



DATUM IN GANG  
**01-01-2022**

PRAKTIJK  
**uwCONFLICT.NL**  
AGB -registratie nr.: 90094029  
Verlengde Oostsingel (VOS) 29  
3751VN Bunschoten-Spakenburg

BEHANDELAAR  
**D.S. Hartog-Berghuizen**  
AGB -registratie nr.: 90118139  
Daphne@uwconflict.nl  
+31(0)6 22 74 22 75

## 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 context anders blijkt:

**uwCONFLICT.NL** ; 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.

Klant: de wederpartij in opdracht van wie **uwCONFLICT.NL** werkzaamheden verricht dan wel met wie **uwCONFLICT.NL** een overeenkomst aangaat: cliënt, partij of andere vorm van opdrachtgever.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen **uwCONFLICT.NL** en de klant casu quo (*telefonische*) afspraak, welke (*opdrachtbevestiging/afpraakvoorstel/afpraakbevestiging*) is bevestigd. Een afspraak, intake of sessie, kan enkel geschieden onder nadrukkelijk akkoord van de algemene voorwaarden, de behandelovereenkomst en het afspraakvoorstel. De klant krijgt bovenstaande ruimschoots voor aanvang van een eerste ontmoeting.

## Artikel 2. Algemeen

- 2.1.** Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen **uwCONFLICT.NL** en de klant en voor alle werkzaamheden die **uwCONFLICT.NL** uitvoert.
- 2.2.** De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met **uwCONFLICT.NL** 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 **uwCONFLICT.NL** vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6.** **uwCONFLICT.NL** heeft het recht gedurende de overeenkomst de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 2.7.** Indien **uwCONFLICT.NL** 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** 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/of offertes zijn indicatief en vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.
- 3.2.** Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties en offertes van binden **uwCONFLICT.NL** niet.

## Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1.** De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanbod van **uwCONFLICT.NL** heeft aanvaard; casu quo een afspraak voor consult, mediation, therapie of coaching heeft gemaakt en deze bevestigd is, een dergelijk afspraak geschied onder acceptatie van deze algemene 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.



**4.3. uwCONFLICT.NL** 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** 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. uwCONFLICT.NL** 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** door of vanwege de klant zijn toevertrouwd, wendt **uwCONFLICT.NL** dezelfde zorg aan die zij dienaangaande omtrent haar eigen zaken aanwendt.

**5.4. uwCONFLICT.NL** 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 **uwCONFLICT.NL** 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** 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 **uwCONFLICT.NL** onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.

**6.3.** De klant vrijwaart **uwCONFLICT.NL** 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 **uwCONFLICT.NL** en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij **uwCONFLICT.NL** niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure.

**6.5.** De klant is gehouden **uwCONFLICT.NL** 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.** De vermelde prijzen en tarieven staan op de website en zijn steeds weer exclusief btw.

**7.2. uwCONFLICT.NL** 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.

**7.4. uwCONFLICT.NL** hanteert dezelfde tarieven voor alle overige kosten buiten sessietijden om. **uwCONFLICT.NL** hanteert een standaard aan- en afmeld kostenpost. Voor het aanmelden wordt 30 minuten per persoon gefactureerd en voor het afmelden (dossier afsluiten) wordt 30 minuten per persoon gefactureerd (bewaar- / verwijderfee). Koppels krijgen een gezamenlijk dossier, bij scheiding kan dit dossier worden verwijderd of gesepareerd.

**7.5. uwCONFLICT.NL** berekend in het beginsel alle kosten per 15 minuten.

**7.6. uwCONFLICT.NL** kan worden benaderd door een direct betrokkene van de cliënt. Hoewel er inhoudelijk niet gesproken mag worden over de individuele casus van de cliënt zonder nadrukkelijke toestemming, mag er inhoudelijk worden gesproken over de individuele casus van de betrokkene: de **inhoud** van het gesprek valt onder de algemene geheimhouding. Dat er gesprek is geweest of de kosten van het gesprek vallen niet onder de geheimhouding. In het kader van een goede therapeutische alliantie, is het zelfs noodzaak om dit gesprek te melden bij cliënt. Indien de betrokkenen de levenspartner of een kind betreft, is de cliënt verantwoordelijk voor de betaling van de kosten\* van de interactie: bellen – e-mailen – whatsappen.

