



## **ALGEMENE VOORWAARDEN FLOWH, PRAKTIJK VOOR ENERGETISCH HERSTEL**

### **ARTIKEL 1**

#### **Begrippen**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Zorgaanbieder:** mevrouw Hilly Polstra, handelend onder de naam Flowh, praktijk voor energetisch herstel aan de Praam 11, 8447 CG te Heerenveen.

**Trainer:** mevrouw Hilly Polstra, gecertificeerd Quantum-Touch Instructeur bij Quantum-Touch Inc.

**Clïënt:** natuurlijke persoon die een behandeling bij de zorgaanbieder afneemt.

**Deelnemer:** natuurlijke persoon die een workshop bij Flowh afneemt.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tot een door de cliënt toegestane behandeling die de zorgaanbieder en de cliënt na ondertekening van de cliëntverklaring door de cliënt schriftelijk zijn aangegaan (artikel 3, Behandelovereenkomst), waarbij de zorgaanbieder een inspanningsverplichting en de cliënt een medewerkingsverplichting aangaat. Danwel de overeenkomst die tussen beide partijen tot stand is gekomen nadat de deelnemer na inschrijving de kosten voor een workshop heeft betaald aan Flowh.

**Behandeling:** het, na toestemming van de cliënt, door de zorgaanbieder doen van onderzoek en behandeling, alsmede het verlenen van andere diensten, met inbegrip van het geven van adviezen ten behoeve van de cliënt, waarbij de behandeling kan bestaan uit één specifieke behandelvorm of uit een combinatie van diverse technieken waarvoor de zorgaanbieder is opgeleid.

**Behandelsessie:** iedere sessie die deel uitmaakt van het overeengekomen behandeltraject.

**Workshop:** de manier van onderwijs waarbij theorie- en praktijkonderwijs gelijktijdig plaatsvinden. Waarbij de trainer het onderwerp uitlegt en laat zien hoe het in de praktijk uitgevoerd moet worden, aanwezig is om bij te sturen en aanvullende informatie geeft. En waarbij van de deelnemer actieve deelname wordt verwacht.

### **ARTIKEL 2:**

#### **Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten tussen de zorgaanbieder en de cliënt danwel trainer en deelnemer.
2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen door partijen uitsluitend worden ingeroepen wanneer zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.



3. De overeenkomst komt tot stand doordat de cliënt / deelnemer de door de zorgaanbieder / trainer aangeboden behandeling / workshop aanvaardt en daarmee aan de zorgaanbieder / trainer toestemming geeft deze behandeling / workshop uit te voeren.

4. De zorgaanbieder / trainer behoudt zich het recht voor cliënten /deelnemers te weigeren.

### **ARTIKEL 3:**

#### **1. Behandelovereenkomst**

1. Indien cliënt een afspraak heeft gemaakt voor een behandeling en de cliëntverklaring ondertekend heeft ingeleverd dan wel op schriftelijke wijze akkoord is gegaan is er sprake van een behandelovereenkomst. Na iedere behandeling is de cliënt de vereiste behandelkosten verschuldigd aan de zorgaanbieder binnen de door de zorgaanbieder gestelde termijn.

2. De behandelovereenkomst is tweeledig;

a. De zorgaanbieder en de cliënt gaan een relatie met elkaar aan voor een bepaalde periode in de verhouding zorgaanbieder – cliënt,

b. De behandeling heeft betrekking op de door cliënt aangedragen hulpvraag en behandeldoelen. Deze kunnen lopende het traject worden bijgesteld, gespecificeerd.

3. De overeenkomst wordt beëindigd als zorgaanbieder en/of cliënt bepalen/ bepaalt al dan niet in gezamenlijk overleg dat geen behandelingen meer nodig zijn.

4. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien er geen behandeling afgesproken is voor een termijn van langer dan drie maanden na de laatst gehouden behandeling, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken tussen therapeut en cliënt.

5. Indien er sprake is van hetgeen vermeld in bepaling 3.4, wordt bij een nieuwe afspraak een nieuwe overeenkomst van kracht met mogelijk een ander uurtarief. De actuele tarieven staan vermeld op de website van Flowh.

### **ARTIKEL 4:**

#### **1. Afspraken annuleren behandeling**

1. Indien de cliënt voor een afgesproken behandelsessie verhinderd is, dient deze de zorgaanbieder hiervan ten minste 24 uur tevoren op de hoogte te stellen. Een niet of niet tijdig geannuleerde behandelsessie wordt door de zorgaanbieder bij de cliënt in rekening gebracht. De zorgaanbieder kan hiervan ten gunste van de cliënt afwijken, bijvoorbeeld in geval van plotselinge ziekte dan wel overmacht.

2. Een annulering dient bij voorkeur telefonisch of per e-mail te geschieden. Bij een annulering via de telefoonbeantwoorder of de e-mail van de zorgaanbieder geldt het tijdstip van de ontvangst van het annuleringsbericht door de zorgaanbieder als tijdstip van de melding van de verhindering.



