

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door BeterZo Mediation & Advies gevestigd aan Jacob van Lennepdreef 3, 5051 MS GOIRLE. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 83343520.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden (hierna ook te noemen: "voorwaarden") wordt verstaan onder:

- a) Opdrachtnemer: BeterZo Mediation & Advies
- b) Opdrachtgever: de natuurlijke perso(o)n(en) met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten of met wie Opdrachtnemer ter zake in onderhandeling is;
- c) Partijen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- d) Overeenkomst: elke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever strekkende tot het verlenen van diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of het leveren van zaken door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever en/of het verrichten van enige andere prestatie door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever, elke wijziging van of aanvulling op die overeenkomst, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.

Ten behoeve van de leesbaarheid van deze algemene voorwaarden zal voor Opdrachtnemer de vrouwelijke vorm worden gebruikt ("zij" en "haar") en voor Opdrachtgever de mannelijke vorm ("hij" en "zijn").

Artikel 2 – Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer gedane offertes, algemene aanbiedingen en overeenkomsten, ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes of gesloten overeenkomsten.
- 2.2 De toepasselijkheid van een eventueel door Opdrachtgever(s) gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Opdrachtnemer zal de gedragscodes van de instanties waarbij zij is ingeschreven naleven.¹
- 2.4 De eventuele vernietigbaarheid of nietigheid van de Overeenkomst en/of deze voorwaarden laat de geldigheid van het overige deel van de Overeenkomst en/of deze voorwaarden onverlet. In plaats van het vernietigde of nietige deel geldt alsdan als overeengekomen hetgeen op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst komt bij hetgeen Partijen overeengekomen zouden zijn, indien zij de nietigheid of vernietigbaarheid gekend zouden hebben.
- 2.5 Indien Opdrachtnemer in voorkomend geval niet de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Opdrachtnemer het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

2.6 Opdrachtnemer registreert persoonlijke en/of zakelijke gegevens van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer op voorhand toestemming om de gegevens waarvan de kennisgeving door anderen dan Opdrachtnemer nuttig en/of noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, ter kennis van die anderen te brengen.

2.7 De bedingen in deze voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van de bestuurders en de deelnemers van Opdrachtnemer alsmede ten behoeve van alle personen die, al dan niet krachtens arbeidsovereenkomst, voor hen of voor Opdrachtnemer werkzaam zijn of waren.

Artikel 3 - Aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes e.d. van Opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend en kunnen derhalve door Opdrachtnemer worden herroepen.
- 3.2 Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbiedingen e.d. worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de desbetreffende aanbieding dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, ofwel een onderdeel per abuis niet in de aanbieding is meegenomen.
- 3.3 Bij inschakeling van derden zal dat, voor zover mogelijk, vooraf worden overeengekomen. De kosten daarvan voor Opdrachtgever worden inzichtelijk gemaakt.

Artikel 4 - Overeenkomsten

- 4.1 Een overeenkomst komt tot stand indien de Opdrachtgever de door Opdrachtnemer verzonden of voorgelegde schriftelijke opdrachtbevestiging voor akkoord ondertekent en deze door Opdrachtnemer wordt ontvangen, dan wel op het moment waarop Opdrachtnemer een begin maakt met de uitvoering van de opdracht.
- 4.2 Verstrekte opdrachten worden door Opdrachtnemer uitsluitend uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden, en meer in het algemeen aan de wijze waarop aan die verstrekte opdrachten al dan niet uitvoering is gegeven, geen rechten ontlenen.
- 4.3 Indien Opdrachtnemer met twee of meer natuurlijke personen een overeenkomst sluit, is ieder dezer personen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verbintenissen die voor hen uit die overeenkomst jegens Opdrachtnemer voortvloeien.
- 4.4 Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment geldende wetgeving.

¹ Deze gedragscodes zijn te vinden op de website van de brancheverenigingen.

- 4.5 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
- 4.6 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 aantoonbare extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven en prijzen aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.7 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat de opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase (op verzoek schriftelijk) heeft goedgekeurd.
- 4.8 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtnemer zal hierbij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Vermelde inschakeling geschiedt steeds voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gemachtigd zonder voorafgaand overleg met de Opdrachtgever eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van de door haar ingeschakelde derden namens Opdrachtgever te aanvaarden. Voor eventuele tekortkomingen van deze derden is Opdrachtgever niet aansprakelijk.
- 4.9 Een uitsluiting van aansprakelijkheid geldt tevens voor schade veroorzaakt door het niet deugdelijk functioneren van door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd, alsmede voor schade veroorzaakt door computervirussen en door het onderscheppen van audio- en/of datatransmissies van telefoon, fax of e-mail.
- 4.10 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Dit kan consequenties hebben voor de prijs en termijn van uitvoering.
- 4.11 In aanvulling op situaties waarin Opdrachtnemer op grond van de wet bevoegd is over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden:
- indien de Opdrachtgever failliet wordt verklaard;
 - indien aan de Opdrachtgever al dan niet voorlopige surseance van betaling wordt verleend;
 - indien met betrekking tot de Opdrachtgever de toepasselijkheid van de wettelijke schuldsaneringsregeling wordt uitgesproken, of;
 - indien ten laste van de Opdrachtgever executoriaal beslag wordt gelegd dan wel conservatoir beslag dat niet binnen een maand wordt opgeheven.

