

## Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden bevatten de regels en verplichtingen met betrekking tot de levering van diensten en zijn van toepassing op uw gebruik van en deelname aan onze diensten. Door gebruik te maken van onze Diensten, geeft u aan dat u deze Algemene Voorwaarden hebt gelezen, begrepen en ermee akkoord gaat. Als u niet akkoord gaat met een van deze voorwaarden of toekomstige wijzigingen, maak dan geen gebruik van onze Diensten of de website. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen (a) Stefanie Maddens, (handelend onder de handelsnaam Maddens Stefanie ), met maatschappelijke zetel te 8870 Izegem, Zonnestraat 17 en ondernemingsnummer BE0882.995.750, hierna genoemd als Dienstverlener, en (b) elke persoon die van de website en/of de aangeboden diensten gebruik maakt.

## Artikel 1 - Definities

- Client  
Onder klant wordt verstaan degene die onder deze Algemene Voorwaarden de diensten van Stefanie Maddens gebruikt of wil gebruiken een de Overeenkomst tot de uitvoering van de Diensten aangaat.
- Overeenkomst  
De overeenkomst tussen Stefanie Maddens en de Client wordt aangegaan waarvan deze Algemene Voorwaarden integraal deel uitmaken.
- Diensten  
Onder Diensten wordt verstaan al hetgeen Stefanie Maddens ten behoeve van de Overeenkomst met de Client uitvoert en/of onderneemt (oa. individuele psychotherapie, oudergesprekken, diagnostiek, ... ).
- Dienstverlener  
De dienstverlener omvat onder deze Algemene Voorwaarden Stefanie Maddens
- Ingangsdatum: de overeenkomst gaat in op de dag waarop een eerste sessie werd vastgelegd.

## Artikel 2 - Algemeen

- Deze Algemene Voorwaarden maken wezenlijk deel uit van inschrijfformulieren, eventuele offertes, therapeutische overeenkomsten en factuur en zijn integraal van toepassing op al de aangeboden Diensten. In geval van tegenstrijdigheden tussen deze Algemene Voorwaarden en enig afzonderlijk schriftelijke Overeenkomst, gelden de bepalingen van de Algemene Voorwaarden. Afzonderlijke afgesproken bepalingen kunnen wel indien deze betrekking hebben op betaalmodaliteiten.
- De Algemene Voorwaarden worden bij aangaan Overeenkomst ter kennis gebracht aan de Client en staan vermeld op de website [www.stefaniemaddens.be](http://www.stefaniemaddens.be)
- De Client verklaart uitdrukkelijk dat hij/zij voor het aangaan van enige verbintenis met Dienstverlener door deze op de hoogte werd gebracht van deze Algemene Voorwaarden en de implicatie ervan en dat hij/zij er alle onderdelen ervan onvoorwaardelijk heeft aanvaard behoudens wanneer uitdrukkelijk en schriftelijk iets anders overeengekomen. Deze aanvaarding impliceert tevens dat de Client volledig verantwoordelijk is voor de toepassing van mogelijk eigen Algemene Voorwaarden.
- Deze algemene voorwaarden hebben steeds voorrang op eventuele afwijkende algemene voorwaarden van de Client zelf. Schriftelijke afwijkingen in bijzondere voorwaarden kunnen steeds tussen partijen worden overeengekomen.
- Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk in strijd zou zijn met een wettelijke bepaling, en daardoor nietig zou zijn, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Indien nodig zullen partijen gezamenlijk een nieuwe bepaling overeengekomen die in ligt met het doel van de nietige bepaling.
- De Dienstverlener is bevoegd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De laatste versie van deze algemene voorwaarden zijn steeds van toepassing op nieuwe Overeenkomsten en voor reeds bestaande overeenkomsten vanaf dertig dagen na implementatie van deze wijziging. De recentste Algemene Voorwaarden zijn altijd terug te vinden op de website.
- De Dienstverlener is niet gebonden aan kennelijke materiële vergissingen, typfouten, rekenfouten of verschrijvingen zoals (niet limitatieve voorbeelden ter illustratie): een onrealistisch hoge korting of ongebruikelijk lage vraagprijs.

