

Artikel 1 Definities

- 1.1 Opdrachtnemer is De SchemaCoach (eenmanszaak), gevestigd aan de Wagenweg 252 in Haarlem, geregistreerd in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77134451, hierna **ik/mij(n)**.
- 1.2 Opdrachtgever is de partij die aan ons een opdracht heeft verstrekt, hierna **jij/je/jou(w)**.
- 1.3 Met **partijen/wij** bedoel ik opdrachtgever en opdrachtnemer samen.
- 1.4 **Schriftelijk** betekent ook per e-mail.
- 1.5 In deze algemene voorwaarden maken wij waar nodig onderscheid tussen opdrachtgevers handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf (hierna: **ondernemers**) en **consumenten**.
- 1.6 Als ik jou begeleid tijdens een EMDR-coaching (online, individueel of in een groep), of andere zorg verleen, dan valt mijn dienstverlening onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- 1.7 Mijn dienstverlening wordt niet vergoed uit (de aanvullende verzekering van) de Zorgverzekeringswet (Zvw).
- 1.8 Ik ben geregistreerd bij de Vereniging voor Gedrags- en Cognitieve therapieën (VGCT) en aangesloten bij de vereniging voor EMDR Nederland. Ik ben aangemeld bij de klachtencommissie P3NL en de geschillencommissie P3NL.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op mijn (online) aanbiedingen, offertes en overeenkomsten. Afwijkende afspraken gelden alleen als wij deze schriftelijk hebben vastgelegd.
- 2.2 Ik mag mijn algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. Ik zal je vooraf informeren en de gewijzigde algemene voorwaarden toesturen. Als je een consument bent en de wijziging nadelig voor je is, kun je de overeenkomst schriftelijk ontbinden binnen twee weken nadat ik je heb geïnformeerd.
- 2.3 Als een bepaling in de algemene voorwaarden of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In dat geval zullen wij in goed overleg afspreken hoe wij verder gaan, waarbij wij, voor zover mogelijk, het oorspronkelijke doel en de strekking van de betreffende bepaling in acht zullen nemen.
- 2.4 Als er onduidelijkheid is over de interpretatie van een bepaling in deze algemene voorwaarden of als zich een situatie voordoet die hierin niet is geregeld, zullen wij in goed overleg bepalen hoe wij verder gaan.
- 2.5 Ook als ik niet altijd strikte naleving van deze voorwaarden eis, betekent dat niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn of dat ik het recht verlies om naleving te verlangen.
- 2.6 Ik kan (een deel van) de werkzaamheden door anderen laten uitvoeren. De algemene voorwaarden gelden ook voor de door mij ingeschakelde derden.

Artikel 3 Aanbod en aanvaarding

- 3.1 Elk aanbod is vrijblijvend en kan door mij worden aangepast.
- 3.2 Algemene informatie over de inhoud, duur en prijs van mijn dienstverlening is te vinden op mijn website en in mijn voorstel.
- 3.3 De overeenkomst voor diensten die je online kan aanschaffen, komt tot stand na ik deze schriftelijk heb bevestigd.
- 3.4 Andere overeenkomsten komen tot stand na jouw akkoord op mijn voorstel. Een voorstel is 14 dagen geldig.
- 3.5 Ik ben niet gebonden aan mijn aanbod, als je redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat het aanbod of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte.
- 3.6 Een prijsopgave voor een samengestelde opdracht verplicht mij niet om een gedeelte van de opdracht uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs.



- 3.7 Als de dienst waarvoor je je hebt aangemeld vol is, verschuif ik je aanmelding naar de eerstvolgende beschikbare datum. Als er nog geen datum bekend is, zal ik je op de wachtlijst plaatsen.
- 3.8 Als ik redelijkerwijs van mening ben dat ik je niet goed kan begeleiden, dan mag ik een opdracht weigeren. Je hoeft dan niet te betalen. Heb je al betaald? Dan ontvang je je geld terug.