- 4.12 In geval van gehele dan wel gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtnemer is zij niet gehouden tot enige schadevergoeding en zijn haar vorderingen op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 4.13 Opdrachtgever kan de Overeenkomst te allen tijde opzeggen. Om er verzekerd van te zijn dat Opdrachtnemer de opzegging ontvangt, dient de Opdrachtgever deze te verzenden per aangetekende post, per fax of per e-mail met leesbevestiging. Opdrachtgever is ter zake van een opzegging geen schadevergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft wel steeds recht op loon voor de werkzaamheden die zij in het kader van de Overeenkomst heeft verricht en op vergoeding van de kosten die zij tot dat moment in het kader van de Overeenkomst heeft gemaakt.

Artikel 5 - Intellectuele eigendom

- 5.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Opdrachtnemer de auteursrechten en alle overige rechten van intellectuele eigendom op de door haar gemaakte en verstrekte berekeningen, modellen, offertes e.d. Deze zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer en mogen zonder haar uitdrukkelijke toestemming niet worden gekopieerd, verveelvoudigd, aan derden getoond of op andere wijze worden gebruikt, ongeacht of aan de Opdrachtgever daarvoor kosten in rekening zijn gebracht. Opdrachtgever zal deze zaken op eerste verzoek aan Opdrachtnemer terugsturen.
- 5.2 In geval van overtreding van het in artikel 5.1 bepaalde is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een boete van € 500,- verschuldigd voor iedere overtreding respectievelijk voor iedere dag dat de overtreding duurt, onverminderd de overige rechten die Opdrachtnemer geldend kan maken.

Artikel 6 – Geheimhouding en Privacy

- 6.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of van een 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.
- 6.2 Opdrachtgever is bekend met de privacyverklaring van Opdrachtnemer en daarmee met de wijze waarop Opdrachtnemer de privacy van Opdrachtgever waarborgt.

Artikel 7 - Tarieven en prijzen

- 7.1 De tarieven en prijzen van Opdrachtnemer zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeldt.
- 7.2 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vaste prijs voor de afgesproken dienstverlening overeenkomen.
- 7.3 Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op basis van werkelijk bestede uren.

Artikel 8 - Betaling

- 8.1 Betaling van facturen van Opdrachtnemer dient zonder verrekening of korting te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 8.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is hij een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW in verbinding met artikel 6:120 lid 1 BW verschuldigd is.
- 8.3 Bij buitengerechtelijke invordering is Opdrachtgever, naast de hoofdsom en de vertragingsrente, alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen op dat moment in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.
- 8.4 Betalingen van Opdrachtgever strekken steeds eerst tot voldoening van de door hem verschuldigde vertragingsrente en (buiten)gerechtelijke kosten en worden vervolgens in mindering gebracht op de oudste openstaande vordering, zelfs al deelt Opdrachtgever mede dat de betaling betrekking heeft op een latere vordering of andere post.
- 8.5 Ingeval Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn financiële verplichtingen, kan Opdrachtnemer haar werkzaamheden opschorten of staken.

Artikel 9 - Aanbetaling en zekerheidstelling

- 9.1 Naar aanleiding van een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtnemer, dat zowel voorafgaand aan als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst kan worden gedaan, zal Opdrachtgever een (met de slotfactuur verrekenbaar) voorschot betalen dan wel zekerheid stellen voor de nakoming van zijn betalingsverplichtingen.

Artikel 10 - Termijnen

- 10.1 De door Opdrachtnemer opgegeven termijnen gelden niet als fatale termijnen. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 11 - Onderzoek en klachten

- 11.1 Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat Opdrachtnemer de desbetreffende werkzaamheden heeft uitgevoerd respectievelijk de desbetreffende zaken aan hem ter beschikking heeft gesteld. Daarbij behoort Opdrachtgever te onderzoeken of de kwaliteit en/of de kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die Partijen dienaangaande zijn overeengekomen.
- 11.2 Opdrachtgever kan op een gebrek in de door Opdrachtnemer verrichte prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bewaamende tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij Opdrachtnemer ter zake heeft geklaagd. Opdrachtgever dient schriftelijk te klagen.

De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken en indien daar sprake van is binnen een redelijke termijn de tekortkoming te herstellen.

11.3 Indien Opdrachtgever reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.

11.4 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, komen de onderzoeks- en andere noodzakelijke kosten die Opdrachtnemer in verband met de klacht heeft gemaakt, voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

12.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, voortvloeiende uit het door Opdrachtgever dan wel derden:
(I) niet tijdig informeren over of achterhouden van feiten en omstandigheden die in verband met een correcte uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn en (II) het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens.

12.2 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraars komt tot maximaal het bedrag zoals beschreven in artikel 12.3.

12.3 Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering krachtens de genoemde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de door Opdrachtnemer in verband met de desbetreffende Overeenkomst in rekening gebrachte vergoeding.

12.4 De in dit artikel omschreven beperking van aansprakelijkheid geldt ook voor het geval dat ten onrechte een opdracht geweigerd mocht zijn en daaruit schade mocht voortvloeien.

12.5 Onverminderd het bepaalde in artikel 11 lid 2 van deze voorwaarden vervallen alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden jegens Opdrachtnemer, uit welken hoofde ook, in elk geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit.

12.6 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

12.7 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer te vrijwaren voor alle aanspraken van derden en aan Opdrachtnemer te vergoeden de redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken.

Artikel 13 - Overmacht

13.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien de nakoming verhinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

13.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.

13.3 Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt haar verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

13.4 Indien Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 14 - Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Alle rechtsbetrekkingen tussen Partijen zijn uitsluitend onderworpen aan het Nederlandse recht.

14.2 Alle geschillen die tussen Partijen mochten ontstaan en die behoren tot de competentie van de sector civiel van een rechtbank, zullen in eerste instantie bij uitsluiting worden beslecht door de (Voorzieningsrechter van de) Rechtbank Zeeland-West-Brabant.