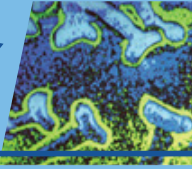


BrainExcel



Algemene voorwaarden



Artikel 1 - Begrippen

In deze voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- BrainExcel: de praktijk voor psychologische hulpverlening gevestigd in Amersfoort.
- Cliënt: de natuurlijke – of rechtspersoon die gebruikt maakt van de diensten van BrainExcel met wie een overeenkomst is gesloten en/of deelneemt aan sessies. De behandeling van een kind valt hier ook onder.
- Ouder/verzorger: de ouder en/of verzorger die ten behoeve van een kind een overeenkomst aangaat met BrainExcel.
- Kind: een minderjarige (tot 18 jaar) cliënt.
- Overeenkomst: de behandelovereenkomst tussen een cliënt en BrainExcel die betrekking heeft op een behandeling van de cliënt.
- Diensten: alle diensten zoals psychologische hulpverlening, coaching en neurofeedback die BrainExcel aanbiedt.
- Sessie: de gesprekken tussen BrainExcel en cliënt en/of kind.
- NIP: Nederlands Instituut van Psychologen, de beroepsvereniging van psychologen in Nederland.
- BIG: het BIG register van het ministerie van VWS waar zorgverleners die voldoen aan de wettelijke eisen en bevoegdheden, zich kunnen registreren.
- Zorgverzekeraar: de zorgverzekering waar de cliënt zijn zorgverzekering heeft afgesloten.
- Website: de website van BrainExcel: www.brainexcel.nl
- Algemene Voorwaarden: de onderstaande algemene voorwaarden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden BrainExcel

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle sessies, behandelingen, diensten alsmede op alle (rechts)verhoudingen tussen BrainExcel en cliënt of ouder/verzorger.
- Eventuele andere (Algemene) Voorwaarden worden door BrainExcel uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- De voorwaarden zijn ook van toepassing op de diensten waarvoor BrainExcel voor de uitvoering daarvan derden dient te betrekken.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling vervangen worden door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
- Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
- Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van de voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
- Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- Indien BrainExcel niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, dan heeft dit niet tot gevolg dat deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat BrainExcel het recht verliest om in andere gevallen de stipte naleving van deze Algemene voorwaarden te verlangen.
- BrainExcel is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met de cliënt besproken.

Artikel 3 - Hoe komt een overeenkomst tot stand? En intakegesprek

- Voordat gestart wordt met een behandeling resp. therapie vindt er tussen BrainExcel en cliënt of ouder/verzorger een intakegesprek plaats. Tijdens dit gesprek wordt, samen met de cliënt of ouder/verzorger, de hulpvraag in kaart gebracht. Vervolgens krijgt de cliënt of ouder/verzorger een advies ten aanzien van de mogelijkheden voor behandeling resp. therapie, met een voorstel voor behandeling.
- Indien de cliënt of ouder/verzorger een behandeling wenst zal er, samen met de cliënt of ouder/verzorger, een behandelplan worden opgesteld.
- BrainExcel is gerechtigd, zonder opgaaf van redenen een hulpvraag te weigeren.
- Alle gegevens, rapportages, adviezen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders hebben afgesproken.
- De behandeling kan pas worden gestart nadat door de cliënt aan BrainExcel is overhandigd: een verwijsbrief (indien nodig in verband met de vergoeding door zorgverzekeraar) van de huisarts, bedrijfsarts of medisch specialist, een ingevuld en ondertekend aanmeldingsformulier en indien gevraagd: een kopie van het identiteitsbewijs van de cliënt en zorgpasje van de zorgverzekeraar. De hiervoor vermelde verwijsbrief dient bij aanmelding niet ouder te zijn dan zes maanden.
- Cliënt moet rekening houden met eventuele wachttijden voor een intakegesprek en voor de start van een behandeling. Cliënt kan eventueel wachtlijstbemiddeling aanvragen bij zijn zorgverzekeraar.