Artikel 4 Herroepingsrecht (alleen voor consumenten)

- 4.1 Als je als consument online een overeenkomst met mij hebt gesloten, heb je 14 dagen bedenktijd, tenzij je afstand hebt gedaan van je herroepingsrecht. Binnen deze periode kun je de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden door te mailen naar bregje@deschemacoach.nl.
- 4.2 De bedenktijd begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
- 4.3 Als je al hebt betaald, zal de betaling zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen, worden teruggestort via dezelfde betaalmethode die je hebt gebruikt. Deze termijn begint op de dag nadat je mij hebt laten weten dat je wilt herroepen.
- 4.4 De verantwoordelijkheid en de bewijslast voor een juiste en tijdige herroeping van de overeenkomst liggen bij jou.
- 4.5 Als ik al ben begonnen met het verlenen van mijn diensten tussen het sluiten van de overeenkomst en jouw herroeping, heb ik recht op een vergoeding voor het deel van de diensten dat je al hebt ontvangen. De vergoeding wordt vastgesteld op basis van mijn actuele tarieven voor individuele sessies en het tarief van het meest vergelijkbare traject met wat je al hebt ontvangen. Bovendien kan ik eventuele kosten die ik, ondanks de herroeping, al heb gemaakt of redelijkerwijs nog moet maken, aan jou doorberekenen.

Artikel 5 Verwachtingen

- 5.1 Ik zal mij inspannen onze diensten zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Ik ondersteun je met advies en tools. Het resultaat is echter grotendeels afhankelijk van je eigen inspanningen. Ik geef dan ook geen garantie af voor het behalen van een bepaald resultaat.
- 5.2 Mijn dienstverlening is nooit een vervanging voor medisch advies of andere paramedische begeleiding. Als je fysieke of psychische klachten hebt, raadpleeg dan altijd een arts.
- 5.3 Als ik een zorgvraag herken, waarvoor je mogelijk een vergoeding zou kunnen ontvangen, zal ik je daarover informeren. Je bent zelf verantwoordelijk contact op te nemen met je huisarts om te kijken naar welke zorgverlener je huisarts je kan verwijzen.
- 5.4 Je bent gemotiveerd en zet je in om de door jou gestelde doelen te bereiken. Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die je neemt naar aanleiding van mijn begeleiding.
- 5.5 Wij communiceren open en transparant met elkaar. Als je ontevreden bent, dan bespreek je dat met mij.
- 5.6 Je geeft mij alle informatie die van belang kan zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, zowel op mijn verzoek als uit eigen initiatief. Eventuele wijzigingen geef je tijdig aan mij door.
- 5.7 Je zorgt er voor dat alle middelen, voorzieningen en faciliteiten, waarvan ik aangeef dat deze noodzakelijk zijn of waarvan je redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en te allen tijde beschikbaar zijn en naar behoren functioneren.
- 5.8 Het maken van beeld- of geluidsopnames tijdens (online) bijeenkomsten is niet toegestaan, tenzij ik je hier vooraf toestemming voor heb gegeven. Individuele sessies mag je voor eigen gebruik opnemen als je mij daarvoor vooraf informeert.
- 5.9 Je houdt rekening met andere deelnemers en respecteert hun privacy. Ik behoud mij het recht voor deelnemers te verwijderen die door hun gedrag het verloop van de (online) bijeenkomst verstoren.



- 5.10 Je respecteert mijn auteursrecht. Het aan jou beschikbaar gestelde materiaal, waaronder audio, video en documenten, mag alleen door jou worden gebruikt. Je mag dit materiaal zonder mijn schriftelijke toestemming niet verveelvoudigen, openbaar maken of delen met derden. Je mag wel een kopie maken voor eigen gebruik.
- 5.11 Je geeft de ontvangen toegangsgegevens voor de online academie niet aan anderen en laat anderen ook niet op een andere wijze de online academie gebruiken.
- 5.12 Het overtreden van 5.8 t/m 5.11 door jou kan resulteren in onmiddellijke uitsluiting van toegang tot en gebruik van mijn diensten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de vergoeding voor de desbetreffende dienst onverlet.

