



Artikel 1

Algemeen

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en alle overeenkomsten tot behandeling met complementaire of natuurlijke geneeswijze voor mensen, diensten en/of levering van zaken door YouChange, tenzij vooraf schriftelijk nadrukkelijk anders overeengekomen.

1. Overeengekomen afwijkingen van deze voorwaarden gelden slechts voor de bij die overeenkomst bepaalde gevallen, tenzij de afwijkingen in een volgende overeenkomst wederom schriftelijk worden bevestigd.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met YouChange, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van de cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.

1. YouChange en cliënt zullen als dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
2. YouChange biedt zijn diensten aan de cliënt op (of vanuit) het als zodanig opgegeven praktijkadres ofwel op locatie. Van elke wijziging van het praktijkadres wordt de cliënt direct op de hoogte gesteld.

Artikel 2

Overeenkomst tot behandeling

Een overeenkomst tot behandeling komt tot stand en wordt rechtsgeldig zodra de aanbieding van de cliënt voor behandeling aan YouChange wordt gevolgd door een acceptatie voor behandeling door YouChange. De aanbieding van de cliënt kan mondeling en/of schriftelijk geschieden.

1. Van acceptatie is sprake zodra YouChange een aanvang neemt met het intakegesprek of de behandeling dan wel een datum en/of tijdstip voor het intakegesprek of de behandeling mondeling en/of schriftelijk heeft bepaald in overleg met cliënt, dan wel een toezegging heeft gedaan (mondeling en/of schriftelijk) om het intakegesprek of de behandeling op een nog nader overeen te komen tijdstip te zullen uitvoeren.
2. Er is eveneens sprake van een rechtsgeldige en bindende overeenkomst zodra de cliënt verzocht heeft om levering van zaken of diensten anders dan een intakegesprek of behandeling, en YouChange heeft (mondeling en/of schriftelijk) toegezegd aan dit verzoek van de cliënt te zullen (gaan) voldoen.
3. Bevoegd tot de acceptatie van overeenkomsten zijn uitsluitend YouChange en de schriftelijk door hem aangewezen personen.
4. YouChange heeft het recht om het sluiten van een behandelingsovereenkomst ten aanzien van een aangeboden cliënt en/of de levering van bepaalde zaken en/of diensten te weigeren en/of slechts onder bepaalde voorwaarden aan te nemen indien YouChange van mening is dat behandeling van de cliënt geen, althans onvoldoende kans op succes heeft dan wel indien YouChange van mening is dat verdere behandeling niet in het belang van de cliënt is.



5. In bijzondere gevallen kan YouChange de acceptatie afhankelijk stellen van de voldoening van een door hem bepaalde waarborgsom, bijvoorbeeld in de vorm van een aanbetaling van een deel van de door YouChange te maken kosten voor de behandeling dan wel vooruitbetaling te verlangen van de te maken kosten.
6. YouChange kan in door nader te bepalen gevallen stellen dat vooraf door de cliënt een akkoordverklaring getekend moet worden voor de te verrichten behandeling en de daaraan verbonden kosten en risico's. YouChange is te allen tijde gerechtigd bij deze akkoordverklaring om het overleggen van een geldig identiteitsbewijs te vragen.
7. De behandelingsovereenkomst verplicht YouChange uitsluitend tot het leveren van een adviesgesprek en/of behandeling met inachtneming van alle betrokken belangen. YouChange is evenwel niet verplicht tot enige specifieke behandeling noch tot het leveren van enig vooraf bepaald en/of voorzien resultaat.
8. Er wordt rekening gehouden met wensen van de cliënt tenzij dat naar oordeel van YouChange niet bijdraagt tot een optimaal behandelingsresultaat of deze wens leidt tot verstoring van de overige gang van zaken binnen de praktijk, dan wel in strijd is met wettelijke voorschriften.
9. Op uitdrukkelijke wens van de cliënt wordt het intakegesprek en/of de behandeling voortijdig beëindigd, mits de cliënt hierover tevoren met YouChange overleg heeft gepleegd. In dit overleg licht YouChange de cliënt in over de mogelijke gevolgen van deze beëindiging.
10. Indien een behandelingsovereenkomst eenzijdig wordt geannuleerd door de cliënt is deze gehouden alle tot dan toe gemaakte kosten te vergoeden, waaronder inbegrepen maar niet uitsluitend: alle kosten van de voor de behandeling reeds gereserveerde: tijd, ruimtes, apparatuur, zaken en/of door derden reeds gemaakte kosten ten behoeve van de cliënt alsmede voor de behandeling reeds speciaal bestelde zaken.

