



ALGEMENE VOORWAARDEN MIND MATTERS

Artikel 1: Inleidende bepaling

1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst (hierna te noemen: de “Overeenkomst”) tussen Mind Matters en een opdrachtgever of cliënt (hierna te noemen: de “Opdrachtgever”) waarop Mind Matters deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voorzover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.

Artikel 2: Betalingen

2.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling van facturen te geschieden op een door Mind Matters aangewezen bank- of girorekening binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.
2.2. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege, zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist, in verzuim en is Opdrachtgever vanaf het intreden van het verzuim wettelijke rente verschuldigd over het opeisbare bedrag (inclusief BTW).

Artikel 3: Annulering van afspraken of bijeenkomsten

3.1. Een sessie of afspraak gemaakt in het kader van een op grond van de Overeenkomst lopend adviestraject mag tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Afspraken die binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak worden geannuleerd worden geheel in rekening gebracht.

3.2. Een bijeenkomst van een dagdeel of langer (bijv. een teambijeenkomst of training) die zal plaatsvinden in het kader van een op grond van de Overeenkomst lopend adviestraject mag tot twee weken voorafgaand aan de bijeenkomst kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering tot één week voorafgaand aan de bijeenkomst wordt 50% van het overeengekomen adviestarief in rekening gebracht. Bijeenkomsten die minder dan een week van tevoren worden geannuleerd worden geheel in rekening gebracht.

Artikel 4: Klachtenprocedure

Mind Matters streeft naar een hoge kwaliteit in onze dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u een klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze cliënten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als een kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

4.1. Definities

4.1.1. Klacht^[1]_{SEP}

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van Mind Matters.

4.1.2. Klant^[1]_{SEP}

Iedere afnemer van een dienst van Mind Matters.



4.2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. Het adres treft u aan onder punt 7. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- De naam van de opdrachtgever en de contactpersoon, het adres, postcode en de woonplaats.
- De sessie waar uw klacht betrekking op heeft
- De naam van de therapeut, die de sessie heeft verzorgd
- De datum waarop de sessie heeft plaatsgevonden
- De datum waarop u uw brief verstuurt
- Een beschrijving van uw klacht

Eventuele documenten die de klacht verduidelijken. ^[1]_{SEP} Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

4.3. Klachtenregistratie^[1]_{SEP}

Mind Matters registreert de indiening van klachten alsmede de wijze van afhandeling hiervan. Hiertoe wordt een klachtendossier aangelegd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager.
- De indieningsdatum van de klacht.
- De naam van de klachtverantwoordelijke.
- De omschrijving van de klacht.
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht.
- De status van de klacht.

4.4. Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen vier weken na indiening van de klacht te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

Degene die uw klacht behandelt kunt u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig, zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

4.5. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen vier weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Wij doen er alles aan om u klacht naar tevredenheid af te handelen.

4.6. Beheer

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens twee jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

4.7. Adres^[1]_{SEP}

Uw brief of mail voor Mind Matters kunt u sturen naar:
Mind Matters, Postbus 50169, 1305 AD Almere.