



KLANKENRUIMTE

MINDFULNESS EN KLANK BIJ DEMENTIE

ALGEMENE VOORWAARDEN

Begrippen:

- a. Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden;
- b. Klant of opdrachtgever: de natuurlijke persoon (of wettelijk vertegenwoordiger daarvan) of instelling, die een dienst of product afneemt van Klank en Ruimte.
- c. Opdrachtnemer: *Klank en Ruimte*, vertegenwoordigd door Ange van Ommen, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, onder nummer 62460188
- d. Overmacht: één of meerdere omstandigheden welke een persoon niet kunnen worden toegerekend en welke tot gevolg hebben dat nakoming van de overeenkomst, hetzij geheel hetzij gedeeltelijk, redelijkerwijs niet te verwachten valt.

Artikel 1: Algemeen

1.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen *de* opdrachtnemer en de rechts- of natuurlijke persoon die gebruik maakt van de diensten van *Klank en Ruimte*.

1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op activiteiten in Nederland, op alle overeenkomsten tussen *Klank en Ruimte* en haar cliënten met betrekking tot mindfulness en klankwerk, inclusief daarmee direct verband houdende diensten en/of de levering van producten.

1.3. De Algemene Voorwaarden kunnen gedownload worden via de website www.klankenruimte.nl. Desgevraagd wordt een exemplaar van de Voorwaarden aan de klant overhandigd of digitaal toegestuurd.

1.4. Indien een bepaling van deze Voorwaarden om welke reden dan ook als niet geldig of niet van toepassing verklaard zou worden, dan blijven de Voorwaarden voor het overige van kracht.

1.5. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 2: Privacy

2.1. Alle informatie die wordt verstrekt door of inzake de klant of deelnemer wordt vertrouwelijk behandeld.

2.2. Alle persoonlijke klantgegevens die nodig zijn voor een adequate behandeling worden zorgvuldig beheerd, conform de Wet AVG.

2.3. Zonder toestemming van klant of diens wettelijke vertegenwoordiger worden geen gegevens aan derden verstrekt, met uitzondering van de rapportage aan personen die direct bij de behandeling of verzorging in een zorginstelling betrokken zijn.

2.4. De privacyverklaring van Klank en Ruimte kan gedownload worden van de website www.klankenruimte.nl.

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Als overeenkomst wordt gezien: alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten of levering van producten.

3.2. Een overeenkomst komt tot stand:

- a. Door het invullen van een inschrijfformulier, of wanneer de deelname aan klankwerk, workshop of mindfulness training eenduidig per e-mail is bevestigd, met de vraag om de inschrijving en factuur administratief af te handelen.
- b. Als de opdrachtgever opdracht geeft om materiaal voor de opdrachtgever te bestellen (bij voorbeeld muziekinstrumenten).

3.3. Klankwerk, trainingen of workshops in opdracht van derden

Indien een organisatie of natuurlijk persoon een verzoek doet voor een training, workshop of klankwerk, wordt een offerte gemaakt waarin wordt omschreven: opzet van het programma en globale inhoud, kosten, betalingsvoorwaarden en annuleringsvoorwaarden. Door de offerte akkoord te verklaren worden deze Algemene Voorwaarden aanvaard.

3.4. Intake- of kennismakingsgesprek

In het geval er aan deelname aan een training een intake of kennismakingsgesprek voorafgaat, is de inschrijving afhankelijk van de uitslag van dit gesprek. Het staat *Klank en Ruimte* vrij om op basis van dit intakegesprek te besluiten de kandidaat niet te laten deelnemen.

3.5. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend als ze per e-mail zijn bevestigd door opdrachtnemer.

Artikel 4: Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

4.1. *Klank en Ruimte* heeft de verplichting om:

- a. haar diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Zij heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatverplichting;
- b. eventuele bestelde producten aan de opdrachtgever/klant te leveren;

4.2. Klank en Ruimte kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor enige vorm

van directe als indirecte schade, ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.

4.3 Van de deelnemer aan een TANDEM-training of workshop die Klank en Ruimte biedt, wordt een actieve betrokkenheid gevraagd.

4.4. Bij deelname aan een training of andere activiteit georganiseerd door *Klank en Ruimte* ligt de verantwoordelijkheid voor enig handelen of nalaten daarvan bij de deelnemer. De deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes. Soundfulness klankontspanning en Mindfulness zijn nadrukkelijk geen behandeling.

