

## Algemene voorwaarden

*DAAN mediation, training & consultancy*

### Artikel 1. Definities

1.1. In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtgever**; de partij die de opdracht geeft, ook genaamd cliënt of partij

**Opdrachtnemer**; DAAN mediation, training & consultancy en/of één van haar andere handelsnamen.

**Overeenkomst en/of offerte c.q. Opdracht**: de overeenkomst en/of offerte van opdracht waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt werkzaamheden te verrichten.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. DAAN mediation is een mediation praktijk, gevestigd te Amsterdam met tevens een bezoekadres in Alkmaar en Schagen. De vestigingen zijn alleen door middel van het maken van een afspraak te bezoeken. Het doel van DAAN mediation en van de bij DAAN mediation kantoorhoudende (zelfstandige) legal mediation beroepsbeoefenaren ('legal mediator(s)') is praktijkuitvoering als specialist op het gebied van alternatieve geschiloplossing en conflictpreventie. DAAN mediation verleent diensten op het gebied van legal mediation en mediation, conflictoplossing, conflictpreventie, advies, onderhandelingsbegeleiding, vertrouwelijk onderzoek, gezins- en/ of verliesbegeleiding en trainingen cq workshops; alsmede consulting services op het bovengenoemd vakgebied.

2.2. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst en/ offertes tussen DAAN mediation en de opdrachtgever en voor alle werkzaamheden die DAAN mediation daarbinnen uitvoert.

2.3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten en/ offertes voor de uitvoering waarvan DAAN mediation diensten van derden betreft.

2.4. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.

2.5. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.6. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door DAAN mediation vervangen worden, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) worden hierbij zoveel mogelijk in acht genomen.

2.7. DAAN mediation heeft het recht gedurende deze overeenkomst eenzijdig wijzigingen aan te brengen aan de algemene voorwaarden.

2.8. Deze algemene voorwaarden blijven onverkort van toepassing ook als DAAN mediation niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt. DAAN mediation verliest ook niet het recht om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.

### Artikel 3. Aanbod of offerte

3.1. Ieder aanbod of offerte van DAAN mediation is vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.

3.2. Indien op de website, in andere publicaties of aanbiedingen en offertes van DAAN mediation een kennelijke fout of vergissing staat, bindt dit DAAN mediation niet.

### Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1. De Overeenkomst wordt gevormd door deze algemene voorwaarden tezamen met de opdrachtbevestiging en komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtnemer en Opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer retour is ontvangen, schriftelijk dan wel per e-mail. Zolang de opdrachtbevestiging niet retour is ontvangen behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor haar capaciteit elders in te zetten.

4.2. De opdrachtbevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte informatie. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven.

4.3. Indien de Opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de getekende opdrachtbevestiging nog niet retour is ontvangen, wordt de Opdracht geacht te zijn tot stand gekomen onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op het moment dat DAAN mediation op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de Opdracht is gestart.

4.4. De Overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken, of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.

4.5. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende Opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

4.6. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever het aanbod van DAAN mediation heeft aanvaard.

4.7. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan alle partijen ter beschikking gesteld.

4.8. DAAN mediation heeft het recht zonder opgave van redenen een opdracht te weigeren of een opdracht tussentijds te beëindigen, zonder dat een dergelijke weigering of beëindiging Opdrachtgever het recht geeft op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.

4.9. DAAN mediation kan zowel opdrachten aanvaarden van bedrijven en instellingen die namens derden (bedrijven/particulieren) gebruik wensen te maken van mediation, of andere diensten als rechtstreeks van partijen die een geschil door middel van mediation wensen op te lossen. Deze algemene voorwaarden zijn in volle omvang op deze verschillende rechtsverhoudingen met DAAN mediation van toepassing.

4.10. Alle mediations die door DAAN mediation worden gefaciliteerd, worden gevoerd in overeenstemming met het reglement van Mediators federatie Nederland (MfN). In geval van een eventuele aanpassing van het MfN reglement behoudt DAAN mediation zich het recht voor daar niet mee akkoord te gaan, in welk geval zij binnen drie maanden na de bekendmaking van de aanpassing daarover een kennisgeving aan de betrokken partijen bij de lopende mediations zal zenden. Voor aanvang van iedere mediation, of althans tijdens de eerste bijeenkomst van alle betrokkenen, zal de mediation overeenkomst worden ondertekend, waarmee alle betrokkenen tevens akkoord gaan met deze Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 5. Medewerking van Opdrachtgever**

5.1. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat alle gegevens en bescheiden, welke DAAN mediation overeenkomstig haar oordeel nodig heeft, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs hoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het correct en tijdig uitvoeren van de verleende Opdracht, tijdig en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. Alle extra kosten die DAAN mediation moet maken omdat de benodigde gegevens niet tijdig en/of niet volledig worden aangeleverd, komen voor rekening van cliënt(en).

