

Algemene Voorwaarden

1. Definities

- a. **Opdrachtnemer:** Sway, Doula & Geboortecoach Merel Janssen. Hierna te noemen: Sway.
- b. **Opdrachtgever:** de zwangere persoon en/of partner die begeleiding afneemt. Hierna te noemen: cliënt.
- c. **Begeleiding:** alle diensten, consulten, trajecten, zoals doula-ondersteuning, geboorte coaching, cursussen en nazorg.

2. Toepasselijkheid

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, afspraken en overeenkomsten tussen Sway en de cliënt.
- b. Per dienst of traject wordt een passende overeenkomst opgesteld waarin aanvullende praktische afspraken verder worden afgestemd en vastgelegd, zoals afspraken rondom beschikbaarheid, annulering, of tussentijdse beëindiging van begeleiding.
- c. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen.

3. Aard van de dienstverlening

- a. Sway biedt emotionele, informatieve en praktische ondersteuning rondom zwangerschap, bevalling en postpartum.
- b. De begeleiding vanuit Sway is aanvullend en ondersteunend van aard en vervangt geen medische, verloskundige, psychologische of andere professionele zorg.
- c. Er worden door Sway geen medische handelingen verricht en er worden geen medische diagnoses gesteld. Sway werkt binnen haar professionele grenzen.
- d. Bij lichamelijke of mentale klachten wordt de cliënt geadviseerd contact op te nemen met een arts, verloskundige of andere bevoegde zorgverlener.
- e. Sway draagt geen verantwoordelijkheid voor medische uitkomsten.

4. Verantwoordelijkheid van de cliënt

- a. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor haar eigen lichamelijke en mentale gezondheid, evenals voor de keuzes en beslissingen die hierin worden genomen.
- b. Om cliënt zo goed, veilig en afgestemd mogelijk te kunnen begeleiden, is het belangrijk dat relevante informatie over gezondheid, zwangerschap, bevalling, medicatie, psychische klachten of andere omstandigheden tijdig met Sway wordt gedeeld. Deze

informatie helpt Sway om de ondersteuning zorgvuldig af te stemmen op de situatie en behoeften van de cliënt.

- c. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van medisch advies van bevoegde zorgverleners.

5. Afspraken en annulering

- a. De voorwaarden rondom afmelding, verplaatsing, annulering en niet nagekomen afspraken kunnen per dienst, traject of overeenkomst verschillen.
- b. Sway behoudt zich het recht voor afspraken te verplaatsen in geval van ziekte, overmacht of onvoorziene omstandigheden. In dat geval wordt in overleg gezocht naar een passend alternatief.
- c. Reeds geleverde diensten, gemaakte uren of gereserveerde beschikbaarheid kunnen niet worden gerestitueerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- d. Indien cliënt zonder bericht niet verschijnt of niet bereikbaar is op het afgesproken moment, geldt de afspraak als doorgang gevonden.
- e. In geval van onverwachte omstandigheden of overmacht aan de zijde van cliënt wordt verzocht dit zo spoedig mogelijk te communiceren, zodat gezamenlijk gekeken kan worden naar een passende oplossing.

6. Tarieven en betaling

- a. Tarieven staan vermeld op de website of worden vooraf gecommuniceerd.
- b. Sway behoudt zich het recht om tarieven jaarlijks aan te passen. Deze tariefwijziging is niet van toepassing indien reeds schriftelijk overeengekomen is.
- c. Na ondertekening van een eventuele overeenkomst ontvangt cliënt de factuur voor het traject.
- d. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn, tenzij anders overeengekomen.
- e. Sway behoudt zich het recht voor om diensten op te schorten wanneer betaling uitblijft.
- f. Eventuele betalingsregelingen worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen.

7. Aansprakelijkheid

- a. Sway voert alle diensten met zorg en professionaliteit uit. Sway is echter niet aansprakelijk voor materiële schade die ontstaat tijdens de begeleiding of aanwezigheid bij een (thuis)bevalling. Dit omvat onder andere schade aan eigendommen van de cliënt of derden, zoals meubels, vloeren, textiel of andere huisraad, evenals schade die ontstaat door het gebruik van materialen van de cliënt.
- b. Materialen die door Sway ter beschikking worden gesteld (huur) dienen zorgvuldig te worden gebruikt; schade, verlies of diefstal van deze materialen kan aan de cliënt worden doorbelast, tenzij sprake is van normale slijtage. Indirecte schade of gevolgschade valt eveneens buiten de aansprakelijkheid van Sway.

