# ALGEMENE VOORWAARDEN

Praktijk mensenzaken | Conceptversie 1.0 | 8 oktober 2026

## Artikel 1 – Bedrijfsgegevens

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening en verkoop van producten door Praktijk mensenzaken, eenmanszaak, KvK 67155588, Molstraat 23, Middelburg, e-mail hallo@rachelleverhage.nl, website www.rachelleverhage.nl.

Praktijk mensenzaken wordt hierna 'de praktijk' genoemd. De afnemer wordt aangeduid als 'cliënt' of 'opdrachtgever'.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor afspraken, offertes, overeenkomsten, behandelingen, coaching, contentopdrachten en digitale producten.

2. De voorwaarden worden vóór of bij het sluiten van een overeenkomst beschikbaar gesteld op een manier waarop de afnemer deze kan bewaren.

3. Afwijkingen gelden alleen als zij schriftelijk zijn overeengekomen. Indien een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen van kracht.

4. Dwingendrechtelijke consumentenrechten gaan altijd voor.

## Artikel 3 – Dienstverlening

1. De praktijk biedt massage, cupping, vrouwencoaching, relatiecoaching, contentcreatie en digitale producten aan.

2. Behandelingen en coaching zijn bedoeld voor volwassenen vanaf 18 jaar.

3. De inhoud, duur en prijs worden vooraf bekendgemaakt via de website, boekingsbevestiging, offerte of overeenkomst.

## Artikel 4 – Afspraken en reserveringen

1. Een afspraak is definitief na bevestiging door de praktijk.

2. Bij te laat verschijnen kan de gereserveerde tijd worden verkort zonder automatisch recht op prijsvermindering.

3. Bij noodzakelijke verplaatsing door de praktijk wordt een nieuw tijdstip aangeboden. Is dat niet mogelijk, dan wordt een vooruitbetaling voor de niet-geleverde dienst terugbetaald.

4. De praktijk kan een sessie weigeren of beëindigen bij onveilig, intimiderend of grensoverschrijdend gedrag.

## Artikel 5 – Annulering en niet verschijnen

1. Losse afspraken voor massage, cupping en coaching kunnen tot 24 uur vóór aanvang kosteloos worden geannuleerd of verplaatst.

2. Bij annulering binnen 24 uur of niet verschijnen kan de praktijk 50% van de afgesproken prijs rekenen, voor zover redelijk en wettelijk toegestaan.

3. Daarbij wordt rekening gehouden met gereserveerde tijd, aantoonbare schade, bespaarde kosten en de mogelijkheid de tijd opnieuw in te plannen.

4. Annuleren kan via hallo@rachelleverhage.nl. Bij bijzondere omstandigheden wordt naar een redelijke oplossing gezocht.

5. Voor trajecten, pakketten en zakelijke opdrachten kunnen vooraf schriftelijk andere annuleringsafspraken worden gemaakt.

6. Dit artikel beperkt geen wettelijk herroepingsrecht.

## Artikel 6 – Tarieven en betaling

1. Tarieven worden vooraf bekendgemaakt. Consumentenprijzen zijn inclusief toepasselijke btw, tenzij een wettelijke vrijstelling geldt.

2. Losse particuliere behandelingen en coachingssessies worden direct na afloop betaald, tenzij anders afgesproken.

3. Digitale producten worden doorgaans vooraf betaald. Zakelijke opdrachten volgen de betalingstermijn van de offerte of opdrachtbevestiging.

4. Bij te late betaling gelden uitsluitend wettelijk toegestane rente en incassokosten, met de verplichte kosteloze aanmaning voor consumenten.

5. Prijswijzigingen gelden niet met terugwerkende kracht voor bevestigde overeenkomsten, behoudens geldige wettelijke of contractuele grondslag.

## Artikel 7 – Massage en cupping

1. De praktijk werkt met aandacht voor hygiëne, veiligheid, professionaliteit en persoonlijke grenzen.

2. Vooraf kan een intake plaatsvinden. De cliënt wordt gevraagd relevante informatie te verstrekken over bijvoorbeeld medicatie, zwangerschap, huidproblemen, operaties en medische aandoeningen.