YouChange kan eenzijdig de (voortzetting van) behandelingsovereenkomst annuleren indien:

1. het vertrouwen tussen YouChange en de cliënt op zo ernstige wijze is verstoord dat YouChange geen werkbare situatie meer aanwezig acht;
2. YouChange van mening is dat een (voortzetting van de) behandeling van zijn redelijkerwijs niet verlangd kan worden omdat er geen redelijke kans meer is op een beoogd en/of gewenst resultaat;
3. de cliënt zal van een dergelijke beslissing zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld. De cliënt blijft verplicht de tot dan toe gemaakte behandelingskosten te voldoen.
4. YouChange heeft het recht bij het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst gebruik te maken van derden, zonder dat dit eerst aan de cliënt kenbaar wordt gemaakt.

Artikel 3

Intakegesprek en behandeling

1. YouChange adviseert de cliënt na een intakegesprek op basis van de door de cliënt verstrekte informatie en eigen waarneming van YouChange.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van het intakegesprek en/of behandeling dit vereist, heeft YouChange het recht en de plicht (eveneens) te verwijzen naar een arts of specialist.
3. De cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan YouChange aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het intakegesprek en/of de behandeling, tijdig en juist aan YouChange worden verstrekt. Indien de voor de



uitvoering van het intakegesprek en/of behandeling benodigde gegevens niet tijdig en/of juist aan YouChange zijn of kunnen worden verstrekt, heeft YouChange het recht de uitvoering van het intakegesprek en/of de behandeling op te schorten en de extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de cliënt in rekening te brengen.

4. YouChange is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat hij is uit gegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor YouChange kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat het intakegesprek en/of de behandeling in fasen zal worden uitgevoerd kan YouChange de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase met YouChange heeft teruggekoppeld.

Artikel 4

Verhinderling

1. Indien de cliënt verhinderd is om op de afgesproken datum en tijdstip op het praktijkadres aanwezig te zijn (of telefonische/online afspraak), of YouChange op het adres van cliënt niet kan ontvangen, dient de cliënt YouChange hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
2. Wijziging of annulering van een opdracht om welke redenen dan ook, behoeft schriftelijke instemming van YouChange.
3. Indien de cliënt korter dan een etmaal (24 uur) voor genoemd tijdstip bericht van verhinderling aan YouChange geeft, dan wel *geen* zodanig bericht geeft, is YouChange gerechtigd om de volledige kosten voor de desbetreffende afspraak aan de cliënt in rekening te brengen.
4. Bij afspraken op een dag volgend op een zondag of op één of meer erkende feestdagen wordt de in lid 3 van dit artikel bedoelde termijn van 24 uur geacht in te gaan om 18.00 uur op de laatste voorafgaande gewone werkdag. Bij een gewone maandag gaat de termijn dus in om 18.00 uur op de voorafgaande vrijdag.

Artikel 5

Tariefstelling

1. De overeenkomst verplicht de cliënt tot betaling conform de tarieven van YouChange. De tarieven kan de cliënt vinden op de website van YouChange.
2. De tarieven zijn vrijgesteld van BTW of andere wettelijke heffingen indien en voor zover die berekend zouden moeten worden i.v.m. KOR.
3. Aan de cliënt kan op zijn/haar verzoek vooraf een raming van de te verwachten kosten worden verstrekt. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend aangezien het nadrukkelijk slechts een schatting betreft.
4. Kostenramingen dienen door YouChange en de cliënt te zijn voorzien van een schriftelijke aantekening voor zijnde gezien en akkoord bevonden.
5. Kostenramingen omvatten uitsluitend de op deze raming specifiek vermelde intakegesprekken, behandelingen, diensten, middelen en/of producten. De kosten van vervolgesprekken, nabehandelingen en/of onverwachte dan wel al dan niet voorzienbare complicaties zijn nimmer bij een afgesproken dan wel geschatte prijs inbegrepen en komen altijd volledig voor rekening van de cliënt.



6. Bij een samengestelde prijsopgave bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de samengestelde aanbieding. Noch geldt dit tarief automatisch voor nabestellingen van vergelijkbare producten.
7. Het honorarium van YouChange is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende diensten, tenzij anders is overeengekomen.
8. Indien lonen en prijzen een wijziging ondergaan, is YouChange gerechtigd het overeengekomen tarief overeenkomstig aan te passen, tenzij daar vooraf schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt.