Artikel 4 - Behandeling kinderen

- Bij de behandeling van een kind wordt de overeenkomst gesloten door de ouder, verzorger of voogd van het kind.
- Bij de behandeling van een kind geldt dat, indien van toepassing, beide in leven zijnde gezag hebbende ouders, pleegouder(s) of voogd(en) door schriftelijke ondertekening van het aanmeldingsformulier akkoord moeten gaan met de behandeling.
- De aanwezigheid van een ouder/verzorger bij een sessie wordt vooraf met BrainExcel besproken. Indien dit in het belang is van de behandeling kan BrainExcel bepalen dat aanwezigheid van de ouder/verzorger niet op prijs wordt gesteld.

Artikel 5 - Behandelingen en sessies

- Alle behandelingen en overeenkomsten worden door BrainExcel naar beste inzicht en vermogen uitgevoerd.
- Een sessie duurt circa 60 minuten.
- BrainExcel is gehouden aan de voor haar geldende beroepscode en de tuchtmaatregelen van het NIP c.q. van de Wet BIG. Indien de beroepscode dit vereist dan is BrainExcel gerechtigd de behandeling, therapie en/of werkwijze te wijzigen.
- BrainExcel zal, in overleg met de cliënt of ouder/verzorger, een schatting maken van het aantal benodigde sessies. Indien de sessies ingediend worden bij de zorgverzekering is het aantal voor vergoeding in aanmerking komende sessies gelimiteerd tot een maximum van twaalf sessies per kalenderjaar.
- BrainExcel kan niet garanderen dat zij met de therapieën, behandelingen, sessies en advies voortdurend het overeengekomen gewenste resultaat behaalt. Ten aanzien van het beoogde resultaat heeft BrainExcel een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De inspanningsverplichting houdt in dat BrainExcel niet kan garanderen dat de gewenste resultaten of verbeteringen (daadwerkelijk) behaald worden.
- Indien de goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist heeft BrainExcel het recht om werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.
- Bij aanvang of in het verloop van de behandeling kan BrainExcel een traject inzetten. Dit kan een kort,

- middellang of intensief behandeltraject worden (globaal maximaal resp. vijf, acht of twaalf sessies).
- Sessies vinden plaats in de praktijkruimten van BrainExcel. Indien een sessie plaatsvindt buiten de praktijkruimte dan heeft BrainExcel het recht om reis- en verblijfskosten in rekening te brengen.

Artikel 6 - Informatie en medewerking cliënt

- Cliënt of ouder/verzorger dient alle gegevens, materialen en informatie, waarvan BrainExcel aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan cliënt of ouder/verzorger redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de diensten, tijdig en juist aan BrainExcel te verstrekken.
- Indien cliënt of ouder/verzorger de benodigde of gevraagde gegevens, materialen of informatie niet, niet tijdig of niet juist aan BrainExcel verstrekt, dan heeft BrainExcel het recht de uitvoering van de overeenkomst en behandeling op te schorten en de uit vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen bij cliënt of ouder/verzorger.
- Cliënt of ouder/verzorger staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan BrainExcel verstrekte gegevens, materialen of informatie.
- Cliënt of ouder/verzorger draagt er zorg voor dat verstrekte gegevens, materialen of informatie vrij zijn van auteursrechten of andere eigendomsrechten. BrainExcel is te nimmer aansprakelijk voor materialen die niet vrij zijn van auteursrechten.
- Cliënt dient tijdig aanwezig te zijn op afspraken en sessies en zal zich gedurende de sessie volledig inzetten en zijn medewerking verlenen.

Artikel 7 - Annulering van afspraken en sessies

- Indien cliënt, om welke reden dan ook, niet in de gelegenheid is aanwezig te zijn op een afgesproken sessie of afspraak, dan dient cliënt of ouder/verzorger dit vroegtijdig, doch in ieder geval uiterlijk 48 uur van tevoren te melden bij BrainExcel.
- Het annuleren van sessies of afspraken kan telefonisch of per e-mail.
- Indien de afspraak of sessie niet binnen de in lid 1 gestelde termijn is geannuleerd dan kan BrainExcel kosten in rekening brengen voor de gereserveerde tijd.
- Dit artikel is ook van toepassing indien cliënt -zonder afmelding - niet verschijnt op een afspraak of sessie (no-show).
- Indien BrainExcel een afspraak of sessie annuleert wegens ziekte of een andere overmachtsituatie dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Bij overmacht kan BrainExcel niet aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 8 - Vergoeding zorgverzekeraar(s)

