

Algemene voorwaarden – De Relatiezaak Utrecht

Handelsnaam: De Relatiezaak Utrecht

Roxane Vercauteren

KVK-nummer: 42113358

BTW-id: NL005504407B56

Utrecht

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van De Relatiezaak Utrecht, waaronder de Relatie Check-in, Relatieverdieping, individuele relatiebegeleiding, online sessies en andere overeengekomen diensten.

De algemene voorwaarden worden vóór de start van een traject aan de cliënt beschikbaar gesteld. Door een afspraak of traject te bevestigen, verklaart de cliënt de algemene voorwaarden te hebben gelezen en hiermee akkoord te gaan.

Wanneer de begeleiding aan beide partners wordt aangeboden, zijn deze algemene voorwaarden op beide partners van toepassing.

Afwijkende of aanvullende afspraken zijn alleen van toepassing wanneer deze vooraf schriftelijk of per e-mail zijn vastgelegd.

2. Diensten

De Relatiezaak Utrecht biedt begeleiding aan stellen en individuen vanuit een psychologische en EFT-georiënteerde werkwijze. De begeleiding is gericht op het verkrijgen van inzicht in emoties, behoeften en terugkerende relatiepatronen, en op het versterken van de emotionele verbinding.

De begeleiding van De Relatiezaak Utrecht is geen crisiszorg en vervangt geen medische, psychiatrische of andere gespecialiseerde behandeling. De Relatiezaak Utrecht stelt geen medische diagnoses en schrijft geen medicatie voor.

Tijdens de kennismaking en gedurende de begeleiding wordt bekeken of de hulpvraag past binnen het aanbod en de deskundigheid van De Relatiezaak Utrecht. Wanneer andere of meer gespecialiseerde hulp nodig is, kan De Relatiezaak Utrecht besluiten de begeleiding niet te starten of te beëindigen. Waar mogelijk wordt meegedacht over een passende vervolgstap of doorverwijzing naar een andere professional.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en relevante informatie en voor de eigen keuzes en beslissingen tijdens en na de begeleiding.

3. Tarieven en betaling

De actuele tarieven staan op de website van **De Relatiezaak Utrecht** en worden voorafgaand aan de begeleiding bevestigd. Alle tarieven zijn inclusief btw.

De cliënt ontvangt na de sessie, of op een vooraf overeengekomen moment, een factuur met een betalingstermijn van 7 dagen.

Bij niet-tijdige betaling ontvangt de cliënt eerst een betalingsherinnering met de wettelijk vereiste termijn om alsnog te betalen. Als betaling daarna uitblijft, kan **De Relatiezaak Utrecht** toekomstige afspraken opschorten en wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

4. Afspraken en annulering

Afspraken kunnen tot 48 uur vóór aanvang kosteloos worden geannuleerd of verplaatst.

Bij annulering of verplaatsing binnen 48 uur vóór aanvang, of wanneer de cliënt niet op de afspraak verschijnt, wordt het volledige tarief in rekening gebracht. Bij aantoonbare bijzondere omstandigheden kan **De Relatiezaak Utrecht** hiervan naar redelijkheid afwijken.

De Relatiezaak Utrecht kan een afspraak bij ziekte, overmacht of andere onvoorziene omstandigheden verplaatsen of annuleren. In dat geval wordt zo snel mogelijk een alternatief aangeboden. De cliënt is geen betaling verschuldigd voor een afspraak die door **De Relatiezaak Utrecht** wordt geannuleerd en niet op een ander moment plaatsvindt.

5. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand nadat een afspraak of traject schriftelijk of digitaal door **De Relatiezaak Utrecht** en de cliënt is bevestigd.

Voorafgaand aan de begeleiding ontvangt de cliënt informatie over de aard van de begeleiding, de tarieven, de algemene voorwaarden en de privacyverklaring.

Wanneer beide partners deelnemen aan de begeleiding, gelden beiden als cliënt en zijn beiden verantwoordelijk voor het nakomen van de gemaakte afspraken en de betaling. Vooraf wordt afgesproken aan welke partner de factuur wordt gestuurd.

6. Vertrouwelijkheid en begeleiding van stellen

Alles wat tijdens de begeleiding wordt besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt niet zonder toestemming met derden gedeeld, tenzij daarvoor een wettelijke verplichting bestaat of de veiligheid van de cliënt of anderen in het geding is.

