

Algemene voorwaarden

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, diensten en activiteiten aangeboden door Zoah.

1.2 Door het aangaan van een zorgtraject of opgeven voor een workshop of thema-avond verklaart de cliënt de algemene voorwaarden te hebben gelezen en ermee akkoord te gaan.

2. Voorwaarden toepasselijk bij een zorgtraject traumabehandeling / integratieve therapie:

2.1 Een zorgovereenkomst komt tot stand nadat de cliënt instemt met behandeling, mondeling of schriftelijk.

2.2 De behandelaar werkt conform de beroepscode van psychologen en orthopedagogen, en geldende wetgeving (waaronder de WGBO, Wkkgz en AVG).

2.3 De behandelduur en -vorm worden in overleg bepaald en kunnen tussentijds worden bijgesteld.

2.4 De tarieven worden vooraf duidelijk gecommuniceerd op de website en kunnen jaarlijks worden aangepast.

2.5 Tenzij anders afgesproken, ontvangt de cliënt maandelijks een factuur.

2.6 De betaaltermijn is 14 dagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.7 Indien niet tijdig wordt betaald, kan een betalingsherinnering volgen en kunnen administratie- of incassokosten in rekening worden gebracht.

2.8 Afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden afgezegd via het mailadres praktijk@zoah.nl welke vermeld staat op de website.

2.9 Bij annulering binnen 24 uur of bij niet verschijnen wordt het halve uurtarief in rekening gebracht (tenzij er sprake is van overmacht).

2.9 Gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de WGBO en AVG. Dit staat in de privacyverklaring beschreven.

2.10 Er vindt geen digitale communicatie plaats over persoonsgegevens en/of privacygevoelige informatie. Over afspraken kan wel digitaal worden gecommuniceerd. E-mail en digitale communicatie zijn nooit volledig beveiligd; de cliënt stemt in met het gebruik hiervan als communicatiemiddel voor enkel dit doel.

2.11 De behandelaar is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuist aangeleverde informatie door de cliënt.

2.12 De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.

2.13 Behaalde behandelresultaten kunnen niet worden gegarandeerd.

2.14 Bij onvrede over de behandeling wordt de cliënt verzocht dit eerst te bespreken met de behandelaar.

2.15 Indien dit geen oplossing biedt, kan de cliënt zich wenden tot 'Klachtenportaal Zorg' waar de praktijk bij is aangesloten (conform Wkkgz):

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact

opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op. Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

2.16 Eventuele wachttijden worden op de website gecommuniceerd. Hier zijn geen rechten aan te ontlenen.

2.17 Na kennismaking hebben zowel cliënt als behandelaar de ruimte om te besluiten tot geen vervolg. De behandelaar zal indien nodig de cliënt verwijzen naar zorg die past bij de klachten, mocht er sprake zijn van het besluit om niet verder te gaan bij Zoah.

2.18 De praktijk is geen crisisdienst. Bij acute psychiatrische nood dient de cliënt contact op te nemen met de huisarts, huisartsenpost of 112.

2.19 De cliënt kan de behandeling op elk moment beëindigen, in overleg met de behandelaar.

3. Voorwaarden toepasselijk bij een kintsugi workshop / thema-avond:

3.1 Alle workshops / thema-avonden worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

3.2 Na inschrijving en bevestiging via de mail is de inschrijving definitief.

3.3 Per workshop / thema-avond avond zijn er slechts een bepaald aantal plekken beschikbaar. Zodra een workshop of thema-avond vol zit, wordt de inschrijving gesloten en is het niet meer mogelijk een plek te reserveren.

3.4 Annulering door de deelnemer van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk tot uiterlijk 10 dagen voor de geplande workshop / thema-avond. Eventueel verzetten naar een andere datum is wel mogelijk. Als dat niet mogelijk is zal 25% van het totaal bedrag in rekening gebracht worden.

3.5 Annulering door de deelnemer na aanvang van de workshop of thema-avond is niet mogelijk.

3.6 Er worden geen annuleringskosten in rekening gebracht indien er sprake is van een geldige en aantoonbare annuleringsreden. Hierbij valt te denken aan overlijden/ziekte. Dit wordt in overleg met Zoah bepaald.

3.7 Mocht de deelnemer niet kunnen komen, dan mag deze ook zelf voor vervanging zorgen. De deelnamebevestiging van de deelnemer is overdraagbaar.

3.8 Zoah is gerechtigd bij onvoldoende deelnemers de aangeboden workshop of thema-avond te annuleren. Mocht deze geen doorgang vinden of worden uitgesteld, dan ontvang je daarvan uiterlijk 2 dagen voor aanvang bericht.

3.9 Zoah is gerechtigd tot uiterlijk 2 werkdagen voor aanvang van de workshop of thema-avond de datum te wijzigen. De deelnemer wordt hiervan op de hoogte gesteld via e-mail en heeft de mogelijkheid om kosteloos te verplaatsen.

3.10 Zoah is gerechtigd bij ziekte de aangeboden workshop of thema-avond te annuleren. Bij annulering wordt in overleg de inschrijving verplaatst naar een andere datum of geannuleerd en de eventueel betaalde kosten worden gerestitueerd.

3.11 Betaling vindt achteraf plaats via een betaalverzoek of factuur. Binnen 14 dagen dient deze betaald te worden.

3.12 Heb je een klacht over een workshop of thema-avond? Neem dan contact op via de mail en ik zal mijn uiterste best doen om je daarbij van dienst te zijn.

3.13 Het indienen van een klacht ontslaat de deelnemer niet van de betalingsverplichting.

3.14 Zoah aanvaardt geen aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel of schade aan eigendommen van deelnemers, noch enige aansprakelijkheid als gevolg van gebeurtenissen tijdens de workshop of thema-avonden.

3.15 Zoah is niet aansprakelijk voor bevuilde of beschadigde eigendommen en zal eventuele schade niet vergoeden.

3.16 Zoah behoudt altijd het recht om de workshops / thema-avonden inhoudelijk te veranderen en/of prijzen te wijzigen.

3.17 Als een deelnemer hinder veroorzaakt voor of tijdens een workshop of thema-avond, dan heeft Zoah het recht om deze persoon te weigeren of te verwijderen uit de workshop, en te weigeren voor volgende workshops of thema-avond. De deelnemer krijgt hierbij het betaalde geld niet terug.

4.1 Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

4.2 In gevallen waarin deze voorwaarden niet voorzien, beslist Zoah binnen redelijkheid en in overeenstemming met wettelijke en beroepsethische normen.