## Artikel 3 - Uitoefening herroepingsrecht; annulering of beëindiging van de overeenkomst.

- Overeenkomsten worden geacht tot stand te komen op de dag van het inplannen van een eerste afspraak (dit kan telefonisch, via mail of via het online boekingsstelsel [www.calendly.com/stefaniemaddens](http://www.calendly.com/stefaniemaddens) )
- Er worden regelmatig evaluatiemomenten (tijdens therapie sessies) ingelast waarbij het verloop van de therapie expliciet wordt besproken en zo nodig bijgestuurd. Je kan op elk moment de therapie beëindigen. Dit gebeurt in onderling overleg. Ter afronding worden doorgaans één of meerdere sessies voorzien om de samenwerking te evalueren en gevoelens in verband met afscheid een plaats te geven.
- Wanneer de Client wenst gebruik te maken van het herroepingsrecht is de Client verplicht om dit minimaal 24u en liefst 48u voor de ingeplande sessie kenbaar te maken aan Stefanie Maddens en dit middels een e-mail aan [info@stefaniemaddens.be](mailto:info@stefaniemaddens.be). Annuleringen omwille van overmacht (ziekte, ...) vallen niet onder deze regel.
- Het laatstzijde annulering door de Client, is Stefanie Maddens gerecht om de Diensten toch als afgenomen te beschouwen en in rekening te brengen.
- Indien Stefanie Maddens door overmacht de Diensten niet kan uitvoeren, zal Stefanie Maddens zo snel mogelijk daarvoor contact opnemen met de Client en wordt de Dienst in overleg met Client verplaat naar een later tijdstip.
- Stefanie Maddens is op geen enkele wijze gehouden aan enige vorm van schadevergoeding voor het annuleren van een activiteit/sessie.

## Artikel 4 - Overdracht

- De Dienst is gericht en afgestemd op iedere Client individueel. De Client kan de sessies/Diensten niet overdragen naar een andere persoon.

## Artikel 5 - Uitvoering van de overeenkomst en informatieverstrekking Client

- De Dienstverlener biedt verschillende soorten diensten aan. Een overzicht hiervan worden gevonden op de website van de Dienstverlener.
- De Dienstverlener biedt o.a. psychotherapeutische begeleiding aan. De begeleiding heeft tot doel de client professionele ondersteuning te bieden bij problemen rond zijn/haar welzijn en geestelijke gezondheid.
- De werkzaamheden van de Dienstverlener zullen plaatsvinden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen op de vestiging van de Dienstverlener of online.
- De Dienstverlener heeft wel het recht om de plaats eenzijdig te wijzigen indien dit voor de uitvoering van haar bedrijf en/of behandeling van de Client noodzakelijk is.
- De Client erkent dat de plaats van werkzaamheden geen essentieel bestanddeel is van de overeenkomst. Een wijziging van de plaats, kan niet worden aanzien als een tekortkoming in hoofde van de Dienstverlener.
- De Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor het niet-bereiken van het resultaat dat de Client beoogde. Het beoogde resultaat is steeds afhankelijk van de inzet van de Client.
- De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het verschuldigde bedrag.
- Deelname is steeds op vrijwillige basis en eigen verantwoordelijkheid. De client blijft steeds aansprakelijk en verantwoordelijk voor zijn/haar eigen beslissingen, acties en de eventuele gevolgen hiervan.
- Bij opstart van de begeleiding wordt een client dossier aangemaakt. De Client krijgt eveneens toegang tot zijn dossier en staat mee in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De Dienstverlener zal uiteraard deze gegevens vertrouwelijk behandelen. Daarnaast wordt er ook een document therapeutisch contract and privacyverklaring opgesteld en meegegeven. Hierin staan ook verdere afspraken ivm therapie en begeleiding.
- De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, te wijten aan verkeerde of onjuiste gegevens die door de Client zijn verstrekt.
- Indien een partij niet kan deelnemen aan een activiteit, wordt deze verwacht dit zo spoedig mogelijk door te geven aan de wederpartij. Alle afspraken dienen uiterlijk 24 uur van tevoren te worden afgezegd, anders verliest de Client de beurt of zal er een vergoeding hiervoor worden aangerekend van de kostprijs van de desbetreffende sessie.
- Als tijdstip van annulering geldt het tijdstip dat de Dienstverlener de annulering ontvangt per e-mail of telefoon.
- Wanneer de Client te laat komt op de afspraak, wordt de sessie niet verlengd. De Client dient in dit geval nog steeds de volledige sessie betalen.
- Wanneer de Dienstverlener te laat komt op de afspraak zal de sessie daarentegen wel worden verlengd om de Client hierin tegemoet te komen.

## Artikel 6 - Tarieven en betalingen

- De tarieven staan omschreven op de website of kunnen telefonisch of via e-mail worden aangevraagd. De bedragen voor psychotherapeutische diensten zijn vrijgesteld van BTW op grond van artikel 44, §2, 5° WBTV.

2. M.b.t. sessies: Er wordt gevraagd aan de Client om telkens na afloop van iedere sessie te betalen via cash of via Bancontact, of Payconiq. Indien de elektronische betalingen wegens een storing niet werken, kan de Dienstverlener uitzonderlijk voor de sessie een rekening opmaken. Er kan hier in onderling overleg ook eventueel op afgeweken worden.

