

Algemene voorwaarden

1. Toepasselijkheid

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle huidige en toekomstige aanbiedingen, overeenkomsten en alle andere op rechtsgevolg gerichte handelingen waarbij *EQ Balance* (ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 77129709) of (één van) haar eigena(a)r(en)/bestuurder(s), verder aangeduid als *EQ Balance*, is betrokken, alsmede op alle gevolgen daarvan;
- b. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig voor zover deze afwijkingen uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Aan een dergelijke uitdrukkelijke en schriftelijk overeengekomen afwijking kan opdrachtgever geen rechten ontleen voor toekomstige overeenkomsten.

2. Begrippen

- a. Zorgaanbieder: therapeut en/of coach (natuurlijk- of rechtspersoon) die is aangesloten bij een (of meerdere) erkende beroepsorganisaties;
- b. Overeenkomst: gesloten (behandel)overeenkomst tussen *EQ Balance* en de opdrachtgever/cliënt;
- c. Opdrachtgever: natuurlijk- of rechtspersoon die een opdracht geeft aan *EQ Balance*
- d. Partijen: opdrachtgever en *EQ Balance*
- e. Deelnemer: een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten welke aangeboden worden door *EQ Balance*
- f. WKKGZ: wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

3. Aanvaarding van opdrachten

Alle aanbiedingen van *EQ Balance* zijn vrijblijvend en herroepbaar, ook indien een termijn is benoemd waarvoor het aanbod geldt. Bij mondelinge informatieverstrekking wordt een aanbod eerst geacht te zijn gedaan, zodra dit schriftelijk door *EQ Balance* is bevestigd.

Een overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke acceptatie van de prijsafspraken door opdrachtgever/cliënt, of een mondelinge bevestiging. Indien hierin wijzigingen worden aangebracht door opdrachtgever/cliënt, dan komt de overeenkomst pas tot stand nadat *EQ Balance* schriftelijk met de wijzigingen heeft ingestemd.

Een overeenkomst kan zowel een losse behandeling als een traject van meerdere behandelingen betreffen.

4. Duur overeenkomst en ontbinding

- a. Tenzij in de overeenkomst anders bepaald is, wordt de overeenkomst aangegaan voor de duur van een traject van behandelingen c.q. een losse behandeling. Na afloop van de overeengekomen contractperiode kan de overeenkomst in overleg tussen beide partijen (ook stilzwijgend) worden verlengd.



EQ BALANCE

COACHING MET PAARDEN

- b. Ieder van de partijen is, onverminderd het recht op vergoeding van kosten, schade en rente, gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekende brief te ontbinden indien;
 - De wederpartij één of meer van haar verplichtingen niet heeft nagekomen en nalatig is aan haar verplichtingen te voldoen binnen een aan haar bij aangetekende brief voor nakoming gestelde termijn, tenzij de tekortkoming(en) van dusdanige aard of geringe betekenis is (zijn) dat deze in redelijkheid geen ontbinding rechtvaardigen;
 - Voor de wederpartij faillissement of surséance van betaling wordt aangevraagd of verleend, dan wel maatregelen worden getroffen die duiden op beëindiging of staking van de onderneming.
- c. Enig recht van de opdrachtgever/cliënt op verrekening van zijn eventuele vorderingen op *EQ Balance* met welke vordering ook van de opdrachtgever/cliënt op *EQ Balance* is uitdrukkelijk uitgesloten. *EQ Balance* heeft te allen tijde het recht en de bevoegdheid om vorderingen die zijn heeft op de opdrachtgever/cliënt te verrekenen met eventuele vorderingen die de opdrachtgever/cliënt heeft op *EQ Balance*.

