

Algemene voorwaarden

Zwoferink Mediation

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het aanbod en de dienstverlening van Zwoferink Mediation, zowel mondeling als schriftelijk aangegaan tussen Zwoferink Mediation en de opdrachtgever.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer: Zwoferink Mediation (A.M. Zwoferink-Zuidema) gevestigd in Arnhem, ingeschreven in de KvK onder nummer 80523749.

Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon voor wie Zwoferink Mediation zich inspant om de afgesproken diensten te verlenen.

Honorarium: de financiële vergoeding die Zwoferink Mediation voor uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever is overeengekomen, of die voor de betreffende werkzaamheden geldt.

Partij(en): De natuurlijke of rechtspersonen die een conflict willen oplossen door mediation/conflictcoaching.

Artikel 1 Algemeen

De opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan Zwoferink Mediation, van welke aard ook. Elke afwijking van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen de opdrachtgever en Zwoferink Mediation zijn overeengekomen. Algemene voorwaarden of Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Zwoferink Mediation deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

Artikel 2 Werkzaamheden

Onder werkzaamheden worden in ieder geval begrepen, maar daartoe niet beperkt, het voeren van gesprekken over stand van zaken en voortgang van mediation en conflict coaching, het plannen en opvolgen van afspraken, het uitzoeken van relevante zaken, het uitwerken en opmaken van gemaakte afspraken. Uitdrukkelijk behoort niet tot de werkzaamheden het opstellen of het door derden laten opstellen van een vaststellingsovereenkomst betreffende arbeids-familie-buurtgeschillen en/ of het inschakelen van derden voor juridische bijstand.

Artikel 3 Offerte

Alle aanbiedingen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend. Indien er geen aanvaardingstermijn is gesteld, zal de offerte na 30 dagen vervallen. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief btw en exclusief in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder kosten huur locatie, reis-, administratie-, verzend-, en inhuurkosten voor deskundigen tenzij anders aangegeven. Zwoferink Mediation is eerst gebonden nadat zij de opdracht schriftelijk of via e-mail is aangegaan of daadwerkelijk met de uitvoering van de opdracht is begonnen. Indien een opdracht uitblijft, behoudt Zwoferink Mediation zich het

recht voor de gemaakte voorbereidingsuren of een gedeelte daarvan in rekening te brengen. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, publicaties en offertes van Zwoferink Mediation binden Zwoferink Mediation niet.

Artikel 4 Opdracht

Een opdracht komt tot stand door het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis. Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, de overeenkomst voortijdig opzegt, niet meer in onderling overleg tot een oplossing van het conflict wil komen of indien (een van de) opdrachtgever(en) Zwoferink Mediation niet in staat stelt de opdracht behoorlijk uit te voeren, is hij gehouden de volledige vergoeding voor de overeengekomen dienst of levering te voldoen.

Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht. Tenzij anders is overeengekomen eindigt een overeenkomst na schriftelijke vastlegging van beëindiging van de mediation.

Artikel 5 Inspanningsverplichting

Zwoferink Mediation doet haar uiterste best om de dienstverlening naar volle tevredenheid te laten verlopen. Van de kant van de opdrachtgever wordt commitment verwacht (dat wil zeggen betrokkenheid bij het eigen proces en bij de mediation). Daarbij nemen wij en de opdrachtgever zorgvuldigheid naar elkaar toe in acht. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitvoering van de dienstverlening, tijdig aan Zwoferink Mediation worden aangeleverd en meegedeeld.

