

## Algemene voorwaarden

### Labyrinte Mediation & Coaching

#### Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- a. Labyrinte Mediation & Coaching: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Labyrinte Mediation & Coaching gevestigd te Boschstraat 44A, te (5301 AE) Zaltbommel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 61361763;
  - b. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon waarmee Labyrinte Mediation & Coaching een overeenkomst is aangegaan. Indien twee of meer partijen verzoeken om mediation of coaching gelden zij beide, c.q. alle - ieder voor zich en gezamenlijk – als opdrachtgever ten opzichte van Labyrinte Mediation & Coaching;
  - c. consument: de natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn beroeps- of bedrijfsactiviteiten vallen;
  - d. overeenkomst: de overeenkomst tussen Labyrinte Mediation & Coaching en de opdrachtgever;
  - e. mediation: de bemiddeling tussen partijen die wordt verleend door Labyrinte Mediation & Coaching. Op de mediation zijn de bepalingen van het NMI Mediation reglement en de Gedragsregels voor de NMI Mediator van de Stichting Nederland Mediation Instituut te Rotterdam van toepassing;
  - f. coaching: het uitvoeren van coaching werkzaamheden voor de opdrachtgever;
  - g. bescheiden: alle door de opdrachtgever aan Labyrinte Mediation & Coaching ter beschikking gestelde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst door de opdrachtgever vervaardigde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers.

#### Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Labyrinte Mediation & Coaching en de opdrachtgever en voor alle werkzaamheden die Labyrinte Mediation & Coaching uitvoert. Labyrinte Mediation & Coaching kan zowel opdrachten aanvaarden van bedrijven en instellingen die namens derden (bedrijven/particulieren) gebruik wensen te maken van mediation, als rechtstreeks van opdrachtgevers die een geschil door middel van mediation wensen op te lossen. Deze algemene voorwaarden zijn in volle omgang op deze verschillende rechtsverhoudingen met Labyrinte Mediation & Coaching van toepassing.
- 2.2. Labyrinte Mediation & Coaching is te allen tijden gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt veertien dagen na het verzenden van de wijziging aan de opdrachtgever van kracht. Indien de opdrachtgever binnen deze dagen schriftelijk bezwaar maakt, zullen de eerst uitgegeven algemene voorwaarden van kracht blijven.
- 2.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover dit schriftelijk of via de e-mail tussen Labyrinte Mediation & Coaching en de opdrachtgever is overeengekomen.
- 2.4. Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing op de uitvoering van de overeenkomst. De eventuele toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever wordt door Labyrinte Mediation & Coaching uitdrukkelijk van de hand gewezen, hetgeen door de opdrachtgever wordt aanvaard.
- 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 Labyrinte Mediation & Coaching vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6. Indien door Labyrinte Mediation & Coaching gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn toegestaan, laat dat het recht van Labyrinte Mediation & Coaching onverlet alsnog directe en strikte naleving van de algemene voorwaarden te eisen.

### **Artikel 3. Offertes en aanbiedingen**

- 3.1. Alle aanbiedingen van Labyrinte Mediation & Coaching zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn van aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend.
- 3.2. Alle aanbiedingen en offertes zijn gebaseerd op uitvoering van de werkzaamheden onder normale omstandigheden en gedurende normale werkuren.
- 3.3. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties, overeenkomsten en offertes van Labyrinte Mediation & Coaching binden Labyrinte Mediation & Coaching niet.
- 3.4. Alle door Labyrinte Mediation & Coaching genoemde prijzen in offertes of anderszins zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.
- 3.5. Voor de opdrachtgever zijnde een consument zijn vermelde tarieven inclusief BTW.

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

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de offerte of de overeenkomst heeft ondertekend en aan Labyrinte Mediation & Coaching heeft geretourneerd dan wel nadat de opdrachtgever uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het aanbod van Labyrinte Mediation & Coaching. Na de totstandkoming van de overeenkomst stuurt Labyrinte Mediation & Coaching de opdrachtgever een opdrachtbevestiging.
- 4.2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt.
- 4.3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en geldt totdat de mediation of coaching is geëindigd.

