



Celia Gramser

Therapie & Coaching

Algemene Voorwaarden 2023

Celia Gramser Therapie & Coaching (voorheen Buurttherapeut) is gevestigd in Utrecht, Mauritsstraat 4, 3583 HN en gelden de bijbehorende artikelen van de praktijk Celia Gramser Therapie & Coaching (hierna CGTC) voor.

Artikel 1: Tarieven en betaling

1. Alle tarieven van CGTC staan vermeld op de website. Mocht u een afspraak hebben gemaakt en zijn de tarieven verhoogd, dan geldt het tarief dat ten tijde van het maken van de afspraak op de website vermeld stond.
2. Alle tarieven op de website staan vermeld met het bijbehorende BTW-tarief of zijn vrijgesteld van BTW.
3. Betalingen dienen binnen twee weken na het verzenden van de factuur voldaan te worden. Wanneer niet aan de betaling wordt voldaan binnen op de factuur gestelde termijn, zullen alle kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en het loon van de deurwaarders en advocaten, door de cliënt dienen te voldaan.

Artikel 2 : Annulering, weigering

1. De cliënt heeft het recht om zonder opgave van redenen de afspraak te annuleren. Wanneer de cliënt binnen 48 uur vóór de afspraak annuleert, wordt het volledige bedrag van de afspraak in rekening gebracht, met uitzondering van ziekte/ongeval.
2. Buurttherapeut heeft het recht om een afspraak af te zeggen. In dat geval zal een nieuwe afspraak worden gepland.
3. Daarnaast behoudt CGTC zich het recht voor om een cliënt te weigeren voor behandeling, c.q. de behandeling te stoppen wanneer zij van mening is dat er geen resultaat geboekt kan worden.

Artikel 3: Inzagerecht, Geheimhouding, Privacy

1. Inzagerecht

U heeft recht op inzage in en/of kopie van de rapportage van de behandeling. Dit kan u met uw therapeut overleggen, die zal het dossier met u doornemen.

2. Vertrouwelijke informatie

De therapeut heeft beroepsgeheim. Wat van belang is voor uw behandeling kan, na overleg met u en met uw schriftelijke toestemming en met voorkeur in uw bijzijn, besproken worden met andere hulpverleners, zoals uw huisarts, specialist, psycholoog.

3. Privacyverklaring

In de privacyverklaring staat vastgelegd hoe CGTC omgaat met de persoonsgegevens en privacy van haar cliënten.



Celia Gramser

Artikel 4: Kwaliteit en klachtenregeling

1. Kwaliteitsbewaking CGCT

De therapeut streeft naar een zo goed mogelijke dienstverlening. Mochten er zaken zijn, waar u ontevreden over bent, kunt u deze bespreken met de therapeut. Klachten over de dienstverlening dienen door de cliënt binnen 8 dagen schriftelijk gemeld te worden aan de therapeut. Deze klacht dient zo gedetailleerd mogelijk omschreven te zijn, zodat CGTC in staat is adequaat te reageren.

2. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan kunt u zich wenden tot het secretariaat van de NBVH. U heeft recht op inschakeling van een klachtenfunctionaris van het SCAG voor bemiddeling tussen u en de hulpverlener en/of ondersteuning bij het indienen van de klacht. Als u ontevreden bent over de uitspraak kunt u zich beroepen op geschillencommissie van het RBCZ.

Artikel 5: Aansprakelijkheid en restitutie

1. Niet iedere cliënt is even gevoelig voor hypnose. In hoeverre iemand zich kan overgeven aan het proces is hiervoor in grote mate bepalend. Het kan derhalve voorkomen dat een cliënt – ondanks het gebruik van meerdere methoden- niet in trance raakt. Dit geeft in geen geval recht op “gedeeltelijke” restitutie van het te betalen bedrag.
2. Het is de vrije keus van de cliënt om een behandeltraject (met de voorgestelde methodieken) aan te gaan, waarbij de cliënt ervan bewust is dat van tevoren niet te zeggen is wat er tijdens de behandeling ervaren wordt. CGTC is op geen enkele manier aansprakelijk voor de eventuele (negatieve) gevolgen hiervan.
3. Alle informatie, waaronder bijvoorbeeld adviezen, ideeën, meningen, welke door CGTC aan de cliënt wordt verstrekt, wordt op zorgvuldige wijze en naar beste weten gegeven. CCTC ervaart geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook die gevolg is van de handelingen en/of beslissingen van de cliënt die gebaseerd zijn op de hiervoor bedoelde informatie.

