



Artikel 1. Definities en begrippen

1. **Mental Matters:** de onderneming Mental Matters B.V., gevestigd te Nijmegen en ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 82599513, of de door haar ingezette medewerkers en/of freelancers.

Overeenkomst: een overeenkomst tussen Mental Matters en een Cliënt in het kader van een behandeling.

Cliënt: elke partij of natuurlijke persoon die een overeenkomst aangaat met Mental Matters, al dan niet via een tussenpersoon.

Website: de website van Mental Matters: mentalmatters.nl.

Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Mental Matters.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen Mental Matters en Cliënt waarop Mental Matters deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Het sluiten van een Overeenkomst met Mental Matters houdt in dat Cliënt de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.

2. De Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten met Mental Matters, voor de uitvoering waarvan door Mental Matters derden dienen te worden betrokken.

3. Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Mental Matters en Cliënt zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

4. Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke Overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.

5. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Cliënt zijn niet van toepassing, tenzij deze door Mental Matters uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

6. In het geval deze Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

Artikel 3. De Overeenkomst

1. Cliënt kan een behandeling bij Mental Matters volgen indien hij/zij 18 jaar of ouder is. Indien de Cliënt jonger is dan 18 jaar is schriftelijke toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger noodzakelijk.

2. Een opdracht komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de Overeenkomst en de Voorwaarden.

3. Een opdracht kan ook tot stand komen door een mondelinge afspraak, zoals het afspreken van een consult.

4. Mental Matters beoordeelt bij aanmelding of er sprake is van zorg die in aanmerking komt voor vergoeding via de Zorgverzekeringswet. Wanneer dit niet het geval is zal dit expliciet gecommuniceerd worden aan Cliënt.

5. Mental Matters behoudt zich het recht voor een behandeling te kunnen weigeren indien blijkt dat het volgen van een behandeling bij Mental Matters niet verantwoord is. Mental Matters is niet aansprakelijk voor vergoeding van kosten of schade als gevolg van het niet kunnen of mogen deelnemen aan een behandeling.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Mental Matters is verplicht om de haar opgedragen werkzaamheden als een goed en zorgvuldig opdrachtnemer uit te (doen) voeren naar beste inzicht en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Alle diensten van Mental Matters worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

2. Mental Matters zal de werkzaamheden uitvoeren op de eigen locatie of op een onderling overgekomen locatie.

3. Indien er sprake is van een kortdurende ziekte van de door Mental Matters aangewezen medewerk(st)er of freelancer zal geen vervanging plaatsvinden. Bij een langdurige ziekteperiode zal in onderling overleg naar een passende oplossing worden gezocht.

4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Mental Matters het recht bepaalde werkzaamheden te

laten verrichten door hulppersonen en derden. Bij het inschakelen van derden zal Mental Matters de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

5. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Mental Matters, ongeacht of Cliënt de opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde persoon of personen.

Artikel 5. Verplichtingen Cliënt

1. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Mental Matters aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, op tijd en waarheidsgetrouw aan Mental Matters worden verstrekt. Hieronder valt onder meer elke verandering van zorgverzekering.

2. Cliënt is verplicht gedurende een behandeling van Mental Matters deze op de hoogte te stellen van eventuele afwezigheid in verband met vakantie of andere omstandigheden.

3. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Mental Matters zijn verstrekt, heeft Mental Matters het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan Cliënt in rekening te brengen.

4. Cliënt is gehouden alle medewerking te verlenen, die nodig is voor het juist en tijdig uitvoeren van de Overeenkomst.

5. Indien de voortgang in de uitvoering van de Overeenkomst door verzuim van Cliënt of door overmacht aan zijn zijde wordt vertraagd, kan door Mental Matters het volledig overeengekomen bedrag in rekening worden gebracht, onverminderd haar recht verdere kosten, schade en rente te vorderen.

Artikel 6. Annulering afspraken

1. Afspraken moeten uiterlijk 24 uur voor het tijdstip van de afspraak geannuleerd worden.

2. Bij niet annuleren en bij annuleringen binnen 24 uur voor de afspraak is de behandelaar gerechtigd de gereserveerde tijd naar redelijkheid en billijkheid aan de Cliënt in rekening te brengen.

