



## Algemene Voorwaarden

### Definities:

**Opdrachtnemer:** de eenmanszaak Rieke van Roessel Mediation en Advies gevestigd in Udenhout.

**Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep en de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.

**Overeenkomst:** elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.

**Werkzaamheden:** alle werkzaamheden waartoe op basis van een mediationovereenkomst of overeenkomst van opdracht uitvoering aan wordt gegeven, ofwel die voortvloeiend uit, danwel direct verband houden met de overeenkomst worden verricht danwel behoren te worden verricht, een en ander in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden zoals aangegeven in de bevestiging van de opdracht.

**Participant:** de natuurlijke persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject.

### Kennisgeving ADR Register

1. Rieke van Roessel-van Esch is geregistreerd bij en gecertificeerd door het ADR Register binnen de hoofdscoptes mediator en negotiator.
2. Op alle dienstverlening van Rieke van Roessel Mediation en Advies binnen de hiervoor genoemde hoofdscoptes zijn de volgende ADR Register reglementen van toepassing:
  - a. ADR.PD.002 Gedragsregels
  - b. ADR.PD.003 Proces en procedure vereisten
  - c. GNG.PD.007 Reglement klachten tegen of tussen certificaathouders
3. De hiervoor genoemde documenten worden op 1e verzoek toegezonden per email en staan gepubliceerd op de openbare website <https://adr-register.com/nl/>.

### 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door opdrachtnemer de werkzaamheden als gedefinieerd in deze algemene voorwaarden worden aangeboden of geleverd.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere overeenkomst waarbij voor de uitvoering door opdrachtnemer derden worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij opdrachtnemer deze schriftelijk uitdrukkelijk heeft aanvaard.
5. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging

van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

### 2. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Tenzij anders aangegeven zijn alle door opdrachtnemer gemaakte offertes vrijblijvend en gedurende 31 dagen geldig.
2. Opdrachtnemer is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever en/of participant, zonder voorbehoud of wijziging, binnen de gestelde geldigheidsduur aan opdrachtnemer is bevestigd.
3. Alle geoffeerde prijzen zijn exclusief btw tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
4. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van opdrachtgever van de door opdrachtnemer (elektronisch) verzonden offerte.

### 3. Uitvoering van de overeenkomst

1. Iedere overeenkomst leidt voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting waarbij opdrachtnemer zich met de grootste zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap naar beste vermogen kwijt van haar verplichtingen. Opdrachtnemer wijst echter uitdrukkelijk op het feit dat de autonomie gedurende het gehele begeleidingstraject volledig bij opdrachtgever en/of participant ligt en dat opdrachtgever en/of participant verantwoordelijk zijn voor de door hen genomen beslissingen, ongeacht of deze beslissingen tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de door opdrachtnemer verrichte diensten.
2. In alle gevallen waarin opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om -in overleg met opdrachtgever- bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Opdrachtnemer gaat, zonder controle, uit de van juistheid van deze gegevens. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming van opdrachtnemer op.



Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe redelijke termijn stellen waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

#### 4. Honorarium en kosten

1. Het honorarium van opdrachtnemer kan bestaan uit een vooraf overeengekomen bedrag per opdracht, en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door de opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid.
2. Alle honoraria zijn exclusief heffingen van overheidswege alsmede exclusief eventuele reis- en andere onkosten die ten behoeve van opdrachtgever en/of participant worden gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot declaraties van ingeschakelde derden.
3. Voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van de diensten leidt tot extra werkzaamheden of prestaties die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, zal opdrachtnemer opdrachtgever tijdig informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
4. Opdrachtnemer kan opdrachtgever verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die opdrachtgever verschuldigd is of zal worden en/of onkosten die ten behoeve van opdrachtgever en/of participant moeten worden gemaakt. Opdrachtnemer heeft wanneer door haar een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de diensten op te schorten tot het moment dat opdrachtgever het voorschot aan opdrachtnemer heeft betaald dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