3. De zorgaanbieder heeft het recht een afgesproken behandelsessie te annuleren. Door plotselinge ziekte dan wel overmacht kan er sprake zijn van annulering op korte termijn. De zorgaanbieder zal alsnog indien mogelijk, in overleg met de cliënt, een nieuwe afspraak maken ter vervanging van de geannuleerde behandelsessie.

4. De zorgaanbieder kan besluiten de behandeling te stoppen als de advisering niet tot de gewenste resultaten leidt. De zorgaanbieder stelt de cliënt tijdig op de hoogte wanneer de zorgaanbieder een dergelijke situatie ziet aankomen.

## **2. Afspraken annuleren workshop**

1. De deelnemer kan deelname aan een workshop annuleren tot een bepaalde tijd voor aanvang van de workshop. Annulering dient altijd schriftelijk c.q. per mail te geschieden en ontvangst dient door Flowh bevestigd te worden.

2. Restitutie:

a. Annuleringen binnen de wettelijke bedenktijd van veertien dagen vanaf het moment dat de deelnemer zich heeft ingeschreven (herroepingsrecht): volledige restitutie.

b. Indien bovenstaande niet van toepassing is:

- Annuleringen meer dan 10 dagen voor de eerste dag van de workshop: volledige restitutie minus 35 euro administratiekosten.

- Annuleringen tussen 5 en 10 dagen voor de eerste dag van de workshop: 50% restitutie minus 35 euro administratiekosten.

- Annuleringen binnen 4 dagen of niet op komen dagen: geen restitutie.

c. Restitutie van betaalde cursus-/opleidingskosten vindt binnen 14 dagen plaats.

2. Het is mogelijk om tot uiterlijk 10 dagen voor de workshop om te boeken naar een andere workshop op een andere datum.

3. Wanneer een workshop geen doorgang vindt wegens onvoldoende deelname of overmacht, zal een ingeschreven deelnemer zo spoedig mogelijk daarvan op de hoogte worden gesteld. De reeds betaalde workshopkosten worden gerestitueerd c.q. deelname wordt opgeschoven naar een andere datum.

4. Als de overmacht een nog niet uitgevoerde deel van de workshop treft en er bestaat geen redelijk vooruitzicht op spoedige hervatting, dan heeft Flowh het recht de workshop te annuleren. De door de deelnemer vooruitbetaalde workshopkosten worden naar pro rata van de reeds gevolgde lessen binnen 14 dagen teruggestort.

## **ARTIKEL 5:**

### **1. Betalingen behandelingen**

1. De actuele tarieven van de zorgaanbieder staan gepubliceerd op de website van de praktijk (Flowh.nl). Enkel in onderling overleg kan er afgeweken worden van de tarieven.



2. Betalingen aan de zorgaanbieder dient door de cliënt te geschieden door het verschuldigde bedrag gelijk contant te betalen dan wel binnen 7 dagen na de factuurdatum bij te boeken op de door de zorgaanbieder aangegeven IBAN-rekening.

3. Na het verstrijken van de in lid 2 van dit artikel genoemde betalingstermijn is de cliënt in verzuim en staat het de zorgaanbieder vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast het factuurbedrag zal alsnog ook de wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten, waaronder ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de cliënt. Indien de zorgaanbieder over moet gaan tot het nemen van invorderingsmaatregelen tegen de cliënt die in verzuim is, komen de kosten van buitengerechtelijke incasso ten belope van tenminste 15% van de desbetreffende vordering, vermeerderd met de verschotten, ten laste van de cliënt.

## **2. Betaling en facturering workshops**

1. De actuele tarieven voor een workshop staan gepubliceerd op de website van de praktijk (Flowh.nl). Enkel in onderling overleg kan er afgeweken worden van de tarieven.

2. Deelnemers ontvangen na inschrijving de benodigde gegevens om tot betaling over te gaan. Na betaling is de inschrijving definitief.

3. Deelnemers betalen, bij voorkeur via een bankoverschrijving, uiterlijk 2 weken voor de workshop of direct indien de workshop binnen 2 weken plaatsvindt o.v.v. naam deelnemer en workshopdatum.

4. Deelnemers ontvangen binnen 1 week na de workshop een factuur van de workshop met vermelding van eventueel aangeschafte materialen. Op verzoek kan een "proforma" factuur toegezonden worden voordat de workshop heeft plaatsgevonden.

5. Bij niet tijdige betaling kan de deelnemer toegang tot de workshop worden ontzegd

6. Na het verstrijken van de in lid 3 van dit artikel genoemde betalingstermijn is de deelnemer in verzuim en staat het de trainer vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast het factuurbedrag zal alsnog ook de wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gefactureerde bedragen gemoeide kosten, waaronder ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de deelnemer. Indien de trainer over moet gaan tot het nemen van invorderingsmaatregelen tegen de deelnemer die in verzuim is, komen de kosten van buitengerechtelijke incasso ten belope van tenminste 15% van de desbetreffende vordering, vermeerderd met de verschotten, ten laste van de deelnemer.

