

Algemene voorwaarden

Wanneer je een dienst afneemt van Gentle Release dan zal ik vanuit mijn passie er alles aan doen om jou zo goed mogelijk te helpen. Het is daarbij belangrijk de praktische zaken goed te regelen, zodat je niet voor verrassingen komt te staan. Daarom heb ik algemene voorwaarden opgesteld.

Artikel 1: Definities en begrippen

- 1.1 Cliënt: de persoon die gebruik maakt van de aangeboden diensten van Gentle Release. De opdrachtgever of de cliënt kunnen dezelfde zijn, maar dit is niet noodzakelijk.
- 1.2 Opdrachtgever: de persoon of instantie die een opdracht aan Gentle Release heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij er uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Gentle Release zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Gentle Release.
- 1.3 Gentle Release: ingeschreven bij de Kamer van Koophandel ingeschreven te Arnhem onder nummer 71794662. Zij richt zich op het geven van holistische sessies en cursussen waarbij persoonlijke ontwikkeling centraal staat.

Artikel 2: Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle sessies, trajecten, cursussen, offertes, opdrachten en alle overige werkzaamheden zowel van voorbereidende als uitvoerende aard verricht door en overeenkomsten gesloten met Gentle Release.
- 2.2 Gentle Release behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden en op de website vermelde informatie in de toekomst te wijzigen.

Artikel 3: Opdrachtverlening

- 3.1 Offertes worden op maat gemaakt en zijn gebaseerd op de door de (toekomstige) opdrachtgever aangeleverde informatie. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Gentle Release is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn, behoudt Gentle Release zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen opdrachtsom eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 3.2 De opdracht komt tot stand door middel van het ondertekend retourneren van de overeenkomst die is uitgebracht door Gentle Release, dan wel door het schriftelijk e/o per e-mail akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- 3.3 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Gentle Release uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Gentle Release, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Gentle Release een aanvang is gemaakt.
- 3.4 Alle offertes van Gentle Release hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Gentle Release is niet aan offertes gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de offerte schriftelijk worden aanvaard. Wordt de offerte binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Gentle Release zich het recht voor de offerte te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een offerte door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4: Tussentijdse wijziging in de opdracht

- 4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Gentle Release de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

Artikel 5: Inspanningsverplichting

- 5.1 Gentle Release zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat Gentle Release niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

Artikel 6: Uitvoering van de opdracht

- 6.1 Tijdens het (online) vrijblijvende kennismakingsgesprek wordt duidelijkheid geschept wat de hulpvraag van de cliënt is en wat Gentle Release hierin kan betekenen. Dit om zo goed mogelijk naar het gewenste resultaat toe te werken. Vervolgens zal er aan de opdrachtgever/cliënt een offerte worden verstuurd met daarin een plan van aanpak. Hierin staat vermeld wat de hulpvraag van de cliënt is, wat het doel en de inhoud is en hoeveel sessies daarvoor nodig zullen zijn (dit is altijd gebaseerd op een indicatie, zie hiervoor ook art 5). Cliënt zal digitaal een intakeformulier ontvangen met het verzoek deze in te vullen en voorzien van handtekening te retourneren aan Gentle Release. Dit kan op een veilige manier via een speciaal aangemaakte link die Gentle Release zal vermelden bij het versturen van het intakeformulier. Tijdens de uitvoering van de opdracht zal Gentle Release daar waar nodig is huiswerkopdrachten meegeven. Dit zorgt voor meer verdieping en een blijvender resultaat. Tussendoor zal er een evaluatiegesprek met de cliënt plaatsvinden om de voortgang te bespreken en indien nodig bij te sturen. Trajecten worden afgesloten door in de laatste afspraak terug te blikken op het traject en wat er bereikt is.
- 6.2 Alle diensten die worden afgenomen zijn persoonlijk conform de overeenkomst tussen de cliënt en Gentle Release en daardoor niet overdraagbaar aan derden.
- 6.3 Zowel de cliënt als Gentle Release kunnen eenzijdig na het vrijblijvende kennismakingsgesprek besluiten geen gezamenlijke overeenkomst aan te gaan.
- 6.4 Indien door overmacht niet mogelijk is om een sessie in de praktijk te laten plaatsvinden, behoudt Gentle Release het recht de sessie online voort te zetten. De cliënt zal hier tijdig over worden geïnformeerd. Dit geldt zowel voorafgaand als tijdens de uitvoering van een opdracht.

