

Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities

1.1 De klant: De partij die de opdracht tot dienstverlening geeft, dan wel gebruik maakt van de dienstverlening van Pro-talk.

1.2 De psycholoog/opdrachtnemer/dienstverlener: Pro-talk, te weten drs. F.M.E. Damen, gevestigd te Lindensteinlaan 44, 9351 KG, Leek, Nederland (KvK-nummer: 51732246).

1.3 Diensten: Alle door Pro-talk voor/aan of ten behoeve van de klant uitgevoerde werkzaamheden en geleverde producten en diensten, waaronder maar niet uitsluitend psychologisch advies, begeleiding, hulp en training, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de klant verrichte werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van de klant zijn verricht.

1.4 Overeenkomst: Elke afspraak tussen de klant en Pro-talk tot en/of met betrekking tot het verlenen van diensten door Pro-talk ten behoeve van de klant.

Artikel 2 – Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, zowel mondeling als schriftelijk, aangegaan tussen Pro-talk en de klant, dan wel tussen de psycholoog van Pro-talk drs. F.M.E. Damen en de klant, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Door u aan te melden als klant bij Pro-talk, stemt u in en gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden.

2.2 De algemene voorwaarden gelden ook voor alle dienstverlening die plaatsvindt via e-mail, telefoon of anderszins.

2.3 De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Pro-talk, voor de uitvoering waarvan door Pro-talk derden dienen te worden betrokken.

2.4 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Pro-talk en haar directie.

2.5 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.6 De algemene voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen.

2.7 Pro-talk behoudt zich het recht voor om op elk gewenst moment naar eigen inzicht en zonder (voorafgaande) kennisgeving de algemene voorwaarden (en daarmee ook de betalingsvoorwaarden) eenzijdig te wijzigen. Pro-talk kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele gevolgen van wijzigingen. Bovendien is Pro-talk als enige bevoegd om wijzigingen aan te brengen. Bestaande klanten die op het moment van wijziging gebruik maken van de dienstverlening van Pro-talk, ontvangen schriftelijk bericht van de wijziging(en). De wijzigingen treden in werking met inachtneming van een termijn van 30 dagen na deze bekendmaking. Mocht de klant niet akkoord gaan met de gewijzigde algemene voorwaarden, dan is de klant vrij om de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van de inwerkingtreding van de wijzigingen en/of aanvullingen. Bij niet tijdige opzegging vindt (onder de nieuwe algemene voorwaarden) stilzwijgende voortzetting van de overeenkomst plaats. Beëindiging van de overeenkomst ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.

2.8 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Pro-talk en de klant zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

2.9 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

2.10 Indien zich tussen Pro-talk en de klant een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

2.11 Indien Pro-talk niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Pro-talk in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

2.12 De algemene voorwaarden worden digitaal of schriftelijk aan de klant ter beschikking gesteld bij het aanmeldformulier. Ook kunnen de algemene voorwaarden te allen tijde, op afspraak, worden ingezien in de praktijk van Pro-talk en kan de klant op verzoek kosteloos een exemplaar ontvangen.

2.13 Deze algemene voorwaarden zijn alleen in het Nederlands opgesteld en de Nederlandse tekst is dan ook bindend.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

3.1a De (initiële) overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanmeldformulier heeft ingevuld (en daarin akkoord gaat met de algemene voorwaarden) en deze in het bezit van Pro-talk is gekomen.

3.1b Minderjarigen tot 18 jaar hebben voor dienstverlening van Pro-talk toestemming nodig van hun gezaghebbende ouders dan wel wettelijk vertegenwoordiger(s). Ook de gezaghebbende ouders dan wel wettelijk vertegenwoordiger(s) dienen daartoe het aanmeldformulier te ondertekenen en akkoord te gaan met de algemene voorwaarden. Minderjarigen tot 12 jaar hoeven zelf het aanmeldformulier niet te ondertekenen, dat kunnen de gezaghebbende ouders dan wel wettelijk vertegenwoordiger(s) namens hen doen.

