Algemene voorwaarden

Anders ∞ gewoon bij Lowie

Versie 1.0 – september 2026

Lowie Claessens
Sleutelbloem 2
5754 SC Deurne
06-15726823
info@andersgewoonbijlowie.nl
KvK-nummer: [nog invullen]

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Anders ∞ gewoon bij Lowie en op overeenkomsten tussen Anders ∞ gewoon bij Lowie en een cliënt of opdrachtgever.

Onder cliënt wordt verstaan degene die de begeleiding ontvangt. Onder opdrachtgever wordt verstaan degene die de opdracht voor de begeleiding verstrekt en/of betaalt. Dit kan de cliënt zelf zijn, maar bijvoorbeeld ook een werkgever, gemeente of andere organisatie.

Wanneer een opdrachtgever niet dezelfde persoon is als de cliënt, worden vooraf afzonderlijke afspraken gemaakt over de begeleiding, vertrouwelijkheid en eventuele terugkoppeling aan de opdrachtgever.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand wanneer cliënt en Anders ∞ gewoon bij Lowie overeenstemming hebben bereikt over de begeleiding of wanneer een aangeboden traject, sessie of andere dienst is aanvaard.

Voor aanvang van de begeleiding worden waar nodig aanvullende afspraken vastgelegd in een begeleidingsovereenkomst.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor keuzes en beslissingen die tijdens en naar aanleiding van de begeleiding worden gemaakt. Anders ∞ gewoon bij Lowie heeft een inspanningsverplichting en geeft geen garantie op een bepaald resultaat.

3. Tarieven

De actuele tarieven staan vermeld op de website van Anders ∞ gewoon bij Lowie. Voor particuliere cliënten worden prijzen inclusief btw vermeld, tenzij de wet anders bepaalt.

Nieuwe tarieven gelden alleen voor nieuwe aankopen. Een prijswijziging heeft geen gevolgen voor reeds aangeschafte trajecten of strippenkaarten.

4. Facturering en betaling

Facturering vindt plaats via MyDiad.

Facturen hebben een betaaltermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

Wanneer een factuur niet binnen de betaaltermijn is betaald, ontvangt de cliënt of opdrachtgever eerst een betalingsherinnering.

Voordat bij een particuliere cliënt buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht, krijgt de cliënt de wettelijk vereiste termijn om alsnog zonder incassokosten te betalen. In de betreffende aanmaning wordt vermeld welke wettelijk toegestane incassokosten daarna verschuldigd kunnen worden.

5. Annuleren of verzetten van een afspraak

Een afspraak kan tot 24 uur vóór aanvang kosteloos worden geannuleerd of verzet.

Bij annulering binnen 24 uur vóór de afspraak of wanneer de cliënt zonder bericht niet verschijnt, kan het volledige bedrag van de gereserveerde sessie in rekening worden gebracht.

Wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden kan Anders ∞ gewoon bij Lowie hiervan afwijken.

Wanneer annuleren of verzetten regelmatig voorkomt of een terugkerend patroon wordt, kan dit onderwerp van gesprek worden om samen te bekijken hoe de begeleiding kan worden voortgezet.

6. Te laat komen

Wanneer een cliënt te laat komt, eindigt de sessie in beginsel op de oorspronkelijk afgesproken eindtijd. De gemiste tijd wordt niet automatisch ingehaald.

7. Annulering door Anders ∞ gewoon bij Lowie

Wanneer Anders ∞ gewoon bij Lowie een afspraak moet annuleren, wordt de cliënt zo snel mogelijk geïnformeerd en wordt in overleg een nieuwe afspraak gemaakt.

Voor een sessie die door Anders ∞ gewoon bij Lowie niet kan plaatsvinden, worden geen extra kosten in rekening gebracht.

8. Trajecten en voortijdig stoppen

Een cliënt kan besluiten een traject voortijdig te beëindigen.

Wanneer een cliënt een traject voortijdig beëindigt, worden de reeds gevolgde sessies afgerekend als losse sessies tegen het tarief voor een losse sessie dat gold op het moment waarop het traject werd aangeschaft. De trajectkorting vervalt.

Het aldus berekende bedrag wordt verrekend met het bedrag dat de cliënt reeds voor het traject heeft betaald. Een eventueel resterend tegoed wordt aan de cliënt terugbetaald. Wanneer na verrekening nog een bedrag verschuldigd is, wordt dit gefactureerd.

9. Strippenkaart

Een strippenkaart kan worden aangeschaft nadat een traject is afgerond.

De strippenkaart is 12 maanden geldig vanaf de datum van aankoop.

Na afloop van deze termijn vervallen niet-gebruikte sessies, tenzij er omstandigheden zijn die aanleiding geven om hiervan af te wijken.

Een prijswijziging heeft geen gevolgen voor een reeds aangeschafte strippenkaart.

10. Online begeleiding

Wanneer een sessie online plaatsvindt en zich technische problemen voordoen, proberen cliënt en Anders ∞ gewoon bij Lowie eerst de verbinding te herstellen.