4.5 Een deelnemer/ klant heeft de verplichting relevante informatie te verstrekken met betrekking tot voorgeschiedenis, fysieke gebreken en andere bijzonderheden die van belang zijn voor de klankontspanning, workshops of trainingen.

4.6. Klank en Ruimte heeft de verplichting om alle informatie die door de deelnemers/klanten mondeling, dan wel schriftelijk wordt ingebracht, vertrouwelijk te behandelen. Ook voor deelnemers aan trainingen en workshops geldt deze geheimhoudingsplicht.

4.7. De klant/opdrachtgever heeft de verplichting om te betalen voor de geleverde diensten en eventuele direct daarmee verband houdende geleverde producten, te voldoen volgens de wijze, zoals is aangegeven in deze Algemene Voorwaarden. Niet, of niet tijdig afgezegde afspraken kunnen in rekening gebracht worden.

Artikel 5: Annuleren van een training of andere dienst die *Klank en Ruimte* biedt

5.1. Annuleringsvoorwaarden individueel klankwerk of groepsklankontspanningen: Een geplande afspraak dient tenminste 24 uur voor aanvang van de afspraak door de opdrachtgever (of diens wettelijke vertegenwoordiger) te zijn geannuleerd. Bij niet afgezegde afspraken, of niet binnen 24 uur van tevoren afgezegde afspraken, kan 100 % van de kosten in rekening gebracht worden, behoudens in situaties van overmacht. Het annuleren van een afspraak kan telefonisch (06-81419920), per WhatsApp, sms of e-mail (ange@klankenruimte.nl) worden gedaan.

5.2. Annuleringsvoorwaarden TANDEM-training:

Annulering van de inschrijving voor een TANDEM-training door de deelnemer/opdrachtgever is mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- Tot 2 maanden voor aanvang van de training is de deelnemer/opdrachtgever geen kosten verschuldigd;
- Tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang van de training is de deelnemer/opdrachtgever 25% van de kosten van de training verschuldigd;
- Bij annulering tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de training is de deelnemer/opdrachtgever 50% van de kosten verschuldigd;

- Bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang van de training is de deelnemer/opdrachtgever de volledige kosten verschuldigd.
- Wanneer de training volgeboekt is en iemand van de wachtlijst de plaats inneemt zijn worden bij annulering alleen de kosten voor een intakegesprek (als dat al heeft plaatsgevonden, € 65,--) en € 15,-- administratiekosten in rekening gebracht.

5.3. Klank en Ruimte heeft het recht om bij een te gering aantal aanmeldingen een TANDEM-training, workshop of klankactiviteit te annuleren. Uiteraard vindt in deze gevallen restitutie van de betaling plaats. *Klank en Ruimte* vergoedt maximaal het bedrag van de (trainings)kosten.

5.4 *Klank en Ruimte* heeft het recht om bij dwingende of onvoorziene omstandigheden klankontspanningen, workshops of trainingdagen met opgave van redenen te verzetten. Bij ziekte wordt bij de TANDEM-training een vervangende trainingdag aangeboden. Hiervoor wordt vooraf al een reservedatum ingepland. Bij overige activiteiten wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald of al dan niet een vervangende datum wordt aangeboden. Voor klankontspanning in zorginstellingen kan bij langere afwezigheid in overleg vervanging gezocht worden.

Artikel 6: Betaling

6.1. Bij (zorg)instellingen wordt maandelijks gefactureerd, bij privé individueel klankwerk eens per twee maanden.

6.2. Een knipkaart voor zes klankontspanningen in een groep in een zorginstelling is onbeperkt geldig. Bij overlijden van de klant of als deelname aan klankontspanning niet meer mogelijk is, vindt restitutie plaats met aftrek van € 5,-- administratiekosten.

6.3 Na inschrijven voor een workshop of TANDEM-training ontvangt de deelnemer/opdrachtgever een factuur.

6.4. Facturen dienen die binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Afwijkingen van de betalingstermijn is alleen mogelijk bij schriftelijke overeenkomst met de opdrachtnemer.

6.5. Bij te late betaling kunnen administratiekosten in rekening gebracht worden. Bij een eventuele incassoprocedure worden de kosten voor incasseren bij de deelnemer in rekening gebracht.

