

# Algemene Voorwaarden & Privacyverklaring

## 1. Definities:

In deze Algemene Voorwaarden & Privacyverklaring wordt verstaan onder:

**De hypnotherapeut:** Femke Cheret, opererend onder de naam “Femme Forte”, namens wie de therapeut/coach diensten op het gebied van coaching, hypnotherapie- en andere consulten, en aanverwante werkzaamheden aanbiedt, onder toepassing van deze Algemene Voorwaarden.

**Cliënt:** De natuurlijke- of rechtspersoon die aan de hypnotherapeut opdracht verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, hypnotherapie- en andere consulten, en aanverwante werkzaamheden.

**Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is verstrekt of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met, de opdracht. E.e.a. in de ruimste zin des woords.

**Inschrijven:** Het door cliënt kenbaar maken dat een of meerdere diensten door cliënt worden afgenomen bij de hypnotherapeut. Hiertoe wordt door cliënt een volledig ingevuld en ondertekend inschrijfformulier verstrekt aan de hypnotherapeut.

**Therapeut/Coach:** Degene die de door cliënt verstrekte opdracht uitvoert.

**Overeenkomst:** Elke afspraak tussen cliënt en de hypnotherapeut tot het verlenen van diensten door de hypnotherapeut ten behoeve van de cliënt.

**Privacyverklaring:** Hierin wordt aangegeven welke (persoons)gegevens Femme Forte verzamelt en gebruikt en met welk doel.

## 2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden:

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten waarbij door de hypnotherapeut, in het kader van haar beroep, diensten worden aangeboden en/of geleverd.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door de hypnotherapeut derden worden betrokken.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen cliënt en de hypnotherapeut zijn overeengekomen.

Eventuele Inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van cliënt zijn niet van toepassing, tenzij de hypnotherapeut deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Cliënt en de hypnotherapeut treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

## 3. De uitvoering van de overeenkomst:

- De hypnotherapeut spant zich in om de door cliënt afgenomen dienst(en) zorgvuldig uit te voeren, de belangen van de cliënt naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de cliënt bruikbaar resultaat, zoals van een redelijk en professioneel handelende hypnotherapeut kan en mag worden verwacht.
- De hypnotherapeut is geen arts, psychiater, psycholoog of diëtist, en stelt dus geen medische diagnoses, schrijft geen geneesmiddelen voor en levert geen medische diensten. Alle therapieën zijn daarentegen gebaseerd op in het beroep van de hypnotherapie bekende, gedocumenteerde en aanvaarde methodes.
- Cliënt doet al datgene, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een juiste levering van de afgenomen dienst(en) door de hypnotherapeut mogelijk te maken c.q. tot een bruikbaar resultaat van de afgenomen dienst(en) te kunnen komen. Hieronder kan o.a. worden verstaan:

het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens en/of informatie, waarvan de hypnotherapeut aangeeft of waarvan de cliënt begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, het opvolgen van gegeven adviezen, tips en het toepassen van de aangeboden tools/vaardigheden, het met enige regelmaat onderhouden van e-mailcontact omtrent de stand van zaken c.q. voortgang, etc.

#### **4. Garantie**

Geen enkele therapie biedt garanties. Niet iedereen reageert op dezelfde manier op therapie, net zomin als op medicijnen. Geen enkele therapeut is dus in de mogelijkheid om het eindresultaat te garanderen: geen enkele arts, psychiater, psycholoog, psychotherapeut of hypnotherapeut kan een garantie geven. De cliënt voorspiegelen dat resultaten gegarandeerd zijn, zou dus niet alleen onjuist zijn, maar ook onethisch. De hypnotherapeut kan enkel garanderen dat zij haar uiterste best doet om de cliënt te helpen. Een deel van het werk ligt ook bij de cliënt zelf.

#### **5. Afspraken voor consulten:**

Cliënt wordt verzocht - voor zover mogelijk - schriftelijk of per e-mail een afspraak te maken voor een consult.

Bij het maken van een afspraak voor een consult, verstrekt cliënt aan de hypnotherapeut de voor de hypnotherapeut benodigde informatie, zoals: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van cliënt, danwel de benodigde informatie over de perso(o)n(en) voor wie de afspraak wordt gemaakt.

Cliënt verstrekt daarnaast - indien van toepassing - aan de hypnotherapeut nadere informatie welke voor de hypnotherapeut van belang is voor de uitvoering van de gegeven opdracht.

Cliënt ontvangt van de hypnotherapeut per e-mail een bevestiging van de gemaakte afspraak alsmede een afschrift van de "Algemene Voorwaarden & Privacyverklaring".

