



Algemene voorwaarden Lukkie!

1. Algemeen

1.1 Lukkie! is een éénmanszaak opgericht door Milou van Toor, gevestigd in Uden. Werkzaam online en op afspraak in Uden e.o. Lukkie! staat ingeschreven onder KVK nummer 71279571.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die Lukkie! aanbiedt. Van deze voorwaarden kan worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

1.3 De afspraken kunnen op verschillende locaties plaatsvinden:

- Op afspraak in Uden
- Online

Samen met de cliënt kijk ik naar de mogelijkheden en de wens van hem/haar. Indien de afspraak plaatsvindt op het adres van de cliënt en er sprake is van een (langere) reistijd wordt een reiskostenvergoeding vooraf besproken.

1.4 In deze algemene voorwaarden wordt met "cliënt" bedoeld: iedere persoon die gebruik maakt van diensten bij Lukkie!

2. Afspraak maken

2.1 Een afspraak kan gemaakt worden door telefonisch contact met op te nemen, te mailen of het contactformulier op de website in te vullen.

2.2 Een afspraak wordt per mail bevestigd met hierin de gegevens van de afspraak, waaronder het afgesproken adres.

2.3 Wanneer u zich aanmeldt als deelnemer bij een Familieopstelling in een groep / online programma of traject is de bevestiging voltooid als de factuur betaald is.

3. Verhinderung / Annulering afspraak

3.1 U hebt recht op een bedenktijd van 14 werkdagen na aanmelding en schriftelijke ontvangstbevestiging van Lukkie! Binnen deze termijn kunt u uw aanmelding zonder opgaaf van reden annuleren. Na 14 werkdagen vervalt deze termijn.

3.2 Tot 24 uur voor uw individuele sessie kunt u uw afspraak kosteloos annuleren, zonder opgaaf van reden. Annuleert u uw afspraak korter dan 24 uur van tevoren, dan zijn wij genoodzaakt uw afspraak in rekening te brengen. Omdat we tijd voor u reserveren is dit ongeacht de reden van afzeggen.

3.3 Annulering van deelname aan een *Familieopstelling in een groep / event* kan uiterlijk tot 2 dagen vooraf. U kunt deze dag dan eenmalig kosteloos verplaatsen naar een andere datum (tot 1 jaar na dato), mits u het factuurbedrag voor de workshop hebt betaald.

3.4 Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder ziekte en barre weersomstandigheden, daartoe aanleiding geven, is Lukkie! gerechtigd de afspraak / het evenement te annuleren en/of naar een latere datum te verplaatsen. Wanneer door ziekte van de coach of door andere omstandigheden, een afspraak niet door kan gaan, dan kunt u deze op een ander moment kosteloos inhalen.

4. Tarieven en betaling

4.1 De tarieven van de diverse diensten bij Lukkie! zijn te vinden op de website. De vermelde bedragen zijn per 1 januari 2020 vrijgesteld van OB o.g.v. artikel 25 Wet OB. Wijzigingen worden minimaal 1 maand vooraf aangekondigd op de website.

4.2 Tussentijds kort overleg, telefonisch of per mail, is bij de dienst inbegrepen. Voor een langere bespreking wordt een afspraak gemaakt en het daarvoor geldende tarief gerekend.

4.3 Na een afspraak wordt een factuur gestuurd (m.u.v. deelname aan een online programma of traject, Familieopstelling in een groep / event, deze factuur wordt vooraf gestuurd).

4.4 De betaling van een individuele sessie dient **binnen 14 dagen na factuurdatum** te worden voldaan op rekeningnummer NL14 KNAB 0257 9870 61 t.n.v. Lukkie onder vermelding van uw naam en het factuurnummer.

4.5 Bij deelname aan een online programma of traject dient de betaling **vóór aanvang** van het event via de bank te zijn voldaan. Dit is de garantie voor uw plaats.

