

# ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGPUNT INTIEM

## Artikel 1 Algemeen

1. Zorgpunt Intiem, met kvk-nummer: 88938565 gevestigd te Amsterdam, aan te merken als opdrachtnemer, biedt en faciliteert dienstverlening op het gebied van genegenheid, intimiteit en seksualiteit binnen een zorgcontext. Zorgpunt Intiem bemiddelt en faciliteert daarbij de inzet van een passende intimiteitsprofessional die de dienstverlening uitvoert.
2. De dienstverlening van Zorgpunt Intiem is uitsluitend bestemd voor personen van 18 jaar en ouder. Dienstverlening aan minderjarigen is onder geen enkele omstandigheid toegestaan.
3. Indien de cliënt meerderjarig is maar niet (volledig) wilsbekwaam wordt geacht, dan wel onder curatele, bewind of mentorschap staat, dient de aanmelding en het aangaan van afspraken te geschieden door of met uitdrukkelijke instemming van de wettelijk bevoegde vertegenwoordiger, zoals een curator, mentor of bewindvoerder. De vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het rechtsgeldig akkoord gaan met deze algemene voorwaarden, het verstrekken van juiste en volledige informatie en het nakomen van de financiële verplichtingen die uit de dienstverlening voortvloeien. Onverminderd het voorgaande geldt dat de dienstverlening uitsluitend plaatsvindt indien en zolang de cliënt zelf op het moment van uitvoering vrijwillig en expliciet instemt met de dienstverlening. Het ontbreken van deze feitelijke toestemming leidt ertoe dat de dienstverlening niet wordt aangevangen of onmiddellijk wordt beëindigd. Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional beoordelen geen medische of juridische wilsbekwaamheid en aanvaarden ter zake geen verantwoordelijkheid. De beoordeling of de cliënt op het moment van uitvoering vrijwillig en zonder druk instemt, vindt uitsluitend plaats vanuit een praktische en professionele inschatting gericht op veiligheid en grenzen. Indien achteraf blijkt dat geen geldige vertegenwoordiging of instemming aanwezig was, komt dit volledig voor rekening en risico van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.
4. Definities:
  - a. **Zorgpunt Intiem**, de onderneming die dienstverlening aanbiedt, faciliteert en/of bemiddelt en het proces rondom de totstandkoming en uitvoering van afspraken organiseert.
  - b. **Cliënt/ Opdrachtgever**, de natuurlijke persoon, dan wel diens wettelijke vertegenwoordiger, begeleider of bewindvoerder, die Zorgpunt Intiem benadert en/of met Zorgpunt Intiem afspraken maakt waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
  - c. **Intimiteitsprofessional**, de persoon die de dienstverlening uitvoert op het gebied van genegenheid, intimiteit en/of seksualiteit, handelend vanuit professionele autonomie en te allen tijde gerechtigd om grenzen te stellen, een opdracht te weigeren of de dienstverlening te beëindigen.
  - d. **Diensten**, alle door Zorgpunt Intiem aangeboden, gefaciliteerde en/of uitgevoerde werkzaamheden, waaronder begrepen intake, afstemming, begeleiding, planning en de feitelijke uitvoering van de dienstverlening.
  - e. **Overeenkomst**, iedere afspraak, overeenkomst of rechtsverhouding tussen cliënt en Zorgpunt Intiem en/of cliënt en intimiteitsprofessional, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
  - f. **Intake**, Voorafgaand aan iedere vorm van dienstverlening vindt altijd een aanmelding en intake plaats. Deze intake bestaat uit het invullen van een intakeformulier

en/of het voeren van een intakegesprek en heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de wensen, verwachtingen, grenzen, veiligheid en overige relevante omstandigheden van de cliënt. De cliënt is verplicht om tijdens de aanmelding en intake alle relevante informatie volledig, naar waarheid en zorgvuldig te verstrekken. Hieronder valt mede informatie die van invloed kan zijn op de veiligheid, hygiëne, gezondheid of uitvoerbaarheid van de dienstverlening. Het invullen van een intakeformulier en het voeren van een intakegesprek leidt nadrukkelijk niet automatisch tot het tot stand komen van een overeenkomst of tot een verplichting tot uitvoering van de dienstverlening. Zorgpunt Intiem behoudt zich te allen tijde het recht voor om op basis van de intake de dienstverlening te weigeren, aanvullende voorwaarden te stellen of te oordelen dat de dienstverlening niet verantwoord, veilig of passend is.

- g. **Grenzen en wederzijdse verantwoordelijkheid**, de dienstverlening vindt uitsluitend plaats binnen de grenzen die vooraf zijn besproken en binnen de grenzen die tijdens de dienstverlening gelden. Deze grenzen zijn leidend en vormen een essentieel onderdeel van de afspraken tussen partijen. Toestemming voor handelingen is altijd wederzijds, expliciet en momentgebonden. Toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken, zonder dat daarvoor een reden hoeft te worden opgegeven en zonder dat dit leidt tot enige verplichting tot voortzetting van de dienstverlening. Zowel de cliënt als de intimiteitsprofessional zijn verplicht elkaars grenzen te respecteren en zich te onthouden van gedrag dat deze grenzen overschrijdt of onder druk zet. De intimiteitsprofessional bepaalt te allen tijde zelfstandig welke

handelingen wel en niet worden verricht. Aan wensen, verwachtingen of eerdere afspraken kunnen geen rechten worden ontleend indien deze niet (langer) binnen de grenzen van de intimiteitsprofessional vallen.