Artikel 7: Verplichtingen van deelnemer en opdrachtgever m.b.t. een training, cursus of workshop

- 7.1 De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Gentle Release overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan Gentle Release verschuldigd.
- 7.2 Indien een deelnemer door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Gentle Release. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 8: Verplichtingen van cliënt en opdrachtgever m.b.t. een (online) sessie/traject

- 8.1 Wanneer de cliënt onder behandeling is bij een arts (specialist) of hiervan in het verleden sprake was, dan dient de cliënt dit altijd aan Gentle Release door te geven vóór aanvang van een afspraak. Indien de cliënt nu nog onder behandeling is dient de cliënt de arts (specialist) op de hoogte te stellen van het behandeltraject door Gentle Release.
- 8.2 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Gentle Release nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Gentle Release daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan Gentle Release op zijn/haar locatie kosteloos een geschikte werkruimte.

- 8.3 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Gentle Release.

Artikel 9: Tarieven, kosten en prijzen

- 9.1 In offertes van Gentle Release staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Gentle Release voor de daarin benoemde diensten in rekening zullen worden gebracht.
- 9.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn vrijgesteld van omzetbelasting o.g.v. artikel 25 Wet Omzetbelasting en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

Artikel 10: Facturering en betalingsvoorwaarden

- 10.1 Cursussen dienen vooraf te worden voldaan, conform de betaalinstructies op de factuur.
- 10.2 Het honorarium van Gentle Release en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Gentle Release steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 10.3 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 10 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
- 10.4 Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Gentle Release over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Gentle Release worden opgeschort, dit zonder dat Gentle Release diens gevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Gentle Release in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
- 10.5 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Gentle Release of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Gentle Release te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijke) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.
- 10.6 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de (deel)factuur, dan is Gentle Release gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.
- 10.7 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Gentle Release plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Gentle Release gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.
- 10.8 Betalingen aan Gentle Release zijn vrijgesteld van omzetbelasting o.g.v. artikel 25 Wet Omzetbelasting.
- 10.9 Bij wanbetaling wordt de coaching per direct stopgezet.

Artikel 11: Annuleringsvoorwaarden

- 11.1 Een afspraak voor een (online) sessie afzeggen kan kosteloos indien dit uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de afspraak wordt gedaan. Dit kan telefonisch of per e-mail. Wanneer de cliënt binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert, zal Gentle Release de kosten voor de sessie in rekening brengen.
- 11.2 Gentle Release behoudt zich het recht voor een afspraak te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.
- 11.3 Inschrijvingen voor trajecten, cursussen, trainingen of andere diensten in de ruimste zin van het woord kunnen tot 6 weken voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering tot 4 weken voor aanvang wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 4 weken voor aanvang wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.
- 11.4 Deelnemer c.q. opdrachtgever heeft na inschrijving 14 dagen wettelijk bedenktijd en kan de inschrijving binnen deze termijn kosteloos annuleren. Deze annulering dient schriftelijk plaats te vinden.
- 11.5 Schrijft de deelnemer of opdrachtgever zich in voor een traject, cursus, training of andere dienst in de ruimste zin van het woord die start binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen, dan ziet de inschrijver af van het recht op wettelijke bedenktijd.

Artikel 12: Duur en afsluiting van de opdracht

- 12.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
- 12.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet afgenomen onderdelen van de opdracht zoals coachingsuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

Artikel 13: Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 13.1 In geval de cliënt na aanvang van de sessie, cursus, training, of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de cliënt geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Gentle Release, anders rechtvaardigen.
- 13.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk of per e-mail en minimaal 1 week voorafgaand aan de volgende afspraak aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
- 13.3 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Gentle Release desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
- 13.4 Gentle Release mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken wanneer er sprake is van overmacht waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Gentle Release houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.
- 13.5 De werkzaamheden die Gentle Release verricht worden niet vergoed door de zorgverzekeraars.