5. Annulering van afspraken

- a. Annulering van afspraken voortvloeiend uit een overeenkomst dient uiterlijk 48 uur vóór het afgesproken tijdstip te geschieden.
- b. Voor annulering van afspraken gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - Bij annulering tot 48 uur voor aanvang van de afspraak is opdrachtgever/cliënt geen kosten verschuldigd;
 - Bij annulering 24 uur voor aanvang van de afspraak is opdrachtgever/cliënt 50% van het bedrag van de afspraak verschuldigd;
 - Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak is opdrachtgever/cliënt 100% van het bedrag van de afspraak verschuldigd;
 - Indien een afspraak op verzoek van opdrachtgever/cliënt wordt verschoven naar een latere datum is opdrachtgever/cliënt bij verschuiving tot 48 uur voorafgaand aan de gemaakte afspraak geen kosten verschuldigd, binnen 48 uur voor aanvang 50% van het bedrag van de gemaakte afspraak en binnen 24 uur voor aanvang van de gemaakte afspraak het volledige bedrag van de gemaakte afspraak;
 - Indien annulering niet of te laat geschiedt, is *EQ Balance* gerechtigd de betreffende dienst(en) in rekening te brengen onverkort het recht op betaling van alle in deze door hem/haar gemaakte kosten;
 - *EQ Balance* is in redelijkheid gerechtigd een reeds geplande afspraak te wijzigen.

6. Geheimhouding, dossierbeheer en inzagerecht

- a. *EQ Balance* zal alle informatie betreffende de opdrachtgever/cliënt die hij/zij verkrijgt bij de uitvoering van zijn/haar diensten vertrouwelijk behandelen en deze informatie niet aan derden ter hand stellen, behoudens voor zover *EQ Balance* daartoe verplicht is of *EQ Balance* toestemming heeft verkregen.
- b. *EQ Balance* zal een geheimhoudingsplicht zoals beschreven in lid 1 opleggen aan zijn/haar medewerkers en bij eventuele uitvoering van diensten ingeschakelde derden.
- c. *EQ Balance* zal rapportages over behandelingen/behandeltrajecten op aanvraag van de opdrachtgever/cliënt verstrekken, met inachtneming van de AVG.



EQ BALANCE

COACHING MET PAARDEN

- d. Bovengenoemde verplichtingen gelden zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst, als ook na afloop hiervan.

7. Overmacht

Indien *EQ Balance* zijn/haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een oorzaak die hem/haar niet kan worden toegerekend, waaronder begrepen onder meer (maar niet uitsluitend): stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen de organisatie van *EQ Balance*, ziekte van (een van de) personen die met de uitvoering van de overeenkomst is belast etc., worden de verplichtingen van *EQ Balance* opgeschort tot het moment waarop hij/zij in staat is die verplichtingen alsnog na te komen.

8. Facturering en betaling

- a. Alle genoemde prijzen zijn in Euro's (€). Alle genoemde prijzen zijn inclusief BTW/omzetbelasting, tenzij uitdrukkelijk is aangegeven dat dit niet inbegrepen is.
- b. Dienstverlening voor particuliere opdrachtgevers/cliënten dient door deze direct na de dienstverlening aan de therapeut/coach tegen overleg van een factuur te worden voldaan.
- c. Dienstverlening voor opdrachtgevers/cliënten niet zijnde particulieren, zal door *EQ Balance* volgens afspraak middels een declaratie in rekening worden gebracht.
- d. Indien er coaching aan meerdere personen wordt gegeven zijnde teamcoaching, wordt vooraf met de opdrachtgever(s) besproken wie de hoofdopdrachtgever is en door wie en op welke manier de factuur voor de verleende diensten zal worden voldaan;
- e. Facturering vindt plaats op basis van de tussen partijen overeengekomen tarieven en aantallen verrichtingen bij aanvang van de dienstverlening.
- f. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de opdrachtgever/cliënt binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enig beroep op verrekening, aan *EQ Balance* te betalen.
- g. Indien na de datum van de totstandkoming van de overeenkomst één of meer prijsfactoren een verhoging ondergaan, is *EQ Balance* gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen.
- h. *EQ Balance* is gerechtigd ieder jaar de overeengekomen prijs te verhogen.
- i. Indien sprake is van een traject kunnen partijen schriftelijk een betaling in termijnen overeenkomen.
- j. Voldoening van het factuurbedrag kan plaatsvinden door middel van overboeking aan zorgaanbieder of door middel van een betaling via iDeal.
- k. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever/cliënt, zonder dat ingebrekestelling is vereist, in verzuim.