- h. **Veilige seks en hygiëne**, Zorgpunt Intiem hanteert strikte uitgangspunten ten aanzien van veilige seks en persoonlijke hygiëne. Deze uitgangspunten zijn bedoeld ter bescherming van zowel de cliënt als de intimiteitsprofessional en zijn niet onderhandelbaar. Indien de aard van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft, is het gebruik van passende beschermingsmiddelen verplicht. De intimiteitsprofessional bepaalt welke beschermingsmiddelen noodzakelijk worden geacht. De cliënt dient zorg te dragen voor een schone, veilige en hygiënische omgeving waarin de dienstverlening plaatsvindt. Indien hieraan niet wordt voldaan, kan dit aanleiding zijn om de dienstverlening niet aan te vangen of te beëindigen. Indien de intimiteitsprofessional naar eigen professionele inschatting oordeelt dat de hygiëne, gezondheid of veiligheid onvoldoende is, is zij gerechtigd de dienstverlening te weigeren of onmiddellijk te beëindigen. Afwijkingen van de uitgangspunten omtrent veilige seks en hygiëne zijn niet afdwingbaar en uitsluitend mogelijk indien de intimiteitsprofessional hiervoor uitdrukkelijk en vrijwillig toestemming geeft.
- i. **Onacceptabel gedrag**, Onder onacceptabel gedrag wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: het overschrijden van afgesproken of aangegeven grenzen, het uitoefenen van druk, dwang of manipulatie, agressief, intimiderend of respectloos gedrag, discriminatie in welke vorm dan ook, het gebruik van alcohol of drugs zonder

- voorafgaande melding of indien dit als onveilig wordt beoordeeld, het maken van beeld- of geluidsopnamen zonder uitdrukkelijke toestemming, het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie tijdens de intake, het niet innemen, onjuist innemen of bewust nalaten van voorgeschreven medicatie voor zover dit van invloed kan zijn op de veiligheid, gezondheid of uitvoerbaarheid van de dienstverlening, alsmede iedere situatie waarin de intimiteitsprofessional zich naar eigen professionele inschatting niet veilig voelt. Indien sprake is van onacceptabel gedrag, is de intimiteitsprofessional gerechtigd de dienstverlening onmiddellijk te beëindigen, zonder dat de cliënt recht heeft op restitutie, schadevergoeding of enige andere compensatie.
- j. **Algemene voorwaarden**, deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, acties, intakeprocedures, overeenkomsten en overige handelingen van Zorgpunt Intiem. Algemene voorwaarden van de cliënt worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. De dienstverlening van Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional betreft geen medische, therapeutische, verpleegkundige of anderszins zorginhoudelijke behandeling. Er wordt geen diagnose gesteld, geen behandelplan opgesteld en geen medische verantwoordelijkheid aanvaard.
  6. De dienstverlening wordt verricht op basis van een inspanningsverplichting. Er wordt geen garantie gegeven ten aanzien van specifieke handelingen, beleving, uitkomst of resultaat. Aan verwachtingen, wensen of eerdere ervaringen kunnen geen rechten worden ontleend.
  7. Indien zich voorafgaand aan of tijdens de dienstverlening wijzigingen voordoen in omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid, gezondheid, emotionele gesteldheid of uitvoerbaarheid van de dienstverlening, dient de cliënt dit onverwijld te melden. Het niet melden hiervan kan worden aangemerkt als onacceptabel gedrag.
  8. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
  9. De cliënt blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het tijdig signaleren en melden van fysieke, mentale of emotionele beperkingen, medicatiegebruik of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.
  10. Bij twijfel over veiligheid, grenzen, hygiëne, gezondheid of uitvoerbaarheid van de dienstverlening, prevaleert te allen tijde de professionele inschatting van de intimiteitsprofessional. Deze inschatting is leidend en niet vatbaar voor discussie.
  11. Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling zal worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking ervan.
  12. Door het aangaan van afspraken waarbij naar deze algemene voorwaarden wordt verwezen, verklaart de cliënt deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en hiermee akkoord te gaan.

## **Artikel 2 Start van dienstverlening**

1. De dienstverlening van Zorgpunt Intiem vangt aan nadat de intake is afgerond, de dienstverlening door Zorgpunt Intiem verantwoord is geacht en afspraken zijn gemaakt waarop

deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. Het enkele voeren van een intakegesprek en/of het invullen van een intakeformulier leidt niet automatisch tot de start van de dienstverlening.