Artikel 6 : Behandelovereenkomst

1. Voorafgaand aan de eerste behandeling, dus tijdens het intakegesprek, dient de cliënt de behandelovereenkomst van CGTC te ondertekenen.
2. Door het ondertekenen gaat u automatisch akkoord met deze algemene voorwaarden.
3. Tevens vult de cliënt één van de drie keuze mogelijkheden aan t.a.v. de waarnemingsovereenkomst.

Artikel 7: Waarnemingsovereenkomst praktijk CGTC

1. Waarneming

Er is een waarnemingsovereenkomst met collega Annamaria Wesseling gesloten, bij wie u terecht kunt bij ziekte of tijdens vakantie van de therapeut, te noemen praktijkhouder. Met uw toestemming worden gegevens overgedragen. Bij overlijden van de therapeut zal de waarnemer de dossiers in beheer nemen. Dit betreft zowel open als gesloten dossiers. De dossiers dienen 20 jaar bewaard te blijven.

De waarnemer handelt de zaken voor de praktijkhouder af. Zij zal u (of uw nabestaande) laten weten dat de praktijk gesloten is vanwege overlijden en benaderen over uw wensen in deze.

Drie mogelijkheden:

- 1 U stemt erin toe dat het dossier overhandigd wordt aan een derde, te weten de waarnemende therapeut. De ontvangende therapeut tekent voor ontvangst. U krijgt hier schriftelijk bericht over van de therapeut. Alle correspondentie hierover wordt bewaard gedurende het bewaartermijn van het betreffende dossier.
- 2 Wilt u dat het dossier vernietigd wordt als het bewaartermijn van 20 jaar nog niet is verstreken kunt u hier de waarnemer schriftelijk toestemming geven. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van datum waarop uw dossier is vernietigd.
- 3 U kunt ook aangeven dat u zelf uw dossier wilt hebben en bewaren en niet voor de opdracht kiest. Als u zelf het dossier vraagt mag er een kopie worden verstrekt met daarop duidelijk zichtbaar DIT IS EEN KOPIE. Dit om te voorkomen dat er wijzigingen worden aangebracht in het dossier. Hierna wordt het origineel vernietigd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging. U tekent voor ontvangst van een kopie.

Artikel 8: Wijzigingsclausule

1. CGTC is gerechtigd de algemene voorwaarden tussentijds en ten alle tijden te wijzigen en/of aan te vullen.

Celia Gramser Therapie & Coaching werkt met het software pakket van mijndiad. Onderstaand de privacyverklaring mijndiad. Zie verder ook de website mijndiad.nl

MIJNDIAD PRIVACYVERKLARING

Versie: 1.2

Datum: 1 oktober 2021

Ter informatie hebben wij een aantal punten uit de Privacyverklaring uitgelicht. Deze punten zijn puur ter algemene informatie en zijn niet juridisch bindend.

- Deze verklaring heeft betrekking op de gegevens die we over u opslaan (wij zijn in dit geval de Verantwoordelijke), de afspraken over de gegevens van cliënten die u in MijnDiAd opslaat staan beschreven in de Verwerkersovereenkomst;
- We verzamelen verschillende gegevens van u om onze dienstverlening mogelijk te maken;
- Welke gegevens we opslaan staat beschreven in de privacyverklaring;
- Wij delen uw persoonsgegevens met subverwerkers. Met deze verwerkers sluiten wij een verwerkingsovereenkomst af;
- U mag ons altijd inzage vragen in de gegevens die we van u opslaan.

Onze visie op privacy

Het beschermen van de persoonsgegevens die wij verwerken is voor ons van groot belang. Wij verwerken persoonsgegevens van onze klanten, potentiële klanten met wie wij contact hebben gelegd of willen leggen, ontvangers van eventuele nieuwsbrieven en van alle andere personen die contact met ons opnemen.

Bij de verwerking van persoonsgegevens in Nederland zijn wij per 25 mei 2018 gebonden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In deze privacyverklaring leggen wij uit hoe wij uw privacy beschermen en hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Heeft u vragen over deze privacyverklaring? Dan leest u in deze privacyverklaring hoe u daarover contact met ons kunt opnemen.

