



## **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: uwCONFLICT.NL • mediation en coaching; de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd aan de Verlengde Oostsingel 29 te Bunschoten - Spakenburg; ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 93252773.

Partijen:

1. Opdrachtnemer: één der behandelaars van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching;
- 2.a Opdrachtgever: de betalende partij(en);
- 2.b De opdracht gevende cliënt: de betalende en sessie-zittende partij(en);
- 2.c Cliënt: de sessie zittende partij(en);

Partijen achter nummer 2 staan op volgorde van kosten risicodragers.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen uwCONFLICT.NL • mediation en coaching en de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt bestaat uit een geaccordeerde prijsopgaven waaraan een door de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende ondertekende overeenkomst ten grondslag ligt of een door de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende ondertekende overeenkomst zonder voorafgaande geaccordeerde prijsopgaven.

## **Artikel 2. Algemeen**

2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen uwCONFLICT.NL • mediation en coaching en de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt en voor alle werkzaamheden die uwCONFLICT.NL • mediation en coaching uitvoert.

2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 andere voorwaarden van de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. Indien één 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.

2.6. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching heeft het recht gedurende deze overeenkomst de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

2.7. Indien uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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, prijsopgaven en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.

3.2. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties en offertes van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching binden uwCONFLICT.NL • mediation en coaching niet.

### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt het aanbod van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching heeft aanvaard: na de eerste kosteloze zitting wordt er een overeenkomst meegegeven die de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt dient te ondertekenen vóór het maken van een vervolgzitting. Door het opdracht geven tot een vervolgzitting geeft de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt nadrukkelijk akkoord op de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden.

4.2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan alle partijen ter beschikking gesteld; op de website is deze te vinden, dan wel te downloaden om in een later stadium te bekijken. Op de overeenkomst wordt nadrukkelijk verwezen naar de toepasselijke algemene voorwaarden.

4.3. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching zal zich inspannen om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze uit te voeren in overeenstemming met de eisen van goed en deugdelijk werk. De verbintenis betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

5.2. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching door of vanwege de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt zijn toevertrouwd, wendt uwCONFLICT.NL • mediation en coaching dezelfde zorg aan die zij dienaangaande omtrent haar eigen zaken aanwendt.

5.4. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching heeft het recht de overeenkomst (deels) door een derde te laten uitvoeren.

## **Artikel 6. Verplichtingen opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt**

6.1. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching moet maken omdat de benodigde gegevens niet tijdig en/of niet volledig worden aangeleverd, komen voor rekening van de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt.

6.2. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt dient zich te onthouden van gedragingen welke het uwCONFLICT.NL • mediation en coaching onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.

6.3. De klant vrijwaart uwCONFLICT.NL • mediation en coaching voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt toerekenbaar is.

6.4. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt zal uwCONFLICT.NL • mediation en coaching en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij uwCONFLICT.NL • mediation en coaching niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure.

6.5. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt is gehouden uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 (standaard- en trajecttarieven)**

7.1. De vermelde prijzen en tarieven zijn steeds weer exclusief btw.

7.2. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching heeft het recht haar prijzen of tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt wordt 30 dagen voor de inwerkingtreding van de nieuwe prijzen of tarieven via de e-mail op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Indien de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt 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.

7.3. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching hanteert de volgende uurtarieven;

De standaard uurtarieven staan vermeld op de website. Bij de afname van een zogenoemd traject kan het zijn dat het uurtarief op de offerte of op factuur lager is dan op de website vermeldt: dit betreft dan een traject uurtarief.

Het uurtarief bij de afname van een traject is lager. Indien het traject vroegtijdig wordt beëindigd, dan zal er na rato het uurtarief her berekend worden naar het standaard uurtarief.

7.4. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching hanteert de volgende tarieven inzake reizen;

Per kilometer € 1,00

Per minuut € 1,70

7.5. Uurtarieven, kantoor-, huur-, reis- en parkeerkosten worden altijd doorbelast naar de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt, tenzij anders is overeengekomen.

## **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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching mede te delen.

## **Artikel 9. Afzeggen/annuleren/wijzigen van een afspraak**

9.1. De cliënt of opdracht gevende cliënt dient een afspraak met uwCONFLICT.NL • mediation en coaching minimaal 48 uur voor het tijdstip van de afspraak



af te zeggen, te annuleren of te wijzigen. De cliënt of opdracht gevende cliënt dient een afspraak telefonisch af te zeggen. Wordt een afspraak door de cliënt of opdracht gevende cliënt minder dan 48 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt het uurtarief van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching maal het aantal uren die voor de afspraak gereserveerd zijn aan de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt in rekening gebracht. Hierbij geldt een minimum van 1,75 uur.

