

ProcessMind Restitutiebeleid

Ingangsdatum: 14 september 2026

1. Inleiding

Bedankt dat je voor onze softwareproducten en Services hebt gekozen. Wij streven ernaar de beste gebruikerservaring en klanttevredenheid te bieden. Wij begrijpen echter dat er situaties kunnen zijn waarin je een aankoop moet annuleren of een restitutie moet aanvragen. Dit restitutie- en annuleringsbeleid beschrijft de richtlijnen en procedures voor dergelijke gevallen.

2. Annuleringsbeleid

2.1. Producten/Services op abonnementsbasis

Voor diensten op abonnementsbasis kun je je abonnement op elk moment opzeggen. Bij maandabonnementen behoud je toegang tot het product of de dienst tot het einde van de huidige factureringscyclus en worden er geen verdere kosten in rekening gebracht. Bij vooruitbetaalde abonnementen van twaalf (12) maanden of langer gaat de opzegging in aan het einde van de op dat moment lopende abonnementsperiode en worden vooruitbetaalde kosten niet terugbetaald, behalve binnen de retourperiode van veertien (14) dagen (artikel 3.1(a)) of wanneer dit beleid of de Klantovereenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt. Volg de instructies in je accountinstellingen of neem contact op met ons klantenserviceteam om je abonnement op te zeggen.

3. Restitutiebeleid

3.1. Voorwaarden voor restitutie

Wij bieden restitutie in de volgende gevallen:

a) Retourperiode van 14 dagen: In overeenstemming met artikel 9.3 (Retourbeleid) van de Klantovereenkomst kun je binnen veertien (14) dagen na je eerste Bestelling voor een Dienst annuleren en een volledige restitutie ontvangen, om welke reden dan ook of zonder reden.

b) Ongeautoriseerde kosten: Als je ongeautoriseerde kosten op je creditcard of betaalpas opmerkt die voortvloeien uit een aankoop op onze website, kan na verificatie volledige restitutie worden verleend.

c) Technische problemen: Als een technisch probleem of compatibiliteitsprobleem je wezenlijk verhindert de betreffende Dienst te gebruiken en ons supportteam dit niet kan oplossen (of binnen dertig (30) dagen nadat je het hebt gemeld een redelijke workaround kan bieden), wordt na verificatie een evenredige restitutie verleend.

d) Andere situaties: Als je denkt dat je buiten de bovenstaande gevallen recht hebt op restitutie — bijvoorbeeld omdat de Dienst niet aan je verwachtingen voldeed — neem dan contact met ons op en vertel ons wat er is gebeurd. Wij beoordelen elk verzoek afzonderlijk en kunnen restitutie, een tegoed of een andere oplossing aanbieden. Elke restitutie op grond van deze alinea is een coulancemaatregel die naar ons goeddunken wordt verleend.

Een evenredige restitutie is een gedeeltelijke restitutie die wordt berekend op basis van het ongebruikte deel van de abonnementsperiode of dienst. Het restitutiebedrag wordt bepaald door de waarde van de periode waarin de dienst is gebruikt af te trekken van de totale betaalde kosten.

Voorbeeld: als je €100 hebt betaald voor een abonnement van 12 maanden maar na 3 maanden opzegt wegens een geverifieerd technisch probleem, wordt het ongebruikte deel — €75 voor de resterende 9 maanden — evenredig terugbetaald.

3.2. Uitsluitingen

De volgende situaties komen niet in aanmerking voor restitutie:

a) Van gedachten veranderen na de retourperiode: Als je na de retourperiode van veertien (14) dagen besluit dat je onze software of diensten niet langer wilt gebruiken en deze functioneren zoals bedoeld (behalve wanneer wij op grond van artikel 3.1(d) anders overeenkomen).

Dit omvat alle ongebruikte resterende tijd van een vooruitbetaald abonnement na opzegging.

b) Producten/diensten van derden: Restitutie is niet beschikbaar voor producten of diensten die door externe leveranciers worden geleverd, ook niet als deze via ons platform worden verkocht. Raadpleeg hun respectieve restitutiebeleid.