Wanneer voortzetting van de sessie redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt in overleg bekeken hoe het resterende deel van de sessie wordt ingehaald of op een ander moment wordt voortgezet.

11. Overmacht en bijzondere omstandigheden

Wanneer een afspraak of verplichting door omstandigheden buiten de redelijke invloed van cliënt of Anders ∞ gewoon bij Lowie niet kan worden nagekomen, wordt in overleg gezocht naar een passende oplossing.

Bijzondere omstandigheden kunnen aanleiding zijn om van de normale afspraken over annulering, planning of geldigheid af te wijken.

Wanneer dergelijke situaties zich herhaaldelijk voordoen en de voortgang van de begeleiding beïnvloeden, wordt dit met elkaar besproken.

12. Vertrouwelijkheid en externe opdrachtgevers

Alles wat tijdens de begeleiding wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de privacyverklaring van Anders ∞ gewoon bij Lowie.

Informatie over de inhoud van de begeleiding wordt niet zonder geldige grondslag met anderen gedeeld.

Wanneer een werkgever, gemeente of andere organisatie opdrachtgever is, betekent dit niet automatisch dat deze recht heeft op inhoudelijke informatie over de begeleiding.

Vooraf wordt schriftelijk vastgelegd welke informatie eventueel aan de opdrachtgever mag worden teruggekoppeld, met welk doel en onder welke voorwaarden. Waar nodig worden deze afspraken opgenomen in een afzonderlijke overeenkomst tussen cliënt, opdrachtgever en Anders ∞ gewoon bij Lowie.

13. Aard van de begeleiding en verantwoordelijkheid

De begeleiding door Anders ∞ gewoon bij Lowie is gericht op persoonlijke ontwikkeling, zelfonderzoek en het onderzoeken van vragen, patronen, mogelijkheden en keuzes.

De begeleiding vervangt geen medische, psychologische of psychiatrische behandeling of andere zorg waarvoor een daarvoor bevoegde zorgprofessional nodig is.

Wanneer tijdens de begeleiding blijkt dat andere of aanvullende professionele hulp wenselijk is, kan dit met de cliënt worden besproken.

De cliënt blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes, beslissingen en handelen. Anders ∞ gewoon bij Lowie is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de overeengekomen begeleiding.

14. Aansprakelijkheid

Anders ∞ gewoon bij Lowie voert de begeleiding naar beste inzicht en vermogen en met de zorgvuldigheid die redelijkerwijs van de praktijk mag worden verwacht.

Wanneer Anders ∞ gewoon bij Lowie aansprakelijk is voor schade, geldt uitsluitend een beperking van aansprakelijkheid voor zover dit volgens de wet is toegestaan.

Niets in deze algemene voorwaarden beperkt aansprakelijkheid wanneer een dergelijke beperking op grond van de wet niet is toegestaan.

15. Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand

Wanneer een particuliere cliënt een overeenkomst op afstand sluit, bijvoorbeeld via internet, gelden de wettelijke regels voor bedenktijd en herroeping. Wanneer de cliënt wettelijk recht heeft op bedenktijd, bedraagt deze in beginsel 14 dagen.

Wanneer de cliënt verzoekt om de dienstverlening al tijdens de bedenktijd te laten beginnen, wordt daarvoor vooraf de wettelijk vereiste toestemming gevraagd. Bij herroeping nadat de dienstverlening op verzoek al is begonnen, kan het reeds uitgevoerde deel naar rato in rekening worden gebracht voor zover de wet dit toestaat.

Wanneer de dienstverlening binnen de bedenktijd volledig wordt uitgevoerd, vervalt het herroepingsrecht alleen wanneer aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.

16. Klachten

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening of begeleiding, wordt gevraagd eerst contact op te nemen met Anders ∞ gewoon bij Lowie om de situatie te bespreken. Dit kan telefonisch of per e-mail.

Wanneer de cliënt een formele klacht wil indienen, wordt deze schriftelijk ingediend via het daarvoor bestemde klachtformulier in MyDiad. Hierdoor kunnen de klacht, de reactie daarop en eventuele afspraken over de afhandeling zorgvuldig worden vastgelegd.

Anders ∞ gewoon bij Lowie probeert een klacht in eerste instantie in overleg met de cliënt op te lossen.

17. Wijziging van de algemene voorwaarden

Anders ∞ gewoon bij Lowie kan deze algemene voorwaarden wijzigen wanneer daar aanleiding toe bestaat.

Voor reeds aangegane trajecten en reeds aangeschafte strippenkaarten blijven de afspraken gelden die bij aankoop zijn overeengekomen, tenzij een wijziging noodzakelijk is vanwege wet- of regelgeving.

18. Toepasselijk recht

Op overeenkomsten met Anders ∞ gewoon bij Lowie is het Nederlandse recht van toepassing.

Wanneer een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan het worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de daarvoor geldende wettelijke regels.