

## **Algemene leveringsvoorwaarden S. Linsen Psychotherapie & Psychiatrie expertise**

§1 Algemene bepalingen

§2 Annulering of wijziging door Afnemer anders dan wettelijke herroeping

§3 Herroepingsrecht voor consumenten (niet ondernemingen)

§4 Klachten en geschillen

### **§1 Algemene bepalingen**

#### **1. Definities**

|               |  |
|---------------|--|
| Afnemer:      | degene die (een) product(en) en/of (een) dienst(en) van de Praktijk afneemt;   |
| Consument:    | een Afnemer die ook consument (natuurlijk persoon) is en die hoedanigheid een overeenkomst met de Praktijk is aangegaan;   |
| Cursus:       | een door of namens de Praktijk gegeven cursus, training, opleiding, workshop, etc.;  |
| Deelnemer:    | de door Afnemer opgegeven persoon dan wel de persoon die zichzelf heeft opgegeven voor deelname aan een Cursus;  |
| Diensten:     | alle door de Praktijk aangeboden (elektronische of digitale) (GGZ) diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot (casus)consultatie, (leer)psychotherapie, intervisie, voordrachten, live webinars of on demand, coaching, (poli)klinische werkzaamheden, iedere vorm van opleiding, dit alles in de ruimste zin van het woord; |
| Praktijk:     | de eenmanszaak S. Linsen Psychotherapie en Psychiatrie expertise, gevestigd te (6814 DK) Arnhem, Pels Rijckenstraat 1  |
| Opdracht:     | de opdracht van een Afnemer aan de Praktijk om specifiek overeengekomen Diensten te verzorgen;   |
| Overeenkomst: | de overeenkomst tussen de Praktijk en Afnemer tot levering van Producten en/of Diensten en/of het uitvoeren van een Opdracht;  |
| Producten:    | alle door de Praktijk aangeboden producten;  |
| Voorwaarden:  | deze algemene voorwaarden.   |

#### **2. Algemeen**

1. De Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en op alle overeenkomsten tussen de Praktijk en Afnemer.
2. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten en van de hand gewezen.
3. Alle aanbiedingen en offertes van de Praktijk zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
4. Indien en voor zover een Overeenkomst en/of een Opdracht tussen de Praktijk en een Afnemer bepalingen bevat die afwijken van of in strijd zijn met de Voorwaarden, gaat het bepaalde in de Overeenkomst voor.
5. Indien één of meerdere bepalingen van de Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Voorwaarden volledig van toepassing. De Praktijk en Afnemer zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht zal worden genomen.
6. Indien Afnemer de Overeenkomst aangaat onder meer om een Deelnemer in staat te stellen deel te nemen aan een Cursus, is Afnemer verplicht de Voorwaarden aan de Deelnemer bekend te maken en op te leggen. Afnemer vrijwaart de Praktijk voor alle aanspraken van Deelnemer, als de Praktijk jegens de Deelnemer geen beroep kan doen op de Voorwaarden wegens schending van Afnemer van voornoemde verplichtingen.

#### **3. Uitvoering Overeenkomsten/Opdrachten**

1. Aanmeldingen voor live trainingen, een Cursus, etc. zijn voor de Praktijk pas bindend nadat de Praktijk deze schriftelijk, per e-mail of telefonisch heeft bevestigd en de Praktijk binnen de door haar gestelde termijn volledige betaling voor de betreffende Diensten heeft ontvangen.

2. Wijzigingen van de Opdracht door Afnemer, binden de Praktijk slechts voor zover de Praktijk deze wijzigingen schriftelijk heeft aanvaard of voor zover de Praktijk feitelijk met de uitvoering van de gewijzigde Opdracht is begonnen.
3. Voor het overige geldt dat de Overeenkomst tot stand komt op het moment van aanvaarding door de Afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
4. De Praktijk behoudt zich het recht voor om in een cursusprogramma of voordracht organisatorische en/of inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft de Praktijk het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De Praktijk zal dit pas doen na overleg met de Afnemer.

