



## **ALGEMENE VOORWAARDEN VAN STUDIO MINDFUL**

Deze algemene voorwaarden gaan in op 01 oktober 2016. Voor algemene voorwaarden specifiek voor op maat gemaakte programma's voor derden, zie onder "9. Programma's in opdracht van derden".

### **1. INSCHRIJVING**

Deelnemers aan programma's zijn ingeschreven (behoudens punt 2) zodra ze zich via de website hebben aangemeld door het invullen van een inschrijfformulier, of wanneer ze eenduidig per email te kennen hebben gegeven zich in te schrijven voor een programma, met de vraag of wij de inschrijving en factuur voor hen administratief willen afhandelen.

### **2. INTAKE- EN KENNISMAKINGSGESPREEK EN INSCHRIJVING**

In het geval er aan deelname aan een programma een intake/kennismakingsgesprek vooraf gaat, is de inschrijving afhankelijk van de uitslag van dit intake/ kennismakingsgesprek. Het staat Studio Mindful vrij om op basis van dit intakegesprek te besluiten de kandidaat niet te laten deelnemen.

### **3. KOPEN VIA HET INTERNET**

Bij inschrijving via het internet heeft de inschrijver een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, die ingaat op de dag na de boeking. Binnen deze periode kan de inschrijving kosteloos en zonder opgave van redenen worden geannuleerd. Studio Mindful is telefonisch te bereiken op 06-13 03 43 98 en per mail via [info@studiomindful.net](mailto:info@studiomindful.net).

### **4. BETALINGSVOORWAARDEN**

Inschrijf- en deelnamekosten worden bij voorkeur direct per Ideal betaald.

Indien niet direct bij inschrijving wordt betaald, ontvangt de deelnemer een factuur die binnen 14 dagen na factuurdatum dient te worden voldaan.

Bij te late betaling worden administratiekosten in rekening gebracht. Bij een eventuele incassoprocedure worden de kosten voor incasseren bij de deelnemer in rekening gebracht.

Bij te late betaling kan de deelnemer geen rechten aan zijn inschrijving ontlenen. Het staat Studio Mindful dan vrij een ander op die plaats te laten deelnemen.

Bij creditering zal Studio Mindful de gecrediteerde bedragen binnen 14 dagen na datum van de creditfactuur terugstorten.

In overleg met Studio Mindful kunnen afspraken op papier worden gezet over betaling in maandelijkse termijnen, zonder extra kosten. De 1<sup>e</sup> termijn is uiterlijk een maand voor het programma begint, de laatste termijn is maximaal een maand voor het programma eindigt.

### **5. ANNULERING EN ANNULERINGSKOSTEN**

Annuleren kan alleen schriftelijk of via email. De datum van ontvangst van brief of mail is bindend.

1. Binnen de eerste 14 dagen na inschrijving via het internet heeft u bedenktijd, en binnen deze 14 dagen kan kosteloos en zonder opgave van redenen geannuleerd worden. Het volledige betaalde bedrag wordt dan teruggestort binnen 14 dagen na uw schriftelijke (mag per email) annulering.

2. Bij annulering na 14 dagen en tot 4 weken voor de start van het programma wordt 100,= administratiekosten gerekend.



3. Bij annulering korter dan 4 weken voor de startdatum van het programma is het volledige inschrijfbedrag verschuldigd (ook indien dit bedrag nog niet (volledig) is voldaan). Ook bij voortijdig afbreken of missen van bijeenkomsten vindt geen restitutie plaats.

4. Indien degene die zich oorspronkelijk had ingeschreven, een andere kandidaat, die zich nog niet had aangemeld, voordraagt, en die voldoet aan de deelname-eisen (dit ter beoordeling aan Studio Mindful), wordt slechts 100,= administratiekosten gerekend, te voldoen door degene die annuleert.

## **6. VERZETTEN EN VERSCHUIVEN VAN DATA**

Het verzetten of verschuiven van deelname aan een programma, naar een andere datum, geldt als annuleren. Dit kan alleen na instemming van Studio Mindful en na betaling van de bijbehorende administratiekosten.

## **7. AFGELASTEN VAN TRAININGEN EN PROGRAMMA'S**

Studio Mindful heeft het recht om bij dwingende of onvoorziene omstandigheden één of meerdere cursusdagen, met opgave van redenen, te verzetten, en bij een te gering aantal aanmeldingen de gehele cursus of opleiding te annuleren. Bij het niet doorgang vinden van een opleiding vanwege te weinig aanmeldingen worden de deelnemers uiterlijk 2 weken voor aanvang van de opleiding ingelicht. Uiteraard vindt in deze gevallen restitutie van de betaling plaats. Studio Mindful vergoedt maximaal het bedrag van de cursuskosten.

## **8. AFZEGGEN/AFBELLEN VAN INTAKES EN INDIVIDUELE AFSPRAKEN**

Individuele afspraken dienen maximaal 24 uur tevoren te worden afgezegd, telefonisch of per sms. Bij te laat afmelden wordt de volledige sessie in rekening gebracht. Indien Studio Mindful een afspraak korter dan 24 uur tevoren afzegt, wordt de sessie niet in rekening gebracht.

