

Algemene voorwaarden Dekker Familie Mediation

Artikel 1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

Dekker Familie Mediation: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Dekker Familie Mediation, mede handelend onder de naam Humanswork, gevestigd aan de Kethelstraat 1 te Schiedam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 24470955: de wederpartij in opdracht van wie Dekker Familie Mediation werkzaamheden verricht dan wel met wie Dekker Familie Mediation een overeenkomst aangaat; overeenkomst: de overeenkomst tussen Dekker Familie Mediation en de klant.

Artikel 2. Algemeen

2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Dekker Familie Mediation en de klant en voor alle werkzaamheden die Dekker Familie Mediation uitvoert.

2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Dekker Familie Mediation voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.

2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Dekker Familie Mediation vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.

2.6. Dekker Familie Mediation heeft het recht gedurende deze overeenkomst de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

2.7. Indien Dekker Familie Mediation niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Dekker Familie Mediation het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.

Artikel 3. Aanbiedingen

3.1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.

3.2. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties en offertes van Dekker Familie Mediation binden Dekker Familie Mediation niet.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanbod van Dekker Familie Mediation heeft aanvaard.

4.2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan alle klanten ter beschikking gesteld.

4.3. Dekker Familie Mediation heeft het recht zonder opgave van redenen een opdracht niet te accepteren of een opdracht tussentijds te beëindigen, zonder dat een dergelijke weigering of beëindiging de klant het recht geeft op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Dekker Familie Mediation zal zich inspannen om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze uit te voeren in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. De verbintenis betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

5.2. Dekker Familie Mediation zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

5.3. Omtrent bewaring en gebruik, bewerking en verwerking van zaken die aan Dekker Familie Mediation door of vanwege de klant zijn toevertrouwd, wendt Dekker Familie Mediation dezelfde zorg aan die zij dienaangaande omtrent haar eigen zaken aanwendt.

5.4. Dekker Familie Mediation heeft het recht de overeenkomst (deels) door een derde te laten uitvoeren.

Artikel 6. Verplichtingen van de klant

6.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Dekker Familie Mediation aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Alle extra kosten die Dekker Familie Mediation moet maken omdat de benodigde gegevens niet tijdig en/of niet volledig worden aangeleverd, komen voor rekening van de klant.

6.2. De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het Dekker Familie Mediation onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.

6.3. De klant vrijwaart Dekker Familie Mediation voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

6.4. De klant zal Dekker Familie Mediation en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij Dekker Familie Mediation niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure.

6.5. De klant is gehouden Dekker Familie Mediation onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

Artikel 7. Prijzen en tarieven

7.1. Vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw.

7.2. Dekker Familie Mediation heeft het recht haar prijzen of tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De klant wordt 30 dagen voor de inwerkingtreding van de nieuwe prijzen of tarieven schriftelijk of via de e-mail op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijziging, dan heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst tegen de dag waarop de nieuwe prijzen of tarieven in werking treden te ontbinden. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en binnen 14 dagen nadat de klant op de hoogte is gesteld van de wijziging.

Artikel 8. Wijziging factuuradres of verhuizing

8.1. Indien de klant verhuist dan wel het factuuradres van de klant wijzigt, dan dient de klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan Dekker Familie Mediation mede te delen.

Artikel 9. Afzeggen van een afspraak

9.1. De klant dient een met Dekker Familie Mediation overeengekomen afspraak minimaal 24 uur voor het tijdstip van de afspraak af te zeggen. De klant dient een afspraak telefonisch af te zeggen.

Wordt een afspraak door de klant minder dan 24 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt het uurtarief van Dekker Familie Mediation maal het aantal uren die voor de afspraak gereserveerd zijn aan de klant in rekening gebracht.

Artikel 10. Wijziging van de overeenkomst

10.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen klanten tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

10.2. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Dekker Familie Mediation de klant hierover, indien mogelijk, van tevoren inlichten.

Artikel 11. Betaling

11.1. De klant dient de van Dekker Familie Mediation ontvangen facturen te betalen binnen 10 dagen na de factuurdatum. Betaling dient zonder korting of verrekening te geschieden.

11.2. Indien betaling in termijnen geschiedt, dan dient de klant uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum te betalen. Indien de klant niet overeenkomstig het overeengekomen betaalschema betaalt, dan is de klant in verzuim en is het totaal verschuldigde bedrag direct opeisbaar.

11.3. Dekker Familie Mediation kan van de klant een aanbetaling verlangen. Indien de klant de aanbetaling of een tussentijdse declaratie niet tijdig betaalt, dan heeft Dekker Familie Mediation het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. Dekker Familie Mediation is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de klant lijdt door de opschorting. In geval van opschorting blijft de verplichting tot betaling van kracht.

11.4. Indien de klant in gebreke blijft in de betaling binnen de betalingstermijn, dan is de klant vanaf de datum dat de vordering opeisbaar is de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de klant in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de klant. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-.

11.5. Indien Dekker Familie Mediation een mediation wil aannemen op basis van gesubsidieerde (toegevoegde) rechtsbijstand, zal de mediator daarvoor een aanvraag indienen bij de Raad voor de Rechtsbijstand.

11.6. Wanneer de toevoeging wordt toegekend door de Raad voor de Rechtsbijstand dient de door de Raad voor de Rechtsbijstand vastgestelde eigen bijdrage dient door de cliënt binnen zeven kalenderdagen te worden betaald aan Dekker Familie Mediation. De gesubsidieerde rechtsbijstand ziet op het honorarium. Bijkomende kosten, zoals het griffierecht, externe berekening alimentatie, kosten voor uittreksels komen voor rekening van de cliënt. Indien de aanvraag niet wordt toegewezen of indien de toevoeging in een later stadium wordt ingetrokken, zal de cliënt voor de werkzaamheden het uurtarief verschuldigd zijn zoals Dekker Familie Mediation dat normaliter hanteert voor particulieren.