3. Indien de Client niet tijdig betaalt, is de dienstverlener gerechtigd om haar diensten stop te zetten/loft te schorten tot het verschuldigde bedrag ontvangen is. De verplichting tot betalen blijft in deze situatie onverkort bestaan.

4. Bovendien worden bij niet-betaling of wanbetaling van de factuur binnen de gestelde termijn, alle openstaande facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar en is de Client vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een vrijwiltrest verschuldigd van 10% per jaar op het factuurbedrag evenals een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 10% met een minimum van € 55,00. In geval van gedeeltelijke betaling blijft een integrale schadevergoeding verschuldigd.

## Artikel 7 - Aansprakelijkheid

- De Client erkent en aanvaardt dat elke door de Dienstverlener aanvaarde opdracht louter een inspannings- en geen resultaatverbintenis is.
- De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor mogelijke schade ontstaan door de uitvoering van de Overeenkomst, zowel door haarzelf als door derden, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de Dienstverlener, mits aangetoond door de Client.
- De aansprakelijkheid van de Dienstverlener is beperkt tot de maximale waarde van de afgenomen sessies. Iedere vordering tot schadevergoeding op de Dienstverlener verjaart door verloop van één jaar na aanvang van de dag, volgende op die waarop Client met schade bekend is geworden. Indien er sprake is van aansprakelijkheid van De Dienstverlener, is deze uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor indirecte en/of gevolgschade is de Dienstverlener niet aansprakelijk.
- De Client vrijwaart de Dienstverlener van alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade. Mocht de dienstverlener aansprakelijk worden gesteld door een derde in dit verband, dan is de Client verplicht alle kosten die hiermee verband houden te voldoen aan de Dienstverlener en is de Client verplicht direct verantwoording van de aansprakelijkheid te nemen (onder meer) door aan de derde kenbaar te maken dat de Dienstverlener niet aansprakelijk is, maar de Client. Indien de Client hierin tekortschiet, ontstaat daarmee automatisch een vorderingsrecht van de Dienstverlener op de Client ter grootte van het bedrag waarvoor de Dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld.
- De Client is aansprakelijk voor alle schade die de Dienstverlener mocht lijden ten gevolgen van een aan de Client toerekende tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.
- Partijen zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht, die de volledige of gedeeltelijke uitvoering van haar verplichtingen redelijkerwijze (tijdelijk) onmogelijk maakt; waaronder onder meer wordt begrepen elke gebeurtenis waar partijen redelijkerwijze geen controle over hebben, ingegrepen maar niet beperkt tot stakingen, lock-out, ongevallen, oorlogsdaden, brand, verordeningen of voorschriften van de regering of de administratie, uitval van systemen, ziekte onder personeel of medewerker van werknemerschaarste in het algemeen, willekeurige (nationale of internationale) overheidsbeslissingen, internationale of nationale wetwijzigingen, epidemieën, pandemieën enz. Partijen worden vrijgesteld van al hun verplichtingen jegens elkaar in geval van overmacht voor zolang deze overmachtsituatie duurt. Als blijkt dat een verderzetting niet meer mogelijk is, zal de overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

## Artikel 8 - Contact met derden

- Soms blijkt het nodig dat wij je huisarts of een andere betrokken hulpverlener contacteren voor overleg. Aan het begin van de therapie vragen wij jouw schriftelijke toestemming voor dergelijk overleg.
- Ook verzoeken we je om de contactgegevens door te geven van een vriend of familielid die we als vertrouwenspersoon mogen contacteren in geval van crisis, of wanneer je niet te bereiken bent. Ook deze gegevens zijn strikt vertrouwelijk en zullen enkel benut worden zonder het beroepsgeheim te schenden en met je expliciete medeweten.

