



Algemene voorwaarden

Praktijk Ontspanning & Welzijn | Bea Vis

Versie 1.0 | Ingangsdatum 20 juli 2026

Duidelijke afspraken geven rust

Voor iedere afspraak wordt tijd speciaal gereserveerd. Daarom gelden onderstaande voorwaarden voor alle behandelingen en diensten van de praktijk.

Annuleren of verzetten

Moment van annuleren of verzetten	Verschuldigd
Meer dan 48 uur vóór de afspraak	Geen kosten
48 uur of minder, maar meer dan 24 uur vóór de afspraak	50%
24 uur of minder vóór de afspraak, of niet verschijnen	100%

Annuleren kan uitsluitend telefonisch of via WhatsApp op 06 104 81 483.

Mathildastraat 17, 4901 HC Oosterhout | 06 104 81 483 | info@ontspanningenwelzijn.nl | www.ontspanningenwelzijn.nl

Artikel 1 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder Praktijk: Ontspanning & Welzijn, gevestigd aan de Mathildastraat 17, 4901 HC Oosterhout, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80931324 en vertegenwoordigd door Bea Vis.

Clïënt is iedere natuurlijke persoon die een behandeling boekt of ontvangt. Opdrachtgever is degene die voor zichzelf of voor een ander een behandeling of dienst boekt. Bij zakelijke diensten is de opdrachtgever de onderneming of organisatie die de opdracht verstrekt.

Behandeling of dienst omvat iedere door de Praktijk aangeboden massage, cuppingbehandeling, stoelmassage, kindermassage, consult, bedrijfsmatige activiteit en iedere andere overeengekomen dienst.

Afspraak is de gereserveerde datum, begintijd en tijdsduur waarop de behandeling of dienst wordt uitgevoerd. Annuleren omvat zowel afzeggen als verzetten van een afspraak.

Artikel 2 Toepasselijkheid en beschikbaarstelling

Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod, iedere boeking, iedere overeenkomst en iedere behandeling of dienst van de Praktijk. Dit geldt ook wanneer een afspraak voor iemand anders wordt gemaakt of met een cadeaubon wordt betaald.

Voor zakelijke opdrachten, waaronder stoelmassages op locatie, kunnen in een offerte of opdrachtbevestiging aanvullende of afwijkende afspraken staan. Die afspraken gaan voor op deze voorwaarden voor zover zij uitdrukkelijk zijn vastgelegd.

De voorwaarden worden vóór of bij het maken van de afspraak beschikbaar gesteld en zijn op de website te lezen en te downloaden. Bij online reserveren bevestigt de opdrachtgever met een verplicht selectievakje dat de voorwaarden zijn gelezen en aanvaard.

Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer de Praktijk die schriftelijk heeft bevestigd. Dwingend wettelijk recht blijft altijd van toepassing.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand zodra een afspraak online is afgerond of zodra de Praktijk een telefonische of via WhatsApp gemaakte afspraak heeft aanvaard en ingepland.

De opdrachtgever controleert de datum, begintijd, duur, locatie, behandeling en prijs in de bevestiging. Kennelijke fouten in prijzen of omschrijvingen binden de Praktijk niet wanneer de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat sprake was van een vergissing.

Een afspraak wordt persoonlijk gereserveerd. Overdracht aan een ander is alleen toegestaan na voorafgaande toestemming van de Praktijk.

Artikel 4 Aard en uitvoering van de behandeling

De Praktijk voert behandelingen zorgvuldig, professioneel en naar beste inzicht uit. De behandeling is een inspanningsverbintenis. Een specifiek resultaat, herstel of genezing kan niet worden gegarandeerd.

De Praktijk mag de behandeling aanpassen, uitstellen of weigeren wanneer dit naar haar professionele oordeel nodig is voor de veiligheid, gezondheid, hygiëne, grenzen of een goede uitvoering.

Een massage of welzijnsbehandeling vervangt geen onderzoek, diagnose of behandeling door een arts of andere bevoegde zorgverlener. Bij twijfel over klachten of medische geschiktheid neemt de cliënt vóór de afspraak contact op met een arts.

Artikel 5 Informatie en verantwoordelijkheid van de cliënt

De cliënt verstrekt vóór en tijdens de behandeling alle informatie die redelijkerwijs van belang kan zijn voor een veilige behandeling. Hieronder vallen onder meer gezondheidsklachten, blessures, operaties, zwangerschap, huidproblemen, allergieën, medicijngebruik en veranderingen sinds een eerdere behandeling.

De cliënt is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie en volgt redelijke aanwijzingen en nazorgadviezen van de Praktijk op.

Wanneer de cliënt relevante informatie niet of onjuist doorgeeft, kan de Praktijk de behandeling aanpassen of beëindigen. De Praktijk is niet aansprakelijk voor schade die aantoonbaar voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 6 Minderjarigen en vertegenwoordiging

Een afspraak voor een minderjarige wordt gemaakt door of met voorafgaande toestemming van een ouder of wettelijk vertegenwoordiger. De Praktijk mag om bevestiging van die toestemming vragen.

