

# Algemene voorwaarden van Natasja van der Werf en Susanne Gilhuis Familieopstellingen Delft-Dordrecht

## **Artikel 1: Algemene bepalingen**

1.1 Natasja van der Werf en Susanne Gilhuis zijn 2 losse eenmanszaken die een samenwerking zijn gestart met als doel het faciliteren van familieopstellingen. Susanne Gilhuis is gevestigd in Dordrecht en is ingeschreven bij de KvK onder het nummer 24454112. Natasja van der Werf is gevestigd in Delft en is ingeschreven bij de KvK onder nummer 24436464.

### 1.2 Definities

- a. Familieopstellingen, ook wel systemisch werk of systemische opstellingen genoemd, is een benadering die zich richt op het verkennen en begrijpen van de onderliggende dynamiek en patronen binnen familiesystemen.
- c. Klant, zijn natuurlijke personen die deelnemen aan een familieopstelling begeleid door Natasja en/of Susanne.

1.3 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing tussen Natasja van der Werf, Susanne Gilhuis en de Klant.

## **Artikel 2: Aard dienstverlening**

2.1 Alle verplichtingen van Natasja en Susanne bij een familieopstelling worden aangemerkt als inspanningsverbintenissen. De familieopstellingen zijn gericht op gezondheid, persoonlijke ontwikkeling en bewustzijn. De Klant past deze ontwikkeling naar eigen keuze toe. Natasja en Susanne kunnen daarom geen garantie voor succes geven of instaan voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de Klant gestelde doel.

2.2 Natasja en Susanne zullen de door hen te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Uitgangspunten hierbij zijn dat Natasja en Susanne Gilhuis handelen vanuit deskundigheid en integriteit en dat het belang van de Klant centraal staat. Op alle trajecten en trainingen is beroepsgeheim van toepassing.

2.3 Familieopstellingen zijn geen vervanging voor medische en therapeutische hulp en dienen dan ook niet ter vervanging te worden gebruikt door de Klant.

## **Artikel 3: Informatieverstrekking en acceptatie**

3.1 Klanten van Natasja en Susanne dienen alle (medische) gegevens die nodig zijn voor een goede uitvoering van een familieopstelling voorafgaand aan de dag aan Natasja en Susanne te verstrekken.

#### **Artikel 4: Afmelding afspraken**

4.1 Wanneer een Klant niet kan komen naar een ingeschreven familieopstelling dan dient de Klant dat minimaal 7 dagen voor afgesproken datum door te geven.

4.2 Wanneer de Klant later dan bovenstaande tijd afzegt of wanneer de Klant niet verschijnt op de afspraak worden de volledige gemaakte kosten voor die afspraak in rekening gebracht bij de Klant.

#### **Artikel 5: Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst gaat in overleg met de Klant.**

5.1 Indien zich tijdens de familieopstelling omstandigheden voordoen of nieuwe omstandigheden bekend worden die belemmeringen inhouden voor de uitvoering van de familieopstelling, kunnen Natasja en Susanne c.q. de begeleiding beperken, tot op een nader te bepalen tijdstip opschorten, dan wel beëindigen.

5.2 Bij onvoldoende aanmeldingen zal de familieopstelling komen te vervallen, dan wel op een later tijdstip worden uitgevoerd

#### **Artikel 6: Facturering, betaling en incassokosten**

6.1 De betaling voor een familieopstelling dient vooraf te worden voldaan. De reservering staat vast als het te betalen bedrag op de rekening van Natasja of Susanne staat.

#### **Artikel 7: Overmacht**

7.1 Natasja en Susanne zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de Klant indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.

#### **Artikel 8: Geheimhouding /Privacy**

8.1 De naam en contactgegevens van Klanten worden door Natasja en Susanne gebruikt voor het registreren van betalingsverplichtingen, voor normaal gebruik om contact mogelijk te maken en het versturen van een nieuwsbrief. Deze gegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld.

8.3 Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt is vertrouwelijk voor Natasja en Susanne.

#### **Artikel 9: Verzekering**

9.1 Natasja en Susanne hebben beide een aansprakelijkheidsverzekering.

## **Artikel 10: Klachten**

10.1 Wanneer de Klant niet tevreden is over een door Natasja en Susanne geleverde dienst, dient dit binnen 14 dagen na het leveren van deze dienst aan Natasja of Susanne te worden gemeld.

Op een klacht wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 4 weken, gereageerd. Er vindt dan overleg plaats over hoe er in redelijkheid voor gezorgd kan worden dat de klacht verholpen wordt.

Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

10.2 Een dossier van de klacht met en de afhandeling daarvan wordt voor een periode van tenminste 1 jaar door Natasja en Susanne gearchiveerd.

## **Artikel 11: Aansprakelijkheid**

11.1 Natasja en Susanne zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade aan de zijde van de Klant indien sprake is van een grove verwijtbare tekortkoming van Natasja en Susanne.

11.2 Natasja en Susanne zijn niet aansprakelijk voor schade aan de zijde van de Klant, die voortvloeit uit of samenhangt met, een al voor de aanvang van de familieopstelling bij de Klant aanwezige fysieke of geestelijke gesteldheid of gemoedstoestand.

11.3 Natasja en Susanne zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Natasja en Susanne zijn uitgegaan van, door of namens de Klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

11.4 Indien Natasja en Susanne aansprakelijk mochten zijn voor enigerlei schade, dan is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd.

11.5 Natasja en Susanne zijn nimmer aansprakelijk voor alle indirecte kosten en indirecte schade, op enigerlei wijze verband houdende met, dan wel veroorzaakt door een fout of tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.