## Artikel 9 - Gegevensverwerking

- Door het aangaan van een aanbod, aangaan van een overeenkomst of het aankopen van een product van de Dienstverlener, verklaart de Client zich akkoord met de verwerking van zijn persoonsgegevens conform de Dienstverlener zijn privacy policy. Deze algemene voorwaarden dienen te worden gelezen in combinatie met deze algemene privacyverklaring die toegankelijk is op de website.
- In het kader van de diensten die de Dienstverlener verricht, verwerkt zij als 'verantwoordelijke' persoonsgegevens van de contactpersonen die de Client opgeeft. De contactgegevens van deze personen kunnen verwerkt worden in het kader van ons Clientenbeheer, voor marketingdoelinden, en dienen om onze overeenkomst met de Client naar behoren uit te voeren.
- De Dienstverlener zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen voor een veilige verwerking van persoonsgegevens, zodat het risico op vernietiging, verlies, ongeautoriseerde wijziging of verwerking wordt beperkt. Dit rekening houdende met de gebruiken binnen de sector, de stand van de techniek, de aard, omvang, context van de verwerking, verwerkingsdoelinden en de mogelijk verbonden risico's voor de rechten en vrijheden van betrokken personen. Op schriftelijk verzoek verstrekt de Dienstverlener gedetailleerde inlichtingen over het gehanteerde veiligheidsbeleid.
- In het kader van de AVG heeft de betrokkene de volgende rechten met betrekking tot de verzamelen en verwerkte persoonsgegevens (art. 12 t.e.m. 22 AVG): het recht op inzage, het recht op verbetering en/of aanvulling van de verzamelde gegevens, het recht om het doel van de verwerking te beperken, het recht op overdraagbaarheid van gegevens, het recht om vergeten te worden en het recht om bewaar in te dienen. Vragen en/of klachten omtrent het verzamelen en verwerken van persoonsgegevens of een beroep op de rechten als betrokkene kunnen gericht worden aan de Dienstverlener en dit via een gemotiveerd schrijven naar [info@stefaniemaddens.be](mailto:info@stefaniemaddens.be) of per post naar 8870 Izegem, Zonnestraat 17. De Dienstverlener verwerkt elk verzoek onverwijld en koppelt hier over terug binnen een termijn van 30 dagen. In bepaalde gevallen heeft de Dienstverlener het recht deze termijn te verlengen met twee maanden, in welk geval de Dienstverlener de betrokkene hierover informeert binnen de 30 dagen na ontvangst van het verzoek (art. 12.3 AVG).
- De Dienstverlener garandeert dat zij de verzamelde persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk bijhoudt om het beoogde doel te bereiken, uitgezonderd wat betreft de boekhoudkundige stavingstukken en deze inzake aansprakelijkheidsclaims, dewelke mogelijk een langere bewaartijd mijn rechtvaardigen volgens de wettelijke bepalingen ter zake. Overige gegevens die noodzakelijk kunnen zijn voor een adequate na-service, dan wel toekomstige dienstverlening, worden in de mate van het mogelijke geanonimiseerd bewaard zodat deze niet langer dan noodzakelijk traceerbaar zijn naar identificeerbaar personen.

Wanneer de bewaring van de persoonsgegevens niet langer vereist is, zullen deze op een veilige manier worden vernietigd of verwijderd, dan wel ter beschikking worden gesteld van de betrokkene.

6. De Dienstverlener neemt de nodige maatregelen teneinde een verlies van data tegen te gaan. Wanneer dergelijk verlies zich everwel zou voordoen, verbindt de Dienstverlener er zich toe dit in voorkomend geval te melden aan de Gegevensbeschermingsautoriteit (GSA) binnen de wettelijke termijnen. Deze informatieverplichting geldt enkel in zoverre het datalek grootschalig blijkt, dan wel een vergaande impact op de beveiliging met zich meebrengt.

De Dienstverlener garandeert de nodige ondersteuning aan betrokkenen om aan diens verplichtingen te voldoen, behoudens in geval van informatie die confidentieel is of omwille van een wettelijke regeling niet mag worden medegedeeld.

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens bij de Dienstverlener is mevr. Maddens Stefanie ([info@stefaniemaddens.be](mailto:info@stefaniemaddens.be) of 0472/658892). Voor meer informatie omtrent de verwerking van persoonsgegevens kan u daarnaast steeds terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit te 1000 Brussel, Drukpersstraat 35 (022/74.48.00) of [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

7. Partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst hebben verkregen van de andere partij.

Niemand kan over haar rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden of onze overeenkomsten overdragen aan een derde partij zonder toestemming van de andere partij.

## Artikel 10 - Toepasselijk recht en geschillen

- Op de overeenkomst tussen de Dienstverlener en de Client alsmede onderhavige Algemene Voorwaarden, is uitsluitend Belgisch recht van toepassing, ook indien een bij de overeenkomst betrokken partij buiten België gevestigd is.
- Indien partijen een geschil hebben naar aanleiding van de Overeenkomst en/of Algemene voorwaarden, wordt allereerst gestreefd naar een minnelijke oplossing te komen.
- Alle geschillen tussen partijen omtrent de tussen hen gesloten overeenkomst en/of huidige Algemene Voorwaarden en/of met betrekking tot de uitgeschreven facturen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van het de rechtbanken van West Vlaanderen, afdeling Roeselare.