## **9. PROGRAMMA'S IN OPDRACHT VAN DERDEN**

Geregeld worden programma's ontwikkeld en gegeven op verzoek van derden. Indien een instelling, bedrijf, of stichting of vereniging, of groep mensen, een verzoek doet voor een programma voor de eigen groep/instelling, wordt een offerte gemaakt, waarin wordt omschreven: opzet van het programma en globale inhoud, kosten, betalingsvoorwaarden, annuleringsvoorwaarden. Door de offerte akkoord te verklaren en de opdracht tot het uitvoeren van het programma te geven, worden deze algemene voorwaarden aanvaard. Alle hierboven genoemde algemene voorwaarden gelden dan ook.

## **10. ALGEMENE OPMERKINGEN**

10.1 Alle opdrachten worden met terzijdestelling van artikel 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Studio Mindful.

10.2 Studio Mindful heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering conform de verordeningen van de Nederlandse Vereniging voor de Gezondheidszorgpsychologie (NVGzP). Indien en voor zover om welke redenen dan ook geen uitkering krachtens genoemde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het honorarium.

10.3 Studio Mindful zal bij het inschakelen van niet tot haar organisatie behorende derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Iedere aansprakelijkheid voor tekortkomingen van deze derden is uitgesloten.



10.4 De uitvoering van verstrekte opdrachten geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen.

10.5 Het met een opdracht gevormde dossier zal gedurende 5 jaar worden bewaard. Daarna zal het worden vernietigd.

10.6 Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om duidelijkheid te verschaffen/ onduidelijkheid te voorkomen. Bij onverhoopte problemen kan men gebruik maken van de klachtenprocedure van Studio Mindful. Als dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan is er de mogelijkheid om gebruik te maken van een mediator. Zie bij punt 11. Klachtenreglement.

## 11. KLACHTENREGLEMENT

Studio Mindful hecht veel belang aan tevreden relaties. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van dienstverlening. In onze werkwijze wordt de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) gevolgd.

Waar gewerkt wordt, worden helaas soms ook fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of een ander aspect van Studio Mindful, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te brengen. Wij nemen uw op- en aanmerkingen serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

**1. Indienen van een klacht.** Wij stellen het bijzonder op prijs, wanneer wij voorafgaande aan het indienen van een klacht, in gesprek kunnen met u om uw klacht te bespreken. Mocht u dit om welke reden dan ook niet willen dan kunt u de klacht ook per direct schriftelijk bij ons indienen. U kunt uw klacht richten aan mevrouw Y. Kilian.

### **2. Verloop van de klachtenprocedure**

De ontvangst van uw klacht wordt zo snel mogelijk na binnenkomst bevestigd.

Vervolgens nemen wij zo spoedig mogelijk (binnen maximaal 15 werkdagen) contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Wij streven ernaar om elke klacht binnen 30 werkdagen opgelost te hebben. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u over de oorzaak daarvan geïnformeerd.

Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden schriftelijk vastgelegd. Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met de verkregen informatie om.

### **3. Beroepsmogelijkheid**

Studio Mindful is aangesloten bij de klachtenregeling van de NVGzP.

Mocht u van mening zijn dat uw klacht niet afdoende is behandeld, dan stellen wij voor om bemiddeling in te schakelen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de NVGzP, te weten Piet de Boer. Ook heeft u de keuze om een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie van het NVGzP.

4. In dat geval worden onkosten tussen partijen gedeeld, tenzij de desbetreffende beroepsinstantie een andere verdeling redelijk acht, gezien de afhandeling van de klacht. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties voor Studio Mindful worden door ons correct afgehandeld.

### **5. Bewaartermijn**

Klachten, en de wijze van afhandeling, worden geregistreerd en voor de duur van drie jaren bewaard.





## **12. COPYRIGHT EN RECHTEN**

Alle materialen, teksten, audio-instructies, cursusmaterialen, die worden verstrekt tijdens trainingen en cursussen, of die te vinden zijn op de website, blog, of in de nieuwsbrieven van Studio Mindful (tenzij expliciet anders vermeld op de materialen) zijn het exclusieve eigendom van Yvette Kilian/Studio Mindful en zijn beschermd onder Nederlandse en internationale copyright-wetgeving. Bij publicatie is altijd naamsvermelding en vermelding van de website [www.studiomindful.net](http://www.studiomindful.net) verplicht in het artikel of in het colofon van de uitgave. Opnamen mogen enkel op de schriftelijk overeengekomen wijze worden gebruikt door de opdrachtgever.

## **PRAKTISCHE GEGEVENS**

Studio Mindful is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 65903528. Eigenaar is mevrouw drs. Yvette Kilian, lid NVGzP, VGCT, VVM; BIG-geregistreerd GZ-psycholoog.

## **ADRESGEGEVENS:**

Studio Mindful  
Mauritskade 49  
2514 HG Den Haag.  
Telefoonnummer 06-13 03 43 98  
Email [info@studiomindful.net](mailto:info@studiomindful.net)  
Website [www.studiomindful.net](http://www.studiomindful.net)

Neem gerust contact op bij vragen en/of opmerkingen.

Yvette Kilian

