



Artikel 1 - Definitie

1. Conflictexperts B.V. | Cander, gevestigd te Bemmelen, KvK-nummer 64368904, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Dienstverlener.
2. De wederpartij van Dienstverlener wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Mediator.
3. Dienstverlener en Mediator worden gezamenlijk als Partijen aangeduid.
4. Met de Overeenkomst wordt bedoeld de Samenwerkingsovereenkomst tot dienstverlening tussen Partijen.
5. Met Cliënten worden bedoeld particulieren dan wel zakelijke klanten aan wie de Mediator diensten verleend op het gebied van mediation.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten, aanvullende en gewijzigde vervolgoopdrachten en leveringen van diensten of goederen door of namens Dienstverlener.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door Partijen is overeengekomen. Algemene voorwaarden van Mediator worden uitdrukkelijk uitgesloten door Dienstverlener.
3. De Overeenkomst bevat voor Dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.
4. Bij strijd met deze algemene voorwaarden, gaan de meer specifieke bedingen in de Overeenkomst voor.
5. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand en zal de nietige/vernietigde bepaling vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling en zullen Partijen zich inspannen om de ontstane leemte op te vullen in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 - Betaling

1. Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij Partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn na overleg tussen Partijen vermeld is.
2. Betalingen door de Mediator geschieden per ommegaande en zonder dat hem enig beroep op opschorting of verrekening toekomt door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door Dienstverlener opgegeven bankrekeningnummer.

3. Betaalt Mediator een factuur niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is Dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat Mediator aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
4. Blijft Mediator in gebreke, dan zal Dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van Mediator.
5. Wanneer Mediator in verzuim is, is hij naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente, buitengerechterlijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan Dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten.
6. In geval van (het aanvragen van) liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Mediator zijn de vorderingen van Dienstverlener op de Mediator onmiddellijk opeisbaar.
7. Weigert Mediator zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door Dienstverlener, dan is Mediator nog steeds verplicht de afgesproken vergoedingen aan Dienstverlener te betalen.

Artikel 4 - Aanbiedingen en offertes

1. De aanbiedingen van Dienstverlener zijn hooguit 1 maand geldig, tenzij in het aanbod een andere (verval)termijn voor aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard, dan vervalt het aanbod. Het aanbod wordt in ieder geval geacht (stilzwijgend) te zijn aanvaard zodra Mediator uitvoering geeft aan de Overeenkomst
2. Levertijden zijn indicatief en geven de Mediator bij overschrijding daarvan door Dienstverlener geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij Partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 5 - Prijzen

1. De op aanbiedingen, offertes en facturen van Dienstverlener genoemde prijzen zijn exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Ten aanzien van de dienstverlening zullen Partijen bij de totstandkoming van de Overeenkomst uurtarieven overeenkomen voor de diensten die de Mediator aan de Cliënten berekend.
3. De Dienstverlener zal een minimum te bepalen uurtarief hanteren dat in overleg met de Mediator op een hoger bedrag kan worden vastgesteld.
4. Mediator staat een vast percentage van 20% op het vastgestelde uurtarief af aan de Dienstverlener.
5. Diensten die de Dienstverlener direct aan Cliënten van de Mediator verleent zullen worden doorbelast aan Cliënten tegen het met Cliënten overeengekomen uurtarief. Voorbeelden van Diensten kunnen zijn het maken van (alimentatie)berekeningen, het schrijven (vaststellings-)overeenkomsten en het indienen van echtscheidingsverzoeken.

Artikel 6 – Prijsindexering

1. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de aan Cliënten en Mediator te berekenen vergoedingen jaarlijks per 1 januari aan te passen.
2. Aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Mediator. Mediator heeft in het geval van verhogingen van prijzen en uurlonen het recht de overeenkomst per datum ingang van de wijzigingen te beëindigen.