**7.7. uwCONFLICT.NL** berekend in het beginsel alle kosten per 15 minuten. Gesprekken via de whatsapp of via de e-mail moeten worden gelezen, geanalyseerd, soms worden uitgezocht en beantwoord: even afhankelijk van de complexiteit van de casus kan de cliënt rekening houden met 10-15 minuten per e-mail en 5-10 minuten per whatsapp bericht.



**7.8.** Omdat het voor **uwCONFLICT.NL** onmogelijk is, voor eventueel contact van betrokkenen, de algemene voorwaarden ter hand te stellen, liggen risico's bij cliënt en betrokkene(n). **uwCONFLICT.NL** zal in het gesprek aangeven dat enkel de inhoud van het gesprek onder de geheimhouding valt en dat is voldoende.

#### **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** mede te delen.

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

**9.1.** De klant dient een met **uwCONFLICT.NL** overeengekomen afspraak minimaal 72 uur voor het tijdstip van de afspraak af te zeggen. De klant dient een afspraak mondeling en telefonisch af te zeggen. Wordt een afspraak door de klant minder dan 72 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt het uurtarief van **uwCONFLICT.NL** maal het aantal uren die voor de afspraak gereserveerd zijn aan de klant in rekening gebracht. Hierbij geldt een minimum van 1 uur voor een intake en 2 uur voor een sessie.

**9.2.** Enkel een afgenomen intake afspraak is zonder kosten. Wordt de intake, om welke reden dan ook, niet afgenomen, dan zal **uwCONFLICT.NL** deze volledig in rekening brengen. Voor een intake wordt een uur gereserveerd.

#### **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** de klant hierover, indien mogelijk, van tevoren inlichten.

#### **Artikel 11. Betaling**

**11.1.** De klant dient de van **uwCONFLICT.NL** ontvangen facturen te betalen binnen 7 werkdagen na de factuurdatum, tenzij anders staat aangegeven. 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** kan van de klant een aanbetaling verlangen. Indien de klant de aanbetaling of een tussentijdse declaratie niet tijdig betaalt, dan heeft **uwCONFLICT.NL** het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. **uwCONFLICT.NL** 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 zal een minimum van €40,- omvatten. Voor het herinneren en aanmanen zullen administratieve kosten in rekening worden gebracht, evenals voor de communicatie die nodig is om de klant zich aan de betalingsverplichting te voldoen (bellen/e-mailen/whatsappen etc.)

**11.5.** In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van **uwCONFLICT.NL** 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** 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 **uwCONFLICT.NL** verschuldigde bedragen betaald heeft.



## Artikel 12. Klachten

**12.1.** Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant direct aan **uwCONFLICT.NL** 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** 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** erkent dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn.

**12.3.** Na het indienen van de klacht dient de klant **uwCONFLICT.NL** 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 **uwCONFLICT.NL** slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

## Artikel 13. Ontbinding

**13.1.** **uwCONFLICT.NL** is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

**13.2.** Voorts is **uwCONFLICT.NL** 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 **uwCONFLICT.NL** 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** 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.** **uwCONFLICT.NL** is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat **uwCONFLICT.NL** is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

**14.3.** **uwCONFLICT.NL** is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van e-mail en telecommunicatiefaciliteiten.

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

**14.5.** Indien **uwCONFLICT.NL** aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid **uwCONFLICT.NL** beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van **uwCONFLICT.NL** 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** 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 sessie 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** of haar ondergeschikten.

**14.7.** Alle rechtsovereenkomsten dient de klant binnen 1 jaar in te stellen als de klant niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van **uwCONFLICT.NL**. 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 klant onrechtmatig jegens **uwCONFLICT.NL** handelt, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die **uwCONFLICT.NL** daardoor lijdt.



## Artikel 15. Overmacht

**15.1.** uwCONFLICT.NL 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 de overeenkomst uitvoert, tekortkomingen in de nakoming van door uwCONFLICT.NL 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 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 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 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 verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, uwCONFLICT.NL gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en uwCONFLICT.NL 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 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 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 en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft uwCONFLICT.NL volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op materialen die uwCONFLICT.NL aan de klant ter beschikking heeft gesteld.

**17.3.** uwCONFLICT.NL 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.** uwCONFLICT.NL 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 uwCONFLICT.NL en de klant is Nederlands recht van toepassing.

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