2. De cliënt, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger, is verplicht om tijdig alle informatie te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een veilige en verantwoorde uitvoering van de dienstverlening. Hieronder valt mede informatie over gezondheid, medicatiegebruik, begeleiding, woon- of verblijfsomgeving en overige relevante omstandigheden.
3. De cliënt is verplicht Zorgpunt Intiem onverwijld te informeren over wijzigingen in feiten of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de veiligheid, uitvoerbaarheid of aard van de dienstverlening, zowel voorafgaand aan als tijdens de dienstverlening.
4. De cliënt draagt er zorg voor dat de locatie waar de dienstverlening plaatsvindt geschikt, veilig en hygiënisch is, en dat de noodzakelijke randvoorwaarden aanwezig zijn om de dienstverlening op verantwoorde wijze te kunnen uitvoeren.
5. Indien de cliënt niet voldoet aan de verplichtingen zoals opgenomen in dit artikel, behoudt Zorgpunt Intiem zich het recht voor om de dienstverlening op te schorten, te weigeren of te beëindigen. Eventuele gevolgen en kosten die hieruit voortvloeien komen volledig voor rekening en risico van de cliënt.
6. Zorgpunt Intiem is niet aansprakelijk voor schade of gevolgschade die voortvloeit uit het niet, niet tijdig of niet correct verstrekken van informatie door de cliënt of diens vertegenwoordiger.
7. De cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en

betrouwbaarheid van alle verstrekte gegevens en informatie, ook indien deze afkomstig zijn van derden, waaronder begrepen begeleiders, familieleden of zorginstellingen.

8. De uitvoering van de dienstverlening vindt plaats op basis van een inspanningsverplichting. Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional behouden zich te allen tijde het recht voor om de uitvoering aan te passen aan de omstandigheden van het moment, dan wel de dienstverlening niet aan te vangen of te beëindigen indien dit noodzakelijk wordt geacht vanuit veiligheid, grenzen of professionele inschatting.
9. Indien de start of voortgang van de dienstverlening wordt vertraagd of verhinderd door het handelen of nalaten van de cliënt of diens vertegenwoordiger, kunnen hieruit voortvloeiende kosten en gevolgen niet op Zorgpunt Intiem worden verhaald.
10. Het is de cliënt niet toegestaan om buiten Zorgpunt Intiem om rechtstreeks afspraken te maken, te wijzigen of voort te zetten met de intimiteitsprofessional, tenzij Zorgpunt Intiem hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft verleend.
11. Zorgpunt Intiem is niet gehouden tot het aanbieden van een vervangende afspraak of herplanning indien de dienstverlening niet kan aanvangen of wordt beëindigd als gevolg van omstandigheden die voor rekening en risico van de cliënt of diens vertegenwoordiger komen.
12. De aanwezigheid van derden tijdens (een deel van) de dienstverlening is uitsluitend toegestaan indien dit vooraf is besproken en uitdrukkelijk door Zorgpunt Intiem en de

intimiteitsprofessional is toegestaan. Onverwachte of ongewenste aanwezigheid van derden kan aanleiding zijn om de dienstverlening niet aan te vangen of onmiddellijk te beëindigen.

13. Het aangaan van afspraken, het voeren van een intake, het ontvangen van informatie of het starten van de dienstverlening leidt uitdrukkelijk niet tot het ontstaan van een behandelovereenkomst of zorgovereenkomst in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) of enige andere zorgwetgeving. Zorgpunt Intiem verricht geen medische, therapeutische of verpleegkundige handelingen en aanvaardt ter zake geen behandelverantwoordelijkheid.

### **Artikel 3 Gang van zaken**

1. Het proces van dienstverlening bij Zorgpunt Intiem bestaat in beginsel uit een kennismaking, gevolgd door aanmelding en intake, de uitvoering van de dienstverlening en eventuele vervolgafspraken.
2. De kennismaking heeft tot doel om op hoofdlijnen inzicht te verkrijgen in de hulpvraag, verwachtingen en randvoorwaarden van de cliënt. Aan de kennismaking kunnen geen rechten worden ontleend en deze verplicht Zorgpunt Intiem niet tot het aangaan van afspraken of het leveren van dienstverlening.
3. Na de kennismaking vindt, indien van toepassing, de aanmelding en intake plaats zoals omschreven in artikel 1. Op basis van deze intake wordt beoordeeld of en onder welke voorwaarden de dienstverlening passend, veilig en verantwoord kan plaatsvinden.
4. De dienstverlening komt uitsluitend tot stand indien na afronding van de intake afspraken worden gemaakt waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. De inhoud, vorm en invulling van de dienstverlening worden afgestemd op de omstandigheden van het moment en kunnen per afspraak verschillen.
5. De dienstverlening wordt aangeboden op basis van afzonderlijke sessies. Voor iedere sessie wordt vooraf een vast bedrag afgesproken. Dit bedrag ziet op de sessie als geheel en niet op specifieke handelingen, resultaten of een gegarandeerde tijdsduur.
6. De duur van een sessie wordt vooraf indicatief afgestemd. De daadwerkelijke duur kan afwijken afhankelijk van omstandigheden van het moment, waaronder begrepen veiligheid, grenzen, welzijn en wederzijdse toestemming.
7. De uitvoering van de dienstverlening vindt plaats binnen de kaders zoals vastgelegd in deze algemene voorwaarden en met inachtneming van de tijdens de intake en voorafgaand aan de afspraak gemaakte afspraken. De intimiteitsprofessional behoudt te allen tijde de regie over de uitvoering, grenzen en veiligheid.
8. De cliënt erkent dat de dienstverlening een dynamisch karakter heeft en dat omstandigheden, beleving en haalbaarheid kunnen wijzigen. Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional zijn gerechtigd de uitvoering aan te passen, te pauzeren of te beëindigen indien dit noodzakelijk wordt geacht vanuit veiligheid, grenzen of professionele inschatting.
9. Het voortijdig beëindigen van een sessie, ongeacht de reden, geeft geen recht op restitutie of gedeeltelijke terugbetaling, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