Bij de begeleiding van stellen staat de relatie centraal. Informatie die één van de partners buiten een gezamenlijk gesprek deelt en die relevant is voor de begeleiding, kan daarom niet zonder meer geheim worden gehouden voor de andere partner. **De Relatiezaak Utrecht** bespreekt met de betreffende partner hoe deze informatie in het gezamenlijke gesprek kan worden ingebracht.

Wanneer binnen een gezamenlijk traject afzonderlijke gesprekken plaatsvinden, worden hierover vooraf duidelijke afspraken gemaakt.

7. Privacy en persoonsgegevens

De Relatiezaak Utrecht verwerkt persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor de begeleiding, de administratie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en passend beveiligd. In de privacyverklaring van **De Relatiezaak Utrecht** staat welke gegevens worden verwerkt, met welk doel, op welke grondslag, met wie gegevens eventueel worden gedeeld, hoe lang deze worden bewaard en welke rechten cliënten hebben.

De actuele privacyverklaring is te raadplegen via de website en wordt voorafgaand aan de begeleiding beschikbaar gesteld.

8. Online sessies

Bij online begeleiding zorgen beide partijen voor een rustige en besloten omgeving, een stabiele internetverbinding en geschikte apparatuur.

De cliënt is verantwoordelijk voor voldoende privacy op de locatie vanwaar de cliënt deelneemt. Sessies mogen alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van alle betrokkenen worden opgenomen.

Wanneer een sessie door technische problemen niet of slechts gedeeltelijk kan plaatsvinden, wordt in overleg bepaald of de sessie wordt voortgezet of verplaatst.

9. Aansprakelijkheid

De Relatiezaak Utrecht voert de begeleiding zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. Er geldt een inspanningsverplichting en geen garantie op een bepaald resultaat.

Cliënten blijven zelf verantwoordelijk voor de keuzes, beslissingen en handelingen die zij tijdens of naar aanleiding van de begeleiding maken.

De Relatiezaak Utrecht is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aantoonbare tekortkoming in de dienstverlening, voor zover deze aansprakelijkheid wettelijk kan worden beperkt.

10. Beëindiging van begeleiding

Zowel de cliënt als **De Relatiezaak Utrecht** kan de begeleiding op ieder moment beëindigen.

Betalingsverplichtingen voor reeds gevolgde sessies en te laat geannuleerde afspraken blijven van kracht. Voor pakketten en trajecten gelden daarnaast de afspraken uit artikel 12.

Toekomstige afspraken worden bij beëindiging geannuleerd, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

De Relatiezaak Utrecht kan de begeleiding beëindigen wanneer verdere begeleiding niet passend of professioneel verantwoord is. Waar mogelijk wordt meegedacht over een passende vervolgstap of verwijzing naar een andere professional.

11. Tarieven en trajecten

De Relatie Check-in bestaat uit twee gesprekken en wordt uitsluitend als volledig pakket aangeboden tegen een vooraf vastgestelde pakketprijs. De gesprekken kunnen niet afzonderlijk worden afgenomen. De pakketprijs wordt na het eerste gesprek gefactureerd en dient binnen 7 dagen te worden betaald.

Wanneer de cliënt na aanvang besluit het tweede gesprek niet te volgen, blijft de volledige pakketprijs verschuldigd. Als **De Relatiezaak Utrecht** besluit het pakket voortijdig te beëindigen, wordt alleen het reeds uitgevoerde deel in rekening gebracht en wordt een eventueel te veel betaald bedrag terugbetaald.

Relatieverdieping bestaat uit een verdiepend intakegesprek en doorgaans 5 tot 7 vervolgsessies. De intake en vervolgsessies worden afzonderlijk gefactureerd tegen de vooraf afgesproken tarieven. Cliënten zijn niet verplicht alle vervolgsessies af te nemen.

Niet-gebruikte gesprekken binnen een pakket moeten binnen 6 maanden na het eerste gesprek worden ingepland, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De Relatiezaak Utrecht kan de tarieven wijzigen. Voor reeds bevestigde pakketten en afspraken blijft het tarief gelden dat bij de bevestiging is overeengekomen.

13. Klachten

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de begeleiding, wordt de cliënt uitgenodigd dit eerst met **De Relatiezaak Utrecht** te bespreken. Samen wordt gezocht naar een passende oplossing.

Als dit niet tot een oplossing leidt, ontvangt de cliënt op verzoek informatie over de mogelijkheden om de klacht extern voor te leggen.

14. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten en diensten van **De Relatiezaak Utrecht** is Nederlands recht van toepassing.

Versie augustus 2026