

Términos y Condiciones Generales

ApoyoPsicologico.nl

Versión: agosto de 2026

Artículo 1 – Ámbito de aplicación

1. Estos términos y condiciones se aplican a todos los acuerdos celebrados entre ApoyoPsicologico.nl y el cliente relativos a sesiones psicológicas, procesos de acompañamiento y demás servicios profesionales, salvo que se acuerde expresamente otra cosa por escrito.
2. El psicólogo ejerce de acuerdo con las normas profesionales que le sean aplicables y, cuando corresponda, con el Código Profesional del Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), así como con la legislación neerlandesa aplicable.
3. Los acuerdos específicos realizados por escrito con el cliente forman parte del acuerdo. En caso de contradicción, prevalecerá el acuerdo específico, siempre dentro de los límites permitidos por la ley.

Artículo 2 – Prestación del servicio

1. El psicólogo prestará sus servicios con el cuidado, la diligencia y la competencia profesional razonablemente exigibles.
2. El cliente facilitará de forma oportuna, completa y veraz la información que sea razonablemente necesaria para prestar el servicio de manera responsable, e informará de cambios relevantes durante el proceso.
3. Se espera del cliente una participación activa, en la medida en que resulte razonablemente posible. El cliente conserva en todo momento su propia autonomía y responsabilidad respecto de sus decisiones y actuaciones.
4. Si la información necesaria no se facilita, o si por otras circunstancias no puede prestarse el servicio de forma profesionalmente responsable, el psicólogo podrá suspender una sesión o el proceso hasta que pueda continuarse de forma adecuada.
5. Si durante el proceso se considera que otro profesional, servicio o nivel de atención resulta más adecuado, el psicólogo podrá recomendar una derivación o atención complementaria.

Artículo 3 – Honorarios, facturación y pago

1. Los honorarios aplicables se comunicarán al cliente antes del inicio del servicio. En la fecha de estos términos, una sesión ordinaria tiene el precio previamente comunicado por la práctica; cualquier modificación de tarifas será comunicada antes de aplicarse.
2. Las facturas se enviarán normalmente por correo electrónico y deberán abonarse dentro de los 14 días siguientes a la fecha de factura, salvo acuerdo escrito distinto.
3. Actividades adicionales solicitadas o acordadas con el cliente, como informes, evaluación psicológica adicional, contactos con terceros, consultas fuera de sesión o desplazamientos, podrán facturarse separadamente conforme a la tarifa previamente comunicada.

4. Si el cliente llega tarde, la sesión podrá reducirse por el tiempo correspondiente. En principio, el importe acordado para la sesión seguirá siendo exigible.
5. En caso de impago, podrán aplicarse las medidas de cobro y los costes permitidos por la legislación neerlandesa, después de cumplir los requisitos legales aplicables.

Artículo 4 – Cancelación y no presentación

1. Una sesión deberá cancelarse o reprogramarse con al menos 48 horas de antelación respecto de la hora acordada.
2. Si el cliente cancela con menos de 48 horas de antelación o no se presenta, podrá cobrarse la tarifa de no presentación comunicada por la práctica. Según las condiciones actualmente utilizadas por la práctica, esta tarifa es de 85 euros.
3. La regla anterior se aplica también, en principio, cuando la cancelación tardía se debe a enfermedad, salvo que el psicólogo decida excepcionalmente otra cosa atendiendo a las circunstancias concretas.
4. Si el psicólogo debe cancelar una sesión, no se cobrará dicha sesión y se intentará acordar una nueva fecha.

Artículo 5 – Obligación de medios y ausencia de garantía de resultado

1. La obligación del psicólogo es una obligación de medios y no una obligación de resultado. El psicólogo se compromete a actuar de forma cuidadosa y profesional, pero no garantiza un resultado terapéutico, psicológico o personal específico.
2. La evolución de un proceso psicológico depende de múltiples factores, algunos de los cuales se encuentran fuera del control del psicólogo.
3. El cliente conserva la responsabilidad sobre las decisiones y actuaciones que adopte a partir de las conversaciones, información o recomendaciones recibidas.

Artículo 6 – Duración y finalización

1. El acuerdo tendrá la duración que se haya convenido con el cliente o continuará mientras las partes consideren apropiada su continuación.
2. El cliente puede decidir finalizar el proceso. Las obligaciones económicas correspondientes a servicios ya prestados y demás importes válidamente devengados seguirán siendo exigibles.
3. El psicólogo podrá finalizar el proceso cuando su continuación ya no sea razonablemente posible, adecuada o profesionalmente responsable, respetando las obligaciones legales y profesionales aplicables.
4. El psicólogo podrá finalizar inmediatamente una sesión cuando el comportamiento o estado del cliente genere una situación insegura o profesionalmente irresponsable, por ejemplo en caso de amenazas, violencia o intoxicación grave por alcohol u otras sustancias.
5. Cuando resulte apropiado y razonablemente posible, el psicólogo informará al cliente sobre la finalización y podrá recomendar o facilitar la búsqueda de otra atención.