Artikel 6 Privacy en Geheimhouding

Al het besprokene blijft vertrouwelijk. Ook het dossier dat wordt bijgehouden is vertrouwelijk. Het is de opdrachtgever niet toegestaan beeld of geluidopnames te maken tijdens de mediation. Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de mediation van elkaar of van een andere bron hebben verkregen. Zie hiertoe ook artikel 4 van de mediationovereenkomst.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de eigen geestelijke en lichamelijke gezondheid en de te nemen beslissingen daarover. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om Zwoferink Mediation juist te informeren over allerlei zaken die de geestelijke en/of lichamelijke gezondheidstoestand betreffen en die van belang zouden kunnen zijn voor de inhoud van de mediation. Iedere aansprakelijkheid van Zwoferink Mediation is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Zwoferink Mediation wordt uitbetaald (inclusief het eigen risico van de opdrachtnemer). In geval, om welke reden dan ook, geen uitkering conform bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van het door de opdrachtgever ter zake van de betreffende opdracht aan Zwoferink Mediation verschuldigde en voldane honorarium beperkt, met een maximum van € 1.000,-.

Zwoferink Mediation aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade ten gevolge van tekortkomingen aan het door haar of door haar bemiddeling geleverde

diensten. Opdrachtgever is gehouden Zwoferink Mediation schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Zwoferink Mediation instellen ter zake van schade ontstaan door de door haar of door de door haar ingeschakelde derden verrichte diensten. Beide opdrachtgevers zijn ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting. Voor onjuistheden in de opgave van rechten, kosten en onkosten door derden aan Zwoferink Mediation of voor wijziging daarvan, is Zwoferink Mediation niet aansprakelijk; eventuele (na)vorderingen, welke uit dien hoofde ontstaan, komen voor rekening van de opdrachtgever. Adviezen worden door Zwoferink Mediation naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen. Bij niet-tijdige en/of niet-volledige levering van gegevens door opdrachtgever aanvaardt Zwoferink Mediation geen aansprakelijkheid voor de verwerking en interpretatie van de gegevens, noch voor de gevolgen daarvan voor opdrachtgever.

Artikel 8 Geschillen

Indien er een geschil ontstaat tussen de opdrachtgever en Zwoferink Mediation die voortvloeit uit deze overeenkomst dan zijn partijen gehouden om eerst te trachten het ontstane geschil tussen partijen in overleg op te lossen. Indien dit niet slaagt, zal er gebruik gemaakt worden van mediation.

Artikel 9 Rechtsverhouding

Nederlands recht is van toepassing op de rechtsverhouding tussen opdrachtgever en Zwoferink Mediation, alsmede degenen die van haar diensten gebruik maken. Geschillen zullen uitsluitend door de bevoegde rechter worden beslecht.

Artikel 10 Betalingen

Zwoferink Mediation stuurt binnen 7 dagen na aanvang van de mediation een factuur naar de opdrachtgever. De door de Zwoferink Mediation aan de opdrachtgever gedeclareerde kosten voor de mediation dienen binnen 14 dagen na de datum van de factuur te zijn betaald. Indien de opdrachtgever het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum heeft betaald, is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat daartoe een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, en kan Zwoferink Mediation rente in rekening brengen van 2% per maand over het openstaande bedrag, zolang de opdrachtgever in gebreke blijft aan zijn/haar verplichtingen te voldoen. Bij niet betaling binnen 14 dagen na factuurdatum kan Zwoferink Mediation de opdrachtgever een betalingsherinnering sturen. Voldoet de opdrachtgever binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan zijn/haar verplichtingen dan is Zwoferink Mediation zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, verband houdend met de invordering van de gedeclareerde bedragen, komen ten laste van de opdrachtgever. Alle genoemde bedragen in deze algemene voorwaarden zijn exclusief btw.

Artikel 11 ADR Register

Ankie Zwoferink is geregistreerd bij en gecertificeerd door ADR Register binnen de hoofdscope(s) mediator, conflictcoach en negotiator. Op alle dienstverlening van Ankie Zwoferink binnen de hiervoor genoemde hoofdscoptes zijn de volgende ADR Register reglementen van toepassing:

1. ADR.PD.002 Gedragsregels
2. ADR.PD.003 Proces en procedure vereisten
3. GNG.PD.007 Reglement klachten tegen of tussen certificaathouders

De hiervoor genoemde documenten worden op 1^e verzoek toegezonden per e-mail en staan gepubliceerd op de openbare website <https://adr-register.com/nl/>.