### **Artikel 5. Ontbinding en opschorting van de overeenkomst**

- 5.1. Labyrinte Mediation & Coaching kan de overeenkomst direct middels een schriftelijke verklaring en zonder gerechtelijke tussenkomst ontbinden indien:
  - a. de opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt en de opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is;
  - b. een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever wordt ingediend;
  - c. 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 gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 5.2. Labyrinte Mediation & Coaching heeft het recht nakoming van al zijn verplichtingen jegens de opdrachtgever op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever zijn voldaan.
- 5.3. Labyrinte Mediation & Coaching heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen tot het moment dat de opdrachtgever heeft voldaan aan zijn verplichtingen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 6. Gegevens van de opdrachtgever**

- 6.1. De opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Labyrinte Mediation & Coaching volgens zijn oordeel nodig heeft of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het correct en tijdig uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in door Labyrinte Mediation & Coaching gewenste vorm en de gewenste wijze ter beschikking van Labyrinte Mediation & Coaching te stellen.
- 6.2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Labyrinte Mediation & Coaching ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

- 6.3. In geval van een wijziging in het woon- of factuuradres van de opdrachtgever dient de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, in elk geval ruim voor de daadwerkelijke wijziging, de nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe factuuradres schriftelijk of via email aan Labyrinte Mediation & Coaching door te geven,
- 6.4. Labyrinte Mediation & Coaching is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Labyrinte Mediation & Coaching is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 6.5. Indien en tot zover de opdrachtgever zulks verzoekt, worden alle ter beschikking gestelde bescheiden nadat de werkzaamheden ter uitvoering van de overeenkomst zijn uitgevoerd, aan deze geretourneerd, dan wel – indien de opdrachtgever zulks wenst – vernietigd.
- 6.6. Labyrinte Mediation & Coaching houdt ter zake van de overeenkomst een werkdoossier aan met daarin kopieën van relevante documenten, dat eigendom is van Labyrinte Mediation & Coaching.

#### **Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst**

- 7.1. Alle werkzaamheden die door Labyrinte Mediation & Coaching worden verricht, worden uitgevoerd naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden heeft deze verplichting het karakter van een inspanningsverplichting, aangezien Labyrinte Mediation & Coaching niet kan instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
- 7.2. Labyrinte Mediation & Coaching zal nimmer gehouden zijn om werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn met zijn professionaliteit, het recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.
- 7.3. Labyrinte Mediation & Coaching bepaalt de wijze waarop en door welke medewerker(s) de overeenkomst wordt uitgevoerd, doch houdt daarbij rekening met de door de opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen.
- 7.4. Labyrinte Mediation & Coaching bepaalt de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd, met inachtneming van de bepalingen van het NMI Mediation Reglement en de Gedragsregels voor de NMI Mediator van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam.
- 7.5. Labyrinte Mediation & Coaching houdt de opdrachtgever, indien van toepassing, op de hoogte van zijn werkzaamheden voor zover de vereiste vertrouwelijkheid jegens partijen dat toelaat.
- 7.6. Labyrinte Mediation & Coaching heeft het recht om, na overleg met de opdrachtgever, bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Evenzeer heeft Labyrinte Mediation & Coaching het recht om, na expliciete instemming van de opdrachtgever, derden bij de uitvoering van de overeenkomst te betrekken. In die gevallen verbindt de opdrachtgever zich om de aldus in te schakelen derden verbonden kosten te voldoen en is Labyrinte Mediation & Coaching gerechtigd om de declaraties van deze derden afzonderlijk in rekening te brengen aan de opdrachtgever.
- 7.7. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Labyrinte Mediation & Coaching en mitsdien geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.
- 7.8. De diensten van Labyrinte Mediation & Coaching op het gebied van mediation zijn beperkt tot het voordragen van een mogelijk geschikte mediator, het communiceren met mediation partijen en het verlenen van administratieve en faciliterende diensten ten behoeve van mediation. Labyrinte Mediation & Coaching is derhalve niet inhoudelijk verantwoordelijk voor de mediation. Indien de betrokken mediator in dienst is van Labyrinte Mediation & Coaching aanvaardt Labyrinte Mediation & Coaching zijn eventuele aansprakelijkheid als werkgever, slechts indien en voor zover dergelijke aansprakelijkheid dwingendrechtelijk op hem rust, zulks onverminderd het bepaalde in deze algemene voorwaarden.
- 7.9. Indien het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen deze overeenkomst in onderling overleg dienovereenkomstig aanpassen.
- 7.10. Indien en voor zover een wijziging of aanvulling financiële of kwalitatieve consequenties heeft zal Labyrinte Mediation & Coaching de opdrachtgever tevoren inlichten.