Jonger dan 16 jaar

Als u jonger dan 16 jaar bent, dan heeft u toestemming van uw ouders of wettelijke voogd nodig om onze diensten te gebruiken.

Wie verwerkt uw persoonsgegevens?

Deze privacyverklaring gaat over het verwerken van persoonsgegevens door MijnDiAd B.V. als verwerkingsverantwoordelijke. Onze onderneming is gevestigd in Nijmegen aan het Toernooiveld 300. Telefonisch kunt u ons tijdens kantooruren bereiken op 024 – 234 00 55 of per e-mail via support@mijndiad.nl.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets zeggen over u of gegevens die met u in verband kunnen worden gebracht. Alles wat met uw persoonsgegevens kan worden gedaan, bijvoorbeeld het verzamelen, opslaan, gebruiken, doorgeven of verwijderen van uw gegevens, noemt men het 'verwerken' van persoonsgegevens. Wij verwerken persoonsgegevens die u zelf aan ons heeft verstrekt door bijvoorbeeld het aanmaken van een account op onze website en/of webapp. Dit zijn contactgegevens en andere persoonsgegevens. De gegevens waar het over gaat:

- Naam
- Adres, postcode en plaats
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Wachtwoord
- Bedrijfsnaam
- Betaalgegevens (voor automatische incasso)

Bij het gebruik van onze diensten worden ook de volgende gegevens verzameld:



**Celia
Gramser**

- IP-adres
- Statistische gegevens over het gebruik
- De naam van de browser die u gebruikt, het besturingssysteem dat u gebruikt, de serviceprovider waarmee u internettoegang heeft, het soort apparaat waarmee u onze dienst gebruikt
- Gegevens met betrekking tot contact met de klantenservice, waaronder e-mails en notities van telefoongesprekken.
- Verwijzer, status, gekozen abonnement, aangeleverde bestanden

Daarnaast kunnen we persoonsgegevens uit andere bronnen verkrijgen, zoals persoonsgegevens uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, het Kadaster en persoonsgegevens die beschikbaar zijn op openbare (zakelijke) websites.

Voor welke doeleinden en op welke grond verwerken wij uw persoonsgegevens?

Om onze werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren, hebben wij uw persoonsgegevens nodig en moeten wij deze ook verwerken. Wij verwerken uw persoonsgegevens indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst waarin u ons opdracht hebt gegeven of bij het aanmaken van een account op onze website. Daarnaast worden uw contactgegevens in ons klantsysteem gezet en kunnen deze – indien u ons daar toestemming voor heeft gegeven – worden gebruikt voor het verzenden van bijvoorbeeld nieuwsbrieven. Afhankelijk van de aard van uw zaak, kunnen ook andere persoonsgegevens dan uw contactgegevens noodzakelijk zijn. Voorts gebruiken wij geanonimiseerde statistische gegevens voor het doen van (markt-)onderzoek. Wij kunnen uw persoonsgegevens ook verwerken als wij een gerechtvaardigd belang hebben en geen onevenredige inbreuk maken op uw privacy.

Hoe gaan wij met uw persoonsgegevens om?

Wij hebben maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen en om misbruik te voorkomen. Wij zorgen er bijvoorbeeld voor dat het systeem waarin wij uw persoonsgegevens opslaan beveiligd is. Wij doen dit onder meer door middel van de volgende maatregelen:

- Beveiliging van netwerkverbindingen met Secure Socket Layer (SSL), of een vergelijkbare technologie
- De toegang tot de gegevens is beperkt tot de personen die de gegevens nodig hebben
- De toegang tot de gegevens is beveiligd met twee-staps-verificatie
- ISO27001 en NEN7510 gecertificeerde hostingpartij
- Verwerkersovereenkomsten inclusief geheimhouding met alle bedrijven die toegang hebben tot de gegevens
- Dagelijkse encrypte backup naar een fysiek andere locatie

Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

Wie zien er zeer nauwkeurig op toe dat al uw gegevens zorgvuldig bewaard en beschermd worden. Wij hanteren een bewaarbeleid waarin is vastgelegd hoe lang wij persoonsgegevens bewaren. Wij bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. Wij houden ons aan de wettelijke bewaartermijnen. Dossiers van klanten met daarin persoonsgegevens bewaren wij tot maximaal 5 jaar nadat de opdracht is geëindigd, tenzij er redenen zijn om dit dossier langer te bewaren.