3.1c Wilsonbekwame personen hebben voor dienstverlening van Pro-talk toestemming nodig van hun wettelijk vertegenwoordiger(s). Ook de wettelijk vertegenwoordiger(s) dienen daartoe het aanmeldformulier te ondertekenen en akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.

3.2 Pro-talk behoudt zich het recht voor om aanmeldingen te weigeren en/of door te verwijzen. In dat geval komt er geen overeenkomst tot stand. In geen geval kan Pro-talk daar schadeloos voor gesteld worden.

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst tussen Pro-talk en de klant wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

4.2 Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de klant Pro-talk derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Pro-talk dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

4.3 Pro-talk zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die men van een psycholoog kan verwachten. De psycholoog heeft een inspanningsverplichting jegens de klant; nooit een resultaatverplichting.

4.4 Pro-talk heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4.5 Pro-talk is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

4.6 Indien Pro-talk gegevens behoeft van de klant voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat de klant deze juist en volledig aan Pro-talk ter beschikking heeft gesteld.

4.7 Voor goede dienstverlening is het noodzakelijk dat de klant er zorg voor draagt dat alle informatie, waarvan Pro-talk aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat

deze noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Pro-talk worden verstrekt. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Pro-talk ter beschikking gestelde informatie.

4.8 Bij wijziging van de gegevens van de klant dient de klant dit per direct door te geven. Pro-talk is niet aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, noch voor mogelijke gevolgen van onjuistheid, onvolledigheid en onbetrouwbaarheid van deze gegevens.

4.9 De klant is verplicht Pro-talk tijdig op de hoogte te stellen van eventuele afwezigheid in verband met vakantie of andere omstandigheden.

4.10 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde juiste, volledige en betrouwbare gegevens niet tijdig aan Pro-talk worden verstrekt, heeft Pro-talk het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de extra kosten als gevolg van de onjuistheid, onvolledigheid of onbetrouwbaarheid van de gegevens, dan wel de uit de vertraging voortvloeiende kosten, aan de klant in rekening te brengen.

4.11 Pro-talk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Pro-talk is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Mogelijke kosten die hierdoor ontstaan, kunnen door Pro-talk op de klant verhaald worden.

4.12 Pro-talk behoudt zich het recht voor personen/klanten haar dienstverlening te weigeren, dan wel haar dienstverlening te staken, wanneer zij zulks opportuun acht. Dit ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting voor factuurbedragen die nog open staan, dan wel voor nog niet gedeclareerde kosten van Pro-talk. Ook is er geen restitutie mogelijk voor reeds betaalde trainingen en pakketten. In geen geval kan Pro-talk daar schadeplichtig voor gesteld worden.

4.13 Het staat zowel Pro-talk als de klant vrij om op elk gewenst moment de overeenkomst/het traject te beëindigen. Het streven is om hierover overeenstemming te bereiken. Beëindiging van de overeenkomst/het traject ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting voor factuurbedragen die nog open staan, dan wel voor nog niet gedeclareerde kosten van Pro-talk. Ook is er geen restitutie mogelijk van reeds betaalde trainingen en pakketten.

4.14 Als er voor de voltooiing van een bepaald traject van dienstverlening/bepaalde diensten een termijn overeengekomen is, kan in onderling overleg worden besloten om eerder te stoppen met het traject of juist langer door te gaan.

4.15 Indien naar oordeel van de klant dan wel Pro-talk de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd kunnen de klant en Pro-talk na overleg overeenkomen de verdere opdracht te laten vervallen. De annulering dient bevestigd te worden en aan wederpartij te worden medegedeeld. De klant is gehouden tot betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht. De betalingsverplichting van de klant blijft onverminderd van kracht.

4.16 Pro-talk behoudt zich het recht voor de overeenkomst met de klant op te zeggen, indien van de klant gedurende het traject van dienstverlening een bepaalde periode niets meer wordt vernomen.

4.17 Pro-talk is bevoegd en behoudt zich het recht voor de nakoming van de verplichtingen aan de zijde van Pro-talk op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:

- a. de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b. de klant tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst;
- c. na het sluiten van de overeenkomst Pro-talk ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen of verwachten dat de klant zijn verplichtingen niet (geheel) zal nakomen of niet naar behoren zal nakomen;
- d. de klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- e. door de vertraging aan de zijde van de klant niet langer van Pro-talk kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
- f. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar de maatstaven van redelijkheid

en/of billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat in redelijkheid en/of billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet van Pro-talk kan worden gevergd.