Artikel 6 EMDR-coaching

- 6.1 EMDR-coaching is niet voor iedereen onder alle omstandigheden passend. Je informeert mij altijd voordat je begint aan de EMDR-coaching over de aanwezigheid van een contra-indicatie.
Contra-indicatie voor EMDR-coaching bij mij zijn in ieder geval:
 - a) Ernstige angst- of depressieve stoornissen;
 - b) Ernstige trauma's of PTSS;
 - c) Impulscontrole stoornissen;
 - d) Emotieregulatie problematiek;
 - e) Suïcidaliteit;
 - f) Dissociatie;
 - g) Automutilatie;
 - h) Psychoses;
 - i) Schizofrenie;
 - j) Verstandelijke beperkingen;
 - k) Persoonlijkheidsstoornissen zoals borderline.
- 6.2 Het uitoefenen van EMDR-coaching op jezelf doe je alleen als geen sprake is van de genoemde contra-indicaties. Bij twijfel overleg je altijd eerst met mij.
- 6.3 Je ben je ervan bewust dat het mogelijk is dat je na een EMDR-coaching in je emoties blijft hangen en dat het niet iedereen lukt om daar zonder hulp van een ander uit te komen. Je zorgt daarom voor elke EMDR-coaching die zonder mijn begeleiding uitvoert voor een veilige omgeving én iemand in de buurt die voor je beschikbaar kan zijn als dat nodig is.
- 6.4 Na een EMDR-coaching die ik heb begeleid (individueel of in een groep) mag je altijd contact met mij opnemen als je na een sessie lichte emotionele klachten houdt. Bij ernstige klachten, zoals suïcidale gedachten of automutilatie, neem je altijd contact op met een arts.

Artikel 7 Online omgeving

- 7.1 Omdat sommige van mijn diensten online worden geleverd, kan ik niet garanderen dat mijn diensten op ieder moment toegankelijk zijn.
- 7.2 Zonder voorafgaande kennisgeving kan ik de online omgeving (tijdelijk) buiten gebruik stellen en/of het gebruik ervan beperken voor zover dit nodig is voor onderhoud of verbetering van het systeem of de online omgeving.
- 7.3 Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de online dienst geeft geen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling of vermindering van betalingsverplichtingen.

Artikel 8 Duur en (tussentijdse) beëindiging

- 8.1 De duur van onze dienstverlening is in principe voor bepaalde tijd, tenzij wij schriftelijk andere afspraken maken.
- 8.2 Met levenslange of unlimited toegang wordt bedoeld toegang zolang het programma door De SchemaCoach wordt aangeboden en uiterlijk tot de uitschrijving van het bedrijf De SchemaCoach in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel.

8.3 Abonnement

Een overeenkomst voor een abonnement tussen ons wordt aangegaan voor bepaalde tijd. Na het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst wordt deze steeds automatisch verlengd met dezelfde periode, tenzij de overeenkomst door één van ons schriftelijk wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

8.4 Supervisie

Voor supervisie maken we een afspraak voor onbepaalde tijd. Je betaalt per keer dat je je aanmeldt voor een supervisiebijeenkomst.

8.5 Toegang online omgeving

Als de afgenomen dienst ook toegang tot mijn online omgeving inhoudt, dan krijg je toegang tot deze omgeving voor de duur van de overeenkomst of zoveel langer als ik met jou hebben afgesproken. Hieraan is ook de toegangsperiode voor de eventuele Facebook groep gebonden.

8.6 Tussentijdse opzegging consumenten

Consumenten kunnen de overeenkomst tussentijds opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

8.7 Tussentijdse opzegging ondernemers

Ondernemers kunnen de overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

8.8 Tussentijdse beëindiging door mij

Ik kan de overeenkomst tussentijds beëindigen als ik, gezien mijn competenties en/of ervaring al dan niet in combinatie met jouw (zorg)vraag en/of situatie, onvoldoende in staat ben om jou te begeleiden.

Vergoeding bij tussentijdse opzegging

8.9 Bij een tussentijdse opzegging heb ik recht op een redelijke vergoeding voor de tot dat moment geleverde diensten en door mij gemaakte of redelijkerwijs nog te maken kosten. Eventuele kortingen komen te vervallen.

8.10 Ontbinding

Voor ondernemers is het recht op ontbinding uitgesloten. Voor consumenten geldt de wettelijke regeling. Ik heb het recht de overeenkomst te ontbinden als jij jouw verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt of als ik redelijkerwijs kan vermoeden dat jij jouw verplichtingen niet behoorlijk zal gaan nakomen.

Artikel 9 Uitvoering en wijzigingen

9.1 Je bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van (bonus)sessies binnen de afgesproken termijn. Na het verstrijken van deze periode, vervalt je recht om aanspraak te maken op de (bonus)sessies zonder enig recht op terugbetaling.

9.2 Afgesproken termijnen zijn geen fatale termijnen. Mocht er een situatie ontstaan waarin ik mijn verplichtingen niet nakom, dan moet je mij eerst schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn geven om alsnog aan mijn verplichtingen te voldoen.