6. Los daños causados por el cliente a bienes de la práctica podrán reclamarse al cliente en la medida en que exista fundamento legal para ello. En caso de amenaza, violencia u otros hechos que puedan constituir una infracción, el psicólogo podrá acudir a las autoridades competentes.

Artículo 7 – Confidencialidad, privacidad y expediente

1. La información del cliente será tratada confidencialmente. El psicólogo observará las normas aplicables en materia de privacidad, secreto profesional y tratamiento de datos personales.
2. Los datos del cliente no se comunicarán a terceros sin su consentimiento, salvo cuando una obligación o facultad legal, una decisión de autoridad competente o las normas profesionales aplicables permitan o exijan actuar de otro modo.
3. Cuando sea necesario mantener un expediente profesional, su creación, conservación, acceso, rectificación y demás tratamiento se regirán por la legislación y las normas profesionales aplicables.
4. Si el psicólogo no pudiera continuar su actividad por enfermedad, incapacidad, fallecimiento u otra circunstancia grave, se procurará, cuando sea posible, una continuidad adecuada. Cualquier acceso, transferencia o comunicación de información del cliente se realizará respetando la confidencialidad, la normativa de privacidad y las normas profesionales aplicables.

Artículo 8 – Responsabilidad

1. El psicólogo no queda exonerado de la responsabilidad que legalmente no pueda excluirse o limitarse.
2. El psicólogo no será responsable de consecuencias derivadas de información incorrecta, incompleta u omitida por el cliente cuando no pudiera razonablemente conocer dicha incorrección, incompletitud u omisión.
3. Cualquier limitación de responsabilidad contenida en estos términos se aplicará únicamente en la medida permitida por la legislación neerlandesa.
4. Nada de lo dispuesto en este artículo constituye una garantía de resultado; se mantiene plenamente la obligación de medios establecida en el artículo 5.

Artículo 9 – Materiales y propiedad intelectual

1. Los materiales proporcionados por el psicólogo, incluidos cuestionarios, textos, ejercicios, documentos de trabajo y demás contenidos, seguirán siendo propiedad del psicólogo o del titular correspondiente, salvo acuerdo expreso en contrario.
2. Los materiales facilitados al cliente para uso personal no podrán publicarse, reproducirse, venderse ni utilizarse con fines comerciales sin autorización previa, en la medida en que estén protegidos por derechos de propiedad intelectual.
3. Los objetos o materiales físicos entregados únicamente en préstamo deberán devolverse cuando se solicite. Los costes razonables derivados de pérdida o daño imputable al cliente podrán ser reclamados.

Artículo 10 – Fuerza mayor e imposibilidad temporal

1. Si por enfermedad, emergencia u otras circunstancias fuera del control razonable del psicólogo no pudiera prestarse temporalmente el servicio, se informará al cliente tan pronto como resulte razonablemente posible y se buscará una solución adecuada.
2. La responsabilidad por daños derivados exclusivamente de una situación de fuerza mayor quedará limitada únicamente en la medida permitida por la ley.
3. Los importes pagados por servicios que definitivamente no puedan prestarse se tratarán conforme al acuerdo y a la legislación aplicable.

Artículo 11 – Quejas

1. Si el cliente tiene una queja o está insatisfecho con la actuación profesional del psicólogo o con el servicio recibido, se le invita a plantearlo primero directamente con el psicólogo, siempre que se sienta cómodo haciéndolo, con el objetivo de intentar encontrar una solución adecuada.
2. Si la situación no puede resolverse satisfactoriamente, o si el cliente prefiere no tratarla directamente con el psicólogo, podrá recurrir al procedimiento de reclamaciones aplicable a través del Nederlands Instituut van Psychologen (NIP), de acuerdo con la modalidad de la regeling del NIP a la que esté adherida la práctica.
3. Asimismo, cuando se trate de una queja relativa al ejercicio profesional y resulte aplicable, una persona directamente afectada por la actuación profesional de un psicólogo miembro o registrado en el NIP puede presentar una queja disciplinaria ante el College van Toezicht del NIP. El procedimiento se regirá por las normas vigentes del NIP.
4. La información actualizada sobre el procedimiento de reclamaciones y, cuando corresponda, sobre el funcionamiento de quejas y la instancia de resolución de conflictos vinculados a la regeling del NIP estará disponible para los clientes a través de la práctica y/o de la información oficial del NIP.

Artículo 12 – Disposiciones finales

1. Estos términos y condiciones se rigen por el derecho neerlandés, sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables.
2. Si una disposición resultara nula, anulable o inaplicable, las restantes disposiciones conservarán su validez en la mayor medida posible.
3. La práctica podrá modificar estos términos para futuros servicios. Los cambios que afecten de forma sustancial a un acuerdo en curso no se aplicarán retroactivamente en perjuicio del cliente cuando la ley no lo permita.