4.18 Indien de ontbinding aan de klant toerekenbaar is, is Pro-talk gerechtigd tot vergoeding door de klant van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

4.19 Indien Pro-talk de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. De klant kan dan geen beroep doen op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen of schadevergoedingen.

4.20 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Pro-talk op de klant onmiddellijk opeisbaar.

4.21 Indien Pro-talk op de gronden als genoemd in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij uit dien hoofde op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling, terwijl de klant, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

4.22 In geval van liquidatie, faillissement, beslaglegging, (aanvraag van) surseance van betaling van de klant, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Pro-talk vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de opdracht of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting aan de zijde van Pro-talk tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Pro-talk op de klant zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

4.23 Indien Pro-talk of de klant de overeenkomst beëindigt dan wel indien Pro-talk haar verplichtingen opschort, blijft de betalingsverplichting van de klant onverminderd van kracht voor factuurbedragen die nog open staan, dan wel voor nog niet gedeclareerde kosten van Pro-talk. Ook is er geen restitutie mogelijk voor reeds betaalde trainingen en pakketten.

4.24 Pro-talk behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen.

4.25 Alleen de klant zelf is gerechtigd beslissingen te nemen aangaande de dienstverlening van Pro-talk ten behoeve van de betreffende klant. Derden kunnen hier geen rechten aan ontleen.

4.26 Beslissingen aangaande de dienstverlening van Pro-talk ten behoeve van minderjarige klanten:

- a. Minderjarigen tot 12 jaar: De gezaghebbende ouders dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige zijn bevoegd om beslissingen te nemen met betrekking tot de dienstverlening van Pro-talk.
- b. Minderjarigen van 12 tot 16 jaar: Zowel de minderjarige als de gezaghebbende ouders dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige zijn bevoegd om beslissingen te nemen aangaande de dienstverlening van Pro-talk. Hun mening weegt even zwaar.
- c. Minderjarigen vanaf 16 jaar: Vanaf 16 jaar is de minderjarige alleen zelf bevoegd om beslissingen te nemen met betrekking tot de dienstverlening van Pro-talk. De gezaghebbende ouders dan wel wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige worden uitsluitend bij de dienstverlening betrokken als de minderjarige daarmee akkoord gaat.
- d. Wanneer de minderjarige klant (ongeacht zijn leeftijd) volgens Pro-talk niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, dan zijn de gezaghebbende ouders dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige bevoegd om beslissingen te nemen aangaande de dienstverlening van Pro-talk.

4.27 De wettelijk vertegenwoordiger(s) van wilsonbekwame klanten zijn bevoegd om beslissingen te nemen aangaande de dienstverlening van Pro-talk.

4.28 Consulten volgen uitsluitend op afspraak.

4.29 Wanneer een individueel consult gepland wordt is het ook de bedoeling dat het consult individueel plaatsvindt. Dit geldt zowel voor thuisconsulten of consulten op locatie als consulten in de praktijk. Alleen in voorafgaand overleg kan hiervan afgeweken worden.

4.30 In geval de klant en Pro-talk door middel van elektronische communicatiemiddelen met elkaar communiceren, zullen beide partijen redelijkerwijs zorgdragen voor virus- en andere kwaadaardige softwareprotectie.

4.31 Het wordt aanbevolen dat de klant altijd zijn huisarts of behandelend arts/hulpverlener op de hoogte stelt van zijn vragen en/of problemen. De klant draagt hier zelf de verantwoordelijkheid voor.

Artikel 5 – Betalingsvoorwaarden

5.1a De tarieven voor vaste kosten worden gepubliceerd op de website van Pro-talk, www.pro-talk.nl. Naast de tarieven voor een consult, pakketten, trainingen en eventuele toeslagen kunnen ook gemaakte andere kosten in rekening worden gebracht. Hierbij kan onder andere, maar niet uitsluitend gedacht worden aan parkeerkosten, extra kosten voor een consult op locatie, overige vergoedingen et cetera.

