Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities en bedrijfsgegevens

1.1 Praktijk Hodã

Praktijk Hodã, een eenmanszaak van Houda Khiraoui, gevestigd in Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74655272, is de onderneming die deze algemene voorwaarden hanteert en diensten en producten aanbiedt op het gebied van coaching, persoonlijke ontwikkeling en emotioneel welzijn.

1.2 Cliënt

De persoon die een overeenkomst aangaat met Praktijk Hodã voor het volgen van een individueel traject of groepstraject.

1.3 Klant

De persoon die bij Praktijk Hodã een online cursus of digitaal product aanschaft.

1.4 Diensten

Alle vormen van individuele begeleiding, coaching, trainingen, groepstrajecten en overige diensten die Praktijk Hodã aanbiedt.

1.5 Digitale producten

Alle digitale materialen die Praktijk Hodã aanbiedt, waaronder online cursussen, video's, werkboeken, oefeningen en andere digitale inhoud.

1.6 Overeenkomst

De afspraak tussen Praktijk Hodã en de cliënt of klant over de levering van een dienst of product, inclusief de daarbij behorende voorwaarden.

1.7 Online leeromgeving

De digitale leeromgeving van Praktijk Hodã waarin cliënten en klanten toegang kunnen krijgen tot aangeschafte online cursussen, oefeningen en andere materialen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, diensten, trajecten, online cursussen en digitale producten van Praktijk Hodã, evenals op alle overeenkomsten die hieruit voortvloeien.

2.2 Voordat een overeenkomst wordt aangegaan, krijgt de cliënt of klant de gelegenheid om kennis te nemen van deze algemene voorwaarden. Bij online aankopen worden de voorwaarden beschikbaar gesteld op een manier waarop deze kunnen worden opgeslagen en later opnieuw kunnen worden geraadpleegd.

2.3 Een overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt of klant zich aanmeldt voor een dienst of product en Praktijk Hodã deze aanmelding bevestigt, of wanneer een bestelling via de website succesvol is afgerond.

2.4 Eventuele aanvullende afspraken of afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze vooraf schriftelijk tussen Praktijk Hodã en de cliënt of klant zijn overeengekomen.

2.5 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende diensten, vervolgtrajecten en nieuwe aankopen, voor zover zij bij het aangaan van de betreffende overeenkomst van toepassing zijn verklaard.

2.6 Wanneer een bepaling uit deze algemene voorwaarden in strijd is met dwingend toepasselijk recht, blijven de wettelijke rechten van de cliënt of klant gelden. De overige bepalingen blijven zoveel mogelijk van kracht.

Artikel 3 – Tarieven en betaling

3.1 De tarieven voor de diensten, trajecten, online cursussen en digitale producten van Praktijk Hodã worden vooraf bekendgemaakt via de website, een offerte of een schriftelijke overeenkomst. Alle vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.2 Praktijk Hodã behoudt zich het recht voor om haar tarieven te wijzigen. Tariefwijzigingen hebben geen invloed op overeenkomsten die al zijn afgesloten, tenzij hierover vooraf andere rechtsgeldige afspraken zijn gemaakt.

3.3 Betaling vindt plaats via de betaalmogelijkheden die Praktijk Hodã aanbiedt of op basis van een factuur. Bij betaling op factuur geldt een betalingstermijn van 7 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.4 De beschikbare betaalmogelijkheden en eventuele termijnbetalingen kunnen per traject of product verschillen en worden vooraf op de website vermeld. Wanneer betaling in termijnen wordt aangeboden, vindt deze plaats via automatische incasso op de vooraf overeengekomen betaalmomenten. De cliënt of klant geeft hiervoor toestemming en is verantwoordelijk voor voldoende saldo op de opgegeven bankrekening. Het niet kunnen uitvoeren van een automatische incasso ontslaat de cliënt of klant niet van de verplichting om de overeengekomen termijnen te betalen.

3.5 Wanneer een betaling niet tijdig wordt voldaan, ontvangt de cliënt of klant een betalingsherinnering en de gelegenheid om het openstaande bedrag alsnog te betalen. Indien betaling daarna uitblijft, kan Praktijk Hodã wettelijke rente en eventuele incassokosten in rekening brengen, met inachtneming van de wettelijke regels.