## **Artikel 8. Verplichtingen van de opdrachtgever**

- 8.1. De opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat Labyrinte Mediation & Coaching onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en/of omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn en onthoudt zich van gedragingen die het Labyrinte Mediation & Coaching onmogelijk maken de overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 8.2. De opdrachtgever, indien van toepassing, verleent Labyrinte Mediation & Coaching de medewerking die Labyrinte Mediation & Coaching voor een goede uitvoering van de mediation wenselijk acht.
- 8.3. Het is niet toegestaan te roken op de locatie waar de mediation of coaching wordt gegeven.
- 8.4. Tijdens de mediation of coaching dient de opdrachtgever niet gestoord te kunnen worden door binnenkomende telefoongesprekken, (sms)berichten of e-mailberichten, tenzij de opdrachtgever daarvoor van Labyrinte Mediation & Coaching toestemming heeft gekregen.

## **Artikel 9. Geheimhouding**

- 9.1. Behoudens verplichtingen tot openbaarmaking van bepaalde gegevens die de wet, dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt, is Labyrinte Mediation & Coaching tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hem in het kader van de mediation of coaching bekend is geworden.
- 9.2. Alle door Labyrinte Mediation & Coaching verkregen informatie over de opdrachtgever en diens organisatie, indien van toepassing, zal door Labyrinte Mediation & Coaching vertrouwelijk worden behandeld.
- 9.3. Indien op grond van een wetsartikel, dan wel een gerechtelijke uitspraak, Labyrinte Mediation & Coaching gehouden is om vertrouwelijke informatie (mede) te verstrekken aan derden, die door de wet of de bevoegde rechter zijn aangewezen en Labyrinte Mediation & Coaching zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk of door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Labyrinte Mediation & Coaching niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling noch is de opdrachtgever gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
- 9.4. Alle bij de mediation betrokken partijen doen afstand van het recht om Labyrinte Mediation & Coaching en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij Labyrinte Mediation & Coaching als getuige te laten horen in een eventuele gerechtelijke procedure. Labyrinte Mediation & Coaching kan er niet voor instaan dat Labyrinte Mediation & Coaching en de voor Labyrinte Mediation & Coaching werkzame personen onder omstandigheden in het kader van een gerechtelijke procedure gedwongen zullen worden om een getuigenverklaring af te leggen, in welk geval zij zich niet op een wettelijk verschoningsrecht zullen kunnen beroepen.
- 9.5. Indien niet in strijd met het bepaalde in artikel 9.1 is Labyrinte Mediation & Coaching gerechtigd tot het in hoofdlijnen vermelden van de verrichtte werkzaamheden aan (potentiële) klanten van Labyrinte Mediation & Coaching, ter indicatie van de ervaring van Labyrinte Mediation & Coaching. Uitsluitend na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever kan eventueel diens (bedrijfs-)naam daarbij worden vermeld.
- 9.6. Labyrinte Mediation & Coaching verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