9.2 Indien de opdrachtgever en cliënt niet dezelfde persoon zijn, kan het zijn dat de opdrachtgever een niet afgenomen sessie niet wil betalen. In dit geval is de kosten risicodragers voor de niet afgenomen sessie de cliënt of opdracht gevende cliënt.

9.3 De verzekering dekt een niet afgenomen sessie, niet. In dit geval is de kosten risicodragers voor de niet afgenomen sessie de cliënt of opdracht gevende cliënt

9.4 Indien er een zogenoemde 'afkoop' prijsafspraken is overeengekomen, dan zitten hier altijd restricties op. De reistijd en reiskosten vallen hier altijd buiten. Bovendien, en dit staat op de aanbieding vermeld, geldt er een maximum aan dienstverlening. Een 'afkoop' prijsafspraken dient altijd en volledig te worden voldaan, ook al staat dit niet in verhouding tot de afgenomen dienst.

## **Artikel 10. Wijzigen 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 partijen 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt hierover, indien mogelijk, van tevoren inlichten.

## **Artikel 11. Betaling**

11.1. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt dient de van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching ontvangen facturen te betalen binnen 7 werkdagen 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. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching kan van de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt een aanbetaling verlangen. Indien de opdrachtgever, cliënt



of opdracht gevende cliënt de aanbetseling of een tussentijdse declaratie niet tijdig betaalt, dan heeft uwCONFLICT.NL • mediation en coaching het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt 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 zal een minimum van €40,- omvatten.

11.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching op de klant onmiddellijk opeisbaar.

11.6. 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.

11.7. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de klant alle aan CB&CP verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **Artikel 12. Klachten**

12.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant direct aan uwCONFLICT.NL • mediation en coaching en in ieder geval binnen 8 dagen na de dag dat de klacht is ontstaan kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 nooit dat uwCONFLICT.NL • mediation en coaching erkent dat de uitgevoerde dienstverlening gebrekkig is.

12.3. Na het indienen van de klacht dient de klant uwCONFLICT.NL • mediation en coaching de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen dienstverlening te verrichten.



12.4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal uwCONFLICT.NL • mediation en coaching slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 13. Ontbinding**

13.1. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

13.2. Voorts is uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 gevegd 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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.

14.2. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat uwCONFLICT.NL • mediation en coaching is uitgegaan van door de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

14.3. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

14.4. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.





14.5. Indien uwCONFLICT.NL • mediation en coaching aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid uwCONFLICT.NL • mediation en coaching beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching beperkt tot het factuurbedrag althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking. Heeft de aansprakelijkheid betrekking op een duurovereenkomst, dan is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in twee weken 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching.

14.7. Alle rechtsovereenkomsten dient de klant binnen 6 maanden in te stellen als de klant niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van uwCONFLICT.NL • mediation en coaching. Handelt de klant niet tijdig, dan verjaart de rechtsovereenkomst.

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 opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt onrechtmatig jegens uwCONFLICT.NL • mediation en coaching handelt, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die uwCONFLICT.NL • mediation en coaching daardoor lijdt.

## **Artikel 15. Overmacht**

15.1. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching de overeenkomst uitvoert, tekortkomingen in de nakoming van door uwCONFLICT.NL • mediation en coaching ingeschakelde derden.

15.3. Partijen 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 partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.





15.4. Voor zover uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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. Alle betrokken partijen 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. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

16.3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, uwCONFLICT.NL • mediation en coaching gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en uwCONFLICT.NL • mediation en coaching zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 17. Intellectuele eigendom**

17.1. De klant vrijwaart uwCONFLICT.NL • mediation en coaching 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 uwCONFLICT.NL • mediation en coaching en de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft uwCONFLICT.NL • mediation en coaching volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op materialen die uwCONFLICT.NL • mediation en coaching aan de klant ter beschikking heeft gesteld.



**Artikel 18. Overdracht**

18.1. uwCONFLICT.NL • mediation en coaching heeft het recht haar rechten en plichten jegens de opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt over te dragen aan een derde. De opdrachtgever, cliënt of opdracht gevende cliënt wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

**Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

19.1. Op elke overeenkomst tussen uwCONFLICT.NL • mediation en coaching en de klant is Nederlands recht van toepassing.

19.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en uwCONFLICT.NL • mediation en coaching worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar uwCONFLICT.NL • mediation en coaching gevestigd is.