#### 5. Betalingsvoorwaarden en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is opdrachtgever in verzuim. Opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan opdrachtnemer over het opeisbare bedrag een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente.
3. In geval er meerdere opdrachtgevers zijn, is elke opdrachtgever jegens opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de diensten ten behoeve van al deze opdrachtgevers zijn verricht.
4. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt opdrachtgever dat de

voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

5. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
6. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijds) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### 6. Geheimhouding

1. Opdrachtnemer is gehouden tot geheimhouding tegenover derden van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van opdrachtgever en/of anderen heeft verkregen. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen informatie waarvan opdrachtgever heeft medegedeeld dat het vertrouwelijk is of informatie waaruit redelijkerwijs voortvloeit dat het vertrouwelijk placht te zijn. Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken tijdens een begeleidingstraject tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en/of participant is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd, zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer bewerkstelligt dat eventuele werknemers of derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld zich eveneens conformeren aan de hiervoor genoemde vertrouwelijkheid.

#### 7. Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar - in het kader van de overeenkomst - aan opdrachtgever en/of participant verstrekte of - in het kader van deze overeenkomst - gebruikte producten.
2. Opdrachtgever en/of participant mag/mogen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtnemer geen gebruik maken van deze producten, waarop opdrachtnemer rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van de overeenkomst.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor



zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele opdrachtgevers en/of participanten.

tenzij het aanspraken betreft ten gevolge van opzet of grove schuld van opdrachtnemer.

#### **8. Beperking en/of uitsluiting aansprakelijkheid**

1. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal de uit dien hoofde verschuldigde schadevergoeding beperkt zijn tot de hoofdsom van de verrichte diensten en daaromtrent gefactureerde bedragen.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door opdrachtgever en/of participant, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gedeelde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie.
4. 4. Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde. Opdrachtnemer is jegens opdrachtgever en/of participant slechts aansprakelijk, voor schade ten gevolge van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, waarvan kan worden gesproken indien opdrachtnemer niet de vereiste zorgvuldigheid en deskundigheid in acht neemt bij uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien wordt aangetoond dat de schade als bedoeld in lid 1 van dit artikel is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer, is de uit dien hoofde verschuldigde schadevergoeding beperkt tot de hoofdsom van de verrichte diensten en daaromtrent gefactureerde bedragen, doch nooit meer dan hetgeen opdrachtnemer in de voorgaande zes maanden aan opdrachtgever verschuldigd is dan wel betaald heeft.
6. Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever en/of participant of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. In dat geval is opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
7. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsoverdrachten) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer samenhangen,

#### **9. Beëindiging van de overeenkomst en annuleringsvoorwaarden**

1. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan opdrachtgever, indien opdrachtgever en/of participant in gebreke blijft/blijven met voldoening van de door opdrachtnemer verzonden factuur, binnen 15 dagen na schriftelijke aanmaning daartoe.
2. Voorts staat het zowel opdrachtnemer als opdrachtgever en/of participant volledig vrij om na aanvang van een opdracht de deelname (tussentijds) te beëindigen indien door één der partijen geen doel wordt gezien in verdere vervolggesprekken en/of andere werkzaamheden. Slechts de tot dan toe verrichtte diensten zullen door opdrachtnemer bij opdrachtgever en/of participant in rekening worden gebracht conform het gebruikelijke tarief van opdrachtnemer.
3. Opdrachtgever en/of participant heeft/hebben het recht om deelname aan een begeleidingstraject of de opdracht voor werkzaamheden schriftelijk te annuleren. Annulering kan kosteloos geschieden tot één (1) week voor de eerste dag van de geplande activiteit. Bij annulering korter dan één (1) week voor de eerste dag van de geplande activiteit is/zijn opdrachtgever en/of participant verplicht 100% van het overeengekomen bedrag voor de activiteit(en) te vergoeden.

#### **10. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht**

1. Op alle overeenkomsten en rechtshandelingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen slechts een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om middels mediation het geschil te beslechten.
3. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is, met uitsluiting van anderen, bevoegd van geschillen kennis te nemen.