EQ Balance is gerechtigd zijn/haar verplichtingen tot het verrichten van diensten met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken op te schorten. *EQ Balance* zal de opdrachtgever/cliënt tijdig op de hoogte stellen van de vernoemde opschorting van zijn/haar dienstverlening. De opdrachtgever/cliënt is met ingang van de voornoemde datum over het openstaande bedrag wettelijk rente verschuldigd. Voorts komen alle buitengerechtigde incassokosten voor rekening van de opdrachtgever/cliënt. Onder incassokosten vallen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureau's, vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.



EQ BALANCE

COACHING MET PAARDEN

9. Aansprakelijkheid

- a. Bij de uitvoering van de dienstverlening van *EQ Balance* is sprake van een inspanningsverplichting.
- b. *EQ Balance* geeft op geen enkele wijze een (geneeskundige) garantie af, noch is hij/zij op enige wijze aansprakelijk voor (medische) complicaties die zich ten tijde dan wel na de uitvoering van de dienstverlening bij de opdrachtgever/cliënt voordoen, welke niet te wijten zijn aan een zwaarwegende toerekenbare tekortkoming van *EQ Balance*.
- c. *EQ Balance* is op geen enkele wijze aansprakelijk voor gevolgschade.
- d. *EQ Balance* is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de opdrachtgever/cliënt door *EQ Balance* schriftelijke of mondelinge adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.
- e. De aansprakelijkheid van *EQ Balance* voor schade voortvloeiend uit de door hem/haar eventueel met inschakeling van niet ondergeschikten-verrichte diensten is beperkt tot maximaal de kosten van de behandeling.
- f. In alle gevallen is iedere aansprakelijkheid van *EQ Balance* beperkt tot het bedrag welke in rekening is gebracht aan de opdrachtgever/cliënt, dan wel tot maximaal het bedrag dat de door *EQ Balance* afgesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt.
- g. *EQ Balance* is op een enkele wijze aansprakelijk voor de kwaliteit en samenstelling van de door hem/haar geadviseerde hulpstukken, etc.

10. Toepasselijk recht en geschillen

- a. Op de dienstverlening van *EQ Balance* is Nederlands recht van toepassing.
- b. In geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de dienstverlening van *EQ Balance* is uitsluitend de rechter bevoegd om van dit geschil kennis te nemen.
- c. In beginsel gaat *EQ Balance* ervan uit dat er in goed overleg een voor beide partijen passende oplossing komt voor het geschil.

11. Klachten

- a. Klachten dienen schriftelijk en binnen 8 dagen ingediend te worden bij *EQ Balance*.
- b. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij *EQ Balance*, nadat cliënt/opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd.
- c. Bij zorgaanbieder ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, geregistreerd, beantwoord en worden vertrouwelijk behandeld door beide partijen. Klachten worden bewaard voor een periode van 2 jaar, in een beveiligde digitale omgeving. Mocht de verwerkingstijd van een klacht voorzienbaar langer zijn, wordt door *EQ Balance* binnen een termijn van 14 dagen geantwoord met een bevestiging van ontvangst van de klacht en een indicatie wanneer de opdrachtgever/cliënt/opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- d. In beginsel gaat *EQ Balance* er vanuit dat er in goed overleg een voor beide partijen passende oplossing is voor de klacht.



EQ BALANCE

COACHING MET PAARDEN

12. Communicatie

- a. Communicatie en contact met *EQ Balance* betreffende algemene en administratieve zaken kan zowel schriftelijk, als telefonisch of per e-mail geschieden.
- b. *EQ Balance* streeft ernaar om binnen twee werkdagen te reageren op voicemail- en email berichten. Brieven worden binnen maximaal één week na ontvangst beantwoord.
- c. Bij schriftelijke vragen waarvoor meer tijd nodig is om deze juist te beantwoorden, zal binnen één week na ontvangst van het bericht een reactie worden gegeven waarin de ontvangst wordt bevestigd en wordt benoemd binnen welke termijn het bericht zal worden beantwoord.