- BrainExcel heeft met de meeste ziektekostenverzekeraars een contract afgesloten. Dit betekent dat zij de behandelingen namens de cliënt declareert bij de zorgverzekeraar indien de behandelingen vergoed worden vanuit het basispakket. Indien cliënt ook aanvullend verzekerd is, kan het zijn dat hij meer behandelingen vergoed krijgt. Voor informatie hierover kan de cliënt terecht bij zijn eigen ziektekostenverzekeraar.
- BrainExcel beoordeelt of de behandelingen in aanmerking komen voor vergoeding door de zorgverzekeraar. Wanneer dit niet het geval is zal dit expliciet gecommuniceerd worden aan de cliënt.
- De cliënt is zelf verantwoordelijk om de vergoedingen en voorwaarden bij zijn zorgverzekeraar na te vragen.
- Wanneer de behandelingen in aanmerking komen voor vergoeding door de zorgverzekeraar dan zal

BrainExcel de declaraties ter vergoeding indienen bij de zorgverzekeraar van de cliënt. Cliënt moet rekening houden met het betalen van het eigen risico aan de zorgverzekeraar.

- De kosten van de niet verzekerde sessies worden bij de cliënt gedeclareerd. BrainExcel stuurt voor deze sessies facturen naar de klant.
- De behandeling van kinderen is particulier en wordt niet door de zorgverzekeraar vergoed. De Jeugdzorg valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente/regio van inwoning. BrainExcel heeft geen contract met de gemeente.
- Niet alle diagnoses/klachten worden door de zorgverzekeraar vergoed. Van vergoeding zijn uitgesloten: arbeidsgerelateerde klachten, aanpassingsstoornissen en relatietherapie. BrainExcel heeft geen invloed op de vergoedingen en voorwaarden van een zorgverzekeraar.
- Voor behandelingen en sessies die niet worden vergoed door de zorgverzekeraar geldt het uurtarief van BrainExcel. Deze behandelingen en sessies worden direct in rekening gebracht bij de cliënt of ouder/verzorger.

Artikel 9 - (voortijdige) Beëindiging, opzegging en ontbinding

- BrainExcel is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, te beëindigen of te ontbinden indien:
 - Cliënt of ouder/verzorger zijn verplichtingen niet of niet volledig nakomt;
 - BrainExcel na de overeengekomen afspraken kennis neemt van omstandigheden die haar een grond geven te vrezen dat cliënt of ouder/verzorger zijn verplichtingen niet of niet behoorlijk kan nakomen;
 - Eén van de partijen komt te overlijden;
 - BrainExcel haar onderneming staakt.
- Indien BrainExcel overgaat tot ontbinding dan zijn al haar vorderingen onmiddellijk opeisbaar.
- Schort BrainExcel de nakoming van haar verplichtingen op, dan behoudt zij haar aanspraken uit de wet.
- In geval van liquidatie, surseance van betaling of faillissement van de cliënt of ouder/verzorger, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor cliënt of ouder/verzorger niet vrijelijk over zijn vermogen beschikt, heeft BrainExcel het recht de diensten te staken zonder dat zij daarbij schadelijk is.