3.6 Praktijk Hodã behoudt zich het recht voor om bij uitblijvende betaling de uitvoering van diensten of toegang tot digitale producten tijdelijk op te schorten, voor zover dit wettelijk is toegestaan. De cliënt of klant wordt hierover vooraf geïnformeerd.

Artikel 4 – Individuele trajecten

4.1 De individuele trajecten van Praktijk Hodã zijn gericht op het ondersteunen van persoonlijke ontwikkeling en het bevorderen van emotioneel en mentaal welzijn. Hierbij kan onder andere gebruik worden gemaakt van Emotional Freedom Techniques (EFT) en andere passende coachingsmethoden.

4.2 Praktijk Hodã voert de begeleiding naar beste inzicht en vermogen uit, met zorgvuldigheid, professionaliteit en respect voor de persoonlijke grenzen van de cliënt. Hierbij worden de ethische richtlijnen en gedragsregels van EFT International gevolgd. Er is sprake van een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Er kunnen daarom geen garanties worden gegeven over specifieke resultaten.

4.3 Voorafgaand aan het traject ontvangt de cliënt informatie over de inhoud, het aantal sessies, de duur, de tarieven en de werkwijze. De afspraken die hierover worden gemaakt, vormen onderdeel van de overeenkomst.

4.4 De begeleiding vindt online plaats, tenzij bij het betreffende traject op de website anders is aangegeven of met cliënt schriftelijk anders is overeengekomen.

4.5 Van de cliënt wordt verwacht dat zij actief betrokken is bij haar eigen begeleiding. Dit houdt onder andere in dat zij bereid is tot zelfreflectie, open communicatie en het uitvoeren van eventuele oefeningen of opdrachten tussen de sessies. De cliënt bepaalt zelf welke persoonlijke ervaringen zij tijdens de begeleiding wil delen.

4.6 Praktijk Hodã biedt begeleiding binnen haar eigen deskundigheid en professionele mogelijkheden. Wanneer tijdens een traject blijkt dat aanvullende of andere professionele ondersteuning wenselijk is, wordt dit met de cliënt besproken.

Artikel 5 – Online groepstrajecten

5.1 Dit artikel is van toepassing op alle online groepstrajecten die Praktijk Hodã aanbiedt. De groepstrajecten zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling, het vergroten van zelfinzicht en het ondersteunen van emotioneel en mentaal welzijn. Hierbij kan onder andere gebruik worden gemaakt van Emotional Freedom Techniques (EFT) en andere passende coachingsmethoden.

5.2 Voorafgaand aan de aanmelding ontvangt de cliënt informatie over de inhoud, duur, groepsgrootte, tarieven, data en werkwijze van het betreffende groepstraject. Deze informatie wordt vermeld op de website of op een andere schriftelijke wijze beschikbaar gesteld.

5.3 Deelname aan een groepstraject is persoonlijk en kan niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Hodã aan iemand anders worden overgedragen.

5.4 De groepstrajecten hebben een interactief karakter. Van cliënten wordt verwacht dat zij actief deelnemen aan de bijeenkomsten, oefeningen en groepsgesprekken. Iedere cliënt bepaalt zelf welke persoonlijke ervaringen zij wil delen. Het bespreken van ingrijpende of traumatische gebeurtenissen is niet verplicht.

5.5 Tijdens livebijeenkomsten wordt van cliënten verwacht dat zij hun camera in beginsel ingeschakeld houden, zodat Praktijk Hodã zicht heeft op hun deelname en reacties tijdens de oefeningen. Wanneer dit door bijzondere omstandigheden of technische problemen niet mogelijk is, wordt hierover in overleg een passende oplossing gezocht.

5.6 Alle cliënten zijn verplicht om zorgvuldig en vertrouwelijk om te gaan met persoonlijke informatie die andere groepsleden tijdens de bijeenkomsten delen. Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming beeld- of geluidsopnames te maken, persoonlijke informatie van andere cliënten met derden te delen of anderen toegang te geven tot de groepsbijeenkomsten.

