

Algemene voorwaarden Oh, Glow Up

Inleiding

Oh, Glow Up biedt begeleiding aan kinderen en opvoeders die op wat voor manier dan ook vast (dreigen te) lopen in hun ontwikkeling of coacht jonge gezinnen preventief bij de ontwikkeling van een veilige hechtingsrelatie. Oh, Glow Up is gevestigd aan de Kasteel Cannestraat 35 in Tilburg, praktijkvoerend aan de Ringbaan Oost 8 in Tilburg en als eenmanszaak ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 85526940.

In deze algemene voorwaarden lees je onder welke voorwaarden je gebruik kunt maken van begeleiding en ondersteuning van Oh, Glow Up. Wij hebben ons best gedaan de voorwaarden zo duidelijk mogelijk op te stellen en hierbij zo min mogelijk gebruik te maken van juridische termen. Heb je vragen over (onderdelen) van deze algemene voorwaarden? Neem dan gerust contact met ons op via anneke@ohglowup.nl.

Artikel 1 – Begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt bedoeld met:

Oh, Glow Up: de partij die de begeleiding, behandeling en ondersteuning verleent en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Clïënt: de ouder en/of verzorger die met een zorgaanvraag bij Oh, Glow Up komt en hiervoor een overeenkomst sluit.

Traject: de overeengekomen begeleiding / ondersteuning / behandeling die Oh, Glow Up voor cliënt gaat verrichten en waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.

PGB: een subsidie (persoonsgebonden budget) van de overheid waarmee mensen zelf zorg kunnen inkopen.

ZIN-indicatie: zorg in natura waarbij de gemeente bepaalt bij welke zorgorganisatie die zorg ingekocht mag worden.

Geïndiceerde zorg: specialistische zorg waarvoor een indicatie is afgegeven.

Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie.

Voor de leesbaarheid van dit document wordt cliënt ook aangeduid met 'je/jij' en worden Oh, Glow Up en cliënt samen 'partijen' genoemd.

Artikel 2 – Wanneer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing?

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening, trajecten, overeenkomsten en facturen van Oh, Glow Up waarop Oh, Glow Up deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden pas als deze uitdrukkelijk én schriftelijk door Oh, Glow Up zijn bevestigd.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten en vervolg overeenkomsten.
4. Oh, Glow Up mag deze algemene voorwaarden aanvullen. Je ontvangt hierover vooraf bericht.
5. Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarde nietig of vernietigbaar blijken (ongeldig blijken) dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing.
6. In het geval de bepalingen in deze algemene voorwaarden in strijd zijn met een tussen partijen gesloten overeenkomst, heeft de inhoud van de overeenkomst voorrang op deze algemene voorwaarden.
7. Bij geïndiceerde zorg of zorg die wordt betaald uit een PGB kan het zijn dat je gehouden bent aan aanvullende voorwaarden van de betalende partij.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen partijen komt tot stand op het moment dat je de overeenkomst ondertekent en Oh, Glow Up de ondertekende overeenkomst retour heeft ontvangen.

2. Aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen zijn pas van toepassing als deze door Oh, Glow Up schriftelijk zijn bevestigd.

3. Je gaat ermee akkoord dat voor communicatie gebruik gemaakt mag worden van alle op dat moment gebruikelijke communicatiemiddelen, in het bijzonder communicatiemiddelen die werken via een internetverbinding.