9.3 Ik mag de inhoud van mijn diensten tussentijds wijzigen in verband met een kwalitatieve verbetering. Ook mag ik de planning van onderdelen, waaronder data en/of tijdstippen, wijzigen, en bepalen wie de dienst zal leveren en eventueel iemand vervangen. Deze wijzigingen mag ik zonder overleg doorvoeren.

9.4 Bij een wijziging of aanvulling van de gemaakte afspraken door jou of onvoorziene omstandigheden mag ik de afgesproken prijs of omvang van de opdracht aanpassen.

9.5 Ik kan mijn tarief jaarlijks indexeren. Voor mijn diensten die zijn bedoeld voor ondernemers volg ik hiervoor de dienstprijzenindex.

Artikel 10 Facturering en betaling

- 10.1 Je ontvangt een digitale factuur op het opgegeven e-mailadres. De betaaltermijn is 14 dagen.
- 10.2 Als ik je betaling niet tijdig heb ontvangen, dan stuur ik een herinnering. Blijft de betaling daarna ook nog uit, dan ben je zonder verdere ingebrekestelling in verzuim. Alle vorderingen die ik op jou heb, zijn dan direct opeisbaar en eventuele betalingsregelingen komen te vervallen. Consumenten betalen over het openstaande bedrag de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten overeenkomstig de wettelijke regeling. Ondernemers betalen in dat geval de wettelijke handelsrente en 15% buitengerechtelijke incassokosten (met een minimum van 75 euro).
- 10.3 Ik heb het recht om de overeenkomst in geval van verzuim op te schorten en/of te ontbinden. Ik ben niet verplicht tot terugbetaling van ontvangen bedragen, en blijf recht hebben op de nog niet betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en die door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.
- 10.4 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van jou, zijn mijn vorderingen op jou direct opeisbaar.
- 10.5 Als je niet voldoet aan je betalingsverplichtingen in verband met een abonnement, dan mag ik mijn dienstverlening opschorten. De betalingsverplichting blijft echter onverkort bestaan, ook over de periode waarover ik de dienstverlening heb opgeschort en je dus geen aanspraak hebt kunnen maken op mijn dienstverlening.

Artikel 11 Verhinderings

- 11.1 Een verhindering of verplaatsing leidt nooit tot enig recht op schadevergoeding of vermindering van je betalingsverplichting.
- 11.2 *Groepsbijeenkomsten*
Groepsbijeenkomsten worden door mij ingepland. Ik zal je over de planning informeren. Gemiste groepsbijeenkomsten kunnen niet worden ingehaald. Als ik verhinderd ben, worden groepsbijeenkomsten verplaatst naar een andere datum.
- 11.3 *1-op-1 afspraken*
Een afspraak kan eenmaal worden verplaatst als je mij uiterlijk 48 uur van tevoren informeert via de mail of WhatsApp. Een te laat afgezegde of gemiste afspraak kan niet worden ingehaald. Als ik verhinderd ben, maken we in overleg een nieuwe afspraak.
- 11.4 *Supervisie*
Mocht je verhinderd zijn voor een supervisiebijeenkomst waarvoor je je hebt aangemeld, dan kan je je deelname eenmalig verplaatsen naar een volgende supervisiebijeenkomst, als je me voor aanvang van de bijeenkomst informeert via de mail of WhatsApp.

Artikel 12 Geheimhouding

- 12.1 Ik zal vertrouwelijke informatie, die ik in het kader van de overeenkomst van jou of uit andere bron hebben verkregen, geheimhouden, tenzij de wet of de bevoegde rechter mij tot iets anders verplicht.
- 12.2 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door jou is aangegeven of als de vertrouwelijkheid voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 12.3 Ik mag de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doelen gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt.

Artikel 13 Auteursrecht

- 13.1 Op de werken behorende bij mijn diensten, waaronder werkboeken, audio's en video's, berust het auteursrecht bij mij of bij door mij ingehuurde derden. Deze werken zijn uitsluitend bedoeld om door jou te worden gebruikt. Van

werkbouken en andere tekstdocumenten mag je een kopie maken voor eigen gebruik.

13.2 Zonder mijn voorafgaande schriftelijke toestemming mag je deze werken niet wijzigen, verveelvoudigen, openbaar maken of met anderen delen.

13.3 Het is niet toegestaan om (delen van) deze werken commercieel te verkopen, op te nemen in een online programma of op een andere manier een vergoeding te vragen voor deze werken.