3.3. Restitutieprocedure

Volg deze stappen om restitutie aan te vragen:

a) Neem contact op met de klantenservice: Dien een restitutieverzoek in bij ons klantenserviceteam en verstrek relevante gegevens over je aankoop, waaronder het bestelnummer en de reden voor de restitutie.

b) Beoordeling: Ons supportteam beoordeelt je verzoek op basis van de in artikel 3.1 genoemde voorwaarden.

c) Beslissing over restitutie: Als je verzoek aan de voorwaarden voldoet, starten wij de restitutie zonder onnodige vertraging en, wanneer je als consument een wettelijk herroepingsrecht uitoefent, uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen nadat je ons over de herroeping hebt geïnformeerd. Restituties worden uitgevoerd via de oorspronkelijke betaalmethode en kunnen, afhankelijk van je financiële instelling, extra tijd nodig hebben voordat ze zichtbaar zijn.

d) Gevolgen van een goedgekeurde restitutie: Restituties worden handmatig verwerkt nadat je contact hebt opgenomen met ons supportteam. Als wij een restitutie voor een volledige retour binnen 14 dagen goedkeuren, annuleren wij het betreffende abonnement en eindigt de toegang tot de betreffende Dienst. Als wij een evenredige restitutie goedkeuren, passen wij het betreffende abonnement of de betreffende seats aan of annuleren wij deze, zoals met jou overeengekomen bij goedkeuring van de restitutie. Klantgegevens worden bewaard en verwijderd overeenkomstig artikel 11.4 (Gevolgen van beëindiging) van de Klantovereenkomst en ons beleid voor gegevensverwijdering. Je kunt ook

verzoeken om je gegevens onmiddellijk te verwijderen door contact met ons op te nemen via privacy@processmind.com.

3.4. Wettelijke rechten. Als je een consument bent, beperkt dit beleid geen dwingende wettelijke rechten die je mogelijk hebt, waaronder, indien van toepassing, een herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand op grond van de consumentenwetgeving van het land waar je woont. Waar dergelijke rechten van toepassing zijn, hebben zij voorrang op dit beleid. Als wij een klacht niet kunnen oplossen, kun je ook contact opnemen met je lokale consumentenbeschermingsautoriteit of het Europees Consumenten Centrum voor jouw land.

3.5. Herroepingsrecht van consumenten (EU/EER/VK). Als je een consument bent en je aankoop op afstand hebt gesloten (bijvoorbeeld online), kun je de overeenkomst binnen veertien (14) dagen na het sluiten van de overeenkomst zonder opgave van reden herroepen door ons een ondubbelzinnige verklaring te sturen (bijvoorbeeld per e-mail naar support@processmind.com). Je kunt het onderstaande modelformulier voor herroeping gebruiken, maar dit is niet verplicht. Wij betalen de van jou ontvangen betalingen zonder onnodige vertraging terug en uiterlijk binnen veertien (14) dagen vanaf de dag waarop wij over je herroeping zijn geïnformeerd, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als bij de oorspronkelijke transactie. Dit doet geen afbreuk aan de ruimere retourmogelijkheid van veertien (14) dagen in artikel 3.1(a).

Modelformulier voor herroeping

Aan ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, Nederland, support@processmind.com:

Hierbij deel ik/wij je/ons mee dat ik/wij onze overeenkomst voor de volgende dienst herroep(en): [dienst]

Besteld op: [datum]

Naam van consument(en): [naam]

Adres van consument(en): [adres]

Handtekening van consument(en) (alleen als dit formulier op papier wordt verzonden): [handtekening]

Datum: [datum]

4. Beleidsupdates

Dit Restitutie- en Annuleringsbeleid kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt overeenkomstig de Klantovereenkomst. De meest recente versie wordt op onze website geplaatst en wezenlijke wijzigingen worden vooraf meegedeeld zoals vereist op grond van de Klantovereenkomst (zie artikel 19.7, Wijzigingen van deze overeenkomst).

Neem voor vragen of opmerkingen over dit beleid contact op met ons klantenserviceteam via support@processmind.com