

Algemene Voorwaarden

[English below]

1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, sessies, trajecten, afspraken en overige overeenkomsten tussen Essence Pillar (hierna: "de therapeut") en de cliënt.
2. Afwijkingen zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. Indien een bepaling nietig blijkt of wordt vernietigd, blijven overige bepalingen volledig van toepassing.

2. Afspraken, intake en sessies

1. Een intake heeft als doel de hulpvraag te verkennen en te bepalen of begeleiding binnen de deskundigheid van de therapeut valt. Een intake vormt geen verplichting tot het aangaan of voortzetten van een behandeltraject.
2. De therapeut behoudt zich het recht voor om cliënten te weigeren of door te verwijzen indien de hulpvraag buiten de professionele reikwijdte valt.
3. Sessies vinden plaats op de overeengekomen locatie of online. De sessieduur is zoals vooraf gecommuniceerd.
4. De cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig verschijnen op afspraken.

Een geboekte koppelsessie blijft gefactureerd als koppelsessie, ongeacht of beide partners aanwezig zijn. Wijziging naar een individuele sessie is geen recht van de cliënt. De volgende voorwaarden gelden bij wijziging in de samenstelling:

- Meer dan 168 uur van tevoren gemeld: de sessie kan in overleg worden omgezet naar een individuele sessie of worden verplaatst, zonder extra kosten.
- Tussen 72 en 168 uur van tevoren gemeld: de sessie gaat door als individuele sessie tegen het 1:1-tarief, vermeerderd met 50% van het tariefverschil tussen de koppel- en de 1:1-sessie.
- Minder dan 72 uur van tevoren, of niet verschijnen zonder bericht: het volledige koppeltarief is verschuldigd.

3. Annuleringsvoorwaarden

Annuleren en verplaatsen worden gelijk behandeld.

Bepalend is de tijd tussen het moment van melden en de geplande starttijd van de sessie, in volledige kalenderuren:

- 168 uur of meer vooraf: geen kosten
- Tussen 72 en 168 uur vooraf: 50% van het tarief
- Minder dan 72 uur vooraf, of niet verschijnen zonder bericht: 100% van het tarief

Het moment van melden is het tijdstip waarop het bericht (e-mail, app of anderszins) door de therapeut is ontvangen, niet het moment van lezen of beantwoorden.

Deze voorwaarden gelden ook bij ziekte, nood of andere onvoorziene omstandigheden.

Verplaatsen kan uitsluitend in overleg en zonder garantie op alternatieve beschikbaarheid.

4. Tarieven en betaling

1. De actuele tarieven zijn uitsluitend de tarieven zoals gepubliceerd op de website van Essence Pillar of schriftelijk bevestigd door de therapeut.
2. Aan historische of verouderde tarieven kunnen geen rechten worden ontleend.
3. De therapeut kan tarieven op ieder moment wijzigen. Tariefwijzigingen worden tijdig gecommuniceerd.
4. Facturen dienen binnen 7 dagen te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Bij te laat arriveren eindigt de sessie op het oorspronkelijk geplande tijdstip; het volledige tarief is verschuldigd.
6. Kortingen of acties gelden uitsluitend indien schriftelijk bevestigd.

4a. Betalingsachterstand & incassotraject

1. In doorlopende trajecten mag maximaal één sessie onbetaald openstaan. Bij meer openstaande sessies kan de therapeut het traject opschorten. De cliënt wordt hierover vooraf geïnformeerd.
2. Herhaalde betalingsachterstand kan leiden tot verplichte voorafgaande betaling voor toekomstige sessies.
3. Na het verstrijken van de betalingstermijn volgt het traject:

- Eerste betalingsherinnering
- Tweede betalingsherinnering
- Aanmaning

Indien na de aanmaning geen betaling is ontvangen, wordt de vordering onherroepelijk overgedragen aan een incassobureau.

4. Vanaf overdracht: zijn geen betalingsregelingen meer mogelijk via de therapeut; worden incassokosten in rekening gebracht conform de Wet Incassokosten (WIK); verloopt alle betalingscommunicatie via het incassobureau; komen eventuele gerechtelijke kosten volledig voor rekening van de cliënt.

5. Verantwoordelijkheden van de cliënt

1. De cliënt is verplicht juiste en relevante informatie te verstrekken die van belang is voor een veilige en adequate behandeling.
2. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes, gedrag en inzet binnen en buiten sessies.

Online sessies

De cliënt is verantwoordelijk voor:

- een stabiele en veilige internetverbinding
- een privéruimte waarin ongestoord gewerkt kan worden
- geschikte apparatuur en functionerende beeld- en geluidsverbinding

Technische problemen aan de zijde van de cliënt ontheffen niet van betalingsplicht.