#### **4. Prijzen en betaling**

1. Prijzen voor patiëntgebonden GGZ-werkzaamheden zijn vrijgesteld van BTW. Alle prijzen voor overige Producten en Diensten zijn inclusief btw, die expliciet op de factuur wordt vermeld, tenzij die werkzaamheden zijn vrijgesteld van BTW. De Praktijk is gerechtigd elke wijziging van het btw-tarief aan Afnemer door te berekenen. Reiskosten (deze zijn excl. BTW) worden apart berekend.
2. Afnemer is gehouden de overeengekomen bedragen te voldoen op het tijdstip en de wijze zoals bepaald door de Praktijk. Voor zover niet anders is bepaald, dient betaling plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum.
3. Indien niet tijdig is betaald, is Afnemer in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. De Praktijk is dan gerechtigd om onmiddellijk verdere levering aan Afnemer op te schorten.
4. Vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening is Afnemer wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.
5. Indien Afnemer handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en niet betaalt binnen de gestelde termijn in de tweede herinnering, is Afnemer naast de wettelijke handelsrente ook een boete verschuldigd van 1% over het oorspronkelijke totaalbedrag.
6. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die de Praktijk maakt als gevolg van de niet nakoming door Afnemer van diens (betalings)verplichtingen, komen ten laste van Afnemer.
7. Al hetgeen Afnemer verschuldigd is, is direct opeisbaar indien Afnemer niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen, faillissement wordt aangevraagd dan wel failliet wordt verklaard, voorlopige surséance van betaling aanvraagt, onder curatele wordt gesteld, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
8. Betalingen van Afnemer strekken eerst tot voldoening van de eventueel verschuldigde rente, vervolgens van door de Praktijk gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en tenslotte van eventueel door de Praktijk geleden schade en worden pas daarna in mindering gebracht op de oudste openstaande factuur.
9. De Afnemer is niet bevoegd om een (gedeelte van de) zijn betalingsverplichtingen op te schorten en/of te verrekenen.
10. Op eerste verzoek van de Praktijk dient de Afnemer het verschuldigde bedrag (deels) vooruit te betalen dan wel, ter keuze van de Praktijk, afdoende zekerheid te stellen.

#### **5. Levering**

1. Alle door de Praktijk genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die de Praktijk bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Indien levering niet plaats kan vinden op de overeengekomen wijze door oorzaken die niet zijn te wijten aan de Praktijk, is de Praktijk gerechtigd de kosten die dit met zich meebrengt aan Afnemer in rekening te brengen. De levertijd wordt voor zover nodig verlengd.
3. De levertijd wordt tevens verlengd indien de vertraging aan de zijde van de Praktijk is ontstaan ten gevolge van het niet voldoen door Afnemer van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichting of van Afnemer verlangde medewerking.

#### **6. Conformiteit en inspanningsverplichting**

1. Het Product en/of de Dienst en/of de Opdracht dient op grond van de wet te voldoen aan de Overeenkomst.

2. De Praktijk biedt geen garantie voor enig resultaat bij gebruik of toepassing van het Product en/of de Dienst en/of de Opdracht.
3. De Praktijk neemt bij levering van een Dienst en/of Product en/of de uitvoering van een Opdracht de geldende standaarden van en de rechten en plichten voortvloeiende uit onder andere de Beroepscode voor psychiaters mede als uitgangspunt.

## **7. Intellectuele eigendomsrechten**

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen- of andere rechten van intellectuele eigendom rusten op Diensten en/of Producten en/of de uitvoering van een Opdracht of Overeenkomst, is en blijft de Praktijk dan wel de door haar ingeschakelde derde houder of eigenaar van deze rechten.
2. Afnemer mag al het door of namens de Praktijk vervaardigde en/of terbeschikking gestelde materiaal of enig ander werk alleen voor eigen gebruik gebruiken en voor het doel waarvoor het gegeven is. Het is zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Praktijk niet toegestaan om materiaal of enig ander werk geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen en/of openbaar te maken, en/of materieel of enig ander werk aan derden af te staan te verkopen of op enige andere wijze geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen.

## **8. Aansprakelijkheid**

1. De Praktijk streeft zorgvuldige dienstverlening na, maar zij is niet aansprakelijk voor enige schade hoe dan ook ontstaan, door of in verband met de (uitvoering van de) Diensten en/of de Producten.
2. De Praktijk is in ieder geval niet aansprakelijk voor indirecte schade waaronder mede begrepen immateriële schade, gevolgschade, bedrijfsschade, etc.
3. Deelname aan een Cursus is voor eigen risico van de Deelnemer. De Deelnemer dient zelf in te schatten of deelname aan een Cursus voor hem/haar wenselijk en verantwoord is.
4. Al het door de Praktijk ontwikkelde en/of samengestelde materiaal dan wel ander werk voortvloeiende uit of verband houdende met de Opdracht en/of Overeenkomst, is op zorgvuldige wijze, naar beste weten samengesteld. Evenwel kan de Praktijk op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. De Praktijk aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken.
5. De Praktijk kan niet instaan voor de juistheid of volledigheid van tijdens een Cursus, webinar, in materiaal, etc. verstrekte praktische tips en adviezen voor (problemen in) de praktijk.
6. De Praktijk en eventueel door haar ingeschakelde derden aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op bedoelde aanbevelingen/adviezen.
7. Onverminderd voorgaande is de aansprakelijkheid van de Praktijk in alle gevallen in ieder geval beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de Overeenkomst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.
8. Indien onverminderd bovenstaande bepalingen de Praktijk toch aansprakelijk is voor door Afnemer geleden schade, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van de Praktijk wordt uitgekeerd minus het bedrag aan eigen risico.
9. De Praktijk is niet aansprakelijk voor diefstal, zoekraken, etc. van persoonlijke eigendommen van een deelnemer.
10. De Praktijk bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, die zij ter afwering van haar eigen aansprakelijkheid kan invoeren jegens Afnemer, mede ten behoeve van haar ondergeschikten en de door haar ingeschakelde derden. Deze ondergeschikten en derden kunnen zich dan ook beroepen op de Voorwaarden, de inhoud van de Overeenkomst, etc.