5.1b Tarieven voor totale trainingen en pakketten verplichten Pro-talk niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven tarief.

5.1c Indien de klant een training of pakket na betaling annuleert, kan geen restitutie worden verleend.

5.2 Alle door Pro-talk gedeclareerde bedragen voor honoraria, kosten en andere vergoedingen worden door middel van een factuur aan de klant in rekening gebracht.

5.3a De klant ontvangt na elk consult een factuur. Het factuurbedrag dient in de valuta waarin is gefactureerd binnen 7 dagen na dagtekening bijgeschreven te zijn op het bankrekeningnummer van Pro-talk. De klant dient er rekening mee te houden dat de overboeking van de betaling via de bank een paar dagen kan duren. Bij niet tijdige betaling worden administratiekosten in rekening gebracht plus eventuele incassokosten, gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en de wettelijke rente. De klant kan betaling niet achterwege laten met enig beroep op verrekening.

5.3b Trainingen en pakketten vormen hierop een uitzondering. Deze dienen voor aanvang van het eerste consult van de betreffende training/het betreffende pakket betaald te zijn. U ontvangt voor aanvang van het eerste consult van het pakket/de training een factuur. Het factuurbedrag dient in de valuta waarin is gefactureerd binnen 7 dagen na dagtekening bijgeschreven te zijn op het bankrekeningnummer van Pro-talk. De klant dient er rekening mee te houden dat de overboeking van de betaling via de bank een paar dagen kan duren. Bij niet tijdige betaling worden administratiekosten in rekening gebracht plus eventuele incassokosten, gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en de wettelijke rente. De klant kan betaling niet achterwege laten met enig beroep op verrekening. Voor eventuele toeslagen en (overige) gemaakte kosten ontvangt u wel na afloop van ieder consult een factuur. Ook hiervoor gelden de bepalingen in lid 5.3a.

5.4 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

5.5 Indien de klant het verschuldigde bedrag niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. De klant is alsdan over het openstaande bedrag aan Pro-talk de wettelijke rente verschuldigd zolang hij/zij in gebreke blijft. Pro-talk is in dat geval tevens gerechtigd onverwijld tot incasso van de vordering over te gaan, dan wel derden daarmee te belasten. Alle gerechtelijke, buitengerechtelijke, executiekosten en administratiekosten, verband houdende met de inning van de gedeclareerde bedragen of die Pro-talk maakt door niet-nakoming door de klant van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de klant. Naast en onafhankelijk van deze genoemde kosten is Pro-talk tevens gerechtigd per factuur vaste administratiekosten in rekening te brengen. Deze vaste kosten bestaan uit verschillende niveaus (niveau 1 = €2.98 (inclusief btw), niveau 2 = €7.50 (inclusief btw)) en zullen naar inzicht van Pro-talk aan de klant worden opgelegd. De klant is over al de verschuldigde (incasso)kosten eveneens rente verschuldigd.

5.6 Pro-talk heeft het recht de door de klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

5.7 Pro-talk kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de klant een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Pro-talk kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

5.8 Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van de klant. De klant is over de verschuldigde (incasso)kosten eveneens rente verschuldigd.

5.9 In geval van betalingsverzuim door de klant is Pro-talk gerechtigd alle ten behoeve van de klant te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze jegens de klant schadelijch kan worden gesteld.

5.10 In geval van liquidatie, faillissement, beslaglegging, (aanvraag van) surseance van betaling van de klant, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, zijn de vorderingen van Pro-talk op de klant onmiddellijk opeisbaar.

5.11 Afspraken dienen minimaal 48 uur van te voren te worden geannuleerd. Bij afwezigheid op een afspraak zonder bericht vooraf of annulering minder dan 48 uur van te voren, al dan niet door overmacht, wordt het gehele tarief in rekening gebracht. Een afspraak op maandag kan uiterlijk op de voorafgaande donderdag tot 12.00 uur kosteloos worden geannuleerd. Deze bepalingen gelden ook wanneer het een consult betreft welke onderdeel vormt van een training of ander pakket.

