

Algemene Voorwaarden Particulier (B2C)

Superbloom, gevestigd te Gilze, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90864778. Deze zakelijke voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten tussen Superbloom en particuliere Cliënten.

Artikel 1. Toepasselijkheid en Rechtsgebied

- 1.1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Superbloom (Dienstverlener) en de Cliënt is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte, overeenkomst en uitvoering van diensten tussen Superbloom en de Cliënt, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 1.3. Indien een bepaling in deze voorwaarden nietig blijkt te zijn, blijft de rest van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht.

Artikel 2. Definities & Totstandkoming

- 2.1. **Superbloom:** De eenmanszaak Superbloom, geleid door Rosalynn Schippers, psychosociaal therapeut en paardencoach.
- 2.2. **Cliënt:** De natuurlijke persoon (particulier) die de diensten van Superbloom ontvangt en de factuur voldoet.
- 2.3. **Diensten:** Alle door Superbloom aangeboden diensten, waaronder doch niet uitsluitend psychosociale therapie, paardencoaching, retraites, trainingen en re-integratietrajecten, zoals nader gespecificeerd in de Offerte.
- 2.4. **Totstandkoming:** Een overeenkomst voor een dienst komt uitsluitend tot stand na een schriftelijk of digitaal akkoord op de door Superbloom uitgebrachte offerte of zodra een afspraak online, telefonisch of per e-mail is ingepland en bevestigd. Een verwijzing door een huisarts of specialist is hiervoor mogelijk, maar niet noodzakelijk

Artikel 3. Tarieven, Facturatie en Betalingsvoorwaarden

- 3.1. **Losse 1-op-1 Sessies:** Losse psychosociale consulten worden achteraf gefactureerd. Betaling dient binnen 14 dagen na de factuurdatum te geschieden via bankoverboeking.
- 3.2. **Trajecten & Retraites:** Voor complete particuliere trajecten en retraites geldt dat het volledige offertebedrag vooraf voldaan moet zijn. De betaling dient uiterlijk 14 dagen vóór de allereerste sessie of startdatum op de rekening van Superbloom te staan.
- 3.3. **BTW:** Losse therapeutische sessies zijn vrijgesteld van BTW (artikel 11, lid 1, sub g Wet OB). Op alle andere diensten van Superbloom geldt een btw-tarief van 21% btw.

- 3.4. **Facturen betwisten:** Het schriftelijk betwisten van een factuur is mogelijk tot uiterlijk 7 dagen na de factuurdatum, waarna dit recht vervalt.
- 3.5. **Niet-tijdige betaling (Consumentenwetgeving):** Mocht de betalingstermijn zijn verstreken, dan stuurt Superbloom eerst een kosteloze betalingsherinnering per e-mail met het verzoek om het openstaande bedrag alsnog binnen 14 dagen te voldoen. Blijft betaling na deze herinnering alsnog uit, dan worden de wettelijke rente en de wettelijke buitengerechtelijke incassokosten (conform de Wet Incassokosten) in rekening gebracht.
- 3.6. **Opschorting:** Zolang een factuur na de herinneringstermijn nog openstaat, heeft Superbloom het recht om geplande sessies of de toegang tot een retraite tijdelijk te pauzeren (op te schorten) tot de betaling is ontvangen.

Artikel 4. Annulering, Wijziging en Overmacht

- 4.1. **Losse 1-op-1 Sessies:** Annulering of verplaatsing van een losse sessie dient uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch of per e-mail te worden doorgegeven. Bij annulering binnen 24 uur of bij een no-show wordt 100% van het tarief in rekening gebracht. Deze kosten kunnen niet worden gedeclareerd bij de zorgverzekering.
- 4.2. **Particuliere Meerdaagse Trajecten:** Bij annulering of verplaatsing van meerdaagse diensten, zoals een compleet traject of retraite, gelden de volgende termijnen:
 - 4.2.1. *Tot 21 dagen voor de geplande startdatum:* Volledig kosteloos annuleren of verzetten.
 - 4.2.2. *Tussen 21 en 14 dagen voor de startdatum:* De Cliënt is 50% van de totale offertesom verschuldigd.
 - 4.2.3. *Binnen 14 dagen voor de startdatum of bij een no-show:* De Cliënt is 100% van de totale offertesom verschuldigd.
- 4.3. **Tussentijdse beëindiging traject:** Indien een particulier traject tussentijds vroegtijds door de Cliënt wordt afgebroken, vindt er geen pro-rata restitutie plaats op basis van de pakketprijs. In plaats daarvan wordt een vast starttarief ter waarde van 1 losse sessie in rekening gebracht, vermeerderd met de daadwerkelijk genoten sessies berekend tegen het reguliere tarief van losse consulten. Het eventuele restbedrag wordt binnen 14 dagen teruggestort.
- 4.4. **Voortijdig beëindigen Traject:** Indien de Cliënt een traject na de startdatum voortijdig afbreekt, verlaat of beëindigt, vervalt per direct elk recht op restitutie. Dit geldt voor alle situaties, inclusief persoonlijke redenen of overmacht ; de volledige pakketprijs blijft voor 100% voor rekening van de Cliënt.
- 4.5. **Annulering door Superbloom:** Superbloom behoudt zich het recht voor om een sessie of traject wegens overmacht (zoals acute ziekte of extreme/onveilige weersomstandigheden in het bos) te annuleren of te verplaatsen. Er wordt in overleg altijd een passende oplossing gevonden in de vorm van een nieuwe datum of (deels) restitutie.