5.7 Praktijk Hodã behoudt zich het recht voor om een cliënt aan te spreken op gedrag dat de veiligheid, vertrouwelijkheid of het verloop van het groepstraject verstoort. Wanneer sprake is van ernstig of herhaald grensoverschrijdend gedrag, kan Praktijk Hodã besluiten de deelname voortijdig te beëindigen. De eventuele financiële gevolgen hiervan worden beoordeeld volgens artikel 7 van deze algemene voorwaarden.

5.8 De data en tijden van de livebijeenkomsten worden vooraf bekendgemaakt. Wanneer een cliënt niet aanwezig kan zijn, bestaat er geen automatisch recht op een vervangende individuele bijeenkomst of terugbetaling.

5.9 Wanneer dit onderdeel is van het betreffende groepstraject, stelt Praktijk Hodã aanvullende oefeningen, werkboeken, samenvattingen of opnames beschikbaar via de online leeromgeving. Welke materialen beschikbaar worden gesteld en hoelang deze toegankelijk blijven, wordt vooraf bij het betreffende aanbod vermeld.

Artikel 6 – Online cursussen en digitale producten

6.1 Dit artikel is van toepassing op alle online cursussen en digitale producten die Praktijk Hodã aanbiedt, waaronder video's, werkboeken, oefeningen en andere digitale materialen.

6.2 Voorafgaand aan de aankoop ontvangt de klant informatie over de inhoud, prijs, toegang en eventuele gebruiksduur van de online cursus of het digitale product. Deze informatie wordt vermeld op de betreffende aanbod- of betaalpagina.

6.3 Na succesvolle afronding van de bestelling en betaling ontvangt de klant toegang tot de aangeschafte online cursus of het digitale product, tenzij bij het betreffende aanbod een andere leveringsdatum of betalingsregeling is vermeld. De toegang tot online cursussen en digitale materialen is in principe voor onbepaalde tijd, tenzij op de betreffende aanbodpagina een andere toegangsduur is aangegeven.

6.4 Wanneer een online cursus of digitaal product via de online leeromgeving van Praktijk Hodã wordt aangeboden, ontvangt de klant hiervoor persoonlijke toegang. De klant is verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met haar inloggegevens en mag deze niet met derden delen.

6.5 De aangeschafte online cursussen en digitale producten zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik. Het is niet toegestaan om materialen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktijk Hodã te kopiëren, verspreiden, doorverkopen, openbaar te maken of voor commerciële doeleinden te gebruiken, behoudens wat wettelijk is toegestaan.

6.6 Praktijk Hodã spant zich in om de online leeromgeving en digitale materialen naar behoren beschikbaar te stellen. Tijdelijke onderbrekingen kunnen voorkomen door onderhoud, technische storingen of omstandigheden buiten de invloed van Praktijk Hodã. Waar mogelijk wordt gezocht naar een passende oplossing.

6.7 Praktijk Hodã behoudt zich het recht voor om online cursussen en digitale materialen te actualiseren, verbeteren of aan te vullen. Wijzigingen mogen geen afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de klant of aan de wezenlijke kenmerken van het aangeschafte product.

6.8 De klant is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing van de aangeboden informatie, oefeningen en materialen. Praktijk Hodã kan geen specifieke persoonlijke resultaten garanderen.

6.9 Het herroepingsrecht, eventuele annuleringen en de voorwaarden voor terugbetaling worden geregeld in artikel 7 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 7 – Herroepingsrecht, annulering en beëindiging

7.1 **Wettelijk herroepingsrecht**

Wanneer een cliënt of klant als consument op afstand een overeenkomst aangaat met Praktijk Hodã, geldt in beginsel een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.

Bij individuele trajecten en groepstrajecten begint deze termijn op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.

7.2 Gebruikmaken van het herroepingsrecht

De cliënt of klant kan binnen de wettelijke herroepingstermijn de overeenkomst herroepen door dit kenbaar te maken via contact@praktijkhoda.nl. Hiervoor hoeft geen reden te worden opgegeven.

Bij een geldige herroeping worden de ontvangen betalingen binnen 14 dagen na de herroepingsmelding terugbetaald, overeenkomstig de wettelijke regels.

Wanneer op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt al tijdens de herroepingstermijn met de begeleiding is begonnen, kan een wettelijk toegestane evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor de reeds geleverde diensten.