10. Eventuele vervolgspraken worden uitsluitend per afzonderlijke afspraak en in onderling overleg gemaakt. Aan eerdere afspraken of eerdere dienstverlening kunnen geen rechten worden ontleend voor toekomstige dienstverlening.
11. Zorgpunt Intiem behoudt zich het recht voor om bij iedere nieuwe afspraak opnieuw te beoordelen of de dienstverlening passend, veilig en verantwoord is, ongeacht eerdere ervaringen of afspraken.
12. Zorgpunt Intiem is niet gehouden tot het aanbieden van structurele, periodieke of doorlopende dienstverlening, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
13. Indien geen vervolgspraken tot stand komen of de dienstverlening niet wordt voortgezet, kan de cliënt hieraan geen recht op voortzetting, schadevergoeding of enige andere compensatie ontleen.

#### **Artikel 4 Praktische uitvoering van de dienstverlening**

1. De dienstverlening wordt uitgevoerd op de overeengekomen locatie en het overeengekomen tijdstip, zoals vooraf afgestemd tussen Zorgpunt Intiem en de cliënt, met inachtneming van deze algemene voorwaarden.
2. De cliënt draagt er zorg voor dat de locatie waar de dienstverlening plaatsvindt toegankelijk, veilig, rustig en geschikt is voor de uitvoering van de dienstverlening, en dat noodzakelijke voorzieningen aanwezig zijn.
3. Indien bij aankomst blijkt dat de locatie of omstandigheden niet voldoen aan de vereisten zoals bedoeld in het vorige lid, is Zorgpunt Intiem en/of de intimiteitsprofessional gerechtigd de dienstverlening niet aan te vangen of onmiddellijk te beëindigen.
4. De dienstverlening wordt uitgevoerd binnen de grenzen, afspraken en randvoorwaarden zoals vastgesteld tijdens de intake en voorafgaand aan de sessie. Afwijkingen daarvan zijn uitsluitend mogelijk indien deze uitdrukkelijk en vrijwillig door de intimiteitsprofessional worden toegestaan.
5. De cliënt is gehouden aanwijzingen en verzoeken van de intimiteitsprofessional die verband houden met veiligheid, grenzen, hygiëne en uitvoering van de dienstverlening direct en zonder discussie op te volgen.
6. De intimiteitsprofessional behoudt te allen tijde het recht om de dienstverlening te pauzeren, aan te passen of te beëindigen indien dit noodzakelijk wordt geacht op grond van veiligheid, welzijn, professionele inschatting of gewijzigde omstandigheden.
7. Het gebruik van alcohol, drugs of andere middelen voorafgaand aan of tijdens de dienstverlening is uitsluitend toegestaan indien dit vooraf is gemeld en door Zorgpunt Intiem en/of de intimiteitsprofessional als veilig en verantwoord is beoordeeld.
8. Het maken van foto-, video- of geluidsopnamen tijdens de dienstverlening is onder geen enkele omstandigheid toegestaan, tenzij hiervoor vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming is verleend door Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional.
9. De cliënt onthoudt zich van gedragingen die de uitvoering van de dienstverlening belemmeren, verstoren of onveilig maken. Iedere vorm van druk, sturing of afdwingen van handelingen is niet toegestaan.
10. Indien de dienstverlening wordt onderbroken of beëindigd als gevolg van handelen of

nalaten van de cliënt, geeft dit geen recht op restitutie, schadevergoeding of enige andere compensatie.

11. Na afloop van de dienstverlening ontstaat geen verplichting tot het aangaan van vervolgafspraken. Vervolgafspraken vinden uitsluitend plaats indien en voor zover dit in onderling overleg wordt overeengekomen.