De hypnotherapeut verstrekt daarnaast - indien van toepassing - aan cliënt nadere informatie welke voor cliënt van belang is.

Bij het niet, onvolledig, onjuist of niet tijdig verstrekken van informatie door cliënt aan de hypnotherapeut, komt de gemaakte afspraak direct te vervallen.

Eventueel reeds door de hypnotherapeut gemaakte (on)kosten, dient cliënt direct te voldoen aan de hypnotherapeut.

#### **6. Betalingen door cliënt:**

Nadat er een afspraak voor een consult is gemaakt, stuurt de hypnotherapeut aan cliënt een factuur per e-mail. Betalingen voor consulten dienen maximaal 3 dagen voorafgaande aan het betreffende consult te worden voldaan op bankrekeningnummer NL04RABO0122830016 ten name van Femme Forte, onder vermelding van het factuurnummer. Indien de betaling voor het betreffende consult niet, of niet tijdig, is ontvangen, kan het betreffende consult geen doorgang vinden.

#### **7. Voorbehoud bij vaststelling tarieven:**

De hypnotherapeut biedt diensten (consulten) aan voor particulieren en bedrijven. Alle tarieven worden vastgesteld op basis van aantal cliënten en overige, relevante, gegevens die op het moment van het samenstellen van het consult beschikbaar en/of bekend zijn bij de hypnotherapeut.

De hypnotherapeut behoudt zich het recht voor tarieven aan te passen indien de omstandigheden dit vereisen. Eventuele wijzigingen zullen steeds terstond, per e-mail, aan de cliënt bekend worden gemaakt.

#### **8. Annulering van een dienst door de cliënt:**

Indien cliënt zijn/haar afspraak wenst te annuleren, dient dit schriftelijk (per brief, per e-mail) te geschieden.

Nadat de hypnotherapeut deze schriftelijke annulering heeft ontvangen, zal zij cliënt een bevestiging van ontvangst per e-mail toezenden.

### **9. Bij annulering van afspraken voor consulten geldt:**

Cliënt kan zijn/haar afspraak kosteloos annuleren tot 3 dagen tevoren.

De hypnotherapeut berekent annuleringskosten indien de afspraak 3 dagen of korter tevoren wordt geannuleerd door cliënt. De kosten voor annulering zijn:

- bij annulering vanaf 3 tot 1 dag(en) tevoren: is 50% van de consultkosten verschuldigd;
- bij annulering vanaf 24 uur tevoren: is 100% van de consultkosten verschuldigd.

### **10. Annulering danwel verzetten van diensten door de hypnotherapeut:**

De hypnotherapeut behoudt zich het recht voor een consult te annuleren danwel te verzetten indien sprake is van onvoorziene omstandigheden en/of overmacht.

De hypnotherapeut zal in geval van annulering danwel verzetten van een dienst, de cliënt terstond per e-mail – en zo nodig telefonisch - in kennis stellen.

Eventuele bedragen die cliënt nog verschuldigd is, worden bij annulering als vervallen beschouwd. Door cliënt reeds gedane betalingen worden bij annulering binnen een termijn van 14 dagen gerestitueerd.

Bij verzetten van de betreffende dienst, blijft cliënt gehouden aan betaling van het (resterend) verschuldigde tarief en/of investeringsbedrag.

Cliënt kan geen aanspraak maken op schadevergoeding en/of vergoeding van gemaakte kosten.

### **11. Verzetten van consult afspraken door cliënt:**

Indien de cliënt zijn/haar afspraak wenst te verzetten, kan dit telefonisch of per e-mail geschieden.

Nadat de hypnotherapeut het verzoek tot verzetten van de afspraak heeft ontvangen, zal zij per e-mail een bevestiging hiervan toezenden aan cliënt. Cliënt kan een gemaakte afspraak kosteloos verzetten tot 3 dagen tevoren. Indien cliënt een gemaakte afspraak korter dan 3 dagen tevoren wenst te verzetten, brengt de hypnotherapeut hiervoor administratiekosten in rekening. Deze kosten zijn:

- bij verzetten van 72 uur t/m 24 uur tevoren: is € 15,00 verschuldigd;
- bij verzetten vanaf 24 uur tevoren is € 30,00 verschuldigd.

### **12. Verstek/"no-show" door cliënt:**

Indien de cliënt verstek laat gaan bij een afspraak voor een consult of bij aanvang zal geen restitutie plaatsvinden! Cliënt blijft gehouden aan zijn/haar betalingsverplichtingen aan de hypnotherapeut.

Wanneer met cliënt een betalingsregeling is getroffen, vervalt deze regeling direct en dient de cliënt de nog openstaande termijnbedragen terstond te voldoen.