7.3 Online cursussen en digitale producten

Bij online cursussen en digitale producten die direct digitaal worden geleverd, kan het wettelijke herroepingsrecht vervallen zodra de levering begint, mits de klant vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met directe levering, heeft erkend daarmee haar herroepingsrecht te verliezen en hiervan de wettelijk vereiste bevestiging heeft ontvangen.

Wanneer een cliënt een traject voortijdig beëindigt, vervalt de toegang tot online cursussen en digitale materialen die uitsluitend als onderdeel van dat traject beschikbaar zijn gesteld, tenzij het volledige trajectbedrag is voldaan en de afgesproken toegangsduur nog loopt, of schriftelijk anders is overeengekomen.

Overige wettelijke rechten van de klant of cliënt blijven behouden.

7.4 Annulering vóór de start van een traject

Wanneer een cliënt een individueel traject of groepstraject wil annuleren, gelden na afloop van de wettelijke herroepingstermijn de volgende annuleringskosten:

- Meer dan 14 dagen vóór de geplande startdatum: 30% van de overeengekomen trajectprijs.
- Binnen 14 dagen vóór de geplande startdatum: 50% van de overeengekomen trajectprijs.

Deze percentages gelden als vooraf vastgestelde uitgangspunten voor een redelijke vergoeding wegens onder andere gereserveerde capaciteit, voorbereiding en mogelijke inkomstenderving. Praktijk Hodã brengt geen hogere annuleringsvergoeding in rekening dan waarop zij volgens de toepasselijke wettelijke regels recht heeft.

7.5 Voortijdige beëindiging van een traject

Wanneer een cliënt na de start van een traject besluit de begeleiding voortijdig te beëindigen, wordt de financiële afwikkeling bepaald op basis van de reeds geleverde diensten en de omstandigheden van de beëindiging.

Praktijk Hodã hanteert hierbij als uitgangspunt een vergoeding van 70% van het totale trajectbedrag, voor zover deze vergoeding redelijk en wettelijk toegestaan is.

Bij het bepalen van de uiteindelijke vergoeding wordt rekening gehouden met de persoonlijke voorbereiding, uitgevoerde sessies, verstrekte digitale materialen, gereserveerde capaciteit en eventueel aantoonbaar inkomstenverlies.

Reeds betaalde bedragen worden hiermee verrekend. Wanneer de toepasselijke wettelijke regels aanleiding geven tot een lagere vergoeding, wordt deze overeenkomstig aangepast.

7.6 Uitstellen of hervatten van een traject

Wanneer een cliënt om persoonlijke redenen een traject wil uitstellen of een reeds gestart traject tijdelijk wil onderbreken, kan zij dit in overleg met Praktijk Hodã bespreken.

Bij akkoord op het uitstel wordt een aanvullende schriftelijke overeenkomst opgesteld waarin de afspraken tussen cliënt en Praktijk Hodã worden vastgelegd.

Het traject kan binnen maximaal 12 maanden na de oorspronkelijke aankoopdatum worden gestart of hervat. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het tijdig contact opnemen met Praktijk Hodã om het traject binnen deze termijn te starten of voort te zetten. De precieze startdatum is afhankelijk van de beschikbaarheid van Praktijk Hodã.

Bij groepstrajecten dient de cliënt er rekening mee te houden dat deze slechts enkele keren per jaar worden aangeboden. Een groepstraject kan niet worden omgezet naar een individueel traject.

Door ondertekening van de aanvullende uitstelovereenkomst bevestigt de cliënt dat zij op eigen verzoek kiest voor uitstel van het traject, met behoud van toegang tot het bijbehorende cursusmateriaal. De cliënt aanvaardt dat het overeengekomen uitstel en het ongebruikt verstrijken van de termijn van twaalf maanden op zichzelf geen recht geven op terugbetaling van het trajectbedrag.

7.7 Beëindiging door Praktijk Hodã

Praktijk Hodã kan een traject voortijdig beëindigen wanneer sprake is van zwaarwegende omstandigheden, zoals ernstig of herhaald grensoverschrijdend gedrag, een ernstige verstoring van de groepsveiligheid of het structureel niet nakomen van wezenlijke afspraken. Wanneer de omstandigheden dit toelaten, wordt de cliënt eerst op het probleem gewezen en krijgt zij de gelegenheid dit te herstellen.