6.6. Bij te late betaling kan de deelnemer geen rechten aan zijn inschrijving voor de workshop of training ontlenen. Het staat *Klank en Ruimte* dan vrij een ander op die plaats te laten deelnemen.

6.7 Op verzoek kan contant worden betaald.

6.8. Bij creditering zal *Klank en Ruimte* de gecrediteerde bedragen binnen 14 dagen na datum van de creditfactuur terugstorten.

Artikel 7: Klachten

7.1. *Klank en Ruimte* streeft naar een hoge mate van klanttevredenheid en hoopt daarmee klachten te voorkomen.

7.2. Klachten in het kader van wettelijke aansprakelijkheid worden direct voorgelegd aan de Verzekeraar.

7.3. Ange van Ommen, als vertegenwoordiger van *Klank en Ruimte*, is gecertificeerd als Mindful Professional door de Vereniging voor Mindfulness (VVM). Mocht er onverhoopt een klacht ontstaan, dan wordt bij de afwikkeling een klachtenprocedure van de VVM gehanteerd.

7.4. In beginsel wordt gepoogd zo spoedig mogelijk (maximaal binnen een maand) in alle redelijkheid onderling tot een oplossing te komen. De klager ontvangt na afronding een bevestiging van de afhandeling, ook indien deze niet bevredigend is.

7.5. In situaties waarin bovenstaande benadering geen oplossing heeft gebracht, kan een klager zich richten tot de secretaris van het bestuur van de VVM. De klager stelt zijn klacht op schrift en geeft aan hoe het overleg met *Klank en Ruimte* is verlopen dan wel waarom dit niet heeft plaatsgevonden. De secretaris zorgt daarna voor afhandeling van de klacht, binnen een tijdsbestek van maximaal drie maanden na indiening. Dit verloopt als volgt:

- de secretaris maakt in het bestuur anoniem melding van de binnengekomen klacht en waarborgt deze anonimiteit tot en met het bepalen van eventuele sancties;
- het bestuur stelt op basis van de klachtinhoud een commissie van drie ter zake deskundige personen samen. Zij worden als commissie ondersteund door de secretaris van het bestuur;
- commissieleden worden zo gekozen dat zij geen persoonlijk of beroepsmatig belang hebben m.b.t. de klacht, klager of beklagde;
- deze commissie past in alle vertrouwelijkheid hoor en wederhoor toe;
- de commissie adviseert vervolgens het bestuur omtrent de afhandeling van de klacht;
- het bestuur volgt het advies van de commissie en bepaalt een eventuele sanctie;
- de secretaris handelt de klacht schriftelijk naar betrokkenen af;
- van de afhandeling wordt een dossier samengesteld dat gedurende de hele lidmaatschapsduur bewaard wordt.

7.6. Elke Professional die in relatie tot zijn beroepsuitoefening geconfronteerd wordt met:

- een klacht die met direct betrokkene niet naar tevredenheid kan worden opgelost;
- een betrokkene die met een klacht rechtstreeks naar de rechter stapt;
- een aangifte, aansprakelijkheidstelling, in gebreke stelling of veroordeling;

maakt hiervan direct melding bij de secretaris van het bestuur en geeft daarbij openheid van zaken.

Artikel 8: Aansprakelijkheid

8.1. *Klank en Ruimte* heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) afgesloten en is derhalve verzekerd voor schade die tijdens het uitoefenen van het beroep wordt toegebracht aan personen en/of goederen). Eventuele aansprakelijkheid wordt vastgesteld door de Verzekeraar, volgens de geldende procedures en voorwaarden van de Verzekeraar.

8.2. Eventuele aanspraken van klanten dienen schriftelijk te worden ingediend.

8.3. Voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat *Klank en Ruimte* is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, is *Klank en Ruimte* niet aansprakelijk. *Klank en Ruimte* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige vorm van directe of indirecte schade die deelnemer lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van, of tijdens een training of andere activiteiten die *Klank en Ruimte* biedt. Een deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

8.4. *Klank en Ruimte* is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van onbeheerde persoonlijke eigendommen ten tijde van aanwezigheid in de praktijk- of trainingsruimte.

Plaats: Harderwijk

Datum: 1 juli 2024

Klank en Ruimte | Ange van Ommen
info@klankenruimte.nl | 0341-424329
Walstein 27 | 3848 AN | Harderwijk KvK nummer 62460188