### **Artikel 5 Veiligheidsmaatregelen**

1. Zorgpunt Intiem hanteert een vast veiligheidsprotocol dat onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van deze algemene voorwaarden. De dienstverlening vindt uitsluitend plaats indien dit veiligheidsprotocol kan worden nageleefd.
2. Voorafgaand aan de dienstverlening worden tijdens de intake en/of voorafgaande afstemming veiligheidsaspecten besproken, waaronder begrepen de persoonlijke omstandigheden van de cliënt, de locatie, eventuele begeleiding, medicatiegebruik en overige relevante factoren die van invloed kunnen zijn op de veiligheid.
3. De cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger, is verantwoordelijk voor het creëren en in stand houden van een veilige, rustige en overzichtelijke omgeving waarin de dienstverlening plaatsvindt. De cliënt onthoudt zich van gedragingen of situaties die de veiligheid in gevaar kunnen brengen.
4. De cliënt is verplicht om voorafgaand aan de dienstverlening relevante wijzigingen in omstandigheden, gezondheid, medicatiegebruik, emotionele toestand of begeleiding te melden. Het niet melden hiervan wordt aangemerkt als een veiligheidsrisico.
5. Tijdens de dienstverlening gelden de volgende bindende veiligheidsregels:
  - a. de intimiteitsprofessional behoudt te allen tijde de volledige regie over grenzen, tempo en uitvoering;
  - b. aanwijzingen of verzoeken van de intimiteitsprofessional die verband houden met veiligheid, grenzen of hygiëne dienen direct en zonder discussie te worden opgevolgd;
  - c. iedere vorm van druk, dwang, sturing of afdwingen van handelingen is niet toegestaan;
  - d. het gebruik van alcohol, drugs of andere middelen is uitsluitend toegestaan indien dit vooraf is gemeld en door de intimiteitsprofessional als veilig is beoordeeld;
  - e. het maken van foto-, video- of geluidsopnamen is onder geen enkele omstandigheid toegestaan;
  - f. de aanwezigheid van derden is uitsluitend toegestaan indien dit vooraf is besproken en uitdrukkelijk is toegestaan.
6. Indien de aard van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft, geldt een condoomplicht. Het gebruik van een condoom is in dat geval verplicht en niet onderhandelbaar. De intimiteitsprofessional bepaalt of, wanneer en onder welke omstandigheden beschermingsmiddelen worden gebruikt.
7. Het zonder toestemming verwijderen, beschadigen of niet gebruiken van een condoom, alsmede iedere handeling die erop is gericht het gebruik van een condoom te omzeilen (stealththing), wordt aangemerkt als ernstig onacceptabel en grensoverschrijdend gedrag.
8. Bij overtreding van de condoomplicht of bij (vermoeden van) stealththing wordt de dienstverlening onmiddellijk beëindigd. De cliënt heeft in dat geval geen recht op restitutie, schadevergoeding of enige andere compensatie. Zorgpunt Intiem behoudt zich het recht voor verdere dienstverlening definitief te weigeren.

9. Indien zich voorafgaand aan of tijdens de dienstverlening een situatie voordoet die naar het oordeel van de intimiteitsprofessional de veiligheid, gezondheid of het welzijn in gevaar kan brengen, wordt de dienstverlening niet aangevangen, gepauzeerd of onmiddellijk beëindigd.
10. De professionele inschatting van de intimiteitsprofessional met betrekking tot veiligheid, grenzen en naleving van het veiligheidsprotocol is leidend en niet vatbaar voor discussie, toetsing of heroverweging tijdens of na de dienstverlening.
11. Het niet naleven van het veiligheidsprotocol wordt aangemerkt als onacceptabel gedrag.
12. Het treffen en naleven van veiligheidsmaatregelen kan niet worden aangemerkt als het aanvaarden van een zorg-, behandel-, toezicht- of bewaarplicht.
13. Zorgpunt Intiem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, letsel of gevolgschade die ontstaat als gevolg van het niet naleven van het veiligheidsprotocol door de cliënt, diens vertegenwoordiger of derden.
14. De cliënt vrijwaart Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional volledig voor aanspraken van derden die direct of indirect verband houden met de uitvoering van de dienstverlening, voor zover deze aanspraken niet het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Zorgpunt Intiem.

#### **Artikel 6 Vergoeding en betaling**

1. Voor de dienstverlening van Zorgpunt Intiem geldt een vast bedrag per sessie, zoals vooraf met de cliënt is overeengekomen. Het overeengekomen bedrag ziet op de sessie als geheel en niet op specifieke handelingen, resultaten of een gegarandeerde tijdsduur.
2. Betaling van de overeengekomen vergoeding dient voorafgaand aan

de dienstverlening te geschieden, doch uiterlijk één (1) dag vóór de geplande dienstverlening. Zonder tijdige betaling is Zorgpunt Intiem gerechtigd de dienstverlening niet aan te vangen.

3. Van de verplichting tot vooruitbetaling kan uitsluitend worden afgeweken met uitdrukkelijke en schriftelijke instemming van Zorgpunt Intiem. Aan een dergelijke afwijking kunnen geen rechten worden ontleend voor toekomstige dienstverlening.
4. Op verzoek van de cliënt kan een factuur worden verstrekt. Indien een wettelijk vertegenwoordiger, bewindvoerder of andere derde betrokken is bij de betaling, blijft de cliënt, dan wel diens vertegenwoordiger, verantwoordelijk voor tijdige en volledige betaling.
5. Indien de dienstverlening niet kan aanvangen of voortijdig wordt beëindigd als gevolg van omstandigheden die voor rekening en risico van de cliënt komen, waaronder begrepen onacceptabel gedrag, het niet naleven van het veiligheidsprotocol of het niet voldoen aan de voorwaarden uit deze algemene voorwaarden, bestaat geen recht op restitutie of gedeeltelijke terugbetaling.
6. Zorgpunt Intiem is niet gehouden tot restitutie indien de dienstverlening wordt beëindigd op grond van veiligheid, grenzen of professionele inschatting van de intimiteitsprofessional.
7. Eventuele kosten die voortvloeien uit vertraging, verplaatsing of het niet kunnen uitvoeren van de dienstverlening als gevolg van handelen of nalaten van de cliënt, komen volledig voor rekening en risico van de cliënt.
8. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij Zorgpunt Intiem te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.