3. De praktijk beoordeelt of behandeling verantwoord is en kan adviseren eerst een arts te raadplegen.

4. Cupping kan tijdelijke huidverkleuringen, gevoeligheid of andere huidreacties veroorzaken. Hierover wordt vooraf geïnformeerd.

5. Behandeling vindt plaats met toestemming van de cliënt, die deze toestemming op elk moment kan intrekken.

6. Massage en cupping vervangen geen noodzakelijke medische diagnostiek of behandeling. Specifieke resultaten worden niet gegarandeerd.

7. De praktijk kan een behandeling uitstellen, aanpassen of weigeren om veiligheidsredenen.

## Artikel 8 – Vrouwencoaching

1. Vrouwencoaching ondersteunt persoonlijke ontwikkeling, bewustwording en het onderzoeken van patronen, relaties, grenzen en keuzes.

2. De praktijk biedt begeleiding en reflectie, maar neemt geen persoonlijke beslissingen over van de cliënt.

3. Coaching vervangt geen noodzakelijke medische, psychiatrische of psychologische behandeling.

4. Bij hulpvragen buiten de deskundigheid van de praktijk kan doorverwijzing worden geadviseerd.

5. Een specifiek resultaat wordt niet gegarandeerd.

## Artikel 9 – Relatiecoaching

1. Relatiecoaching is gericht op communicatie, wederzijds begrip en inzicht in relatiepatronen.

2. De praktijk streeft naar een veilige gespreksomgeving en kiest niet automatisch partij.

3. Beide partners blijven verantwoordelijk voor eigen keuzes; relatieherstel wordt niet gegarandeerd.

4. Wanneer één partner stopt, wordt besproken of en hoe het traject kan worden afgerond.

5. Gezamenlijk gedeelde informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Voor individuele gesprekken binnen een gezamenlijk traject worden vooraf afspraken gemaakt over vertrouwelijkheid en het

delen van informatie.

6. Bij signalen van geweld, dwang of ernstige onveiligheid kan gezamenlijke coaching worden onderbroken of beëindigd en passende hulp worden geadviseerd.

## Artikel 10 – Vertrouwelijkheid en privacy

1. De praktijk behandelt persoonlijke informatie zorgvuldig en vertrouwelijk en verwerkt persoonsgegevens conform de AVG.

2. Bijzondere persoonsgegevens, waaronder gezondheidsgegevens, worden met extra zorg verwerkt.

3. Informatie wordt alleen gedeeld op basis van een geldige rechtsgrond of wettelijke verplichting.

4. Bewaartermijnen volgen de toepasselijke wet of, waar geen specifieke termijn geldt, de noodzakelijke bewaartermijn.

5. Een afzonderlijke privacyverklaring licht verwerking, beveiliging, bewaartermijnen en privacyrechten toe.

6. Herkenbare verhalen, foto's of video's van cliënten worden niet zonder passende toestemming voor publiciteit gebruikt.

7. Vertrouwelijkheid kent wettelijke uitzonderingen en zwaarwegende, juridisch gerechtvaardigde situaties.

## Artikel 11 – Contentcreatie en zakelijke opdrachten

1. Werkzaamheden, tarieven, planning en revisierondes worden vooraf overeengekomen.

2. De opdrachtgever levert benodigde informatie en materialen tijdig aan. Vertraging kan de planning beïnvloeden.

3. De praktijk voert opdrachten zorgvuldig en professioneel uit, maar garandeert geen bereik, verkoop, zoekmachineposities of campagneprestaties.

4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen blijven auteursrechten op oorspronkelijk gecreëerd werk bij de praktijk. Na volledige betaling ontvangt de opdrachtgever het overeengekomen gebruiksrecht.

5. Overdracht van auteursrechten vereist een afzonderlijke schriftelijke akte.

6. De opdrachtgever staat in voor rechtmatig gebruik van aangeleverde materialen en controleert aangeleverde informatie en definitieve content vóór publicatie.

7. Portfolio-publicatie gebeurt uitsluitend als dit contractueel is toegestaan en geen rechten of vertrouwelijkheid schendt.

## Artikel 12 – Digitale producten

1. Digitale producten omvatten bijvoorbeeld e-books, werkboeken, downloads en online oefeningen.

2. Prijs en leveringswijze worden vóór aankoop duidelijk vermeld. Levering vindt plaats volgens de aankoopinformatie, doorgaans na betaling.