De financiële gevolgen worden bepaald aan de hand van de reden voor beëindiging, de reeds geleverde diensten en de toepasselijke wettelijke regels. Hierbij kan, voor zover passend en wettelijk toegestaan, worden aangesloten bij de vergoedingsregeling uit artikel 7.4 en 7.5.

7.8 Wanneer Praktijk Hodã een traject niet kan voortzetten

Wanneer Praktijk Hodã door ziekte of andere onvoorziene omstandigheden niet in staat is om een overeengekomen traject voort te zetten, wordt waar mogelijk een passende oplossing aangeboden, zoals het verplaatsen van sessies of bijeenkomsten.

Wanneer voortzetting van het traject niet mogelijk blijkt, heeft de cliënt recht op een passende financiële afwikkeling van de nog niet geleverde onderdelen.

Bij overlijden of blijvende arbeidsongeschiktheid van de eigenaresse van Praktijk Hodã kan het traject worden beëindigd. De cliënt heeft in dat geval recht op terugbetaling van het bedrag dat betrekking heeft op de nog niet geleverde begeleiding, rekening houdend met de reeds uitgevoerde sessies, voorbereidingen en beschikbaar gestelde cursusmaterialen.

Artikel 8 – Geheimhouding, privacy en intellectueel eigendom

8.1 Vertrouwelijkheid

Praktijk Hodã behandelt alle persoonlijke informatie die een cliënt tijdens een traject deelt vertrouwelijk. Informatie over persoonlijke ervaringen, hulpvragen en de inhoud van sessies wordt niet zonder toestemming met derden gedeeld.

8.2 Privacy en persoonsgegevens

Praktijk Hodã verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en volgens de geldende privacywetgeving (AVG). Meer informatie over welke gegevens worden verwerkt, waarvoor deze worden gebruikt en hoelang ze worden bewaard, staat in de privacyverklaring op www.praktijkhoda.nl.

8.3 Vertrouwelijkheid bij groepstrajecten

Tijdens groepstrajecten kunnen cliënten persoonlijke ervaringen met elkaar delen. Iedere deelnemer is verplicht zorgvuldig en vertrouwelijk om te gaan met informatie die andere deelnemers binnen de groep delen.

Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming beeld- of geluidsopnames te maken of persoonlijke informatie van andere deelnemers buiten de groep te verspreiden.

8.4 Intellectueel eigendom

Alle door Praktijk Hodã zelf ontwikkelde materialen, waaronder video's, werkboeken, oefeningen, cursusinhoud, teksten en andere digitale producten, blijven eigendom van Praktijk Hodã, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De cliënt of klant krijgt uitsluitend het recht om deze materialen voor persoonlijk gebruik te bekijken en te gebruiken.

8.5 Delen en verspreiden van materialen

Het is niet toegestaan om materialen van Praktijk Hodã zonder voorafgaande schriftelijke toestemming te kopiëren, verspreiden, doorverkopen, openbaar te maken of met anderen te delen.

Dit geldt ook voor het delen van inloggegevens voor de online leeromgeving.

8.6 Gebruik van ervaringen en testimonials

Praktijk Hodã kan algemene ervaringen en volledig geanonimiseerde praktijkvoorbeelden delen om inzicht te geven in haar begeleiding en dienstverlening. Hierbij worden geen gegevens gedeeld waarmee een cliënt herkenbaar is.

Voor het publiceren van persoonlijke reviews, zowel schriftelijk als op video, wordt vooraf toestemming gevraagd aan de betreffende cliënt.

Toestemming voor het gebruik van persoonsgegevens in een review kan op ieder moment worden ingetrokken.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Eigen verantwoordelijkheid

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor haar keuzes, beslissingen en handelingen tijdens en na de begeleiding. Praktijk Hodã begeleidt en ondersteunt de cliënt naar beste kunnen, maar kan geen specifieke resultaten garanderen.

9.2 Grenzen van de begeleiding

Praktijk Hodã biedt begeleiding op het gebied van emotioneel welzijn en persoonlijke ontwikkeling, onder andere met behulp van Emotional Freedom Techniques (EFT).