9. Het indienen van een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

#### **Artikel 7 Intellectueel eigendom**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de website van Zorgpunt Intiem, waaronder begrepen maar niet beperkt tot teksten, afbeeldingen, logo's, vormgeving, audiovisueel materiaal, downloads en overige content, berusten uitsluitend bij Zorgpunt Intiem of haar licentiegevers.
2. Alle door Zorgpunt Intiem ontwikkelde materialen ten behoeve van voorlichting, gastlessen, workshops of andere activiteiten, alsmede materialen die de dienstverlening ondersteunen, waaronder begrepen schriftelijke stukken, digitale bestanden, presentaties, formats en methodieken, blijven te allen tijde eigendom van Zorgpunt Intiem, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Het is de cliënt en/of derden niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorgpunt Intiem materialen als bedoeld in dit artikel te verveelvoudigen, openbaar te maken, te verspreiden, te bewerken, te delen of op enige wijze te gebruiken buiten het doel waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld.
4. Het ter beschikking stellen van materialen door Zorgpunt Intiem impliceert geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten. De cliënt verkrijgt uitsluitend een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, uitsluitend voor persoonlijk gebruik en uitsluitend in de context waarvoor de materialen zijn verstrekt.
5. Het is niet toegestaan om (delen van) de dienstverlening, de werkwijze, materialen of inhoud van Zorgpunt Intiem te registreren, vast te leggen of te reproduceren, waaronder begrepen door middel van foto-, video- of

geluidsopnamen, behoudens voor zover hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming is verleend.

6. Indien in strijd wordt gehandeld met dit artikel, is Zorgpunt Intiem gerechtigd passende maatregelen te nemen, waaronder begrepen het beëindigen van de dienstverlening, het vorderen van schadevergoeding en het nemen van juridische stappen.

#### **Artikel 8 Overmacht en beëindiging**

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de wil en invloedssfeer van Zorgpunt Intiem ligt en die de nakoming van verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert, dan wel redelijkerwijs niet van Zorgpunt Intiem kan worden gevergd.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: ziekte of uitval van de intimiteitsprofessional, fysieke of mentale overbelasting, emotionele ontregeling, onvoorziene persoonlijke omstandigheden, overheidsmaatregelen, pandemieën, calamiteiten, technische storingen, weersomstandigheden, verkeersproblemen, alsmede omstandigheden aan de zijde van de cliënt of derden die de dienstverlening onmogelijk, onveilig of onverantwoord maken.
3. In geval van overmacht is Zorgpunt Intiem gerechtigd de dienstverlening op te schorten, te verplaatsen of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding of enige andere compensatie.
4. Indien de dienstverlening geen doorgang kan vinden als gevolg van overmacht, bestaat in beginsel geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen.
5. Zorgpunt Intiem behoudt zich evenwel het recht voor om in uitzonderlijke gevallen, naar eigen inzicht en zonder erkenning van enige aansprakelijkheid, te besluiten tot een eenmalige kosteloze verplaatsing van de

- afpraak of tot het aanbieden van een (gedeeltelijke) restitutie of tegoed. Aan een dergelijk besluit kunnen geen rechten worden ontleend voor toekomstige afspraken.
6. Indien de cliënt niet verschijnt op de afgesproken tijd en locatie, niet bereikbaar is, de intimiteitsprofessional niet toelaat, of anderszins verhindert dat de dienstverlening kan aanvangen (no-show), wordt dit aangemerkt als een beëindiging aan de zijde van de cliënt. In dat geval bestaat geen recht op restitutie, verplaatsing of compensatie.
  7. Zorgpunt Intiem is gerechtigd de overeenkomst en/of gemaakte afspraken met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien:
    - a. de cliënt handelt in strijd met deze algemene voorwaarden;
    - b. sprake is van onacceptabel gedrag of overtreding van het veiligheidsprotocol;
    - c. de veiligheid, gezondheid of het welzijn van de intimiteitsprofessional naar haar professionele inschatting niet kan worden gewaarborgd;
    - d. onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt door de cliënt of diens vertegenwoordiger;
    - e. zich omstandigheden voordoen die voortzetting van de dienstverlening redelijkerwijs niet verantwoord maken.
  8. Beëindiging op grond van dit artikel geeft de cliënt geen recht op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie, behoudens het bepaalde in lid 5.
  9. De cliënt is gerechtigd de dienstverlening vóór aanvang van een sessie te annuleren, met inachtneming van de afspraken over betaling en annulering zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.
  10. Beëindiging van de dienstverlening laat onverlet de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren, waaronder begrepen betalingsverplichtingen, aansprakelijkheidsbeperkingen, vrijwaringen en bepalingen omtrent intellectueel eigendom.
  11. Zorgpunt Intiem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het opschorten, verplaatsen of beëindigen van de dienstverlening op grond van dit artikel.
  12. Annulering van een geplande sessie door de cliënt dient uiterlijk tweeënzeventig (72) uur vóór het overeengekomen tijdstip schriftelijk aan Zorgpunt Intiem te worden doorgegeven. Bij annulering binnen 72 uur vóór aanvang van de dienstverlening, bij annulering op de dag zelf of bij no-show, bestaat geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen. De overeengekomen vergoeding wordt in dat geval aangemerkt als vergoeding voor de gereserveerde tijd en beschikbaarheid. Zorgpunt Intiem behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke omstandigheden, naar eigen inzicht en zonder erkenning van enige aansprakelijkheid, te besluiten tot een eenmalige kosteloze verplaatsing van de afspraak of tot het aanbieden van een (gedeeltelijke) restitutie of tegoed. Aan een dergelijk besluit kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

1. Zorgpunt Intiem verricht haar dienstverlening uitsluitend in de vorm van het faciliteren en uitvoeren van intimiteitsgerichte dienstverlening zoals omschreven in deze algemene voorwaarden. Zorgpunt Intiem verricht geen medische, therapeutische, verpleegkundige of anderszins zorginhoudelijke handelingen, stelt geen diagnoses, houdt geen toezicht en aanvaardt geen behandel-, zorg-, bewaarplicht of resultaatverplichting.