3. De koper krijgt een persoonlijk, niet-exclusief gebruiksrecht, tenzij anders overeengekomen.

4. Kopiëren, doorverkopen, openbaar verspreiden of commercieel exploiteren zonder toestemming is niet toegestaan, behoudens wettelijke uitzonderingen.

5. Bij online aankoop gelden wettelijke herroepingsrechten. Voor direct geleverde digitale inhoud kan het herroepingsrecht uitsluitend vervallen indien aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder uitdrukkelijke instemming, erkenning van verlies van het recht en vereiste bevestiging.

6. Digitale producten vervangen geen individuele medische of psychologische begeleiding. Wettelijke conformiteitsrechten blijven gelden.

## Artikel 13 – Online dienstverlening en herroepingsrecht

1. Geschikte diensten kunnen online worden geleverd. De cliënt zorgt voor een geschikte verbinding en rustige, veilige omgeving.

2. Bij technische problemen wordt een passende oplossing gezocht.

3. Bij consumentenovereenkomsten op afstand of buiten de verkoopruimte geldt het wettelijke herroepingsrecht voor zover geen uitzondering van toepassing is.

4. Begint een dienst tijdens de bedenktijd op uitdrukkelijk verzoek van de consument, dan kan bij rechtsgeldige herroeping onder wettelijke voorwaarden een evenredige vergoeding verschuldigd zijn.

5. De praktijk informeert vóór het sluiten van de overeenkomst over het toepasselijke herroepingsrecht en verstrekt waar vereist een modelformulier.

6. Annuleringsafspraken beperken wettelijke herroepingsrechten niet.

## Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. De praktijk handelt zorgvuldig en volgens toepasselijke professionele normen en wetgeving.

2. De praktijk is aansprakelijk voor schade voor zover die volgens de wet aan haar kan worden toegerekend.

3. Het achterhouden van relevante veiligheidsinformatie kan, voor zover wettelijk toegestaan, worden meegewogen bij de beoordeling van aansprakelijkheid.

4. Geen specifiek resultaat wordt gegarandeerd tenzij uitdrukkelijk een resultaatsverplichting is overeengekomen.

5. Wettelijk niet-uitsluitbare aansprakelijkheid blijft volledig bestaan. Eventuele beperkingen voor zakelijke opdrachten moeten afzonderlijk, redelijk en rechtsgeldig worden overeengekomen.

## Artikel 15 – Klachten

1. Klachten kunnen schriftelijk worden gemeld via hallo@rachelleverhage.nl.

2. De praktijk bevestigt ontvangst en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen 14 dagen. Als meer tijd nodig is, wordt dit meegedeeld.

3. Klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

4. Voor zover de Wkkgz van toepassing is, gelden de wettelijke klachtenprocedure, toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris en aansluiting bij een erkende geschilleninstantie.

5. Wettelijke rechten om een bevoegde rechter of instantie te benaderen blijven behouden.

## Artikel 16 – Overmacht

1. Bij omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van de praktijk die nakoming verhinderen, worden betrokkenen zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

2. Partijen zoeken waar mogelijk naar verplaatsing of een aangepaste planning.

3. Wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, worden de gevolgen volgens de toepasselijke wet afgewikkeld.

## Artikel 17 – Wijziging van voorwaarden

1. De praktijk kan voorwaarden aanpassen voor toekomstige overeenkomsten.

2. Op bestaande overeenkomsten blijven in beginsel de bij het sluiten geldende voorwaarden van toepassing.

3. Wijziging tijdens een lopende overeenkomst vereist een geldige wettelijke of contractuele grondslag en moet redelijk zijn.

4. De actuele versie is beschikbaar via de website.

## Artikel 18 – Toepasselijk recht

1. Nederlands recht is van toepassing, onverminderd eventuele dwingende consumentenbescherming.

2. Partijen proberen geschillen eerst in overleg op te lossen.

3. Zo nodig wordt het geschil voorgelegd aan de wettelijk bevoegde rechter of toepasselijke geschilleninstantie.

Praktijk mensenzaken · Molstraat 23, Middelburg · KvK 67155588 · hallo@rachelleverhage.nl