



Flow of Miracles

HELDERZIENDE HELER RIANNE COLLIGNON

Voorwaarden persoonlijke sessies

Betaling

Je ontvangt bij een afspraak een rekening per e-mail. Als de sessie per bankoverschrijving of via PayPal wordt betaald moet de betaling uiterlijk 24 uur voor de geplande sessie binnen zijn. Is dit niet het geval, dan kan ik de sessie annuleren.

Betaal je op de praktijk, dan kan dat contant (het liefst gepast) of via een kadobon van Flow of Miracles of de Alternatieve Kadobon. Ik kan helaas geen credit card of pinpas betalingen accepteren op mijn praktijk.

Alle prijzen zijn inclusief BTW.

Annuleren

Natuurlijk kan er onverwachts iets gebeuren zodat je niet op de afgesproken tijd beschikbaar bent voor een sessie. Als je telefonisch of per e-mail afgezegd hebt **24 uur** voor het begin van de sessie zijn daar geen kosten aan verbonden.

Mocht je onverhoopt toch later afzeggen dan moet dit telefonisch en kan het zijn dat daar kosten aan verbonden zijn oplopend tot 100% van de gemiste afspraak. Als je helemaal niet annuleert dan betaal je een boete oplopend tot 100% van de gemiste afspraak.

Klachtenafhandeling

Als je niet 100% tevreden bent meld het dan altijd tijdens de sessie zodat ik er wat aan kan doen. Natuurlijk is het ook mogelijk om mij na afloop te e-mailen om tot een oplossing te komen, maar de mogelijkheden zijn dan beperkter.

Sinds januari 2017 is het wettelijk verplicht om ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris te hebben en aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. Ik ben via het NIBIG aangesloten, waardoor de klachtenfunctionaris geregeld wordt door Quasir en de geschillencommissie via Stichting Zorggeschil.

De procedure is om eerst een klacht met mij te bespreken, daarna de klachtenfunctionaris in te schakelen en mocht dit niet afdoende zijn, daarna pas de geschillencommissie.

Persoonsgegevens en privacy

De wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Europese wet (GDPR) geeft mijn klanten rechten op het vlak van privacy en hun gegevens. Ik kies ervoor om alleen gegevens op te slaan die mij helpen mijn werk goed te doen. Ik verkoop geen persoonsgegevens en geef geen gegevens door aan derden tenzij de wet mij dat opdraagt.

Ik heb dus een telefoon (met code afgeschermd en mogelijkheid om op afstand te wissen) met daarin de telefoonnummers, namen en soms adresgegevens. Adresgegevens zijn alleen van belang als klanten willen dat ik aan huis kom of per post een rekening willen ontvangen.

Daarnaast heb ik een papieren agenda die aangeeft wanneer ik afspraken heb en met wie, met soms extra notities in geval mensen willen dat ik een volgende sessie een bepaald thema behandel.

Thuis hou ik ook een elektronische administratie bij, met daarin korte omschrijving van waarom iemand bij mij sessies boekt, wanneer deze sessies zijn geweest, volledige naam, e-mailadres en telefoonnummer en mogelijke korte samenvattingen of notities. Deze zijn bijvoorbeeld belangrijk zodat ik kan vragen hoe een gesprek bij een specialist is gegaan, of een situatie goed is afgelopen of een belangrijke bespreking op het werk goed is verlopen.

Contact opnemen gebeurt alleen na toestemming van de client (afspraak om bijvoorbeeld na 3 weken een e-mail te sturen, een whatsapp bericht of een telefoontje) of op de al afgesproken tijden als nazorg (meestal 2-3 weken en 6 weken). Deze elektronische administratie is beveiligd, niet aangesloten op het internet en er bestaan backups van.

In principe bewaar ik alle gegevens 10 jaar, maar natuurlijk heb je het recht om mij te vragen om gegevens te wissen, met uitzondering van gegevens die ik nodig heb voor de belastingdienst. Ook is het mogelijk om je gegevens in te zien, als je dat graag wilt. Naast de gegevens die ik bewaar, zijn er mogelijk gegevens die klanten zelf hebben ingevuld om de nieuwsbrief te ontvangen. Je kunt je gegevens daarvan online aanpassen of je automatisch uitschrijven bij elke nieuwsbrief of mij vragen je gegevens te wissen.

Voor zakelijke klanten, coachingstrajecten en inhuren voor evenementen bestaan andere voorwaarden, die bij de offerte worden verstrekt.