitsdoeleinden van de hypnotherapeut en zullen niet worden toegezonden, meegegeven of op andere wijze worden verstrekt aan de cliënt.

#### **14. Verzamelde persoonsgegevens**

Respect voor de privacy van cliënten is voor Laura Feller Hypnotherapie het uitgangspunt bij al haar activiteiten. Om diensten te kunnen leveren verzamelt Laura Feller Hypnotherapie een aantal persoonsgegevens. Dit geldt ook voor audio en video opnamen van sessies. Laura Feller Hypnotherapie gebruikt deze gegevens voor de volgende doeleinden:

- Het verlenen en factureren van hypnotherapie sessies
- Opslag van gegevens in een databank, om de overeenkomst tussen de cliënt en Laura Feller Hypnotherapie te kunnen uitvoeren; en om te voldoen aan de wettelijke bewaartermijnen, zoals bijvoorbeeld de fiscale bewaarplicht.
- Het treffen van maatregelen om de dienstverlening te verbeteren.
- De verstrekking van informatie

Cliënten hebben het recht om een verzoek in te dienen om de persoonsgegevens in te zien en/of te corrigeren. Laura Feller Hypnotherapie zal persoonsgegevens niet delen met anderen, tenzij Feller Hypnotherapie dit wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld door een gerechtelijk bevel of een rechterlijk vonnis. Laura Feller Hypnotherapie doet er alles aan om persoonsgegevens optimaal te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik. Dit geschiedt aan de hand van fysieke, administratieve en technologische maatregelen.

#### **15. Klachtenprocedure**

Indien de cliënt ontevreden is over de dienstverlening van de hypnotherapeut, dient de cliënt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 1 maand na het ontstaan van de klacht, schriftelijk of per e-mail te melden bij de hypnotherapeut. Laura Feller Hypnotherapie zal dan met de cliënt in gesprek gaan en een passende oplossing bieden.

#### **16. Toepassing recht en geschillen**

Op alle geschillen van welke aard ook, die deze algemene voorwaarden betreffen of daarmee verband houden, is alleen Nederlands recht van toepassing.

Wanneer Laura Feller Hypnotherapie en cliënt niet in staat zijn om meningsverschillen in redelijkheid en gezamenlijkheid op te lossen, dan wordt het meningsverschil ter bemiddeling voorgelegd aan de GAT geschillencommissie. Mocht dit niet toereikend zijn dan wordt het meningsverschil ter bemiddeling voorgelegd aan een bevoegd Nederlandse rechter.

#### **17. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

Laura Feller Hypnotherapie behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Cliënt wordt daarom aangeraden de Algemene Voorwaarden geregeld te raadplegen zodat hij/zij altijd van de laatste geldende versie op de hoogte is.