- c. Materialen van Sway kunnen mogelijk tijdelijk in bruikleen worden aangeboden. Cliënt draagt zorg voor zorgvuldig gebruik. Materialen worden binnen 6 weken na de geboorte retour gegeven of eerder op verzoek.

8. Vertrouwelijkheid en privacy

- a. Sway behandelt alle gedeelde informatie met zorg en vertrouwelijkheid.
- b. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de privacyverklaring van Sway.
- c. Informatie die tijdens begeleiding, cursussen of contactmomenten wordt gedeeld, wordt niet met derden gedeeld zonder toestemming, tenzij er een wettelijke verplichting bestaat.
- d. Zowel mondelinge als schriftelijke informatie wordt zorgvuldig en discreet behandeld.

9. Beeldmateriaal

- a. Sway maakt alleen foto's of video's na duidelijke en vooraf gegeven toestemming van de cliënt.
- b. Beeldmateriaal kan na toestemming worden gemaakt met de telefoon van de cliënt of, indien gewenst, met de telefoon van Sway.
- c. Eventueel beeldmateriaal dat door Sway wordt gemaakt, wordt altijd zorgvuldig en veilig naar de cliënt verstuurd.
- d. Na verzending wordt het beeldmateriaal verwijderd van de eigen apparaten van Sway, tenzij anders overeengekomen.
- e. Beeldmateriaal wordt nooit gebruikt voor andere doeleinden (zoals website, social media of promotie) zonder expliciete, afzonderlijke toestemming van de cliënt.
- f. De cliënt kan toestemming op elk moment intrekken.

10. Intellectueel eigendom

- a. Alle teksten, documenten, downloads, werkmaterialen, social media content en overige materialen van Sway blijven eigendom van Sway, tenzij anders vermeld.
- b. Het is niet toegestaan materiaal van Sway zonder schriftelijke toestemming te kopiëren, verspreiden of commercieel te gebruiken.

11. Overmacht

- a. Sway is niet gehouden aan het nakomen van verplichtingen wanneer sprake is van overmacht.
- b. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: ziekte, familieomstandigheden, pandemieën, onverwachte medische situaties beiderzijds, verkeersproblemen, extreme weersomstandigheden en andere onvoorziene situaties waardoor begeleiding redelijkerwijs niet uitgevoerd kan worden zoals gepland.

- c. In geval van overmacht zal Sway zich inspannen om, waar mogelijk, passende vervanging, een alternatief moment of een andere passende oplossing te bieden.
- d. Overmacht geeft cliënt geen automatisch recht op restitutie van reeds geleverde diensten, gereserveerde wachtperiodes of gemaakte uren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

12. Wachtperiode, planning en achterwacht

- a. Omdat de aard van werkzaamheden binnen de geboortezorg, begeleiding en cursussen niet volledig planbaar is, kan het in uitzonderlijke situaties voorkomen dat er overlap ontstaat in afspraken, consulten, cursusmomenten, wachtperiodes of oproepen van cliënten.
- b. Sway behoudt zich in dergelijke gevallen het recht voor om, indien nodig, een afspraak te verzetten of passende vervanging, ondersteuning of een achterwacht in te zetten. De inzet van een achterwacht is afhankelijk van beschikbaarheid en kan daarom niet in alle situaties volledig worden gegarandeerd.
- c. De eventuele inzet van vervanging, of achterwacht brengt geen aanvullende kosten met zich mee voor de cliënt.
- d. Eventuele wijzigingen of inzet van ondersteuning worden zo tijdig mogelijk met de cliënt gecommuniceerd, waarbij Sway zich baseert op een professionele inschatting van wat in die situatie het meest passend, veilig en werkbaar is.

13. Klachten

- a. Bij klachten verzoekt Sway de cliënt deze zo snel mogelijk te bespreken, zodat er direct kan worden gekeken wat er nodig is.
- b. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost.
- c. Indien nodig kan een klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke geschilleninstantie.
- d. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij anders overeengekomen.

14. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.