Artikel 7 - Informatieverstrekking

1. Mediator stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht / de Overeenkomst relevant is beschikbaar voor Dienstverlener.
2. Mediator is verplicht alle gegevens en bescheiden, die Dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht / de Overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
3. Mediator zal alles in het werk stellen om zorg te dragen voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht / de Overeenkomst niet anders voortvloeit.
4. Mediator vrijwaart Dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
5. Indien en voor zover Mediator dit verzoekt, retourneert Dienstverlener de betreffende bescheiden per ommegaande.
6. Stelt Mediator niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht / de Overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van Mediator.
7. Dienstverlener stelt alle benodigde informatie beschikbaar aan Mediator.
8. Dienstverlener stelt een digitale omgeving ter beschikking waarop Mediator, Cliënten en Dienstverlener alle relevante bescheiden en informatie zullen plaatsen.

Artikel 8 - Intrekking overeenkomst

1. Wanneer Mediator de overeenkomst tussentijds intrekt, is Mediator verplicht de verschuldigde vergoedingen en de gemaakte onkosten van Dienstverlener van het lopende jaar te betalen.

Artikel 9 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van vergoedingen.

4. Het is de verantwoordelijkheid van Mediator dat deze de juiste informatie aan Dienstverlener aanlevert en up-to-date houdt ten behoeve van het uitvoeren van de diensten. Dienstverlener zal deze informatie waar van toepassing plaatsens op de website van Dienstverlener.

Artikel 10 - Contractduur opdracht

1. De overeenkomst tussen Mediator en Dienstverlener wordt aangegaan voor bepaalde tijd van 1 jaar, tenzij uit de aard van de Overeenkomst iets anders voortvloeit of Partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2. Uiterlijk 2 maanden voor het einde van de looptijd van de Overeenkomst zullen Partijen met elkaar besluiten of zij de Overeenkomst met een volgend kalenderjaar wensen te verlengen.

3. Wanneer Partijen niet met elkaar in overleg zijn getreden over voortzetting van de Overeenkomst dan wordt de Overeenkomst automatisch met één kalenderjaar verlengd.

Artikel 11 - Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht / de Overeenkomst noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden en/of te leveren diensten te wijzigen of aan te vullen (bijvoorbeeld door gewijzigde wet- en regelgeving), passen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aan. Bij een significante wijziging treden Partijen in overleg over de gevolgen voor, de aanpassing van en de voortgang van de Overeenkomst.

2. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht Dienstverlener Mediator hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.

3. Indien Partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, geeft Dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 12 - Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens Mediator niet aan Dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens Mediator geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, computervirusen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.

2. Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan Dienstverlener niet aan zijn verplichtingen jegens Mediator kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang Dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

3. Dienstverlener is in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

4. Mediator is in het geval als in bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet langer gehouden aan zijn betalingsverlichtingen te blijven voldoen.

Artikel 14 - Opschorting

Mediator doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 15 - Overdracht van rechten

Rechten van een Partij uit de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere Partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 16 - Verval van de vordering

Elk recht op vergoeding van schade veroorzaakt door Dienstverlener vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.

Artikel 17 - Verzekering

1. Mediator verplicht zich geleverde diensten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst, adequaat te verzekeren en verzekerd te houden zoals voorgeschreven door de MfN. Mediator zal zijn werkzaamheden voor cliënten met inachtneming van het MfN-reglement en de MfN gedragsregels uitvoeren.

2. Mediator geeft op eerste verzoek de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid schade

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze Overeenkomst, tenzij Dienstverlener de schade opzettelijk of met grove schuld heeft veroorzaakt.

2. In het geval dat Dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan Mediator bedraagt de schade niet meer dan het honorarium voor de betreffende mediation.

3. Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.

4. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als Dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door Dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.

5. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van Dienstverlener voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Dienstverlener, zijn leidinggevende of ondergeschikten.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid Mediator

1. Mediator is aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de diensten die Mediator verleent aan Cliënten.

2. Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst met Cliënten, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.

Artikel 21 - Vrijwaring

De Mediator vrijwaart Dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door Dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

Artikel 22 - Klachten

1. Mediator is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan Dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. De mediator is gehouden zich te conformeren aan het klacht- en tuchtrecht van de SKM/MfN.
3. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat Dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan die zijn overeengekomen.