De Praktijk kan verlangen dat een ouder of wettelijk vertegenwoordiger bij de intake of behandeling aanwezig is wanneer de leeftijd, aard van de behandeling of veiligheid daartoe aanleiding geeft.

Artikel 7 Afspraken, annuleren en verzetten

Een afspraak staat na bevestiging vast. Voor de afspraak reserveert de Praktijk persoonlijke behandeltime, voorbereiding en praktijkcapaciteit die bij een late wijziging meestal niet meer volledig kan worden ingevuld.

Een afspraak kan uitsluitend telefonisch of via WhatsApp op 06 104 81 483 worden geannuleerd of verzet. Annulering per e mail, contactformulier, social media of via een ander kanaal geldt niet als geldige annulering.

Een telefonische annulering is geldig zodra deze persoonlijk met de Praktijk is besproken of door de Praktijk is bevestigd. Wordt de telefoon niet beantwoord, dan stuurt de opdrachtgever direct een WhatsApp bericht. Bij WhatsApp is het tijdstip waarop het bericht op het aangewezen nummer is ontvangen doorslaggevend.

Bij annuleren of verzetten gelden de volgende kosten, berekend over de volledige afgesproken prijs van de gereserveerde behandeling of dienst:

Moment van annuleren of verzetten	Verschuldigd
Meer dan 48 uur vóór de afspraak	Geen kosten
48 uur of minder, maar meer dan 24 uur vóór de afspraak	50%
24 uur of minder vóór de afspraak, of niet verschijnen	100%

Niet verschijnen zonder geldige annulering wordt volledig in rekening gebracht. Dit geldt ook wanneer de cliënt door een ander is geboekt of de afspraak met een cadeaubon zou betalen.

De kosten gelden in beginsel ongeacht de reden van annulering. De Praktijk kan bij aantoonbare uitzonderlijke omstandigheden uit coulance afwijken. Coulance is vrijwillig, wordt per situatie beoordeeld en geeft geen recht op dezelfde uitzondering in de toekomst.

De percentages zijn een vooraf afgesproken en redelijke schatting van de gereserveerde tijd, voorbereiding, administratie en het risico op omzetverlies. De Praktijk kan in een individueel geval een lager bedrag rekenen wanneer de omstandigheden dat rechtvaardigen.

Voor zover een wettelijk herroepingsrecht of ander dwingend consumentenrecht van toepassing is, blijft dat recht onverlet.

Artikel 8 Te laat komen

De cliënt komt op tijd. Bij te laat komen mag de Praktijk de behandeling inkorten om volgende afspraken niet te laten uitlopen. De volledige afgesproken prijs blijft verschuldigd.

Wanneer de cliënt zodanig laat is dat de behandeling niet meer veilig, verantwoord of zinvol kan worden uitgevoerd, mag de Praktijk de afspraak beëindigen. De afspraak geldt dan als niet verschenen en wordt voor 100% in rekening gebracht.

Artikel 9 Wijziging of annulering door de Praktijk

Wanneer de Praktijk een afspraak moet annuleren, wordt de afspraak kosteloos verzet. Als al is betaald en verzetten redelijkerwijs niet mogelijk of niet gewenst is, betaalt de Praktijk het ontvangen bedrag voor de niet uitgevoerde behandeling terug.

De Praktijk is niet gehouden aanvullende kosten, gemiste inkomsten, reistijd of andere gevolgschade te vergoeden, behalve wanneer dwingend recht dit voorschrijft of sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 10 Tarieven en betaling

Voor consumenten gelden de op de website, in de boekingsmodule of bij de afspraak vermelde prijzen inclusief btw, voor zover btw verschuldigd is. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de prijzen en btw afspraken uit de offerte of opdrachtbevestiging.

Betaling vindt direct na de behandeling plaats, tenzij vooraf schriftelijk anders is afgesproken. Een factuur voor annuleringskosten of een andere openstaande betaling moet binnen veertien dagen na factuurdatum zijn voldaan.

De cliënt of opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige betaling, ook wanneer een derde de afspraak heeft gemaakt of heeft toegezegd te betalen.

Artikel 11 Betalingsachterstand en nieuwe afspraken

Zolang een factuur of annuleringsbedrag openstaat, mag de Praktijk nieuwe afspraken weigeren, bestaande nog niet uitgevoerde afspraken opschorten of vooruitbetaling verlangen.

Bij te late betaling ontvangt een consument eerst een kosteloze betalingsherinnering met een wettelijke termijn van veertien dagen. Na het verstrijken daarvan kan de Praktijk wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten rekenen binnen de wettelijke grenzen.

Voor zakelijke opdrachtgevers geldt dat zij na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn de wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zijn, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 12 Bevestigingen en herinneringen

Een afspraakherinnering per sms, WhatsApp of ander kanaal is een extra service. Het niet of te laat ontvangen van een bevestiging of herinnering ontslaat de opdrachtgever niet van de afspraak of het annuleringsbeleid.

De opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het noteren en controleren van de juiste datum, tijd en locatie en voor het doorgeven van actuele contactgegevens.