2. Zorgpunt Intiem is uitsluitend aansprakelijk voor directe materiële schade die het rechtstreekse en aantoonbare gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Zorgpunt Intiem.
3. Iedere aansprakelijkheid van Zorgpunt Intiem is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot het bedrag dat door de cliënt voor de betreffende sessie is betaald, met een absoluut maximum van € 500,- per gebeurtenis.
4. Zorgpunt Intiem is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, immateriële schade, emotionele schade, gederfde inkomsten, gemiste besparingen of schade voortvloeiend uit beleving, interpretatie of verwachtingen van de dienstverlening.
5. Zorgpunt Intiem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, letsel of gevolgen die voortvloeien uit:
  - a. het handelen of nalaten van de cliënt of diens vertegenwoordiger;
  - b. het verstrekken van onjuiste, onvolledige of onjuiste geïnterpreteerde informatie door de cliënt;
  - c. de fysieke, mentale of emotionele gesteldheid van de cliënt;
  - d. omstandigheden die zich voordoen tijdens of na de dienstverlening en buiten de invloedssfeer van Zorgpunt Intiem vallen.
6. Hulpmiddelen, medische apparatuur, rolstoelen, bedden, tilliften en overige voorzieningen die door of namens de cliënt worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld tijdens de dienstverlening, blijven volledig onder verantwoordelijkheid en risico van de cliënt. Zorgpunt Intiem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan of defecten van deze hulpmiddelen, ongeacht de oorzaak, behoudens opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Zorgpunt Intiem.
7. De cliënt is verantwoordelijk voor de deugdelijke staat, veiligheid en geschiktheid van hulpmiddelen en apparatuur die tijdens de dienstverlening worden gebruikt. Schade of defecten die ontstaan tijdens of na de dienstverlening komen voor rekening en risico van de cliënt.
8. Zorgpunt Intiem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat doordat hulpmiddelen of apparatuur niet geschikt blijken te zijn voor gebruik tijdens de dienstverlening of niet bestand zijn tegen normaal gebruik in de gegeven omstandigheden.
9. De cliënt vrijwaart Zorgpunt Intiem en de intimiteitsprofessional volledig voor aanspraken van derden, waaronder begrepen zorginstellingen, leveranciers, verhuurders of verzekeraars, die voortvloeien uit schade aan hulpmiddelen, medische apparatuur of andere eigendommen van de cliënt of derden.
10. Indien en voor zover Zorgpunt Intiem op enig moment een aansprakelijkheidsverzekering afsluit, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico.
11. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich daartegen verzetten.

#### **Artikel 10 Klachten**

1. Klachten over de dienstverlening van Zorgpunt Intiem dienen door de cliënt, dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk te worden ingediend binnen veertien (14) dagen na het moment waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht dient voldoende concreet en gemotiveerd te worden omschreven, zodat Zorgpunt Intiem in staat is de

- klacht te beoordelen. Onvoldoende onderbouwde of te laat ingediende klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de cliënt niet op.
  4. Zorgpunt Intiem zal zich inspannen om een klacht binnen een redelijke termijn te beoordelen en, indien mogelijk, in overleg met de cliënt tot een passende oplossing te komen. Aan deze inspanningsverplichting kunnen geen rechten worden ontleend.
  5. Klachten die betrekking hebben op subjectieve beleving, persoonlijke interpretatie, verwachtingen of emotionele ervaring van de dienstverlening geven geen recht op schadevergoeding, restitutie of andere compensatie.
  6. Klachten die voortvloeien uit omstandigheden die zijn beschreven in deze algemene voorwaarden, waaronder begrepen beëindiging op grond van veiligheid, grenzen, professionele inschatting, overtreding van het veiligheidsprotocol of onacceptabel gedrag, worden niet als gegrond aangemerkt.
  7. Indien een klacht niet leidt tot een oplossing, staat het de cliënt vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter, met inachtneming van het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 11 Gegevens en privacy**

1. Zorgpunt Intiem verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.
2. In het kader van de intake en dienstverlening verwerkt Zorgpunt Intiem persoonsgegevens, waaronder mede begrepen bijzondere persoonsgegevens zoals

gegevens over gezondheid, medicatiegebruik, beperkingen, seksualiteit, grenzen en veiligheid, voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige, veilige en verantwoorde uitvoering van de dienstverlening.