Indien de hypnotherapeut, door het verstek van cliënt, extra kosten moet maken, is cliënt eveneens gehouden aan betaling van deze extra kosten aan de hypnotherapeut.

### **13. Aansprakelijkheid:**

Deelname aan consulten geschiedt volledig voor eigen risico van cliënt. De hypnotherapeut is in geen geval aansprakelijk voor schade, verlies, ongevallen of andere omstandigheden die redelijkerwijze niet kunnen worden voorkomen.

Cliënt is persoonlijk aansprakelijk voor beschadigingen, van welke aard dan ook, door of vanwege de deelnemer/deelname veroorzaakt, tijdens deelname aan betreffende consult.

Cliënt dient zich minimaal te hebben verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid.

### **14. Persoonlijke ontwikkeling door deelname:**

Door het deelnemen aan een consult kan de nodige transformatie en groei bij de deelnemer plaatsvinden. De hypnotherapeut kan voor eventuele gevolgen, van welke aard dan ook, voortvloeiend uit deelname aan consulten nooit aansprakelijk worden gesteld.

### **15. Beeld- en geluidsopnamen:**

De hypnotherapeut maakt tijdens de consulten video- of geluidsopnamen. Deze opnamen zullen nooit zonder toestemming van cliënt worden gebruikt voor marketingdoeleinden (plaatsing op website, Social Media en in ander publicatiemateriaal zoals folders, etc.).

Deze opnamen dienen enkel voor kwaliteitsdoeleinden van de hypnotherapeut, en zullen niet worden toegezonden, meegegeven of op andere wijze worden verstrekt aan cliënt.

### **16. Klachtenprocedure:**

Indien cliënt ontevreden is over de dienstverlening van de hypnotherapeut, dient cliënt dit zo snel mogelijk, doch uiterlijk 1 (een) maand na het ontstaan van de klacht, te melden bij de hypnotherapeut. Cliënt kan een klacht of opmerking schriftelijk melden. Stuur een brief met de klacht of opmerking naar Femme Forte, Adrianastraat 323, 3014 XK Rotterdam. Een e-mail mag ook naar [mail@femmeforte.nl](mailto:mail@femmeforte.nl). Femme Forte is aangesloten bij de VHEN. Mochten hypnotherapeut en cliënt er onderling niet uitkomen, dan kan de cliënt met zijn/haar klacht naar de geschillencommissie van de VHEN. Voor meer informatie kunt u terecht bij:

VHEN (Vereniging Hypnose Experience Nederland)  
Oosterheemplein 2a  
2721 NA Zoetermeer  
Telefoon: 085-3010936

### **17. Privacyverklaring Femme Forte:**

Respect voor de privacy van cliënten is voor Femme Forte het uitgangspunt bij al haar activiteiten. Femme Forte zal persoonsgegevens uitsluitend verzamelen en verwerken in overeenstemming met de geldende wetgeving op dit gebied. Alle persoonlijke gegevens worden dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld en beveiligd, geheel conform de eisen die de Wet hieraan stelt.

Femme Forte verzamelt en verwerkt o.a. de volgende persoonsgegevens van cliënten en deelnemers:

- NAW gegevens en het geslacht; omdat wij duidelijkheid willen over wie onze cliënten en deelnemers zijn;
- E-mailadres en andere contactgegevens; om - indien nodig - contact met cliënt op te kunnen nemen, voor het toesturen van o.a. de afspraakbevestiging, feedbackformulieren, inschrijfformulieren, etc.

Cliënten hebben het recht om een verzoek in te dienen om de persoonsgegevens in te zien en/of te corrigeren.

Femme Forte zal persoonsgegevens niet delen met anderen, tenzij Femme Forte dit wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld door een gerechtelijk bevel of een rechterlijk vonnis.

Femme Forte doet er alles aan om persoonsgegevens optimaal te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik.

Wij doen dit aan de hand van fysieke, administratieve en technologische maatregelen.

Femme Forte behoudt zich het recht voor om deze Privacyverklaring te wijzigen.

Wij raden cliënten en deelnemers daarom aan de Algemene Voorwaarden c.q. de Privacyverklaring geregeld te raadplegen zodat zij altijd van de laatste geldende versie op de hoogte zijn.