Praktijk Hodã stelt geen medische of psychiatrische diagnoses. Wanneer de hulpvraag buiten de deskundigheid of mogelijkheden van Praktijk Hodã valt, kan de cliënt worden geadviseerd om aanvullende professionele hulp in te schakelen.

9.3 Aansprakelijkheid voor schade

Praktijk Hodã is uitsluitend aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan haar kan worden toegerekend.

Praktijk Hodã is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt, voor zover de schade daardoor is veroorzaakt en Praktijk Hodã hiervan geen verwijt kan worden gemaakt.

9.4 Beperking van aansprakelijkheid

Voor zover wettelijk toegestaan, is de aansprakelijkheid van Praktijk Hodã beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienst in rekening is gebracht.

Wanneer een aansprakelijkheidsverzekering dekking biedt, kan de aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, worden beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.

9.5 Indirecte schade

Praktijk Hodã is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade die niet rechtstreeks voortvloeit uit een aan Praktijk Hodã toerekenbare tekortkoming.

Artikel 10 – Overmacht

10.1 Omstandigheden buiten de invloed van Praktijk Hodã

Praktijk Hodã is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig nakomen van verplichtingen wanneer dit wordt veroorzaakt door omstandigheden buiten haar redelijke invloed, zoals ernstige technische storingen, stroomuitval, overheidsmaatregelen of andere onvoorziene gebeurtenissen die de uitvoering van de dienstverlening onmogelijk maken.

10.2 Uitstellen van de dienstverlening

Wanneer sprake is van overmacht, kan Praktijk Hodã de uitvoering van een sessie, bijeenkomst of andere dienstverlening tijdelijk uitstellen. De cliënt wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en waar mogelijk wordt een passend alternatief of een nieuwe datum aangeboden.

10.3 Langdurige overmacht

Wanneer de situatie van overmacht zo lang voortduurt dat voortzetting van het traject redelijkerwijs niet meer mogelijk is, kan de overeenkomst worden beëindigd.

Voor de financiële afwikkeling zijn de bepalingen uit artikel 7.8 van toepassing.

Artikel 11 – Klachten en geschillen

11.1 Indienen van een klacht

Wanneer een cliënt of klant niet tevreden is over de dienstverlening van Praktijk Hodã, kan zij haar klacht indienen via contact@praktijkhoda.nl.

Praktijk Hodã behandelt klachten zorgvuldig en vertrouwelijk en streeft ernaar deze in goed overleg op te lossen.

11.2 Behandeling van klachten

Praktijk Hodã bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf werkdagen en streeft ernaar binnen drie weken inhoudelijk te reageren en waar mogelijk een oplossing te bieden. Wanneer deze termijn niet haalbaar is, wordt de cliënt of klant hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe termijn afgesproken.

11.3 Onafhankelijke klachtenprocedure

Wanneer een klacht over de begeleiding van Praktijk Hodã niet onderling tussen de cliënt en Praktijk Hodã kan worden opgelost, kan de cliënt kosteloos gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via NIBIG.

11.4 Geschillen

Wanneer bemiddeling niet tot een passende oplossing leidt, kan de cliënt zich voor klachten die onder de Wkkgz vallen wenden tot de aangesloten onafhankelijke geschilleninstantie. Deze instantie kan een bindende uitspraak doen.

Meer informatie over de klachtenprocedure is beschikbaar op www.praktijkhoda.nl

Artikel 12 – Toepasselijk recht en slotbepalingen

12.1 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen Praktijk Hodã en de cliënt of klant is Nederlands recht van toepassing.

12.2 Ongeldigheid van bepalingen

Wanneer een bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht.

12.3 Wijzigingen in de algemene voorwaarden

Praktijk Hodã behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen.

Voor lopende overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die bij het aangaan van de overeenkomst van toepassing waren, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen of een wijziging noodzakelijk is op grond van de wet.

12.4 Beschikbaarheid van de algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn beschikbaar op www.praktijkhoda.nl en worden vóór het aangaan van een overeenkomst aan de cliënt of klant ter beschikking gesteld.

Laatst bijgewerkt: 18 oktober 2026