Artikel 10 - Wijzigen overeenkomst / behandeling

- Indien het noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen dan zullen partijen in onderling overleg tot aanpassingen of aanvullingen van de diensten overgaan.
- Wijziging of aanvulling is alleen mogelijk in overleg met en met instemming van BrainExcel.
- Zonder daarmee in gebreke te blijven kan BrainExcel een verzoek tot wijziging of aanvulling weigeren.
- Indien het noodzakelijk is om diensten of de werkzaamheden tussentijds te wijzigen door toedoen van de cliënt of ouder/verzorger, dan is BrainExcel gerechtigd de overeenkomst te wijzigen.
- Indien BrainExcel de overeenkomst niet kan nakomen ten gevolge van een omstandigheid die bij de aanvang van behandeling en/of overeenkomst niet bekend was, heeft BrainExcel het recht te vorderen dat de overeenkomst zodanig gewijzigd wordt, dat uitvoering mogelijk blijft.
- Indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van een omstandigheid die aan BrainExcel kan worden toegerekend, dan zal BrainExcel geen meerkosten in rekening brengen.
- Gelet op de aard van de dienstverlening is BrainExcel gebonden aan regels, richtlijnen, het beleid van derden, zoals –maar niet beperkt tot – BIG en NIP. Indien het voor de goede uitvoering van de overeenkomst, behandeling en/of therapie noodzakelijk is, heeft BrainExcel het recht om een behandeling en/of therapie te wijzigen.

Artikel 11 - Betaling en incassokosten bij niet onder de vergoeding vallende diensten

- Betaling van de facturen dient middels bank/giro overboeking ten gunste van een door BrainExcel aangewezen bankrekening te geschieden of contant na afloop van een sessie.
- Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum betaald te worden.
- Eventuele bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichtingen van de cliënt of ouder/verzorger niet op.
- Indien de cliënt niet tijdig betaalt, is cliënt van rechtswege in verzuim en heeft BrainExcel het recht, nadat zij cliënt of ouder/verzorger ten minste eenmaal heeft aangemaand om zonder nadere ingebrekestelling, vanaf de vervaldag tot op de dag van complete betaling, de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen over het gefactureerde bedrag.
- Alle in redelijkheid gemaakte kosten, ontstaan ten gevolg van buitengerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van de cliënt of ouder/verzorger. In ieder geval is de cliënt of ouder/verzorger incassokosten verschuldigd.
- Buitengerechtelijke kosten worden berekend in overeenstemming met hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.
- Indien BrainExcel hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van de cliënt of ouder/verzorger, evenals eventuele gemaakte gerechtelijke- en executiekosten.
- De cliënt of ouder/verzorger is over de verschuldigde incassokosten eveneens de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
- BrainExcel heeft een retentierecht op alle zich onder haar bevindende gegevens, papieren, goederen, materialen etc. tot aan het moment waarop de cliënt of ouder/verzorger al hetgeen hij aan BrainExcel verschuldigd is, heeft voldaan.
- Gedane betalingen strekken altijd ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst bij BrainExcel open staan.
- In geval liquidatie, faillissement, beslag en/of surseance van betaling van de cliënt of ouder/verzorger zijn alle vorderingen van BrainExcel op de cliënt onmiddellijk opeisbaar.
- Bij een betalingsachterstand is BrainExcel gerechtigd verdere behandeling op te schorten, totdat de cliënt of ouders/verzorgers aan hun betalingsverplichtingen hebben voldaan.
- In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn cliënten of ouders/verzorgers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

Artikel 12 - Klachten

- Een klacht over BrainExcel, sessie, behandeling of de factuur dient cliënt of ouder/verzorger binnen 1 maand na de sessie, behandeling resp. factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken bij BrainExcel.
- Indien de in lid 1 genoemde termijn verstreken is, dan worden de diensten, behandeling resp. de factuur geacht te zijn goedgekeurd en vervallen alle rechten ter zake.
- Een klacht wordt binnen 3 weken afgehandeld. Indien BrainExcel een langere tijd nodig heeft dan zal zij de cliënt of ouder/verzorger daarover informeren.
- Indien de klacht van cliënt of ouder/verzorger terecht is, heeft BrainExcel de mogelijkheid tussen aanpassing van de factuur, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de diensten, dan wel het geheel of gedeeltelijk opnieuw uitvoeren van de diensten.

- Bij onderling niet oplosbare klachten kan een beroep worden gedaan op de klachtenregeling van de beroepsvereniging NIP.