### **18. Regeling inzage- en correctierecht persoonsgegevens Femme Forte:**

#### **a. Indiening van verzoeken:**

1. Cliënten hebben het recht vrijelijk en met redelijke tussenpozen een schriftelijk verzoek om

- inzage in en correctie van de persoonsgegevens in te dienen;
2. Cliënt kan het verzoek schriftelijk indienen. Het verzoek dient gedateerd en ondertekend te worden en bevat ten minste: de volledige naam en voorletters en het adres van de aanvrager;
  3. Een schriftelijk verzoek dat namens cliënt wordt ingediend door een wettelijk vertegenwoordiger of een gemachtigde moet vergezeld zijn van een bewijsstuk inzake de wettelijke vertegenwoordiging of van een originele, door betreffende cliënt ondertekende schriftelijke machtiging ter uitoefening van het inzage- of correctierecht door de gemachtigde.
  4. Naast de gegevens zoals hiervoor onder lid 2 genoemd, moeten in het verzoek ook de volledige naam, voorletters en het adres van de wettelijk vertegenwoordiger of de gemachtigde worden genoemd;
  5. Een verzoek om correctie kan slechts worden ingediend nadat cliënt of deelnemer inzage heeft genomen in de betreffende gegevens waarop correctie wordt verzocht. In aanvulling op het tweede en derde lid bevat een verzoek om correctie ook de wijziging(en) die cliënt wil laten doen;
  6. Een verzoek om inzage danwel correctie kan men sturen naar: Femme Forte, Adrianastraat 323, 3014 XK Rotterdam, of per e-mail naar [mail@femmeforte.nl](mailto:mail@femmeforte.nl).

#### b. Kosten:

Aan een verzoek om inzage en een verzoek om correctie zijn geen kosten verbonden.

#### c. Ontvangstbevestiging:

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek verstuurt Femme Forte een ontvangstbevestiging.
2. In de ontvangstbevestiging staat de tijdsduur voor de behandeling van het verzoek.

#### d. Toets op in behandeling nemen:

1. Femme Forte toetst of een verzoek voldoet aan het bepaalde bij 'Indiening van verzoeken';
2. Indien het verzoek niet aan de vereisten voldoet, wordt cliënt of deelnemer in de gelegenheid gesteld om het verzoek binnen twee weken aan te vullen. Wordt binnen deze termijn het verzuim niet hersteld, dan ontvangt cliënt of deelnemer van Femme Forte een beslissing dat het verzoek niet in behandeling wordt genomen.

#### e. Uitvoering inzageverzoek:

1. Femme Forte deelt binnen vier weken na ontvangst van een verzoek dat voldoet aan de vereisten, mee of Femme Forte persoonsgegevens over betreffende cliënt of deelnemer verwerkt en of danwel in hoeverre het verzoek om inzage wordt ingewilligd;
2. Indien het verzoek wordt ingewilligd, stelt Femme Forte – in overleg met betrokkene(n) - een datum en tijdstip vast waarop cliënt of deelnemer (of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger/gemachtigde) in de gelegenheid wordt gesteld de gegevens in te zien;
3. Een verzoek om inzage wordt geheel of gedeeltelijk geweigerd voor zover dit noodzakelijk is of in het belang is van de bescherming van cliënt of deelnemer of de rechten en vrijheden van anderen.

#### f. Uitvoering correctieverzoek:

1. Femme Forte kan een verzoek om correctie slechts honoreren voor zover de opgenomen gegevens feitelijk onjuist zijn of voor het doel of doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend danwel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift zijn verwerkt;
2. Femme Forte deelt cliënt of deelnemer schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek mee of danwel in hoeverre aan het verzoek om correctie wordt voldaan. Een weigering licht Femme Forte altijd toe;
3. Femme Forte voert een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo

spoedig mogelijk uit.

g. Bezwaar:

1. Indien cliënt het niet eens is met een beslissing van Femme Forte, dient dit schriftelijk te worden medegedeeld binnen vier weken nadat cliënt of deelnemer de beslissing heeft ontvangen.
2. Femme Forte wijst erop dat cliënt het recht heeft om zich tot de rechtbank te wenden met het verzoek om Femme Forte te verplichten het verzoek tot inzage of correctie in te willigen.

**19. Gegevens Femme Forte:**

Postadres: Adrianastraat 323, 3014 XK ROTTERDAM

Telefoonnummer: 06-40815090

E-mailadres: mail@femmeforte.nl

Contactpersoon: Femke Cheret

**20. Wijzigingen / Overige:**

Wijzigingen:

De hypnotherapeut heeft het recht voor of tijdens consulten de behandeling, de data, tijden en/of locatie(s) te wijzigen indien de omstandigheden dit vereisen.

Overige:

In gevallen waar deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist de hypnotherapeut.

Deze Algemene Voorwaarden – alsmede de aanvullende “Opleidingsvoorwaarden”- zijn te allen tijde kosteloos op te vragen bij de hypnotherapeut; Femke Cheret.

**Deze Algemene Voorwaarden zijn laatst gewijzigd d.d. 13-02-2020**

**Femke Cheret**

Hypnotherapeut