5.12 De klant dient de rekeningen zelf te betalen. Mogelijkheden tot declaratie dan wel feitelijke declaratie bij bijvoorbeeld de ziektekostenverzekeraar of een andere instantie/persoon dient de klant zelf voor zijn rekening te nemen. Ook de verantwoordelijkheid om te achterhalen welke vergoedingen en voorwaarden de verzekeringsmaatschappij dan wel een andere instantie of persoon hanteert, ligt geheel bij de klant zelf.

5.13 Pro-talk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele beperkingen in de (ziektekosten)polis van de klant en/of miscommunicatie tussen de klant en zijn ziektekostenverzekeraar of een andere instantie/persoon.

5.14 Het honorarium en andere tarieven/vergoedingen van Pro-talk zijn niet afhankelijk van de uitkomst van verleende diensten. Ook behoudt de klant te allen tijde zijn betalingsverplichting.

5.15 Gezaghebbende ouders van minderjarige klanten tot 18 jaar dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige zijn financieel verantwoordelijk voor betaling van de rekeningen aan Pro-talk.

5.16 Wettelijk vertegenwoordiger(s) van wilsonebekwame klanten zijn financieel verantwoordelijk voor betaling van de rekeningen aan Pro-talk.

5.17 Deze betalingsvoorwaarden zijn op alle betalingen aan Pro-talk van toepassing.

Artikel 6 – Privacy

6.1 Door aanmelding bij Pro-talk, verklaart de klant zich ermee akkoord dat zijn gegevens worden opgenomen in het systeem van Pro-talk.

6.2 Pro-talk is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de klant of uit andere bron heeft verkregen. De beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) geldt hierbij als leidraad.

6.3 Relevante informatie, zoals maar niet uitsluitend voortvloeiend uit consulten of andere communicatie, zal in een dossier worden bijgehouden. Het dossier is vertrouwelijk. De klant (te weten de partij die gebruik maakt van de dienstverlening van Pro-talk) heeft recht op inzage in zijn dossier en informatieverstrekking. Werkaantekeningen van de psycholoog maken geen deel uit van het dossier. Mits niet anders overeengekomen zal het dossier vijftien jaar na afloop van de overeenkomst worden vernietigd. Voortijdige vernietiging dient schriftelijk door de klant verzocht te worden (inclusief ondertekening en kopie van legitimatiebewijs). Dit verzoek zal worden ingewilligd, tenzij er in het dossier gegevens staan die van aanmerkelijk of gerechtvaardigd belang zijn voor anderen dan de klant.

6.4 Inzagerecht en informatierecht minderjarige klanten:

a. Wanneer de klant nog geen 12 jaar is, dan oefenen de ouders die het wettelijk gezag hebben dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige het inzagerecht en het recht op informatieverstrekking en -beschikking voor de minderjarige uit.

b. Wanneer de klant 12 tot 16 jaar is, kunnen zowel de minderjarige als de ouders die het wettelijk gezag hebben dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige inzage krijgen in het dossier en hebben beide partijen recht op informatieverstrekking en -beschikking. Een minderjarige van deze leeftijd mag bezwaar maken tegen inzage en informatiebeschikking door en informatieverstrekking aan de gezaghebbende ouders dan wel wettelijk vertegenwoordiger(s). Wanneer

Pro-talk de minderjarige in staat acht daar zelf over te beslissen en gegronde redenen heeft, dan zal Pro-talk in het bezwaar meegaan.

c. Is de klant 16 jaar of ouder dan voert hij of zij alleen zelf het inzagerecht dan wel het recht op informatieverstrekking en -beschikking uit. Inzage en informatiebeschikking door en informatieverstrekking aan de ouders die het wettelijk gezag hebben dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige is alleen mogelijk op basis van toestemming van de minderjarige zelf.

d. Wanneer de minderjarige klant (ongeacht zijn leeftijd) volgens Pro-talk niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, dan oefenen de ouders die het wettelijk gezag hebben dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige het inzagerecht en het recht op informatieverstrekking en -beschikking uit.

6.5 Het inzagerecht en het recht op informatieverstrekking en -beschikking voor wilsonbekwame klanten wordt uitgevoerd door de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de klant.