13.4 Voor iedere overtreding van dit artikel ben je mij een direct opeisbare boete verschuldigd. Voor consumenten is een boete van €500 per overtreding en €100 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt. Voor ondernemers is een boete van €5.000 per overtreding en €500 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt. Onverminderd mijn recht om in plaats van de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen en ook onverminderd al onze overige rechten.

Artikel 14 Overmacht

14.1 Overmacht ontslaat mij van de plicht tot nakoming van de overeenkomst, zonder dat er voor jou een recht ontstaat op vergoeding van kosten, schade en rente. Met overmacht wordt bedoeld een situatie waarin het voor mij redelijkerwijs onmogelijk is of ik gehinderd word om de diensten te verlenen zoals afgesproken, mij daarvan geen verwijt te maken valt en die ook niet anderszins voor mijn rekening komt.

14.2 Voorbeelden van overmacht zijn langdurige arbeidsongeschiktheid van mij, langdurige ziekte of overlijden in mijn naaste omgeving, epidemie/pandemie, oorlog of daarop lijkende situaties, stroom-, internet- of computerstoringen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden of gewijzigde overheidsmaatregelen.

14.3 Als sprake is van overmacht, dan zal ik je zo snel mogelijk informeren. Indien mogelijk zullen wij samen een passende oplossing zoeken.

14.4 In geval van langdurige (langer dan twee maanden) of blijvende overmacht kunnen wij de overeenkomst schriftelijk beëindigen. Ik heb dan recht op een redelijke vergoeding voor het al uitgevoerde deel van de opdracht.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 De vergoeding, waaronder schadevergoeding, welke ik verplicht zou zijn te betalen aan jou gebaseerd op welke rechtsgrond dan ook, is per voorval of combinatie van gelijksoortige en verbonden voorvallen beperkt tot een bedrag dat ik van jou heb ontvangen op grond van de desbetreffende dienst. In geval van een abonnement is mijn aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat je jaarlijks aan mij verschuldigd bent.

15.2 Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die je neemt naar aanleiding van mijn begeleiding en het op jezelf uitoefenen van EMDR. Ik ben hiervoor nooit aansprakelijk.

15.3 Ook ben ik nooit aansprakelijk voor schade als je ondanks de aanwezigheid van een contra-indicatie toch deelneemt aan EMDR-coaching of op jezelf EMDR uitoefent.

15.4 Ook ben ik niet aansprakelijk voor schade als gevolg van fouten in door jou verstrekte informatie, als gevolg van onjuiste, onvolledige of onduidelijke informatie en voor beschadigingen, diefstal of verlies van jouw eigendommen en andere schade ontstaan tijdens bijeenkomsten.

15.5 De opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid.

- 15.6 Ik mag aansprakelijkheidsbeperkingen van door mij ingeschakelde partijen tegenover jou inroepen. Ook mag ik schade zoveel mogelijk beperken of ongedaan maken, waartoe jij alle medewerking zal verlenen.

Artikel 16 Klachten

- 16.1 Als je klachten hebt over de dienstverlening of de factuur, neem dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de voltooiing van de werkzaamheden of verzenddatum van de factuur, schriftelijk contact met mij op.
- 16.2 Je geeft een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht, zodat ik in staat ben inhoudelijk te reageren en, als de klacht gegrond is, te zorgen voor een passende oplossing. Een klacht die niet duidelijk is omschreven neem ik niet in behandeling.
- 16.3 Als wij er samen niet uitkomen, dan kan je een klacht indienen bij de geschillencommissie P3NL (www.p3nl.nl)
- 16.4 Een klacht schort je betalingsverplichting niet op.

Artikel 17 Vrijwaring

- 17.1 Wanneer je de kennis en vaardigheden die je van ons hebt geleerd, toepast bij anderen, dan vrijwaar je mij tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten.

Artikel 18 Afsluitende bepalingen

- 18.1 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot, bepalingen betreffende auteursrecht, geheimhouding en aansprakelijkheid.
- 18.2 Iedere vordering van jou, behalve een vordering die al door mij is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij binnen deze termijn bij aangetekend schrijven gemotiveerd bezwaar is gemaakt of een rechtsvordering is ingesteld.
- 18.3 Nederlands recht is van toepassing op onze rechtsverhouding.
- 18.4 Wij zullen pas een beroep op de rechter doen, nadat wij ons naar behoren hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.
- 18.5 De rechter in Amsterdam is bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven. Voor consumenten wonend in Nederland geldt dat de rechter van hun woonplaats (in Nederland) bevoegd is.