Artikel 4 – Traject

1. Oh, Glow Up biedt to nu toe enkel particuliere trajecten. Trajecten die bekostigd kunnen worden vanuit een PGB of ZIN-indicatie zijn nog niet mogelijk.
2. Oh, Glow Up zal de overeenkomst naar beste inzicht, kennis en kunde uitvoeren en zal hierbij rekening houden met geldende wetgeving.
3. Oh, Glow Up kan echter niet garanderen dat je het gewenste resultaat bereikt. Dit is mede afhankelijk van de inzet van zowel jou als bij jou betrokkene derden.
4. Oh, Glow Up heeft te allen tijde het recht een aanvraag af te wijzen als Oh, Glow Up van mening is jou niet te kunnen helpen. Oh, Glow Up kan je in dat geval doorverwijzen naar een andere aanbieder.
5. Jij begrijpt dat voor een goede uitvoering van de overeenkomst een goede samenwerking tussen jou en Oh, Glow Up vereist is. Je stelt daarom alle informatie die relevant is voor een goede uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze beschikbaar aan Oh, Glow Up.
6. Oh, Glow Up gaat ervanuit dat de door jou verstrekte informatie juist, volledig en betrouwbaar is.
7. Zowel de medewerker(s) van Oh, Glow Up als jij dienen algemeen aanvaardbare omgangsvormen te hanteren en geweld, agressie, discriminatie of (seksuele) intimidatie achterwege te laten. In het geval Oh, Glow Up hier toch mee wordt geconfronteerd, kan dit een reden zijn voor onmiddellijke beëindiging van het traject.
8. Wanneer begeleiding en ondersteuning bij jou thuis plaatsvindt, zorg je ervoor dat Oh, Glow Up haar werkzaamheden op een rookvrije werkplek kan verrichten. Er zal niet gerookt worden in aanwezigheid van Oh, Glow Up tenzij Oh, Glow Up hier toestemming voor heeft gegeven.
9. Elk traject start met een intake waarbij je een indicatie krijgt van de duur van het traject. Tijdens de looptijd van het traject kan de inhoud en de lengte van het traject in overleg worden aangepast als de situatie daar om vraagt.
10. Tijdens het traject werkt Oh, Glow Up in voorkomende gevallen nauw samen met verschillende disciplines waaronder speltherapeuten, fysiotherapeuten, PMT-trainers, reflexintegratietherapeuten, ergotherapeuten, orthopedagogen, psychologen en HB- en ADHD-specialisten. Alleen wanneer jij hier schriftelijke toestemming voor hebt gegeven, zullen jouw gegevens met deze disciplines worden gedeeld.
11. Afspraken worden in overleg tussen partijen ingepland. Wanneer een afspraak niet door kan gaan, dien je dit uiterlijk vierentwintig (24) uur voorafgaand aan de afspraak schriftelijk (dat mag dus ook per mail) te melden bij Oh, Glow Up. Als je op een maandag een afspraak hebt met Oh, Glow Up dan kun je deze uiterlijk op de vrijdag daarvóór annuleren. Wanneer je niet op tijd afzegt of niet verschijnt op het afgesproken tijdstip, worden de kosten voor de afspraak bij jou in rekening gebracht.
12. Wanneer Oh, Glow Up onverhoopt verhinderd is voor een afspraak, wordt de afspraak in onderling overleg met jou

verzet.

13. De meeste door Oh, Glow Up geboden trajecten komen niet in aanmerking voor vergoeding van de zorgverzekering.

14. Het traject eindigt in de volgende gevallen:

- a. indien de gestelde doelen bereikt zijn;
- b. na verloop van de termijn die is opgenomen in de overeenkomst;
- c. met wederzijds goedvinden van partijen;
- d. doordat jij het traject opzegt.

15. Oh, Glow Up kan het traject beëindigen in de volgende gevallen:

- a. wanneer jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet naleeft;
- b. wanneer je medewerking weigert te verlenen die nodig is om het traject goed uit te kunnen voeren;
- c. wanneer jij of andere bij jou betrokkenen gedragingen vertonen die voorzetting van het traject niet meer mogelijk maken;
- d. wanneer Oh, Glow Up, als gevolg van omstandigheden die niet aan Oh, Glow Up zijn te wijten, niet in staat is de gevraagde zorg te leveren.

Artikel 5 – Tarieven, betaling en facturatie

1. Oh, Glow Up kan haar tarieven wijzigen. Hierover ontvang je tenminste één (1) maand voorafgaand aan de tariefwijziging bericht.
2. De trajecten van Oh, Glow Up zijn vrijgesteld van btw, tenzij anders overeengekomen.
3. Oh, Glow Up heeft het recht tussentijds te factureren.
4. In het geval van een particulier traject (niet-geïndiceerde zorg) wordt er maandelijks achteraf digitaal aan jou gefactureerd.
5. De betalingstermijn voor facturen bedraagt veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum.
6. Wanneer de betaling niet op tijd door Oh, Glow Up is ontvangen, ontvang je een betalingsherinnering. In het geval de betaling, ook na het versturen van de betalingsherinnering uitblijft, heeft Oh, Glow Up het recht wettelijke rente in rekening te brengen. Daarnaast ben je ook incassokosten verschuldigd. Hierop is de wettelijke regeling voor incassokosten van toepassing.
7. Eventueel ingediende klachten, schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 6 – Geheimhouding