Artikel 5. Uitvoering, Veiligheid en Deelnemersvoorwaarden

- 5.1. **Inspanningsverplichting:** Superbloom voert de diensten uit naar beste inzicht en vermogen als psychosociaal therapeut en paardencoach. De Cliënt blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor het behaalde resultaat, de eigen keuzes en processen.
- 5.2. **Werken met dieren:** Tijdens de sessies worden levende dieren ingezet als co-coach. De Cliënt is zich ervan bewust dat dit dieren zijn met een eigen wil en instinct, die nooit 100% controleerbaar zijn.
- 5.3. **Eigen risico & Kleding:** Alle activiteiten op, rondom of met de paarden, evenals het betreden van het bos en het terrein van Superbloom, geschieden volledig op eigen risico van de Cliënt. De Cliënt is verplicht om stevige, dichte schoenen en passende (outdoor)kleding te dragen die vies mag worden. De veiligheidsinstructies van de coach dienen te allen tijde strikt te worden opgevolgd.
- 5.4. **5.4 Intake:** Voorafgaand aan de eerste sessie vult de Cliënt het digitale intakeformulier (inclusief de Deelnemersverklaring) naar waarheid in.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid, Privacy en Meldcode

- 6.1. **Medisch Beroepsgeheim:** Alle gesprekken en gedeelde informatie zijn strikt vertrouwelijk en vallen onder het medisch beroepsgeheim van de therapeut.
- 6.2. **Dossierplicht:** Voor de Cliënt wordt een dossier bijgehouden conform de eisen van de Wkkgz en de AVG.
- 6.3. **Wettelijke Meldcode:** Mochten er dringende signalen zijn die de veiligheid van de Cliënt of diens omgeving in acuut gevaar brengen, dan is Superbloom wettelijk bevoegd en verplicht de wettelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te volgen. Dit wordt, indien de veiligheid dit toestaat, altijd eerst met de Cliënt besproken.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

- 7.1. **Beroepsverzekering:** Superbloom is aangesloten bij de beroepsverenigingen V BAG en RBCZ en beschikt over de hierbij behorende, wettelijk verplichte beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen.
- 7.2. **Beperking aansprakelijkheid:** In alle gevallen is de totale aansprakelijkheid van Superbloom voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de diensten beperkt tot maximaal het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd, dan wel maximaal tot de factuurwaarde van de desbetreffende opdracht.
- 7.3. **Persoonlijke eigendommen:** Superbloom is nimmer aansprakelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke eigendommen van de Cliënt op of rondom de locatie.

Artikel 8. Klachten- en Geschillenregeling

- 8.1. **Klacht indienen:** Indien de Cliënt een klacht heeft over de bejegening of de behandeling, dient dit in eerste instantie direct kenbaar te worden gemaakt aan Superbloom via info@superbloomtherapie.nl, zodat er samen gezocht kan worden naar een passende oplossing.
- 8.2. **Klachtenfunctionaris & Geschillencommissie:** Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de Cliënt kosteloos ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de beroepsvereniging. Superbloom is voor de geschillenbeslechting aangesloten bij de door de overheid erkende geschilleninstantie Stichting Zorggeschil en valt onder de onafhankelijke tuchtrechtspraak van het RBCZ.
- 8.3. **Procedure:** Voor meer informatie over de klachtenprocedure wordt verwezen naar de website van de beroepsvereniging: <https://vbag.nl/consument/klachten-en-geschillen/>.