6.6 Inzage dan wel informatieverstrekking en -beschikking kan worden geweigerd voor zover volgens Pro-talk de privacy van een ander wordt geschaad en dit privacy-belang zwaarwegend is.

6.7 Inzage dan wel informatieverstrekking en -beschikking door de ouders die het wettelijk gezag hebben dan wel de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de minderjarige klant, kan worden geweigerd indien volgens Pro-talk de belangen van de minderjarige kunnen worden geschaad en/of voor zover volgens Pro-talk de privacy van een ander wordt geschaad en dit privacy-belang zwaarwegend is.

6.8 Inzage dan wel informatieverstrekking en -beschikking door de wettelijk vertegenwoordiger(s) van een wilsonbekwame klant, kan worden geweigerd indien volgens Pro-talk de belangen van de wilsonbekwame persoon kunnen worden geschaad en/of voor zover volgens Pro-talk de privacy van een ander wordt geschaad en dit privacy-belang zwaarwegend is.

6.9 Pro-talk draagt er zorg voor dat zowel papieren, als op de computer opgeslagen gegevens van of over de klant, goed worden beveiligd en niet toegankelijk zijn voor anderen. Het beheer van papieren gegevens of documenten in het bezit van de klant en documenten of e-mails op de computer van de klant behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant.

6.10 Pro-talk neemt uitsluitend contact op met derden (bijvoorbeeld partner, ouders of huisarts) na overleg en met toestemming van de klant. Hierop kan uitzondering worden gemaakt als er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te verschaffen, of in het kader van een klacht- of tuchtprocedure.

6.11 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Pro-talk gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, en Pro-talk zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Pro-talk niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

6.12 Pro-talk voelt zich in het kader van een goede en zorgvuldige dienstverlening verplicht om in noodgevallen, dat wil zeggen wanneer volgens en naar oordeel van Pro-talk een zwaarwegend belang de doorbreking van de geheimhoudingsplicht rechtvaardigt, zonder toestemming van de klant gegevens uit te wisselen met derden. Indien dit het geval is, is Pro-talk niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

7.1 Indien Pro-talk aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in de bepalingen van dit artikel is geregeld.

7.2 Pro-talk is niet verantwoordelijk voor (gevolgen van) het gedrag van de klant tijdens en buiten de consulten. De klant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor zijn eigen gedrag, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan. Pro-talk is nimmer aansprakelijk voor directe schade, indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit gedragingen of beslissingen die de klant heeft genomen, al dan niet in overleg met Pro-talk.

7.3 Pro-talk is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde dan ook, ontstaan door gedragingen of handelingen van de klant. De klant vrijwaart Pro-talk tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.

7.4 Minderjarigen tot 18 jaar, hebben voor dienstverlening van Pro-talk, toestemming van hun gezaghebbende ouders dan wel wettelijk vertegenwoordiger(s) nodig. Deze gezaghebbende ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de minderjarige.

7.5 Wilsonbekwame personen hebben voor dienstverlening van Pro-talk, toestemming van hun wettelijk vertegenwoordiger(s) nodig. Deze wettelijk vertegenwoordigers blijven te allen tijde verantwoordelijk voor de wilsonbekwame persoon.

7.6 Pro-talk is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking door de klant. Mogelijke kosten die hierdoor direct of indirect bij Pro-talk ontstaan, kunnen door Pro-talk op de klant verhaald worden.

7.7 Pro-talk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Pro-talk is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Mogelijke kosten die hierdoor direct of indirect bij Pro-talk ontstaan, kunnen door Pro-talk op de klant verhaald worden.

7.8 Pro-talk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten (een nalaten daaronder begrepen), tenzij de klant aantoonbaar is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Pro-talk. Een ieder die van de dienstverlening van Pro-talk gebruik maakt, doet dat geheel op eigen verantwoordelijkheid.

7.9 Indien blijkt dat Pro-talk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen kan zij hiervoor slechts aansprakelijk worden gesteld, indien sprake is van opzet of grove schuld.

7.10 De aansprakelijkheid van Pro-talk is beperkt tot directe schade en tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Pro-talk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade en gevolgschade.