## **Artikel 10. Overmacht**

- 10.1. Indien Labyrinte Mediation & Coaching door onvoorziene omstandigheden, waaronder (doch niet beperkt tot) ziekte en ongeval, onmogelijk is de overeengekomen werkzaamheden tijdig te verrichten zal Labyrinte Mediation & Coaching de opdrachtgever hiervan in kennis stellen en in goed onderling overleg met de opdrachtgever nieuwe afspraken maken over de hervatting van de werkzaamheden, dan wel in goed overleg met de opdrachtgever (deels) een plaatsvervanger aanstellen. Labyrinte Mediation & Coaching garandeert echter geen vervanging.
- 10.2. Indien Labyrinte Mediation & Coaching zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt, ziekte en persoonlijke omstandigheden

van werknemers, diefstal, verkeersbelemmeringen, storingen in het computernet, computerdefecten, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, molest, brand, waterschade, overstroming, weersinvloeden, (werk)staking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, storing in de levering van energie, alles zowel in het bedrijf van Labyrinte Mediation & Coaching als bij derden en andere stagnatie in de normale gang van zaken in de onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Labyrinte Mediation & Coaching alsnog in staat is deze op overeengekomen wijze na te komen, zonder dat Labyrinte Mediation & Coaching in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van die verplichtingen en zonder dat Labyrinte Mediation & Coaching tot enige schadevergoeding kan worden gehouden.

10.3. De opdrachtgever heeft het recht in geval van overmacht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.

10.4. Indien Labyrinte Mediation & Coaching bij het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan dan wel slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde dan wel uitvoerbare gedeelte afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.

### **Artikel 11. Honorarium**

11.1. Indien partijen niet schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt het tarief van Labyrinte Mediation & Coaching vastgesteld aan de hand van een uurtarief vermeerderd met BTW. Onder het uurtarief vallen de volgende activiteiten: tijd besteed aan bijeenkomsten (met een minimum van één uur), voorbereiding van deze bijeenkomsten, correspondentie zowel per mail als per post, verslaglegging, telefonisch overleg, administratieve handelingen, eventuele reiskosten en reistijd (à 50%) en het opstellen van schriftelijke overeenkomsten.

11.2. Het honorarium van Labyrinte Mediation & Coaching is niet afhankelijk van het resultaat van de verrichtte werkzaamheden. Het honorarium van Labyrinte Mediation & Coaching en de wijze waarop zijn reis-, verblijf- en overige kosten worden vergoed is vastgesteld in de overeenkomst.

11.3. De opdrachtgever is gehouden aan Labyrinte Mediation & Coaching een door Labyrinte Mediation & Coaching in redelijkheid vast te stellen voorschot te betalen, telkens wanneer Labyrinte Mediation & Coaching daarom vraagt en daar redelijkerwijze om kan vragen.

11.4. Labyrinte Mediation & Coaching heeft, telkens wanneer door Labyrinte Mediation & Coaching een redelijk voorschot is gevraagd, het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever het voorschot aan Labyrinte Mediation & Coaching heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

11.5. Het honorarium van Labyrinte Mediation & Coaching, zo nodig vermeerderd met voorschotten aan en declaraties van ingeschakelde derden wordt, inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege kunnen worden opgelegd, per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de werkzaamheden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

11.6. Labyrinte Mediation & Coaching heeft het recht zijn prijzen of tarieven periodiek aan te passen. Labyrinte Mediation & Coaching zal de opdrachtgever schriftelijk of via email op de hoogte stellen voor het in werking treden van de nieuwe tarieven of prijzen. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst tegen de dag waarop de nieuwe prijzen of tarieven in werking treden te ontbinden indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging. De ontbinding dient schriftelijk of per email te geschieden en binnen veertien dagen nadat de opdrachtgever kennis had van de wijziging.

### **Artikel 12. Betaling**

12.1. Betaling van het aan de opdrachtgever gefactureerde bedrag dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, in Euro's, ten kantore van Labyrinte Mediation & Coaching of door middel van stortingen ten gunste van een door Labyrinte Mediation & Coaching aan te wijzen bankrekening en zonder enig recht op korting of verrekening. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende factuur schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

12.2. Indien de opdrachtgever niet binnen de hiervoor gestelde termijn, dan wel in afwijking daarvan schriftelijk tussen Labyrinte Mediation & Coaching en de opdrachtgever overeengekomen termijn, heeft betaald, raakt de opdrachtgever bij het verstrijken van die termijn terstond van rechtswege in verzuim en is de opdrachtgever, zonder dat een

nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, over het gefactureerde bedrag vanaf dat moment de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd tot aan de dag van gehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke Labyrinte Mediation & Coaching heeft. De opdrachtgever zijnde een consument is de wettelijke rente conform artikel 6:119 BW verschuldigd.