5.2. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat DAAN mediation onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de Opdracht van belang kunnen zijn en onthoudt zich van gedragingen die het DAAN mediation onmogelijk maakt de Opdracht naar behoren uit te voeren.

5.3. Tenzij uit de aard van de Opdracht anders voortvloeit is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan DAAN mediation ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn en zal Opdrachtgever DAAN mediation direct informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

5.4. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat DAAN mediation wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten.

5.5. Tenzij uit de aard van de Opdracht anders voortvloeit zal Opdrachtgever het door DAAN mediation noodzakelijk geachte personeel inzetten dan wel laten inzetten.

5.6. Opdrachtgever zal DAAN mediation en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij DAAN mediation niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure.

#### **Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst**

6.1. Alle werkzaamheden die door DAAN mediation worden verricht, worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Ten aanzien van de beoogde werkzaamheden is sprake van een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting aan de zijde van DAAN mediation.

6.2. DAAN mediation zal nimmer gehouden zijn om werkzaamheden uit te voeren die in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.

6.3. DAAN mediation zal op dezelfde wijze zorgdragen voor bewaring en gebruik, bewerking en verwerking van zaken die aan DAAN mediation door of vanwege de cliënt zijn toevertrouwd, als voor haar eigen zaken.

6.4. DAAN mediation bepaalt de wijze waarop en door welke medewerker(s) de Opdracht wordt uitgevoerd, doch houdt daarbij rekening met de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen.

6.5. Indien het DAAN mediation door onvoorziene omstandigheden, waaronder (doch niet beperkt tot) ziekte en ongeval, onmogelijk is de overeengekomen werkzaamheden tijdig te verrichten, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan in kennis stellen en in goed onderling overleg met Opdrachtgever nieuwe afspraken maken over de hervatting van de werkzaamheden, dan wel in goed onderling overleg met Opdrachtgever (deels) een plaatsvervanger aanstellen. Opdrachtnemer garandeert echter geen vervanging.

6.6. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Opdracht dit vereist, is DAAN mediation gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Bij het inschakelen van derden zal Opdrachtnemer hierover vooraf overleg voeren met Opdrachtgever.

6.7. DAAN mediation houdt ter zake van de Opdracht een werkdoos aan met daarin kopieën van relevante documenten, dat eigendom is van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 7. Honorarium**

7.1. Het honorarium van DAAN mediation is exclusief onkosten van Opdrachtnemer en exclusief declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

7.2. Alle vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege kunnen worden opgelegd.

7.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt het honorarium berekend aan de hand van het aantal gewerkte uren vermenigvuldigd met het afgesproken uurtarief. Voor reistijd (gerekend vanaf DAAN MEDIATION kantoor Amsterdam) geldt een tarief van 100% van het uurtarief, hier zijn tevens reiskosten binnen Nederland inbegrepen. Overige kosten die in overleg met de opdrachtgever gemaakt worden (zoals eventuele reizen naar het buitenland, mogelijke locatiekosten, etc.) worden separaat bij de opdrachtgever in rekening gebracht.

7.4. DAAN mediation heeft het recht haar prijzen of tarieven periodiek aan te passen. Voor de inwerkingtreding van de nieuwe prijzen of tarieven zal Opdrachtgever schriftelijk of via de e-mail op de hoogte worden gebracht van deze wijzigingen. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de overeenkomst tegen de dag waarop de nieuwe prijzen of tarieven in werking treden, te ontbinden indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en binnen 14 dagen nadat Opdrachtgever kennis had van de wijziging.

7.5. Werkzaamheden in het weekend of 's avonds zijn mogelijk tegen 130% van het uurtarief, alle bedragen zijn exclusief BTW.