6. Verantwoordelijkheden van de therapeut

6a. Contra-indicaties & veiligheid

1. De therapeut biedt geen crisiszorg of acute hulpverlening.
2. De therapeut kan het traject onderbreken of beëindigen bij contra-indicaties zoals ernstige psychiatrische problematiek, middelenmisbruik, acute crisis, sterke dissociatie, veiligheidsrisico's of grensoverschrijdend gedrag.
3. De cliënt is verplicht relevante medische en psychische informatie te verstrekken die van invloed kan zijn op de geschiktheid van de behandeling.

6b. Geen vervanging van medische of psychiatrische zorg

De begeleiding vervangt geen medische of psychiatrische behandeling. De cliënt blijft verantwoordelijk voor het tijdig inschakelen van passende zorg.

6c. Bereikbaarheid & responstijd

1. De therapeut biedt geen therapeutische ondersteuning via e-mail of app.
2. E-mail- en app-communicatie is uitsluitend bedoeld voor praktische zaken en wordt doorgaans binnen twee tot drie werkdagen beantwoord.
3. E-mail- en app-berichten zijn geen onderdeel van het cliëntdossier en worden niet inhoudelijk besproken.
4. Bij nood dient de cliënt de huisarts, crisisdienst of spoedhulp te contacteren.

6d. Dossier & bewaartermijn (AVG)

1. Gegevens worden verwerkt conform de AVG.
2. Dossierinformatie wordt 7 jaar bewaard, tenzij wet- of beroepscode anders voorschrijft. Na het verstrijken van deze termijn worden gegevens automatisch vernietigd.
3. De cliënt heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering binnen wettelijke kaders.
4. Persoonlijke werkaantekeningen van de therapeut maken geen deel uit van het dossier en worden niet verstrekt.

6e. Opname van sessies

Opnames van sessies zijn uitsluitend toegestaan met voorafgaande, expliciete schriftelijke toestemming van de therapeut.

7. Klachten, beroepsvereniging & verzekering

1. De therapeut is aangesloten bij de beroepsvereniging JVATN.
2. De therapeut is professioneel geregistreerd en verzekerd via Insify; polisvoorwaarden zijn op verzoek beschikbaar.
3. De therapeut werkt conform de geldende professionele en ethische richtlijnen.

8. Privacy & vertrouwelijkheid

1. Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de AVG.
2. Gegevens worden niet gedeeld met derden zonder toestemming, tenzij wettelijk verplicht (bijv. bij gevaar of juridische verplichtingen).

9. Trajecten en voortgang

1. Behandelmethode, doelen en frequentie worden in overleg vastgesteld.
2. De therapeut kan de voortgang periodiek evalueren en bijstellen.

10. Aansprakelijkheid

1. De therapeut is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit begeleiding, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
2. De therapeut verstrekt geen garanties omtrent resultaten; effectiviteit is mede afhankelijk van inzet en omstandigheden van de cliënt.
3. Aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
4. De cliënt is verantwoordelijk voor eigen keuzes en handelingen.

11. Overmacht

Bij overmacht (zoals ziekte, dringende omstandigheden of technische storingen) kan de therapeut afspraken verzetten zonder verplichting tot schadevergoeding. De cliënt is in dat geval geen kosten verschuldigd voor de geannuleerde sessie.

12. Wijzigingen

De therapeut kan deze voorwaarden wijzigen. De meest recente versie is van kracht en wordt beschikbaar gesteld aan cliënten.

13. Contact

Voor vragen of aanvullende informatie kan contact worden opgenomen met Essence Pillar.

General Terms & Conditions

1. Applicability

These general terms and conditions apply to all services, sessions, programs, appointments, and other agreements between Essence Pillar (hereinafter: "the therapist") and the client.

Deviations are only valid if agreed upon in writing.

If any provision is void or annulled, the remaining provisions shall remain fully applicable.

2. Appointments, Intake & Sessions

An intake serves to explore the client's request for support and to determine whether the guidance falls within the therapist's professional scope. An intake does not constitute any obligation to enter into or continue a therapeutic process.

The therapist reserves the right to decline or refer clients if the request lies outside her professional expertise.

Sessions take place at the agreed location or online. Session duration is as communicated in advance.

Clients are responsible for attending appointments on time.

A booked couples session will be invoiced as a couples session regardless of whether both partners attend. Switching to an individual session is not a right of the client. The following conditions apply when the composition of the session changes:

- More than 168 hours in advance: the session may be converted to an individual session or rescheduled in consultation, at no additional charge.
- Between 72 and 168 hours in advance: the session proceeds as an individual session at the standard 1:1 rate, plus 50% of the difference between the couples and individual session fee.
- Less than 72 hours in advance, or no-show without notice: the full couples session fee remains due.