3. De verwerking van persoonsgegevens vindt uitsluitend plaats op basis van uitdrukkelijke toestemming van de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, dan wel op basis van de noodzaak voor de uitvoering van afspraken waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
4. De cliënt erkent dat het intakeformulier uitgebreide en gevoelige informatie kan bevatten en verklaart deze informatie vrijwillig en naar waarheid te verstrekken. Het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie kan gevolgen hebben voor de uitvoerbaarheid en veiligheid van de dienstverlening.
5. Zorgpunt Intiem draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, onbevoegde toegang, onrechtmatige verwerking of ongeoorloofde openbaarmaking.
6. Persoonsgegevens worden uitsluitend ingezien en verwerkt door Zorgpunt Intiem en, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening, door de intimiteitsprofessional. Gegevens worden niet gedeeld met derden, behoudens wettelijke verplichtingen of met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt.
7. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk is vereist of noodzakelijk is in verband met mogelijke klachten, geschillen of aansprakelijkheidskwesties.
8. De cliënt heeft het recht om zijn of haar persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen, voor zover dit niet strijdig is met wettelijke bewaarplichten of

- gerechtvaardigde belangen van Zorgpunt Intiem.
9. Zorgpunt Intiem beoordeelt verzoeken tot inzage, correctie of verwijdering zorgvuldig en behoudt zich het recht voor om gegevens niet te verwijderen indien deze noodzakelijk zijn voor veiligheid, verantwoording, klachtenafhandeling of juridische bescherming.
  10. Het verwerken van persoonsgegevens door Zorgpunt Intiem kan niet worden aangemerkt als het aanvaarden van een medische, therapeutische of behandelverantwoordelijkheid.
  11. Zorgpunt Intiem aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat als gevolg van onjuiste, onvolledige of achtergehouden informatie in het intakeformulier of andere door de cliënt verstrekte gegevens.
  12. Indien Zorgpunt Intiem gebruikmaakt van digitale systemen of externe opslag voor de verwerking van persoonsgegevens, worden uitsluitend partijen ingezet die aantoonbaar voldoen aan de AVG.
  13. Voor nadere en meer gedetailleerde informatie over de verwerking van persoonsgegevens, bewaartermijnen, beveiligingsmaatregelen en de uitoefening van privacyrechten verwijst Zorgpunt Intiem naar haar afzonderlijke privacy beleid. Dit privacy beleid vormt een nadere uitwerking van dit artikel en is beschikbaar via de website van Zorgpunt Intiem of op verzoek kosteloos op te vragen.

#### **Artikel 12 Rechts- en forumkeuze**

1. Op alle overeenkomsten, afspraken en rechtsverhoudingen tussen de cliënt en Zorgpunt Intiem waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien tussen partijen een geschil ontstaat, zullen partijen zich in eerste instantie inspannen om dit geschil in onderling overleg op te lossen. Indien dit niet tot een

oplossing leidt, kunnen partijen trachten het geschil op te lossen door middel van mediation. De keuze voor mediation en de mediator vindt plaats in onderling overleg.

3. Indien overleg of mediation niet tot een oplossing leidt, worden alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten en rechtsverhoudingen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Zorgpunt Intiem is gevestigd, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

#### **Artikel 13 Overige Bepalingen**

1. Zorgpunt Intiem kan, naast haar reguliere dienstverlening, op verzoek gastlessen, workshops, voorlichtingen of vergelijkbare activiteiten aanbieden. Deze activiteiten maken geen onderdeel uit van de kernactiviteiten van Zorgpunt Intiem en vallen niet onder de reguliere dienstverlening zoals omschreven in deze algemene voorwaarden. Voor gastlessen, workshops en overige niet-reguliere activiteiten worden altijd afzonderlijke en schriftelijke afspraken gemaakt, waarin onder meer de inhoud, duur, vergoeding, verantwoordelijkheden en eventuele aanvullende voorwaarden worden vastgelegd. Deze algemene voorwaarden zijn op dergelijke activiteiten uitsluitend van toepassing indien en voor zover dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Indien geen verwijzing naar deze algemene voorwaarden is opgenomen, gelden uitsluitend de afzonderlijk overeengekomen afspraken. Aan het aanbieden van gastlessen of workshops kunnen geen rechten worden ontleend. Zorgpunt Intiem is te allen tijde gerechtigd om dergelijke activiteiten te weigeren, te wijzigen of niet aan te bieden.

2. Zorgpunt Intiem behoudt zich het recht voor om haar algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen worden op zorgvuldige wijze aan de cliënt kenbaar gemaakt, bijvoorbeeld via de website of per e-mail, en treden niet eerder in werking dan op een aangekondigd tijdstip.
3. Zorgpunt Intiem is gerechtigd haar verplichtingen uit hoofde van gemaakte afspraken op te schorten indien de cliënt niet voldoet aan zijn of haar betalingsverplichtingen of andere wezenlijke verplichtingen voortvloeiend uit deze algemene voorwaarden. Opschorting laat overige rechten van Zorgpunt Intiem onverlet.
4. Zorgpunt Intiem is niet gehouden tot het verstrekken van verslagen, bevestigingen, facturen, verklaringen of andere informatie aan de cliënt of derden zolang niet is voldaan aan alle opeisbare betalingsverplichtingen, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
5. Vorderingsrechten en andere rechtsvorderingen van de cliënt jegens Zorgpunt Intiem die verband houden met de dienstverlening vervallen één (1) jaar nadat de cliënt bekend is geworden, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het bestaan van de vordering, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen een langere termijn voorschrijven.