Artikel 23 - Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht

1. De bij Mediator aanwezige door Dienstverlener ter beschikking gestelde zaken en onderdelen zijn en blijven eigendom van Dienstverlener totdat Mediator de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan Dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen. Mediator verplicht zich de zaken en onderdelen herkenbaar als eigendom van Dienstverlener te bewaren.
2. Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft Dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan Dienstverlener worden tegengeworpen.
3. Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
4. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft Dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet opnieuw geleverd totdat Mediator volledig en conform afspraak heeft betaald.
5. In geval van (het aanvragen en/of het toekennen van) liquidatie, insolventie of surseance van betaling van Mediator zijn de verplichtingen van Mediator onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 24 - Intellectueel eigendom

1. Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, behoudt Dienstverlener alle intellectuele absolute rechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellen-recht, etc.) op alle ontwerpen, adviezen, documenten, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, etc.
2. De genoemde intellectuele absolute rechten mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze worden gebruikt.

3. Mediator verplicht zich tot geheimhouding van de door Dienstverlener aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan datgene waarop dit artikel betrekking heeft, alsmede de bedrijfsgegevens en het samenwerkingsconcept waaronder Mediator en Dienstverlener aan elkaar verbonden zijn. Daarnaast is elke informatie waarvan Mediator weet of dient te weten althans te vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard is, vertrouwelijke informatie. Mediator verplicht zich zijn personeel en/of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, een schriftelijke geheimhoudingsplicht op te leggen in lijn met de strekking van deze bepaling.

Artikel 25 - Geheimhouding

1. Ieder der Partijen houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van de andere Partij ontvangt en alle andere informatie betreffende de andere Partij waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de andere Partij schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat zijn personeel de genoemde informatie ook geheimhoudt, ook na afloop van de Overeenkomst.

2. De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:

i. die op het moment dat de ontvanger deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending door de ontvangende partij van een op hem rustende geheimhoudingsplicht

ii. waarvan de ontvangende Partij kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door de andere partij die de ontvangende partij van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan de ontvangende Partij te verstrekken

iii. die door de ontvangende Partij openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.

3. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de Overeenkomst en voor een periode van drie jaar na het eindigen daarvan.

Artikel 26 - Boete op overtreding geheimhoudingsplicht

1. Overtreedt Mediator het artikel van deze algemene voorwaarden en/of van de Overeenkomst over geheimhouding, dan verbeurt Mediator ten behoeve van Dienstverlener een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000,00 voor elke overtreding en daarnaast een bedrag van € 500,00 voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan Mediator kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen gerechtelijke procedure en/of een voorafgaande aanmaning benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.

2. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van Dienstverlener waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.

Artikel 27 - Niet-overname personeel

Mediator neemt geen medewerkers van Dienstverlener (of van ondernemingen waarop Dienstverlener ter uitvoering van de Overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst) in dienst. Ook laat hij hen niet anderszins direct of indirect voor zich werken. Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot een jaar na beëindiging daarvan. Op dit verbod geldt één uitzondering: Partijen kunnen in goed zakelijk overleg met elkaar andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 28 - Wijziging algemene voorwaarden

1. Conflictexperts B.V. |Cander (Dienstverlener) is gerechtigd deze algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en worden geacht automatisch onderdeel uit te maken van de tussen Partijen bestaande Overeenkomst.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Conflictexperts B.V. |Cander (Dienstverlener) zoveel mogelijk vooraf met de mediator bespreken voordat deze wijzigingen ingaan. Indien de Overeenkomst wordt voortgezet na inwerkingtreding van de wijzigingen, worden deze wijzigingen geacht onderdeel uit te maken van de Overeenkomst.

Artikel 29 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen Partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Conflictexperts B.V. |Cander (Dienstverlener) is gevestigd/praktijk houdt/kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen Partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Artikel 30 - Toeschrijving

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 januari 2023 en vervangen de vorige versies van deze algemene voorwaarden.