



Algemene Voorwaarden Tournesol 24/7

1. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle diensten, producten en afspraken van Tournesol 24/7.

Ze zijn van toepassing op alle overeenkomsten met cliënten, ook als er andere partijen bij betrokken zijn.

Afwijkingen kunnen alleen schriftelijk worden vastgelegd.

Tournesol 24/7 mag deze voorwaarden aanpassen als dat nodig is.

De nieuwste versie staat op de website: <https://tournesol24-7.nl/algemene-voorwaarden/>

2. Begrippen

Cliënt: de persoon die gebruikmaakt van de diensten van Tournesol 24/7.

Coach/therapeut: de begeleider die de diensten uitvoert.

Overeenkomst: de afspraak tussen cliënt en coach/therapeut over de begeleiding.

Diensten: alle vormen van coaching, begeleiding of hypnose die worden aangeboden.

3. Totstandkoming van een afspraak

Een afspraak met Tournesol 24/7 komt tot stand zodra de cliënt akkoord gaat met een voorstel van de coach/therapeut, bijvoorbeeld via e-mail, app of mondeling.

Voorstellen zijn altijd vrijblijvend en kunnen worden herroepen of aangepast, bijvoorbeeld bij fouten of wijzigingen in beschikbaarheid of tarief.

Mondelinge afspraken zijn pas bindend nadat deze schriftelijk zijn bevestigd door de coach/therapeut.

Als de cliënt wijzigingen aanbrengt in het voorstel, komt de afspraak pas tot stand nadat de coach/therapeut daar schriftelijk mee heeft ingestemd.

Een afspraak kan gaan over een losse sessie of een traject/pakket.

4. Duur van de samenwerking en beëindiging

De overeenkomst geldt voor een losse sessie of voor de duur van een afgesproken traject/pakket.

Indien gewenst kunnen beide partijen de samenwerking verlengen.

Beide partijen hebben het recht de samenwerking tussentijds schriftelijk te beëindigen, bijvoorbeeld bij het niet nakomen van afspraken.

Eventuele vorderingen of klachten van de cliënt mogen niet zelfstandig worden verrekend met openstaande bedragen.

Indien de cliënt de begeleiding eenzijdig beëindigt tegen het advies van de coach/therapeut in, erkent de cliënt dat dit op eigen verantwoordelijkheid gebeurt.

De coach/therapeut kan de cliënt in dat geval vragen een verklaring te ondertekenen waarin dit wordt bevestigd.

Indien de coach/therapeut de begeleiding niet kan voortzetten wegens ziekte, overlijden of andere omstandigheden, zal zij – indien mogelijk en indien gewenst – de cliënt doorverwijzen naar een passende collega of arts.

5. Annuleren van afspraken

Annulering dient per e-mail te gebeuren.

Bij annulering zijn de volgende kosten van toepassing:

- Tot 48 uur van tevoren: geen kosten.
- Tussen 48 en 24 uur van tevoren: 50% van het tarief.
- Binnen 24 uur voor aanvang: 100% van het tarief.

Indien de coach/therapeut de afspraak moet annuleren wegens overmacht, wordt het volledige bedrag gerestitueerd.



6. Verzetten van afspraken

Een afspraak kan telefonisch, per e-mail of via app worden verzet.

Bij het verzetten van een afspraak gelden de volgende administratiekosten:

- Tot 48 uur van tevoren: geen kosten.
- Tussen 48 en 24 uur van tevoren: € 12,00.
- Binnen 24 uur voor aanvang: € 24,00.

Verplaatsen van de afspraak geeft geen recht op schadevergoeding of vergoeding van gemaakte kosten.

Indien de coach/therapeut een afspraak verzet, blijft het afgesproken tarief gelden; er wordt een nieuwe datum ingepland.

7. Niet verschijnen op afspraak ('no-show')

Wanneer de cliënt zonder bericht niet verschijnt op de afspraak, blijft het volledige tarief verschuldigd.

Er vindt in dat geval geen restitutie plaats.

Eventuele extra kosten die hierdoor ontstaan, komen voor rekening van de cliënt.