Artikel 13 - Vertrouwelijkheid

- Alle informatie voortvloeiende uit behandelingen en therapieën valt onder het beroepsgeheim waaraan BrainExcel zich dient te houden op grond van de beroepscode NIP en de Wet BIG.
- Zowel cliënt, ouder/verzorger als BrainExcel, verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar of uit ander bron verkregen hebben.
- Onder de geheimhouding valt geen informatie die al publiekelijk bekend is of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt.
- Indien overleg met derden, zoals maar niet beperkt tot leraar, basisschool, werkgever etc. van belang is, wordt altijd eerst schriftelijke toestemming gevraagd aan de cliënt of ouder/verzorger.
- BrainExcel kan eventuele opgedane kennis en ervaring voor andere doeleinden gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie over cliënt of ouder/verzorger ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

- Iedere aansprakelijkheid van BrainExcel is beperkt tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden bepaald is.
- BrainExcel is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook ontstaan, doordat BrainExcel is uitgegaan van door of namens de cliënt of ouder/verzorger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- BrainExcel sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de geboden diensten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van BrainExcel.
- BrainExcel is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook ontstaan doordat cliënt of ouder/verzorger niet de verwachte inzet tijdens de sessies heeft getoond. Hieronder valt ook het voortijdig door cliënt of ouder/verzorger afbreken of niet frequent deelnemen aan sessies.
- BrainExcel is alleen voor directe schade aansprakelijk. Onder directe schade wordt verstaan:
- Redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van BrainExcel te laten beantwoorden aan de gemaakte afspraken, voor zover deze aan BrainExcel kunnen worden toegerekend.
- Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de (directe) schade.
- Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
- BrainExcel is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder wordt verstaan:
 - Gederfde winst;
 - Gemiste besparingen;
 - Gevolgschade;
 - Reputatieschade;
 - Smartengeld;
 - Teleurgestelde verwachtingen;
 - Bedrijfs- of andersoortige stagnaties.
- Voor zover BrainExcel aansprakelijk is wegens het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de gemaakte afspraken is haar aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het maximale factuurbedrag. In ieder geval is de aansprakelijkheid van BrainExcel beperkt tot het bedrag ter uitkering van de verzekeraar in het voorkomend geval.
- Elke aansprakelijkheid van BrainExcel vervalft na 1 jaar. Bij gebreke hiervan vervalft ieder recht op schadevergoeding.

- BrainExcel is niet aansprakelijk indien sprake is van overmacht.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van BrainExcel.

Artikel 15 - Overmacht

- Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling.
- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor zijn niet in staat zijn hun verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van BrainExcel, haar leveranciers en overige derden daarbij inbegrepen.
- BrainExcel heeft het recht, gedurende de periode dat de overmacht duurt haar verplichtingen op te schorten. Indien deze periode langer dan 1 maand duurt, dan is zowel de cliënt als BrainExcel gerechtigd de overeenkomst te beëindigen zonder verplichting tot vergoeding van de geleden schade aan de andere partij. Indien bovenbedoelde situatie intreedt als de overeenkomst gedeeltelijk uitgevoerd is, dan heeft BrainExcel het recht om het reeds nagekomen gedeelte separaat te factureren. De cliënt is dan verplicht deze factuur te voldoen.
- BrainExcel is niet verantwoordelijk voor overmachtsituaties zoals stakingen bij de postdienst of telefoondienst of stroomuitval.
- BrainExcel is niet verantwoordelijk indien zij diensten niet tijdig of volledig kan uitvoeren door oorzaken die gelegen zijn bij onder andere, maar niet beperkt tot, Google of social media websites.

Artikel 16 - Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien een cliënt of ouder/verzorger woonachtig is in het buitenland.
- De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- Alle geschillen tussen partijen zullen eerst onderling beslecht worden, alvorens zij voorgelegd worden aan de beroepsvereniging NIP en/of de bevoegde rechter.
- Geschillen tussen BrainExcel en een cliënt of ouder/verzorger waarover niet in onderling overleg en na tussenkomst van de beroepsvereniging NIP een oplossing kan worden bereikt, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de bevoegde rechter.
- Partijen hebben het recht het geschil voor te leggen aan een onafhankelijk(e) arbitrage instituut of mediator.