## **9. Geheimhouding**

1. De Praktijk zal de door Afnemer en eventueel Deelnemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
2. De Afnemer en Deelnemer dienen de door andere deelnemers en de Praktijk verstrekte informatie vertrouwelijk te behandelen. De Deelnemer dient in dat kader ook zelf in te schatten of deelname aan een Cursus mogelijk en gewenst is.

3. De Praktijk mag tijdens de bijeenkomst gemaakte foto's (van de Deelnemers) plaatsen op de website [www.steflinsen-psiichiatrie-partnerhulp.nl](http://www.steflinsen-psiichiatrie-partnerhulp.nl) en/of een andere website van de Praktijk en op al haar social media accounts. Indien Deelnemer niet of alleen onherkenbaar in beeld wil worden gebracht, dient hij/zij dit kenbaar te maken aan de Praktijk, in welk geval de Praktijk ervoor zorg zal dragen dat dit ook gebeurt.

## **10. Beëindiging**

1. De Praktijk kan, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst de Overeenkomst beëindigen, indien:
  - Afnemer surséance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of zijn faillissement wordt aangevraagd of hij in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd;
  - Afnemer zijn activiteiten staakt, tot liquidatie besluit of anderszins ophoudt te bestaan;
  - Afnemer of Deelnemer één of meer verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en hij deze nalatigheid niet binnen 14 dagen heeft opgeheven.
2. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd door de Praktijk op grond van een van bovenstaande redenen, geldt dit ook als een annulering door Afnemer waarop het bepaalde zoals vermeld in artikel 11.2 t/m 11.6 met betrekking tot annulering en het in dat geval verschuldigde bedrag van toepassing is.

## **§2 Annulering of wijziging door Afnemer anders dan wettelijke herroeping**

### **11. Annulering**

1. Annulering van een Opdracht, Dienst of een gedeelte daarvan door Afnemer, anders dan gebaseerd op het wettelijke herroepingsrecht, is uitsluitend mogelijk indien dit is overeengekomen met de Praktijk. Annulering dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Het moment van ontvangst door de Praktijk geldt als het moment van annulering door de Afnemer. Als bewijs van annulering geldt de schriftelijke bevestiging (waaronder eveneens e-mail wordt verstaan) van de Praktijk.
2. Een Afnemer mag een Opdracht of Cursus tot 21 dagen vóórdát een Opdracht wordt uitgevoerd of de Cursus aanvangt kosteloos annuleren. De dag waarop de Opdracht wordt uitgevoerd of de Cursus plaatsvindt wordt niet meegerekend.
3. Indien een Afnemer een Opdracht of Cursus annuleert in de periode van 21 dagen tot en met 14 dagen vóór uitvoering van de Opdracht/Cursus, is de Afnemer 50% van het overeengekomen bedrag verschuldigd. De dag waarop de Opdracht wordt uitgevoerd of de Cursus plaatsvindt wordt niet meegerekend.
4. Indien een Afnemer 14 dagen of korter vóór uitvoering van de Opdracht of Cursus annuleert, dan wel tijdens de uitvoering van de Opdracht deze geheel of ten dele annuleert, is de Afnemer het volledige bedrag verschuldigd.
5. Indien Afnemer een Cursus annuleert geeft dit Afnemer geen recht om een Cursus op een ander moment te volgen.
6. Als de Dienst een individueel gesprek betreft, ongeacht of dit een telefoon-, skype- of face to face gesprek is, kan dit gesprek tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd of verplaatst. Bij annulering binnen 24 uur vóórdát het gesprek gepland is, wordt het volledige overeengekomen bedrag in rekening gebracht. Hetzelfde geldt voor een no show.

### **12. Annulering door de Praktijk**

1. Indien er onvoldoende aanmeldingen zijn voor een Cursus of indien geen cursusruimte beschikbaar is of indien sprake is van overmacht, heeft de Praktijk het recht de Cursus te annuleren. De Praktijk zal zo spoedig mogelijk aan de Afnemer laten weten als deze situatie zich voordoet.
2. De Praktijk bepaalt na overleg met de Afnemer op welk ander moment de Cursus kan plaatsvinden dan wel of de Praktijk de Overeenkomst beëindigt. De Praktijk is niet gehouden kosten en/of schadevergoeding te betalen aan de Afnemer vanwege de in dit artikel genoemde annulering en beëindiging.