8. Overmacht

Indien de cliënt door overmacht (zoals plotselinge ziekte, ongeval of onvoorziene familieomstandigheden) verhinderd is om een afspraak na te komen, kan in overleg kosteloos een alternatieve afspraak worden ingepland. De cliënt dient dit zo spoedig mogelijk te melden. De coach/therapeut behoudt zich het recht voor om per geval te beoordelen of er sprake is van overmacht.

Indien de coach/therapeut haar verplichtingen niet kan nakomen door omstandigheden buiten haar invloed (zoals ziekte of overmacht), worden deze verplichtingen opgeschort. De coach/therapeut zal de cliënt hierover zo spoedig mogelijk informeren en, indien mogelijk, een alternatieve afspraak voorstellen.

9. Betaling en facturering

Alle bedragen zijn in euro's en vrijgesteld van BTW, tenzij anders vermeld.

De betaling dient voorafgaand aan de sessie of het traject/pakket overgemaakt te worden op het vermelde rekeningnummer.

Zonder tijdige betaling kan de afspraak geen doorgang vinden.

Indien een derde partij, zoals een ouder/wettelijk vertegenwoordiger, de betaling verzorgt, blijft deze partij verantwoordelijk voor tijdige betaling van de overeengekomen bedragen.

Facturering vindt plaats op basis van de op dat moment geldende tarieven, tenzij vooraf anders schriftelijk is overeengekomen.

De coach/therapeut behoudt zich het recht voor om de tarieven op ieder gewenst moment aan te passen. Tariefwijzigingen hebben geen invloed op reeds gemaakte afspraken of schriftelijk bevestigde trajecten.

Bij een traject/pakket kan in overleg betaling in termijnen worden afgesproken.

Bij het niet nakomen van de betalingstermijn is de cliënt automatisch in verzuim.

De coach/therapeut kan dan haar diensten opschorten totdat betaling alsnog is ontvangen. Vanaf dat moment is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag en komen eventuele incassokosten voor rekening van de cliënt.

10. Aansprakelijkheid

De coach/therapeut levert haar diensten op basis van een inspanningsverplichting: zij begeleidt de cliënt zo goed mogelijk, maar kan geen resultaat garanderen.

De coach/therapeut stelt geen diagnoses en schrijft geen medicatie voor.

De begeleiding is geen vervanging voor medische of psychologische zorg.

Deelname aan sessies en het opvolgen van adviezen gebeurt op eigen verantwoordelijkheid.

De coach/therapeut maakt gebruik van digitale middelen zoals videobellen en audio-opnames. Tournesol 24/7 is niet aansprakelijk voor storingen of technische problemen aan de zijde van de cliënt of externe platforms.

De coach/therapeut is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het niet opvolgen van adviezen, oefeningen of opdrachten, of door het ontbreken van relevante informatie.



Eventuele aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende sessie of dienst is betaald, of tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van de coach/therapeut dekt.

Tijdens live sessies is de cliënt verantwoordelijk voor schade aan materialen, ruimtes of eigendommen veroorzaakt door diens handelen.

De coach/therapeut adviseert cliënten (of in het geval van minderjarigheid: de ouder/wettelijk vertegenwoordiger) om te beschikken over een geldige aansprakelijkheidsverzekering.

11. Verantwoordelijkheden van de cliënt

De cliënt is verantwoordelijk voor het verstrekken van volledige en juiste informatie die relevant is voor de begeleiding.

De cliënt zorgt voor een open en actieve houding en komt op tijd op afspraken.

Bij online sessies (zoals via Zoom) draagt de cliënt zelf zorg voor een goede internetverbinding, werkende apparatuur en een rustige, ongestoorde omgeving.

Storingen aan de zijde van de cliënt vallen buiten de verantwoordelijkheid van de coach/therapeut.

Hypnose-audio's (MP3's) zijn bedoeld als ondersteuning en dienen alleen beluisterd te worden op een veilige, rustige plek — dus niet tijdens het verkeer, het bedienen van machines of het zorgen voor anderen.

Deze audio's vervangen geen persoonlijke begeleiding.

12. Vertrouwelijkheid (geheimhouding)

Alles wat tijdens sessies wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld.

Informatie wordt alleen gedeeld met derden als:

- de cliënt daarvoor schriftelijk toestemming geeft, of
- de coach/therapeut daartoe wettelijk verplicht is (bijvoorbeeld bij acuut gevaar of op bevel van de rechter).