Artikel 7. Tarieven

1. Mental Matters hanteert tarieven zoals weergegeven in de Overeenkomst en/of Website.

2. Wanneer er geen sprake is van vergoede zorg ontvangt de Cliënt facturen volgens de regels van de Nederlandse Zorgautoriteit.

3. Mental Matters heeft mogelijk niet met alle zorgverzekeraars contracten gesloten. Dit staat op de website vermeld. De verantwoordelijkheid om te achterhalen of en welke vergoedingen en voorwaarden de zorgverzekeraar van de Cliënt hanteert, ligt geheel bij de Cliënt zelf. Cliënt blijft daarnaast te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van een factuur van Mental Matters.

Artikel 8. Betaling

1. Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen, tenzij op de factuur en afwijkende termijn wordt vermeld.

2. Cliënt gaat akkoord met elektronische facturatie door Mental Matters.

3. Mental Matters kan verlangen dat betaling via automatische incasso moeten worden voldaan.

Cliënt dient Mental Matters hiervoor te machtigen. Indien Cliënt hieraan niet kan voldoen is Mental Matters gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen dan wel haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.

4. Indien automatische incasso is overeengekomen, dient Cliënt zorg te dragen voor voldoende saldo op de betreffende rekening. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Cliënt meegedeeld en dient Cliënt het verschuldigde bedrag alsnog binnen vijf werkdagen aan Mental Matters via een bankoverschrijving te voldoen.

5. Indien de Cliënt in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Cliënt van rechtswege in verzuim. Cliënt is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is.

6. Cliënt is in geen enkel geval gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Mental Matters verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Die Cliënt die geen beroep toekomt op enige wettelijke opschortingsbevoegdheid, is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

7. In het geval dat Cliënt met de betaling van een op grond van de Overeenkomst verschuldigd bedrag in verzuim is, zal Mental Matters de Cliënt een aanmaning sturen waarbij een laatste betaaltermijn wordt gegeven van veertien (14) dagen. Hierbij zal tevens de hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten worden aangegeven, welke de Cliënt onherroepelijk verschuldigd wordt als betaling binnen deze

termijn uitblijft. De buitengerechtelijke kosten worden berekend conform het Besluit Vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, zoals genoemd in lid 4 van artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek.

Artikel 9. Einde overeenkomst en opschorting

1. Voor zowel Cliënt als Mental Matters bestaat de mogelijkheid een Overeenkomst op te zeggen indien blijkt dat niet het beoogde behandeldoel zal of kan worden bereikt of dat het niet medisch verantwoord is voor Cliënt om de behandeling voort te zetten.

2. Mental Matters behoudt zich ook het recht voor de Overeenkomst met Cliënt op te zeggen, indien van de Cliënt gedurende de behandeling een bepaalde periode niets wordt vernomen of deze onvoldoende meewerkt aan de behandeling.

3. Mental Matters behoudt het recht voor om de Overeenkomst (eenzijdig) te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die zodanig zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van haar kan worden gevergd. Ook wordt dit recht voorbehouden als zich op andere wijze omstandigheden voordoen welke van zodanige aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Mental Matters mag worden verwacht. Daaronder valt ook iedere vorm van mondelinge en/of lichamelijke intimidatie en/of discriminatie waarbij de persoonlijke integriteit van de medewerk(st)er of freelancer van Mental Matters in het gedrang is. Daaronder kan onder andere worden verstaan:

- discriminatie in relatie tot iemands ras of etnische achtergrond, handicap, geslacht, leeftijd en seksuele voorkeur;
- seksuele intimidatie;
- verbale agressie;
- fysieke agressie;
- psychische agressie;
- criminaliteit en drugshandel in de omgeving van Cliënt.

4. Mental Matters is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:

- Cliënt de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- na het sluiten van de Overeenkomst Mental Matters ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Cliënt de verplichtingen niet zal nakomen.

5. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Mental Matters op Cliënt onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Mental Matters is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming van Mental Matters. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Cliënt onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Mental Matters voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.

2. De aansprakelijkheid van Mental Matters wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat eerst indien Cliënt Mental Matters schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en Mental Matters nalaat de tekortkoming binnen deze termijn te herstellen.

3. Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Mental Matters, is deze te allen tijde beperkt tot het honorarium dat Mental Matters voor haar werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

4. Voor opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan zes (6) maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot het declaratiebedrag over de laatste zes (6) maanden, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

5. De aansprakelijkheid van Mental Matters in dit artikel is verder beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.

6. Voorgaande beperkingen zijn niet van toepassing indien er sprake is van schade die het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de leidinggevende(n) van Mental Matters.

7. Mental Matters is uitsluitend aansprakelijk voor directe vermogensschade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, o.a. voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Cliënt geleden directe vermogensschade is Mental Matters nimmer aansprakelijk.

8. Cliënt vrijwaart Mental Matters voor alle aanspraken die derden ten opzichte van Mental Matters pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op

enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door Mental Matters van de opdracht.

9. In geval van overdracht van dossiers vervalt iedere aansprakelijkheid van Mental Matters welke voortvloeit uit handelen en/of nalaten na de betreffende overdracht van de dossiers.

10. Iedere aanspraak van Cliënt tegenover Mental Matters vervalt indien Cliënt deze aansprakelijkheid niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Mental Matters binnen twaalf (12) kalendermaanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijs had kunnen constateren.

Artikel 11. Overmacht

1. Mental Matters is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting ten opzichte van de Cliënt indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch op grond van de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Mental Matters geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Mental Matters niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ziekte van de door de uitvoering van de opdracht aangewezen persoon worden daaronder begrepen. Mental Matters heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Mental Matters haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Mental Matters kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voor zover Mental Matters ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst al gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Mental Matters gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De Cliënt is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 12. Klachten

1. Indien Cliënt een klacht heeft over het handelen of nalaten van Mental Matters bij de uitvoering van een Overeenkomst zullen partijen trachten deze eerst gezamenlijk in minnelijk overleg op te lossen.

2. Mental Matters is aangesloten bij de klachtenregeling van een externe partij, de informatie hierover is op te vragen bij Mental Matters en staat op de website.

Artikel 13. Geheimhouding en persoonsgegevens

1. Mental Matters heeft op grond van de wet een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

2. Mental Matters is verplicht om gegevens te registreren die tot de Cliënt persoonlijk herleidbaar zijn.

3. Een zorgverzekeraar mag bij hoge uitzondering een cliëntendossier inzien, bijvoorbeeld in geval van ondeugdelijke declaraties, of een formele of materiële controle.

4. In geval de Cliënt er principieel bezwaar tegen heeft dat diens zorgverzekeraar een behandeldiagnose via de declaratie onder ogen krijgt, kan deze daartegen bezwaar maken bij Mental Matters. Dit dient bij aanvang van de therapie aangegeven te worden door Cliënt.

5. Mental Matters voelt zich in het kader van een goede en zorgvuldige behandeling verplicht om in noodgevallen of wanneer een zwaarwegend belang de doorbreking van de geheimhoudingsplicht rechtvaardigt, zonder toestemming van de Cliënt gegevens uit te wisselen met derden.

6. Voor het aangaan van een Overeenkomst met Mental Matters wordt aan deze toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de Overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Mental Matters uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

1. Geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen partijen gesloten overeenkomst of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage bij de stichting DigiTrage, gevestigd te Utrecht.

2. De procedure verloopt via www.digitrage.nl in overeenstemming met het Procesreglement van de stichting DigiTrage. Het Procesreglement wordt op voornoemde website gepubliceerd. Het Procesreglement kan ook bij Mental Matters worden opgevraagd en maakt deel uit van de overeenkomst tussen partijen.

3. Iedere partij heeft tevens het recht zich te wenden tot de burgerlijke zolang het geschil niet is voorgelegd aan de stichting DigiTrage.

4. In het geval Mental Matters een geschil voorlegt aan de stichting DigiTrage maar de Cliënt geeft de voorkeur aan een procedure bij de burgerlijke rechter, moet dit door Cliënt binnen één maand na voorlegging schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Deze bepaling is enkel van toepassing voor de Cliënt welke in de hoedanigheid van consument een overeenkomst heeft gesloten met Mental Matters. Op alle Overeenkomsten tussen Cliënt en Mental Matters is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15. Vindplaats en wijziging Voorwaarden

1. Deze Voorwaarden zijn gepubliceerd op mentalmatters.nl
2. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Mental Matters.
3. De Nederlandse tekst van de Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.