### **13. Uitsluiting Deelnemer**

De Praktijk heeft het recht een Deelnemer die door zijn of haar gedrag of anderszins het normale verloop van de Cursus verhindert, van verdere deelname uit te sluiten. Dit neemt niet weg dat de Afnemer het volledige bedrag verschuldigd is/blijft.

### **§ 3 Herroepingsrecht voor Consumenten**

#### **14. Herroepingsrecht**

1. Naast de annuleringsmogelijkheden genoemd in §2 heeft de Consument een wettelijk herroepingsrecht. Als de Consument een Overeenkomst via de website (of door middel van een andere techniek voor communicatie op afstand) is aangegaan, heeft de Consument het recht de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen zonder opgave van redenen te ontbinden. De 14 dagen termijn gaat in:
  - op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde (niet zijnde de vervoerder) het Product heeft ontvangen, of:
  - als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere Producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen. De Praktijk is gerechtigd een bestelling van meerdere Producten met een verschillende levertijd te weigeren;
  - als de levering van een Product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - op de dag waarop de Overeenkomst tot levering van een Dienst wordt gesloten.
2. De Consument kan de ontbinding aan de Praktijk via de website van de Praktijk kenbaar maken. De Consument kan ook het retourformulier op de website gebruiken en dit aan de Praktijk toesturen of de Consument kan de ontbinding op een andere ondubbelzinnige wijze doorgeven.
3. Indien de Consument een Dienst gebruikt binnen de hiervoor genoemde 14 kalenderdagen en alsnog gebruik maakt van het ontbindingsrecht (hier geen afstand van heeft gedaan) dan heeft de Praktijk het recht gebruikskosten in rekening te brengen. De gebruikskosten bedragen 100% van de waarde van het gedeelte dat van de eerder bestelde dienst of product is afgenomen/gebruikt.
4. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. Hij zal het Product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het Product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het Product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in de winkel zou mogen doen.
5. De Consument is aansprakelijk voor waardevermindering van het Product die het gevolg is van een manier van omgaan met het Product die verder gaat dan toegestaan in het vorige lid.
6. Indien de Consument gebruik maakt van het recht van ontbinding, dient hij het Product zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding terug te sturen of aan de Praktijk te overhandigen. De Consument stuurt het Product onbeschadigd en compleet aan Linsen terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking.
7. De Consument draagt de kosten voor het terugsturen van het Product.
8. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **15. Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht komen de rechtstreekse kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. De Praktijk vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door de Praktijk in rekening gebracht voor het geretourneerde Product, onverwijld maar binnen 14 dagen volgende op de dag waarop de Consument de Overeenkomst (deels) heeft herroepen. Tenzij de Praktijk aanbiedt het Product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het Product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het Product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De Praktijk gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de Praktijk de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### **16. Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Indien de Consument niet over een herroepingsrecht beschikt, is dit uitgesloten als de Praktijk dit in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst heeft vermeld.
2. Het herroepingsrecht geldt nooit voor Producten:
  - die door de Praktijk tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Consument;
  - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden.
3. Het herroepingsrecht geldt niet voor de levering van digitale inhoud die op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Consument en hij/zij heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.
4. Het herroepingsrecht geldt eveneens niet voor de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken.
5. De Consument beschikt niet over een herroepingsrecht indien het een Dienst betreft en de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument en deze heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de Praktijk de Overeenkomst is nagekomen.

#### **§ 4 Klachten en geschillen**

##### **17. Klachten en geschillen**

1. Klachten over de dienstverlening van de Praktijk kan de Consument indienen via het online contactformulier op de website van de Praktijk, of door een e-mail te sturen naar [vraag@steflinsen-psihiatrie-partnerhulp.nl](mailto:vraag@steflinsen-psihiatrie-partnerhulp.nl), of door de klacht naar het postadres van de Praktijk te sturen of door te bellen met het op de website vermelde telefoonnummer.
2. De Praktijk zal binnen vijf werkdagen na indiening van een klacht contact opnemen met de Consument om de klacht te bespreken dan wel zorgen voor een schriftelijke inhoudelijke reactie.
3. Waar mogelijk streeft de Praktijk ernaar tot een gezamenlijke oplossing te komen.

##### **18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen de Praktijk en de Afnemer is Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Alle geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een Overeenkomst, de Voorwaarden, een offerte of anderszins worden uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank te Gelderland, locatie Arnhem tenzij de wet anders voorschrijft.