- 12.3. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van zowel buitengerechtelijke en gerechtelijke incassering van de vordering, komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 40,00. Als Labyrinte Mediation & Coaching aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren om de vordering geïncasseerd te krijgen, komen ook deze hogere kosten voor vergoeding in aanmerking, tenzij de opdrachtgever een consument is.
- 12.4. Iedere betaling door de opdrachtgever strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente en pas daarna tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de opdrachtgever tot voldoening van de openstaande hoofdsom.
- 12.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Labyrinte Mediation & Coaching op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 12.6. Labyrinte Mediation & Coaching kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een eventueel bestaande verplichting tot afgifte, totdat de opdrachtgever alle aan Labyrinte Mediation & Coaching verschuldigde bedragen voldaan heeft.
- 12.7. Indien geen volledige betaling van de door Labyrinte Mediation & Coaching verstuurde (voorschot)nota is ontvangen, is Labyrinte Mediation & Coaching gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, in welk geval de verplichting tot betaling echter onverminderd van kracht blijft.
- 12.8. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 13. Reclame**

- 13.1. Een reclame met betrekking tot de verrichtte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk binnen 14 dagen na de geleverde prestatie waarover de opdrachtgever reclameert, aan Labyrinte Mediation & Coaching kenbaar te worden gemaakt.
- 13.2. Een reclame als in het eerste lid bedoelt schort de betalingsverplichting voor de opdrachtgever niet op.

### **Artikel 14. Aansprakelijkheid en verjaring**

- 14.1. Labyrinte Mediation & Coaching zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen, die van een beroepsbeoefenaar kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Labyrinte Mediation & Coaching voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
- 14.2. Labyrinte Mediation & Coaching is niet aansprakelijk voor een verkeerde interpretatie door de opdrachtgever van de mediation of de coaching.
- 14.3. De opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de opdrachtgever en Labyrinte Mediation & Coaching gezamenlijk doorbrengen als daarna.
- 14.4. Labyrinte Mediation & Coaching is jegens de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan Labyrinte Mediation & Coaching toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, indien en voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden.
- 14.5. Labyrinte Mediation & Coaching is niet aansprakelijk voor enige schade, die direct of indirect gevolg is van een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen of laten kan worden toegeschreven, dan wel enige daad of nalatigheid van de

- opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.
- 14.6. Indien de opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een fout van Labyrinte Mediation & Coaching, die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Labyrinte Mediation & Coaching slechts aansprakelijk tot het bedrag dat in desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Labyrinte Mediation & Coaching wordt uitbetaald. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Labyrinte Mediation & Coaching beperkt tot één derde van het factuurbedrag althans tot het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Heeft de aansprakelijkheid betrekking op een duurovereenkomst, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in één maand aan de opdrachtgever is gefactureerd.
- 14.7. Labyrinte Mediation & Coaching kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor beschadiging, verlies, diefstal of het zoekraken van eigendommen van de opdrachtgever op de locatie waar de mediation of coaching wordt uitgevoerd.
- 14.8. Labyrinte Mediation & Coaching is nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade van de opdrachtgever, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, stagnatie in de geregelde gang van zaken (in het bedrijf c.q. de organisatie) van de opdrachtgever, welke niet het gevolg is van of op andere wijze verband houdt met een fout in de uitvoering van de werkzaamheden door Labyrinte Mediation & Coaching, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Labyrinte Mediation & Coaching.
- 14.9. Labyrinte Mediation & Coaching heeft te allen tijden het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van gebrekkige dienstverlening.
- 14.10. Labyrinte Mediation & Coaching is niet aansprakelijk voor beschadiging of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer of verzending per post en/of email ongeacht of het vervoer of verzending geschiedt door of namens de opdrachtgever, Labyrinte Mediation & Coaching of derden.
- 14.11. Labyrinte Mediation & Coaching spant zich tot het uiterste in om zorgvuldigheid te betrachten bij het geven van informatie, maar onbedoelde onjuistheden kunnen niet worden uitgesloten. Gegeven informatie kan nimmer worden opgevat als een gegeven advies: de opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de geboden informatie. In geval niettemin, op welke wijze dan ook, aansprakelijkheid mocht ontstaan, dan wordt deze uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk beperkt tot de omvang van de gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 14.12. Indien de opdrachtgever rechtsvorderingen heeft jegens Labyrinte Mediation & Coaching moeten deze binnen 1 jaar ingesteld zijn als de opdrachtgever niet tevreden is over de werkzaamheden, dan wel niet tevreden is over het handelen van Labyrinte Mediation & Coaching. De rechtsvordering verjaart indien de opdrachtgever niet tijdig handelt.
- 14.13. De opdrachtgever is volledig aansprakelijk voor alle schade die Labyrinte Mediation & Coaching of door haar ingeschakelde derden mocht lijden wegens het niet of niet volledig naleven door de opdrachtgever of zijn werknemers van de bepalingen en verplichtingen van deze algemene voorwaarden en/of overeenkomst of wegens het onrechtmatig handelen jegens Labyrinte Mediation & Coaching.

#### **Artikel 15. Vrijwaring**

- 15.1. De opdrachtgever vrijwaart Labyrinte Mediation & Coaching tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.
- 15.2. De opdrachtgever vrijwaart Labyrinte Mediation & Coaching tegen alle mogelijke aanspraken van derden voor het geval Labyrinte Mediation & Coaching op grond van de wet en/of zijn beroepsregels gedwongen is de opdracht terug te geven en/of gedwongen wordt medewerking te verlenen aan overheidsinstanties, welke gerechtigd zijn gevraagd of ongevraagd informatie te ontvangen, welke Labyrinte Mediation & Coaching in uitvoering van zijn opdracht van de opdrachtgever of derden heeft ontvangen.
- 15.3. De opdrachtgever vrijwaart Labyrinte Mediation & Coaching tegen alle rechtsvorderingen van derden die verband houden met een schending door de opdrachtgever of derden die onder zijn verantwoordelijkheid vallen, zoals werknemers, van zijn verplichtingen uit de algemene voorwaarden en/of overeenkomst. Voorts vrijwaart de opdrachtgever Labyrinte Mediation & Coaching en alle voor hem werkzame personen voor alle aanspraken en

vorderingen van derden wegens een, al dan niet vermeende, inbreuk op rechten van derden of wegens strijd met enig wettelijk voorschrift of andere relevante regelgeving. Labyrinte Mediation & Coaching zal in dat geval door de opdrachtgever volledig schadeloos worden gesteld voor alle kosten, schade en interesten die voor de opdrachtgever en de voor hem werkzame personen mochten ontstaan, met inbegrip van de juridische kosten.

#### **Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten**

- 16.1. Labyrinte Mediation & Coaching behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest, welke hij gebruikt, heeft gebruikt en/of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
- 16.2. Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- 16.3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel over de werkzaamheden van Labyrinte Mediation & Coaching.
- 16.4. Labyrinte Mediation & Coaching verleent aan de opdrachtgever het recht de informatie, gegevens en bescheiden die ter beschikking zijn gesteld te gebruiken voor uitsluitend het doel waarvoor deze aan de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld.
- 16.5. Vermeldingen van naam, logo's en dergelijke op ter beschikking gestelde materialen mogen door de opdrachtgever niet aangepast of verwijderd worden. Het is de opdrachtgever tevens verboden producten, werkwijzen, adviezen, alles in de ruimste zin des woords, te openbaren of te exploiteren zonder schriftelijke toestemming van Labyrinte Mediation & Coaching. De opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten te vermenigvuldigen voor eigen gebruik of gebruik binnen zijn organisatie.
- 16.6. Het is niet toegestaan zonder de voorafgaande toestemming van Labyrinte Mediation & Coaching opnames in beeld en/of geluid te maken van de mediation of van de coaching.