3. Cancellation Policy

Cancellations and rescheduling are treated equally.

What determines the applicable fee is the time between the moment of notice and the scheduled start time of the session, measured in full calendar hours:

- 168 hours or more in advance: no charge
- Between 72 and 168 hours in advance: 50% fee
- Less than 72 hours in advance, or no-show without notice: 100% fee

The moment of notice is the time at which the message (email, app, or otherwise) is received by the therapist, not the time it is read or answered.

These conditions apply in all circumstances, including illness, emergencies, or unforeseen situations.

Rescheduling is possible only in consultation and without guarantee of availability.

4. Fees & Payment

The applicable rates are exclusively those published on the Essence Pillar website or confirmed in writing by the therapist.

No rights may be derived from historical or outdated rates.

The therapist may adjust rates at any time; changes will be communicated in advance.

Invoices must be paid within 7 days unless otherwise agreed in writing.

Late arrival does not extend the session; the full session fee remains due.

Discounts or promotional rates are valid only if confirmed in writing.

4a. Payment Arrears & Collections

Within ongoing programs, only one session may remain unpaid. If more than one session is outstanding, the therapist may suspend the process. The client will be informed in advance.

Repeated late payments may require advance payment for future sessions.

After the payment deadline has passed, the following sequence applies:

- First payment reminder
- Second payment reminder
- Final notice (demand)

If payment is still not received, the outstanding invoice will be irreversibly transferred to a collections agency.

Upon transfer: no payment arrangements can be made via the therapist; collection costs will be charged in accordance with the Dutch Legal Collection Costs Act (WIK); all communication regarding payment will proceed through the agency; any legal costs will be fully borne by the client.

5. Client Responsibilities

Clients must provide accurate and relevant information necessary for safe and appropriate treatment.

Clients remain fully responsible for their own choices, actions, and engagement inside and outside sessions.

Online sessions

Clients are responsible for:

- A stable and secure internet connection
- A private environment where they cannot be disturbed
- Suitable equipment and functional audio/video

Technical issues on the client's side do not waive the payment obligation.

6. Therapist Responsibilities

6a. Contraindications & Safety

The therapist does not provide crisis care or emergency support.

The therapist may interrupt or terminate the process in case of contraindications such as severe psychiatric issues, substance misuse, acute crisis, high dissociation, safety risks, or boundary-violating behaviour.

Clients must share relevant medical or psychological information that may affect treatment safety or suitability.

6b. No Replacement for Medical or Psychiatric Care

Guidance offered by the therapist does not replace medical or psychiatric treatment. Clients remain responsible for seeking appropriate care when needed.

6c. Availability & Response Times

The therapist does not provide therapeutic support via email or messaging apps.

Email and app communication is strictly for practical matters and is usually answered within two to three business days.

Messages are not part of the client file and are not discussed in sessions.

In emergencies, clients must contact their GP, crisis services, or emergency care.

6d. Client File & Data Retention (GDPR)

Client data is processed in accordance with the GDPR.

Files are retained for 7 years unless legal or professional regulations require otherwise. After this period, data is automatically destroyed.

Clients have the right to access, correct, or request deletion within legal boundaries.

Personal working notes of the therapist are not part of the client file and will not be shared.

6e. Session Recording

Recording sessions is only permitted with prior explicit written consent from the therapist.

7. Complaints, Professional Association & Insurance

The therapist is a member of the professional association JVATN.

She is professionally registered and insured through Insify; policy details are available upon request.

The therapist adheres to all applicable professional and ethical guidelines.

8. Privacy & Confidentiality

All personal data is treated confidentially and in accordance with the GDPR.

Information is not shared with third parties without written consent, unless legally required (e.g. in cases of danger or statutory obligations).

9. Treatment Process & Progress

Methods, goals, and frequency of sessions are established collaboratively. Progress may be evaluated periodically and adjusted as needed.

10. Liability

The therapist is not liable for direct or indirect damages arising from treatment, unless caused by intent or gross negligence. No guarantees are given regarding outcomes; effectiveness depends on client engagement and external factors. Liability is always limited to the amount covered by the professional liability insurance. Clients are responsible for their own decisions and actions.

11. Force Majeure

In cases of force majeure (e.g. illness, urgent circumstances, technical disruptions), the therapist may reschedule sessions without any obligations to compensate damage. In such cases, the client owes no fee for the cancelled session.

12. Amendments

The therapist may amend these terms at any time. The most recent version applies and will be made available to clients.

13. Contact

For questions or additional information, clients may contact Essence Pillar.