Artikel 14: Aansprakelijkheid

- 14.1 De sessies zijn geen vervanging voor een medische of psychologische behandeling, wel is het een waardevolle aanvulling. Gentle Release stelt geen medische diagnoses. Raadpleeg altijd een arts bij langdurige lichamelijke of psychische klachten.
- 14.2 Gentle Release kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor mogelijk lichamelijk letsel of psychische klachten. Cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- 14.3 Gentle Release is niet verantwoordelijk voor beschadiging, diefstal van persoonlijke bezittingen van een cliënt.
- 14.4 Gentle Release is nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Gentle Release geleverde zaken en/of diensten.
- 14.5 Daarnaast is Gentle Release nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Gentle Release rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

Artikel 15: Intellectueel eigendom/auteursrecht

- 15.1 Modellen, technieken en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Gentle Release voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Gentle Release. Datzelfde geldt ook voor de door Gentle Release uit te brengen cliëntdossiers. Op alle door Gentle Release ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

Artikel 16: Geheimhouding

- 16.1 Gentle Release erkent en eerbiedigt de gedragsregels waar het gaat om respect, integriteit, verantwoordelijkheid en professionaliteit. Al het besprokene blijft vertrouwelijk. Er wordt alleen contact opgenomen met derden na overleg en schriftelijke toestemming van de cliënt.
- 16.2 Alle informatie die Gentle Release te horen krijgt, of schriftelijk van de cliënt ontvangt, wordt vertrouwelijk behandeld en zal niet aan derden worden verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de cliënt.
- 16.3 Er is sprake van een vertrouwensrelatie tussen cliënt en Gentle Release. Gentle Release heeft, behoudens wettelijke uitzonderingen, de plicht tot zwijgen over elke informatie waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard is. Gentle Release rapporteert aan niemand anders dan aan de cliënt. Alleen als de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming geeft, mag Gentle Release aan derden rapporteren. Gentle Release maakt van de sessies aantekeningen voor zover dit voor een goede dienstverlening noodzakelijk is. Deze aantekeningen zijn alleen voor eigen gebruik van Gentle Release en niet voor anderen in te zien. De Gentle Release draagt zelf zorg voor vertrouwelijke archivering van deze aantekeningen.
- 16.4 Indien er sprake is van een opdrachtgever die niet dezelfde is als de cliënt, dan draagt de Gentle Release er zorg voor dat de opdrachtgever alleen de informatie ontvangt die noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht. Alleen wanneer cliënt schriftelijk toestemming geeft wordt eventuele noodzakelijke vertrouwelijke informatie aan de opdrachtgever gerapporteerd.

Artikel 17: Privacy

- 17.1 Zie hiervoor de [privacyverklaring](#).

Artikel 18: Bijzondere bepalingen

- 18.1 Gentle Release behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop of cursus die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Gentle Release.
- 18.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19: Klachtenprocedure

- 19.1 Bij verschil van mening verzoekt Gentle Release de cliënt binnen één week contact op te nemen om dit onderling te bespreken. De klacht dient te worden voorzien van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving, zodat Gentle Release in staat is zo adequaat mogelijk te reageren en in overleg te treden met de cliënt. Mochten we er samen niet uitkomen, dan is het goed te weten dat mijn WKKGZ geschilleninstantie valt onder GAT (Geschillen Alternatieve Therapeuten). Meer informatie hierover is te vinden op <https://gatgeschillen.nl>.

Voor alle zaken/bepalingen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien is het Nederlandse recht van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld volgens de wettelijke verplichtingen aangaande AVG van 25 mei 2018.

Een PDF van deze algemene voorwaarden is op de website www.gentle-release.nl te downloaden. Tevens zijn deze algemene voorwaarden verkrijgbaar op de praktijk.