Indien de coach/therapeut derden inschakelt voor (delen van) de begeleiding, gelden voor hen dezelfde geheimhoudingsregels.

13. Intellectueel eigendom

Alle teksten, audio's, meditaties, werkvormen en andere materialen die door Tournesol 24/7 worden aangeboden, zijn auteursrechtelijk beschermd.

Deze mogen niet worden gedeeld, verveelvoudigd of verspreid zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de coach/therapeut.

14. Privacyverklaring

De coach/therapeut gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en verwerkt alleen gegevens die nodig zijn voor goede begeleiding en communicatie.

Op deze verwerking is de Privacyverklaring van toepassing, zoals te vinden op de website van Tournesol 24/7: <https://tournesol24-7.nl/privacybeleid/>

Daarin staat onder andere:

- welke gegevens worden verzameld;
- waarom en hoe lang ze worden bewaard;
- hoe ze worden beveiligd;
- en welke rechten de cliënt heeft (zoals inzage, aanpassing of verwijdering).

Door akkoord te gaan met deze Algemene Voorwaarden, gaat de cliënt ook akkoord met de Privacyverklaring.



15. Klachtenregeling

De coach/therapeut streeft naar zorgvuldige en professionele begeleiding. Mocht er toch ontevredenheid zijn, dan wordt de cliënt verzocht dit zo snel mogelijk per e-mail kenbaar te maken aan Tournesol 24/7. E-mailadres: info@tournesol24-7.nl. Samen wordt gezocht naar een passende oplossing. Klachten dienen binnen 14 dagen na het ontstaan schriftelijk te worden ingediend. Indien nodig kan de cliënt zich wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris of geschillencommissie (indien van toepassing). De coach/therapeut beschikt over een onafhankelijke klachtenregeling zoals vereist binnen de zorgsector. Informatie over de klachtenregeling is te vinden op de website: <https://tournesol24-7.nl/klachtenregeling/>

16. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten en diensten van Tournesol 24/7 is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Als er een geschil ontstaat dat niet onderling opgelost kan worden, wordt dit voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de coach/therapeut gevestigd is.

17. Minderjarige cliënten

Voor cliënten jonger dan 16 jaar is schriftelijke toestemming van een gezaghebbende ouder of wettelijk vertegenwoordiger vereist voor deelname aan sessies. Tournesol 24/7 behoudt zich het recht voor om deze toestemming op te vragen en op te slaan als onderdeel van een zorgvuldige intake.

Indien gewenst kan ook voor cliënten van 16 jaar of ouder overleg plaatsvinden met gezaghebbende ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s), mits de cliënt daar toestemming voor geeft.

18. Overige bepalingen

Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden ongeldig blijken te zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval wordt de betreffende bepaling vervangen door een bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke tekst.

DISCLAIMER

De informatie op de website van Tournesol 24/7 is bedoeld als algemene inspiratie en ondersteuning. Deze informatie is géén medisch advies en vervangt geen behandeling of diagnose door artsen, psychologen of andere gekwalificeerde zorgverleners. Coaching en hypnose vallen onder complementaire zorg en zijn bedoeld ter ondersteuning van gezondheid, welzijn en persoonlijke groei. De aangeboden begeleiding kan ondersteunend zijn aan mentale, emotionele of lichamelijke balans, afhankelijk van de hulpvraag en inzet van de cliënt. Bij lichamelijke of psychische klachten wordt geadviseerd contact op te nemen met een arts of behandelaar. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het al dan niet voortzetten van medische behandelingen of voorgeschreven medicatie. Alleen een arts of medisch specialist kan hierin wijzigingen adviseren of bepalen. Tournesol 24/7 is niet verantwoordelijk voor uitingen of informatie die door derden op externe platforms of via digitale communicatie openbaar worden gemaakt. Gebruik van de aangeboden diensten, audio's en informatie is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Aan de inhoud van de website kunnen geen rechten worden ontleend. Tournesol 24/7 is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit het gebruik van informatie of audio's. Alle teksten, audio's en afbeeldingen zijn auteursrechtelijk beschermd. Gebruik is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Tournesol 24/7.