11.7. Indien een toevoegingsaanvraag wordt afgewezen heeft de cliënt de mogelijkheid daartegen binnen zes weken bezwaar te maken. Deze bezwaarprocedure valt niet onder de opdracht aan Dekker Familie Mediation.

11.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Dekker Familie Mediation op de klant onmiddellijk opeisbaar.

11.9. Iedere betaling door de klant strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en vervolgens tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de klant tot voldoening van de openstaande hoofdsom.

11.10. Dekker Familie Mediation kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de klant alle aan Dekker Familie Mediation verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 12. Klachten

12.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant direct aan Dekker Familie Mediation en in ieder geval binnen 8 dagen na dag dat de klacht is ontstaan kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Dekker Familie Mediation in staat is adequaat te reageren. Klachten die te laat worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

12.2. Het in behandeling nemen van een klacht impliceert niet dat Dekker Familie Mediation erkent dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn.

12.3. Na het indienen van de klacht dient de klant Dekker Familie Mediation de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

12.4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Dekker Familie Mediation slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 13. Ontbinding

13.1. Dekker Familie Mediation is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

13.2. Voorts is Dekker Familie Mediation bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

13.3. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven - ten laste van de klant, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Dekker Familie Mediation vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting van zijn kant tot betaling van enige schadevergoeding.

Artikel 14. Aansprakelijkheid en verjaring

14.1. Dekker Familie Mediation kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven; enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.

14.2. Dekker Familie Mediation is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Dekker Familie Mediation is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

14.3. Dekker Familie Mediation is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

14.4. Dekker Familie Mediation is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

14.5. Indien Dekker Familie Mediation aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Dekker Familie Mediation beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Dekker Familie Mediation gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Dekker Familie Mediation beperkt tot het factuurbedrag althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Heeft de aansprakelijkheid betrekking op een duurovereenkomst, dan is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in één maand aan de klant is gefactureerd.

14.6. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Dekker Familie Mediation of haar ondergeschikten.

14.7. Alle rechtsvorderingen dient de klant binnen 1 jaar in te stellen als de klant niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van Dekker Familie Mediation. Handelt de klant niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.

14.8. Indien de klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en/of uit deze algemene voorwaarden niet of niet volledig nakomt of indien de klant onrechtmatig jegens Dekker Familie Mediation handelt, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die Dekker Familie Mediation daardoor lijdt.

Artikel 15. Overmacht

15.1. Dekker Familie Mediation is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

15.2. Onder overmacht dient o.a. te worden verstaan: staking, diefstal, overheidsmaatregelen, brand, computerdefecten, stroomstoring, internetstoring, weersinvloeden, verlies van gegevens, oorlog, waterschade, ziekte en persoonlijke omstandigheden met inbegrip van familieomstandigheden van de natuurlijke persoon die namens Dekker Familie Mediation de overeenkomst uitvoert, tekortkomingen in de nakoming van door Dekker Familie Mediation ingeschakelde derden.

15.3. Klanten kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der klanten gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

15.4. Voor zover Dekker Familie Mediation ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Dekker Familie Mediation gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1. Klanten zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.

16.2. Dekker Familie Mediation verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

16.3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, Dekker Familie Mediation gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Dekker Familie Mediation zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Dekker Familie Mediation niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

Artikel 16. Geluidsopnames en beeldopnames

16.1. Het is klanten niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de mediator geluidsopnames, beeldopnames of andere vormen van digitale registratie te maken van de mediationgesprekken of andere contactmomenten binnen Dekker Familie Mediation.

16.2. Uitzonderingen zijn alleen mogelijk in bijzondere situaties, zoals bij aantoonbare beperkingen en dienen vooraf met de mediator te worden besproken.

16.3. Opnames zijn uitsluitend toegestaan nadat de mediator schriftelijk of per e-mail toestemming heeft gegeven. Deze toestemming kan worden voorzien van aanvullende voorwaarden, bijvoorbeeld ten aanzien van het doel en het gebruik van de opname. Toestemming kan te allen tijde door de mediator worden ingetrokken.

16.4. Indien zonder toestemming opnames worden gemaakt, kan de mediator besluiten de mediation onmiddellijk te beëindigen. Eventuele schade of kosten als gevolg hiervan komen voor rekening van de partij die de overtreding heeft begaan.

Artikel 17. Intellectuele eigendom

17.1. De klant vrijwaart Dekker Familie Mediation voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

17.2. Tenzij Dekker Familie Mediation en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft Dekker Familie Mediation volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op materialen die Dekker Familie Mediation aan de klant ter beschikking heeft gesteld.

17.3. Dekker Familie Mediation verleent aan de klant het recht om ter beschikking gestelde materialen uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze aan de klant ter beschikking zijn gesteld, doch slechts nadat de klant aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan.

17.4. Eventuele naamsvermeldingen, logo's, e.d. op ter beschikking gestelde materialen mogen door de klant niet aangepast of verwijderd worden.

Artikel 18. Overdracht

18.1. Dekker Familie Mediation heeft het recht haar rechten en plichten jegens de klant over te dragen aan een derde. De klant wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1. Op elke overeenkomst tussen Dekker Familie Mediation en de klant is Nederlands recht van toepassing.

19.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en Dekker Familie Mediation worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Dekker Familie Mediation gevestigd is.