## **ARTIKEL 6:**

### **Vergoedingen door zorgverzekeraars**

Kosten van een behandeling kunnen niet gedeclareerd worden bij zorgverzekeraars. De cliënt dient zelf voor betaling zorg te dragen. Het niet vergoeden van kosten van de behandeling schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op.



## **ARTIKEL 7:**

### **Aansprakelijkheid**

1. De zorgaanbieder / trainer is niet aansprakelijk voor diefstal of vermissing van of schade aan goederen van de cliënt / deelnemer ontstaan op of nabij het praktijkadres van de zorgaanbieder / workshop adres.
2. De zorgaanbieder / trainer is, als lid van Balens Ltd. verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid onder referentie BO3343342018280.
3. De aansprakelijkheid van de zorgaanbieder / trainer voor schade voortvloeiend uit of verband houdende met het uitvoeren van de overeenkomst dan wel het verrichten van diensten is beperkt tot het bedrag waarop de door de zorgaanbieder / trainer gesloten aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval aanspraak op een uitkering geeft, vermeerderd met het eigen risico onder die verzekering.
4. Alle aanspraken jegens de zorgaanbieder / trainer vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld binnen één jaar nadat de cliënt / deelnemer bekend was of redelijkerwijs had behoren te zijn met de feiten waarop de aanspraken zijn gebaseerd en in ieder geval vijf jaren te rekenen vanaf de datum van de laatste factuur voor de desbetreffende behandeling of dienst.
5. Indien de cliënt / deelnemer informatie achterhoudt over eventuele ziektes, blessures en dergelijke dan kan de cliënt / deelnemer de zorgaanbieder / trainer NIET verantwoordelijk stellen voor de resultaten of gevolgen tijdens of na een door de zorgaanbieder / trainer gegeven behandeling of dienst.

## **ARTIKEL 8:**

### **AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)**

De zorgaanbieder / trainer houdt persoonsgegevens bij van cliënten / deelnemers en is op basis daarvan onderhevig aan de AVG. In het document 'privacy beleid' welke te vinden is op Flowh.nl kan cliënt / deelnemer daar meer informatie over vinden.

## **ARTIKEL 9:**

### **Klachtenprocedure Wkkgz**

Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg): De zorgaanbieder / trainer is aangesloten bij het NIBIG (Nederlands Instituut voor Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg) onder registratienummer: 529935. Het NIBIG biedt ondersteuning bij het behandelen van klachten en geschillen van cliënten / deelnemers, waardoor de zorgaanbieder / trainer aan de Wkkgz eisen voldoet.

1. De zorgaanbieder / trainer spant zich in de cliënt / deelnemer zo goed mogelijk te behandelen en te bejegenen. Heeft de cliënt / deelnemer desalniettemin klachten dienaangaande, dan dient de



cliënt / deelnemer deze allereerst voor te leggen aan en te bespreken met de zorgaanbieder / trainer.

2. Wanneer de klacht op de in lid 1 van dit artikel genoemde wijze niet of niet geheel het door de cliënt / deelnemer gewenste resultaat heeft opgeleverd, kan deze alsnog een klacht indienen bij het NIBIG. Op de website van de zorgaanbieder (Flowh.nl) in het document 'Informatieverstrekking Wkkgz voor cliënten Flowh' en op de website van het NIBIG (<https://nibig.nl/therapeuten/klachtenclienten>) staat meer informatie.

#### **ARTIKEL 10:**

##### **Auteursrecht en Intellectuele eigendomsrechten**

1. Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flowh niet toegestaan om website-, workshop- en cursusmateriaal geheel of gedeeltelijk te kopiëren en/of openbaar te maken op welke wijze dan ook of deze gegevens aan derden af te staan, te verkopen of op andere wijze geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen.

2. De deelnemer mag al het door Flowh vervaardigde en of ter beschikking gestelde workshop- en cursusmateriaal enkel en alleen ten behoeve van zichzelf gebruiken.

3. Quantum-Touch® en Self Created Health® zijn geregistreerde merknamen van Quantum-Touch Inc. Alle rechten voorbehouden.

#### **ARTIKEL 11:**

##### **Wijziging van de voorwaarden**

Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden kunnen door Flowh zonder voorafgaande kennisgeving doorgevoerd worden.

#### **ARTIKEL 12:**

##### **Toepasselijk recht en forum**

Op de rechtsverhouding tussen de zorgaanbieder / trainer en haar cliënten / deelnemers is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zaken van of in verband met die rechtsverhouding kunnen, naast de op grond van de wet bevoegde rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter te Noord-Nederland locatie Leeuwarden.

EINDE DOCUMENT