Artikel 13 Cadeaubonnen en acties

Een door de Praktijk uitgegeven cadeaubon kan worden gebruikt volgens de voorwaarden die op of bij de bon staan en heeft nooit een kortere geldigheidsduur dan wettelijk toegestaan.

Cadeaubonnen worden niet in geld uitbetaald. Bij verlies of misbruik is de Praktijk alleen gehouden een vervangende bon te verstrekken wanneer de geldigheid en resterende waarde voldoende kunnen worden vastgesteld.

Ook bij een afspraak die met een cadeaubon wordt betaald geldt het annuleringsbeleid. Het verschuldigde bedrag kan van de bonwaarde worden afgeschreven of afzonderlijk worden gefactureerd.

Kortingen en acties zijn niet combineerbaar, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Artikel 14 Gedrag, hygiëne en veiligheid

De Praktijk verwacht respectvol gedrag en passende persoonlijke hygiëne. Seksueel, intimiderend, agressief, discriminerend of ander grensoverschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd.

De Praktijk mag een behandeling direct weigeren of beëindigen wanneer de cliënt onder invloed lijkt, de veiligheid of hygiëne in gevaar brengt, grenzen overschrijdt of redelijke aanwijzingen niet opvolgt.

Wanneer de weigering of beëindiging aan de cliënt is toe te rekenen, blijft de volledige prijs verschuldigd en kan de Praktijk toekomstige afspraken weigeren.

Artikel 15 Persoonsgegevens en privacy

De Praktijk verwerkt persoonsgegevens en, wanneer nodig, gezondheidsgegevens voor het plannen en veilig uitvoeren van behandelingen, de administratie en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Meer informatie over doelen, grondslagen, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen staat in de privacyverklaring op www.ontspanningenwelzijn.nl. De privacyverklaring maakt geen onderdeel uit van deze algemene voorwaarden, maar is daarop aanvullend van toepassing.

Artikel 16 Klachten

Een klacht wordt zo snel mogelijk nadat de cliënt het probleem heeft ontdekt bij de Praktijk gemeld. De cliënt geeft een duidelijke omschrijving en stelt de Praktijk in staat de klacht te onderzoeken en waar passend een oplossing aan te bieden.

Klachten kunnen telefonisch of via info@ontspanningenwelzijn.nl worden ingediend. Dit e-mailadres is uitsluitend als contactkanaal voor klachten genoemd en geldt niet als geldig annuleringskanaal.

Een klacht schort een betalingsverplichting niet op, behalve voor zover dwingend recht anders bepaalt. Partijen proberen eerst in onderling overleg tot een redelijke oplossing te komen.

Artikel 17 Weigering, opschorting en beëindiging

De Praktijk mag een behandeling weigeren, opschorten of een behandelrelatie beëindigen wanneer voortzetting naar professioneel oordeel niet verantwoord is, de hulpvraag buiten haar deskundigheid valt, de vertrouwensrelatie ernstig is verstoord, sprake is van grensoverschrijdend gedrag of betalingsverplichtingen niet worden nagekomen.

De Praktijk zal dit waar redelijk toelichten. Bij een acuut veiligheids of integriteitsrisico kan beëindiging onmiddellijk plaatsvinden.

Artikel 18 Aansprakelijkheid

De Praktijk is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van de Praktijk.

Voor zover wettelijk toegestaan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroeps of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Wanneer geen uitkering plaatsvindt om een reden die niet aan de Praktijk kan worden toegerekend, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de behandeling waarop de schade betrekking heeft is betaald.

De Praktijk is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt, het niet opvolgen van redelijke aanwijzingen of omstandigheden die de cliënt kende of had behoren te melden.

Bij zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder omzetverlies, winstderving, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie, uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de Praktijk en ook niet wanneer dwingend recht een beperking verbiedt.

Artikel 19 Overmacht

Bij overmacht mag de Praktijk de uitvoering opschorten of de afspraak kosteloos verzetten. Onder overmacht vallen omstandigheden buiten de redelijke invloed van de Praktijk, waaronder plotselinge ziekte, ongevallen, overheidsmaatregelen, uitval van locatie of essentiële voorzieningen en ernstige verkeers of weersomstandigheden.

Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk wordt, eindigt de overeenkomst voor het niet uitgevoerde gedeelte en wordt een eventueel vooruitbetaald bedrag voor dat gedeelte terugbetaald. Verdere schadevergoeding is niet verschuldigd, behoudens dwingend recht.

Artikel 20 Wijzigingen, geldigheid en toepasselijk recht

De Praktijk mag deze voorwaarden wijzigen. Nieuwe voorwaarden gelden voor boekingen die na bekendmaking worden gemaakt. Bij een lopende reeks afspraken worden nadelige wijzigingen vooraf kenbaar gemaakt en alleen toegepast voor zover dat redelijk en wettelijk toegestaan is.

Wanneer een bepaling ongeldig of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen geldig. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.

Op iedere overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen met consumenten worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Voor zakelijke opdrachtgevers is, voor zover wettelijk toegestaan, de rechtbank Zeeland West Brabant bevoegd.