7.11 In afwijking van hetgeen in lid 9 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan 6 maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde factuurbedrag.

7.12 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Pro-talk of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Pro-talk aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Pro-talk afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering (bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering), met in begrip van het eigen risico dat Pro-talk in verband met die verzekering draagt.

7.13 Elke aansprakelijkheid van Pro-talk voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

7.14 Pro-talk sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit of in enig opzicht verband houdt met de website en/of de elektronische communicatie van en naar Pro-talk, dan wel met de (tijdelijke) onmogelijkheid van het gebruik van de website en/of de elektronische communicatie van en naar Pro-talk. Onder schade wordt onder andere, maar niet uitsluitend, verstaan schade ten gevolge of verband houdende met onjuistheid, onvolledigheid of ongeschiktheid van de informatie of schade ten gevolge van of verband houdende met kwaadaardige software, zoals virussen.

7.15 Pro-talk kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade ten gevolge van het gebruik van elektronische communicatiemiddelen waarmee toegang tot de website van Pro-talk of tot de elektronische communicatie (zoals e-mail) kan worden verkregen, waaronder maar niet uitsluitend, schade aan de hard- en/of software van elektronische communicatiemiddelen, schade ten gevolge van de niet-aflevering of vertraging van elektronische berichten en misbruik van elektronische berichten door derden of door programmatuur/apparatuur.

7.16 Pro-talk kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verdere schade, uit welke hoofde dan ook, die de klant lijdt door het gebruik of de (tijdelijke) onmogelijkheid van het gebruik van de website van Pro-talk en de elektronische van en naar Pro-talk. De klant gebruikt de website van Pro-talk en de elektronische communicatie van en naar Pro-talk geheel op eigen risico.

7.17 Pro-talk is niet aansprakelijk voor niet deugdelijk functioneren van door haar bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.

7.18 Aan Pro-talk gegeven opdrachten worden uitsluitend uitgevoerd ten behoeve van de klant. Derden kunnen aan de verrichte diensten, de inhoud van de verrichte diensten, de wijze waarop aan de verstrekte opdracht uitvoering is gegeven of gedragingen van Pro-talk (waaronder een nalaten), geen rechten ontnemen.

7.19 De klant vrijwaart Pro-talk tegen alle aanspraken van derden, van welke aard dan ook, met inbegrip van de door Pro-talk in verband daarmee te maken kosten, die op enigerlei wijze betrekking hebben op of verband houden met de ten behoeve van de klant verrichte diensten (een nalaten daaronder begrepen). De vrijwaring heeft betrekking op alle mogelijke vorderingen van derden, zoals maar niet uitsluitend vergoeding van schade, gemaakte en/of te maken kosten en/of wettelijke rente, vermeerderd met alle kosten die Pro-talk in verband daarmee zal moeten maken, waaronder maar niet uitsluitend de kosten van rechtsbijstand.

7.20 De klant vrijwaart Pro-talk tegen vorderingen van derden, die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Pro-talk ten behoeve van de klant verrichte diensten (een nalaten daaronder begrepen). Indien Pro-talk uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de klant gehouden Pro-talk zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Pro-talk, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Pro-talk en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de klant.

7.21 Indien de klant de inhoud van de door Pro-talk ten behoeve van hem verrichte diensten aan derden kenbaar maakt, is de klant jegens Pro-talk gehouden die derden er op te wijzen dat de diensten/werkzaamheden en de daarmee samenhangende gedragingen werden verricht onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden. Indien een derde van de inhoud van de diensten of gedragingen op enigerlei wijze gebruik maakt, is die derde aan de inhoud van deze algemene voorwaarden gebonden.

7.22 Pro-talk is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, onzorgvuldigheden, fouten of andere onrechtmatige gedragingen van derden (een nalaten daaronder begrepen), ongeacht of de derden door Pro-talk zijn ingeschakeld. Dit geldt tevens voor schade ontstaan door zaken, zowel roerend als onroerend, van derden.

7.23 Indien derden die door Pro-talk worden ingeschakeld hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van een opdracht (ten behoeve) van de klant willen beperken, heeft Pro-talk de bevoegdheid om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking namens de klant te aanvaarden.