1. Oh, Glow Up heeft een geheimhoudingsplicht. Dit betekent onder andere dat Oh, Glow Up alleen met jouw toestemming persoonlijke informatie mag delen met een andere partij (bijvoorbeeld de andere ouder). De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan. Als het voor een goede uitvoering van een traject zinvol of noodzakelijk is vertrouwelijk collegiaal overleg te voeren dan vormt dat een uitzondering op dit artikel.
2. In bedreigende situaties voor een kind/gezin of mogelijk ernstig direct gevaar (bijv. fysieke of emotionele bedreiging) heeft Oh, Glow Up ondanks de geheimhoudingsplicht een meldplicht. Dit houdt in dat Oh, Glow Up de zorgen bespreekt met zowel het kind als de ouders/opvoeders. Vervolgens heeft Oh, Glow Up de wettelijke plicht om dit te melden bij betreffende instanties. Ook een wettelijke bepaling of rechterlijke beslissing kan ervoor zorgen dat Oh, Glow Up niet verplicht is tot geheimhouding.

Artikel 7 – Privacy

1. Voor de uitvoering van de overeenkomst is het noodzakelijk dat Oh, Glow Up persoonsgegevens van jou verwerkt.

Welke persoonsgegevens dit zijn, met welk doel deze worden verwerkt, met wie ze worden gedeeld, hoelang ze worden bewaard en hoe ze worden beveiligd is terug te lezen in de privacyverklaring van Oh, Glow Up. De privacyverklaring is te lezen via www.ohglowup.nl. Oh, Glow Up zal de door jou verstrekte gegevens alleen opslaan en gebruiken in overeenstemming met de privacyverklaring.

2. Gevoelige persoonsgegevens worden alleen door Oh, Glow Up verwerkt als je hier uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor hebt gegeven.

Artikel 8 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle auteursrechten en overige rechten van intellectuele eigendom die rusten op teksten, afbeeldingen, video's, folders, brochures, methodieken en ander materiaal dat voortkomt uit de uitvoering van de overeenkomst, gebruikt wordt tijdens een traject of getoond wordt op de website of social mediakanalen van Oh, Glow Up, rusten uitsluitend bij Oh, Glow Up of Oh, Glow Up heeft er een gebruiksrecht op gekregen. Het is niet de bedoeling dat je deze werken, zonder vooraf gekregen schriftelijke toestemming van Oh, Glow Up kopieert, openbaar maakt of op een andere manier verspreid of tentoonstelt aan derden.
2. Wanneer je dit toch doet, heeft Oh, Glow Up het recht haar schade op jou te verhalen.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

1. Jij blijft zowel tijdens als ook na het traject altijd verantwoordelijk voor je eigen handelen.
2. Oh, Glow Up is alleen aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst als er sprake is van een contractuele of wettelijke tekortkoming, opzet of grove schuld.
3. Oh, Glow Up is niet aansprakelijk als jij bij het bezoeken van de praktijk materiële of immateriële schade leidt. Je bent zelf verantwoordelijk voor je persoonlijke bezittingen.
4. Oh, Glow Up is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook doordat zij is uitgegaan van door jou verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij Oh, Glow Up vanuit haar expertise had moeten weten dat deze gegevens onjuist of onvolledig waren.
5. Wanneer jij schade veroorzaakt aan de materialen of locatie van Oh, Glow Up of een derde, wordt die schade op jou verhaald.
6. Oh, Glow Up is niet aansprakelijk voor nalatigheid of fouten van, in overleg met jou, ingeschakelde derden.
7. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn geldt voor vorderingen tot schadevergoeding een verjaringstermijn van één (1) jaar na afloop van het traject.

Artikel 10 – Rechtskeuze

Op alle door Oh, Glow Up gesloten en te sluiten overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 11 – Klachten

1. Oh, Glow Up vindt het belangrijk dat je tevreden bent over de dienstverlening. Klachten die ontstaan tijdens een traject, kun je op elk moment met Oh, Glow Up bespreken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Wanneer de werkwijze van Oh, Glow Up niet aansluit bij jouw behoefte, kan in overleg gekeken worden of een andere aanpak mogelijk is.

Versie april 2023