Delen wij uw persoonsgegevens met derden?

MijnDiAd deelt uw persoonsgegevens met haar leveranciers ter uitvoering van de overeenkomst tussen ons en u. Met deze partijen is MijnDiAd – in lijn met de AVG – een verwerkersovereenkomst overeengekomen waarin deze leveranciers worden verplicht zorgvuldig met uw gegevens om te gaan. Deze partijen gebruiken uw gegevens alleen in overeenstemming met de instructies die wij geven en niet voor eigen doeleinden. Wij kunnen (een deel van) uw gegevens bijvoorbeeld doorgeven aan de hostingpartij, de systeembeheerder, het nieuwsbriefstelsel, het helpdesksysteem, de betaalprovider, de telefonieaanbieder, het boekhoudstelsel en de cloudopslag-aanbieder. Zij zullen de werkzaamheden verrichten waarvoor MijnDiAd ze inschakelt.

In principe delen wij uw persoonsgegevens niet met andere derden. Soms kan het echter nodig zijn om uw persoonsgegevens wel met derden te delen. Het kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn uw persoonsgegevens met gerechtelijke instanties of met een wederpartij te delen. Daarnaast kan het noodzakelijk zijn uw persoonsgegevens te delen om een overeenkomst of notariële akte te sluiten. Gegevens kunnen ook worden gedeeld met andere door ons ingeschakelde opdrachtnemers, zoals een deurwaarder. Verder kunnen er wettelijke verplichtingen zijn op grond waarvan wij uw persoonsgegevens aan derden moeten doorgeven. Indien een rechterlijke uitspraak ons verplicht tot het verstrekken van



persoonsgegevens aan derden, zullen wij daaraan moeten voldoen. Uw persoonsgegevens worden niet met derden gedeeld voor commerciële doeleinden.

Wij zullen uw gegevens alleen binnen de Europese Unie verwerken. Buiten de Europese Unie verwerken wij alleen uw gegevens, als dat land een passend beschermingsniveau biedt voor uw gegevens.

Cookies

Een cookie is een klein tekstbestand dat via de server van een website naar de browser wordt gestuurd. De browser slaat het bestandje vervolgens op in uw apparaat. Uw apparaat krijgt een uniek nummer, waarmee onze site het apparaat later weer herkent.

We kunnen cookies gebruiken om uw ervaring op onze Website te verbeteren. Cookies zorgen er daarnaast o.a. voor dat de Website snel is, u onze Website veilig kunt bezoeken en wij fouten op onze Website kunnen opsporen.

U kunt cookies altijd zelf via de browserinstellingen verwijderen of uitschakelen. Er worden dan geen cookies meer opgeslagen als u onze Website bezoekt. Maar let wel op: zonder cookies werkt onze Website mogelijk minder goed.

Uw persoonsgegevens bekijken of aanpassen?

Wilt u weten welke persoonsgegevens wij over u hebben vastgelegd? U kunt bij MijnDiAd een overzicht opvragen van de persoonsgegevens die over u zijn of worden verwerkt. Vindt u dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt of vindt u het niet nodig dat bepaalde persoonsgegevens zijn verwerkt, dan kunt u een verzoek tot wijziging, aanvulling of verwijdering indienen bij MijnDiAd. Voorts heeft u het recht om bezwaar tegen de verwerking van uw persoonsgegevens te maken en heeft u het recht op gegevensoverdracht. Daarnaast heeft u het recht om een verleende toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens in te trekken. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het ontvangen van onze nieuwsbrief. Indien u ons een dergelijk verzoek stuurt, zullen wij u zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 4 weken na ontvangst van uw verzoek informatie verstrekken over de acties die wij hebben ondernomen.

Voor vragen of klachten over de verwerking van persoonsgegevens door MijnDiAd kunt u een e-mail sturen naar support@mijndiad.nl of uw schriftelijke verzoeken richten aan:

MijnDiAd B.V.

Betreft: Inzageverzoek persoonsgegevens



**Celia
Gramser**