4.6 De betaling van een massage kan **na** de massage contant worden voldaan **of binnen 14 dagen na factuurdatum** op rekeningnummer NL14 KNAB 0257 9870 61 t.n.v. Lukkie onder vermelding van uw naam en het factuurnummer.

4.7 De kosten worden **niet** vergoed door de zorgverzekeraar.

5. Vertrouwelijkheid / Geheimhouding

5.1 Lukkie! garandeert dat alle informatie welke aan hen bekend wordt tijdens de coaching, opstellingen en/of massage van vertrouwelijke aard is en met groot respect en vertrouwen wordt behandeld. Zij heeft hierin een geheimhoudingsplicht.

5.2 Bij een online programma wordt ook van de deelnemers verwacht niet met derden te spreken over persoonlijke informatie en processen van anderen die zich gedurende de diensten afspelen. Uiteraard is iedereen wel vrij om zijn of haar eigen processen en ervaringen met anderen te delen, zonder naam en toenaam van anderen.

5.3 Uitsluitend zal met toestemming van de cliënt informatie uitgewisseld worden met derden in het belang van de uitvoering van de diensten en het welzijn van de cliënt. Een toestemmingsverklaring dient hiervoor te worden ondertekend.

5.4 Wanneer dreigend gevaar ontstaat voor de cliënt, Lukkie! of voor derden heeft Lukkie! het recht, ter bescherming van eenieder, informatie te verstrekken aan bevoegde instanties of personen.

5.5 Indien Lukkie! op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijke uitspraak aangewezen wordt om vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, kan cliënt géén schadevergoeding of schadeloosstelling van Lukkie! eisen.

6. Aansprakelijkheid

6.1 Lukkie! is gehouden de overeengekomen werkzaamheden met zorg te verrichten.

6.2 Aangeraden wordt met lichamelijke en psychische klachten in eerste instantie contact op te nemen met de huisarts.

6.3 Veiligheid en integriteit van de cliënt(en) is erg van belang bij Lukkie! Iedere deelnemer blijft echter, voor zover als mogelijk, zelf verantwoordelijk voor zijn of haar eigen welzijn en veiligheid. Ik sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de geboden diensten door Lukkie!

7. Begeleiding jongeren t/m 16 jaar

7.1 Bij Lukkie! is de wettelijke regel geldend dat beide gezaghebbende ouders/ verzorgers, indien van toepassing, van jongeren onder de 16 jaar akkoord moeten gaan met de begeleiding. Beide ouders wordt gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen.

7.2 Bij begeleiding van jongeren t/m 16 jaar is de aanwezigheid van de ouder verplicht.

8. Verslaglegging

8.1 Lukkie! is niet wettelijk verplicht de resultaten van de diensten vast te leggen. Een dossier zal worden aangemaakt en in eigen administratie worden geplaatst op het moment dat daar aanleiding toe is. Dan worden uitsluitend de gegevens opgenomen die als relevant en dienend worden gezien voor het doel van de begeleiding.

8.2 Bovenstaande gegevens zijn vertrouwelijk en voor eigen gebruik. De cliënt kan deze ten allen tijde inzien.

9. Klachtenprocedure

9.1 Bij Lukkie! wordt een zo goed mogelijk passende begeleiding geboden. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt een klacht heeft over de diensten. Deze kunt u (mondeling of schriftelijk) met de betrokkene bespreken om zo tot een passende oplossing te komen. Uw klacht wordt volledig vertrouwelijk behandeld.

10. Overig

Mocht tijdens de diensten blijken dat andere gespecialiseerde hulp nodig is, kan het voorkomen dat wordt doorverwezen naar een andere hulpverlener.

Laatst gewijzigd op 18 mei 2021 * Lukkie! is gerechtigd wijzigingen of aanvullingen te doen in de algemene voorwaarden. Deze kunnen ten allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (bij voorbaat) met de cliënt besproken.