Artikel 6

Betaling

1. Betaling geschiedt door storting op een door YouChange aan te wijzen bank- of girorekening of contant bij afhalen en/of direct na een consult.
2. Een beroep op enige aftrek of schuldvergelijking zijdens de wederpartij is nimmer toegestaan. Van dat recht wordt uitdrukkelijk afstand gedaan.
3. Afwijkende betalingsafspraken zijn uitsluitend bindend wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen. Indien sprake is van een andere wijze van betaling, dient de betaling te geschieden binnen de op de factuur aangegeven datum. In geval van een betalingsregeling worden de door YouChange bepaalde extra kosten bij cliënt in rekening gebracht.
4. Cliënt is automatisch in verzuim bij het verstrijken van de betalingstermijn zonder sommatie of in gebrekenstelling.
5. Wanneer de rekening na vorenvermeld betalingstermijn nog geheel of gedeeltelijk onbetaald is gebleven, is de cliënt YouChange een verdragingsrente verschuldigd ter hoogte van de dan geldende wettelijke rente.
6. In geval van buitengerechtelijke invordering is cliënt naast de hoofdsom en de rente de gebruikelijke incassokosten verschuldigd.
7. In geval van gerechtelijke invordering, waaronder een faillissementsaanvraag, blijft de wederpartij naast de gerechtelijke kosten, waaronder mede inbegrepen de advocaatkosten, tevens rente en buitengerechtelijke kosten verschuldigd.
8. YouChange is gerechtigd een voorschot ten bedrage van de volledige opdrachtsom als vooruitbetaling te verlangen.
9. Betaling door een verzekeraar of een derde heeft kwijting tot gevolg voor zover de waarde van die betaling overeenstemt met het bedrag van de vordering op cliënt.



Artikel 7

Verzuim en incasso

1. Indien binnen zeven dagen na de factuurdatum geen betaling is ontvangen door YouChange is de cliënt van rechtswege in verzuim. Cliënt is in dit geval naast het verschuldigde bedrag gehouden de wettelijke rente per maand te voldoen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Daarnaast is cliënt een bedrag van € 5,- administratiekosten per aanmaning verschuldigd. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van cliënt zijn de vorderingen van YouChange op de cliënt onmiddellijk opeisbaar.
2. Indien de cliënt ondanks aanmaningen niet tot betaling overgaat van het verschuldigde bedrag vermeerderd met rente en administratiekosten, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte eveneens voor rekening van de cliënt. In ieder geval is de cliënt incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarif zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de cliënt.

Artikel 8

Vaststellen verschuldigheid

1. Voor de bepaling van wat door of met betrekking tot de cliënt aan YouChange verschuldigd is, zijn de boeken en de administratie van YouChange bepalend, zulks behoudens tegenbewijs.
2. Bezwaren tegen de hoogte van het behandelingsbedrag schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 9

Aansprakelijkheid

1. YouChange wijst elke aansprakelijkheid vanwege een mogelijke wanprestatie van de hand, tenzij deze het gevolg is van opzet of grove schuld van de kant van YouChange. Van opzet of grove schuld is pas sprake indien cliënt dit aannemelijk heeft weten te maken.
2. Indien YouChange op enigerlei wijze aansprakelijk zal zijn is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot 1 maal het bedrag vermeld op de factuur.
3. Vergoeding van indirecte schade is te allen tijde uitgesloten. Onder indirecte schade is in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door (bedrijfs)stagnatie.

Artikel 10

Risico-overgang

1. Het risico van verlies of beschadiging van door YouChange te leveren za(a)k(en) gaan over op cliënt op het moment van aflevering van de zaken bij cliënt dan wel op het moment van afhalen van de za(a)k(en) door cliënt of door cliënt aangewezen derde(n).



Artikel 11

Levering en levertijd

1. Levering van bestelde goederen geschiedt door het afhalen van die goederen aan het door YouChange opgegeven afhaaladres, tenzij anders overeengekomen. Vanaf het moment van levering zijn de goederen voor risico van cliënt. Indien cliënt niet bereid is of in staat is de zaak/zaken in ontvangst te (doen) nemen, kan YouChange de zaak als geleverd beschouwen en deze conserveren, opslaan en verzekeren gedurende een redelijk termijn voor rekening en risico van de wederpartij.
2. Levering/toezending geschiedt altijd onder doorberekening van de te maken verzendkosten. Levering geschiedt alleen franco indien en voor zover door YouChange wordt besloten.
3. Bij leveringen buiten Nederland worden altijd verzendkosten in rekening gebracht.
4. Postzendingen worden in principe zo spoedig mogelijk na betaling per TPG (Post.nl) verzonden indien de artikelen op voorraad zijn.
5. De leveringstermijn wordt door YouChange steeds bij benadering opgegeven en is niet bindend. Overschrijding van de leveringstermijn brengt YouChange niet in verzuim als bedoeld in artikel 83 van het Boek 6 BW.
6. Indien de door YouChange geleverde goederen door afnemer worden geretourneerd in verband met een door cliënt onjuist gedane bestelling, is YouChange gerechtigd de kosten voor verzending en retournering aan cliënt door te berekenen.