#### **Artikel 17. Opzegging**

- 17.1. De opdrachtgever en Labyrinte Mediation & Coaching kunnen de overeenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang door opzegging beëindigen.
- 17.2. Opzegging dient schriftelijk aan Labyrinte Mediation & Coaching te worden medegedeeld.
- 17.3. Indien en zover Labyrinte Mediation & Coaching de overeenkomst door opzegging beëindigt, is hij gehouden de opdrachtgever gemotiveerd mede te delen welke redenen ten grondslag liggen aan de opzegging en al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van de opdrachtgever eisen.

#### **Artikel 18. Afzeggen van een afspraak**

- 18.1. Ingeval een overeengekomen afspraak met Labyrinte Mediation & Coaching vanuit de opdrachtgever niet door kan gaan, dient de opdrachtgever deze afspraak minimaal 24 uur voor aanvang van de afspraak af te zeggen. Wordt een afspraak door de opdrachtgever minder dan 24 uur voor aanvang van de afspraak afgezegd, dan wordt het uurtarief van Labyrinte Mediation & Coaching, vermenigvuldigd met het aantal uur dat voor de afspraak gereserveerd stond, aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Het afzeggen van een afspraak dient telefonisch te geschieden.

#### **Artikel 19. Diverse bepalingen**

- 19.1. Labyrinte Mediation & Coaching heeft te allen tijde het recht om een verzoek tot mediation of coaching zonder opgaaf van redenen te weigeren. Voorts kunnen Labyrinte Mediation & Coaching en de door hem voorgedragen mediator zich te allen tijde, zonder opgaaf van redenen, terugtrekken uit een lopende mediation, zonder daartoe tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Labyrinte Mediation & Coaching zal in een dergelijk geval zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van alle betrokkenen.
- 19.2. Labyrinte Mediation & Coaching is bevoegd zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de algemene voorwaarden en de overeenkomst over te dragen aan een aan hem gelieerde rechtspersoon, in welk geval Labyrinte Mediation & Coaching de opdrachtgever tijdig zal informeren.



- 19.3. De administratie van Labyrinte Mediation & Coaching geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de opdrachtgever verstrekte opdrachten en gedane betalingen en van de door Labyrinte Mediation & Coaching verrichtte werkzaamheden. Labyrinte Mediation & Coaching en de opdrachtgever erkennen dat elektronische communicatie, zoals met name emailberichten, als bewijs kunnen dienen.

**Artikel 20. MNI/MfN voorschriften**

- 20.1. Alle mediations die door Labyrinte Mediation & Coaching worden gefaciliteerd, worden uitgevoerd in overeenstemming met het reglement van het Nederlands Mediation Instituut/Mediatorsfederatie Nederland. In geval van een eventuele aanpassing van het reglement behoudt Labyrinte Mediation & Coaching zich het recht voor daar niet mee akkoord te gaan, in welk geval hij binnen drie maanden na bekendmaking van de aanpassing daarover een kennisgeving aan de betrokken partijen bij de lopende mediations zal sturen.
- 20.2. Labyrinte Mediation & Coaching zal te allen tijde het belang van het kind voorop stellen en zodoende melding maken bij een ernstig vermoeden van kindermishandeling bij het Anoniem Meldpunt Kindermishandeling.

**Artikel 21. Geschillen en toepasselijk recht**

- 21.1. In geval van geschillen, die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation.
- 21.2. Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Labyrinte Mediation & Coaching gevestigd is. De opdrachtgever zijnde een consument heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Labyrinte Mediation & Coaching schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.
- 21.3. Het staat de opdrachtgever vrij om de procesgang van tuchtrecht te volgen.
- 21.4. Op de rechtsverhoudingen voortvloeiend uit de algemene voorwaarden en alle met de opdrachtgever gesloten overeenkomst(en) is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.