7.24 Bij enige aansprakelijkheidsstelling door de klant jegens Pro-talk berust de bewijslast ter zake aansprakelijkheid en schade volledig bij de klant en de klant aanvaardt deze bewijslast.

Artikel 8 – Overmacht

8.1 Pro-talk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de klant indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

8.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Pro-talk geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Pro-talk niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Pro-talk heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Pro-talk haar verbintenis had moeten nakomen.

8.3 In geval van overmacht, zoals maar niet uitsluitend ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Pro-talk, ontslaat dit Pro-talk van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn en/of van haar

leveringsplicht, zonder dat de klant uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schade en belang kan doen gelden.

8.4 In geval van overmacht zal Pro-talk daarvan onverwijld mededeling doen aan de klant. De klant heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende 8 dagen het recht de opdracht te annuleren of uit te stellen, echter onder de verplichting om het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht te betalen.

8.5 Pro-talk kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Dit ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting. Wanneer op grond van de bepalingen in dit lid (8.5) tot ontbinding van de overeenkomst wordt overgegaan, zal in het geval van vooruitbetaalde trainingen of pakketten, aan de klant het bedrag gerestitueerd worden voor het gedeelte van de training/het pakket waar nog geen aanspraak op gemaakt is.

8.6 Indien Pro-talk ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels (gedeeltelijk) is nagekomen of deze zal nakomen, is Pro-talk gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 – Intellectuele eigendom

9.1 Pro-talk behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Artikel 10 – Verjaringstermijn

10.1 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant jegens Pro-talk en de voor Pro-talk werkzame personen in verband met door Pro-talk verrichte diensten vervallen in ieder geval zodra een periode van 1 jaar is verstreken na de dag waarop de klant bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van die rechten en bevoegdheden.

Artikel 11 – Klachten

11.1 Klachten over verrichte diensten/werkzaamheden dienen door de klant binnen 8 dagen na constatering, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Pro-talk. De melding/ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Pro-talk in staat is adequaat te reageren. De klant dient Pro-talk in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

11.2 Indien een klacht gegrond is en dienengaande tijdig is gereclameerd, zal Pro-talk de diensten/werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.3 Klachten als bedoeld in lid 1 schorten de betalingsverplichting van de klant niet op. De klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde diensten/opdrachten.

11.4 De psycholoog van Pro-talk, drs. F.M.E. Damen heeft zich verbonden aan het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Wanneer uw klacht niet met Pro-talk kan worden opgelost, kunt u met uw klacht terecht bij het NIP. U kunt bij het College van Toezicht, een onafhankelijk orgaan van het NIP, uw klacht indienen. Dit college toetst het beroepsmatig handelen van de psycholoog aan de regels van de beroepscode.

11.5 Indien van een gebrek/klacht niet tijdig melding wordt gemaakt, dan komt de klant geen recht meer toe op (her)uitvoering van de werkzaamheden, vervangende werkzaamheden, vergoeding of schadeloosstelling.

11.6 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Pro-talk daardoor gevallen, integraal voor rekening van de klant.

Artikel 12 – Geschillen

12.1 De rechter in de vestigingsplaats van Pro-talk is bij uitsluiting bevoegd van eventuele geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Pro-talk het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

12.2 Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 13 - Toepasselijk recht

13.1 Op alle overeenkomsten tussen de klant en Pro-talk waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing. Pro-talk zal haar rechten, daar waar zij zulks opportuun acht, in rechte handhaven bij de daartoe wettelijk bevoegde Nederlandse rechter

13.2 Voor zover de werkzaamheden van de opdracht werkzaamheden betreffen die vallen onder het vakgebied van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), waarbij Pro-talk is aangesloten (te weten drs. F.M.E. Damen), dan is Pro-talk tijdens de uitoefening van haar werk gehouden aan de bepalingen van deze beroepsvereniging. De klachtenregeling van het NIP is geldig voor zover een eventuele klacht valt onder de werkingssfeer van de klachtenregeling waarop door de klant of Pro-talk een beroep wordt gedaan.