Artikel 12

Garantie

1. YouChange geeft garantie op gekochte producten volgens de garantievoorwaarden van de fabrikant.
2. YouChange geeft geen garantie op een positief effect van de behandelingen. Complementaire en natuurlijke geneeswijzen zijn nimmer een vervanging voor de reguliere geneeskunde. Reguliere behandeling mag alleen gestaakt worden in overleg met de behandelend arts. Cliënt dient hier zelf verantwoording voor te nemen.
3. Cliënt is verplicht de goederen bij levering en in de mate waarin dit in de redelijkheid en/of volgens gebruik van hem kan worden verlangd, te controleren. Gebreken aan de geleverde goederen die bij deze controle vastgesteld zijn of hadden kunnen worden, dienen onverwijld doch uiterlijk binnen vier dagen na leverdatum, onder nauwkeurige opgave van de aard van de gebreken aan YouChange schriftelijk te worden medegedeeld. Na het verstrijken van deze vier dagen na leverdatum is cliënt gebonden.

Artikel 13

Overmacht

1. YouChange en de cliënt zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzienend, waarop YouChange geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor YouChange niet in staat is de verplichtingen na te komen.



3. YouChange heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat YouChange zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voorzover YouChange ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is YouChange gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk bij de cliënt in rekening te brengen. De cliënt is gehouden deze rekening te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 14

Geheimhouding en privacyverklaring

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen, tenzij anders aangegeven in de privacyverklaring van YouChange. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, YouChange gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en YouChange zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is YouChange niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is cliënt niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
3. In de privacyverklaring van YouChange staat welke gegevens worden verwerkt, voor welke doeleinden deze worden gebruikt en hoe met persoonsgegevens wordt omgegaan. De [privacyverklaring](#) van YouChange is te vinden op de website van YouChange.

Artikel 15

Eigendom

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt YouChange zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle informatie, kennis, adviezen, afbeeldingen, folders, technieken en/of ideeën vergaard en ontwikkeld voor en/of toegepast bij de uitvoering van een offerte, overeenkomst, intakegesprek of levering na uitvoering van de opdracht, die van oorsprong eigendom zijn van YouChange blijven het intellectueel eigendom van YouChange. Deze is te allen tijde gerechtigd vrijelijk over deze informatie te beschikken.
3. Alle door YouChange voor het intakegesprek, de behandeling en/of de levering van andere diensten en zaken gebruikte hulpmiddelen, originele afschriften, cliëntkaarten en alle andere bescheiden en/of informatiedragers die betrekking hebben op de cliënt blijven te allen tijde eigendom van YouChange.
4. Cliënt kan op verzoek tegen vergoeding van de kostprijs afschriften krijgen van de in lid 2 van dit artikel genoemde zaken.



5. De in lid 2 van dit artikel genoemde zaken zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door YouChange en de cliënt en mogen niet door cliënt zonder voorafgaande toestemming van YouChange worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
6. YouChange behoudt het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 16

Klachtenregeling

1. Cliënt is verplicht om door YouChange te verrichten intakegesprek, behandeling, te leveren zaken en/of andere uit de behandelingsovereenkomst voortvloeiende diensten onverwijld na ontvangst of na uitvoering te controleren op direct constateerbare gebreken en/of onvolkomenheden.
2. Klachten over de onder lid 1 van dit artikel genoemde door YouChange verrichte handelingen dient cliënt binnen 4 dagen nadat het gebrek en/of de onvolkomenheid aan de cliënt kenbaar is geworden of had kunnen worden mondeling aan YouChange kenbaar te maken en vervolgens uiterlijk binnen 7 dagen nadat cliënt zijn klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt te worden gevolgd door zijn schriftelijke bevestiging van de klacht. In geval van overschrijding van een van deze termijnen vervalt iedere aanspraak tegen YouChange betreffende een gebrek of onvolkomenheid.
3. Indien YouChange de in lid 2 van dit artikel genoemde klacht gegrond acht heeft YouChange te allen tijde het recht en dient hij daartoe door cliënt in de gelegenheid te worden gesteld om:
 - A. de prestatie alsnog binnen een redelijke termijn op de juiste wijze te verrichten indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
 - B. het gebrek of de onvolkomenheid alsnog weg te nemen dan wel een artikel of dienst te leveren zonder dat gebrek of die onvolkomenheid indien zulks redelijkerwijs nog mogelijk is;
 - C. het door cliënt verschuldigde bedrag te crediteren onder teruggave van het artikel met dat gebrek of die onvolkomenheid; zulks ter keuze van YouChange.

Artikel 17

Geschillenregeling

1. Op alle (behandelings)overeenkomsten tussen YouChange en cliënt is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Indien een geschil behoort tot de wettelijke competentie van de rechtbank, is de rechtbank van het arrondissement waarbinnen YouChange gevestigd is, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, onverminderd de bevoegdheid van YouChange een geschil aan de volgens de wet bevoegde rechter voor te leggen.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.



Artikel 18

Depot

Deze algemene voorwaarden (versie mei 2020) zijn niet gedeponerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