#### **Artikel 8. Wijziging woonadres of factuuradres**

8.1. Als er sprake is van een wijziging in het woon- of factuuradres van Opdrachtgever dan dient Opdrachtgever zo spoedig mogelijk het nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuwe factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan DAAN mediation mede te delen, in ieder geval 14 dagen voor de daadwerkelijke wijziging.

#### **Artikel 9. Afzeggen van een afspraak**

9.1. Ingeval een overeengekomen afspraak met DAAN mediation vanuit de Opdrachtgever niet door kan gaan, dient Opdrachtgever deze afspraak minimaal 24 uur voor het tijdstip van de afspraak telefonisch af te zeggen. Wordt een afspraak door Opdrachtgever minder dan 24 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt 100%, aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

9.2. Voor de afspraak die meer dan 24 uur van te voren maar minder dan 48 uur (2 werkdagen) van te voren wordt afgezegd wordt een vergoeding van 25% in rekening gebracht.

#### **Artikel 10. Tussentijdse wijziging van de overeenkomst**

10.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat, voor een behoorlijke uitvoering, het noodzakelijk is om de overeengekomen te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig in onderling overleg de overeenkomst op de benodigde aspecten aanpassen. Hierbij zal Opdrachtgever door DAAN mediation, zo mogelijk van te voren, geïnformeerd worden indien deze wijziging financiële of kwalitatieve gevolgen heeft.

#### **Artikel 11. Betaling**

11.1. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende factuur schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

11.2. Daan mediation en/of haar medewerkers of derden partijen factureren in principe maandelijks met een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

11.2. Indien overeengekomen is dat betaling in termijnen mag plaats vinden, dan dient Opdrachtgever uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum te betalen. Indien Opdrachtgever niet overeenkomstig het overeengekomen betaalschema betaalt, dan is Opdrachtgever in verzuim en is het totaal verschuldigde bedrag direct opeisbaar.

11.3. DAAN mediation kan van Opdrachtgever een aanbetaling verlangen. Indien opdrachtgever de aanbetaling of een tussentijdse factuur niet tijdig betaalt, dan heeft DAAN mediation het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. DAAN mediation is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die Opdrachtgever lijdt door deze opschorting en de verplichting tot betaling blijft onverminderd van kracht.

11.4. Bij overschrijding van de onder 11.1 genoemde termijn is Opdrachtgever, na door DAAN mediation ten minste één maal te zijn aangemaand om binnen een redelijke termijn te betalen, van rechtswege in gebreke. In dat geval is Opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, wettelijke handelsrente conform artikel 6:119a BW verschuldigd over het verschuldigde bedrag. Daarnaast komen alle kosten van invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom en rente, onverminderd het recht van Opdrachtnemer de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen.

11.5. Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van DAAN mediation daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is DAAN mediation gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

11.6. Iedere betaling door Opdrachtgever strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en pas daarna tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de klant tot voldoening van de openstaande hoofdsom.

11.7. DAAN mediation 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 Opdrachtgever alle aan DAAN mediation verschuldigde bedragen betaald heeft.

11.8. Indien niet de volledige betaling van de verstuurde (voorschot)nota is ontvangen, is DAAN mediation gerechtigd de mediation en alle werkzaamheden op te schorten, in welk geval de verplichting tot betaling echter onverminderd van kracht blijft.

## **Artikel 12. Klachten**

12.1. Klachten over de werkzaamheden die verricht zijn, dienen door Opdrachtgever direct aan DAAN mediation en in ieder geval binnen 8 dagen na de dag dat de klacht is ontstaan, kenbaar te worden gemaakt. De formulering van de klacht dient zo gedetailleerd mogelijk de tekortkomingen te beschrijven, zodat DAAN mediation in de gelegenheid is adequaat te reageren. Klachten die te laat worden ingediend, kunnen niet in behandeling worden genomen. Het in behandeling nemen van de klacht betekent niet dat DAAN mediation erkent dat de verrichte werkzaamheden gebrekkig zijn.

12.2. Na het indienen van de klacht krijgt DAAN mediation de gelegenheid om de gronden van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

12.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk is of niet meer zinvol is, zal DAAN mediation slechts aansprakelijk zijn tot de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 13. Opzegging**

13.1. DAAN mediation is bevoegd de overeenkomst op te zeggen, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

13.2. DAAN mediation is tevens bevoegd de overeenkomst op te zeggen indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn, dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn, dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

13.3. Indien tot (tussentijdse) opzegging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft DAAN mediation recht op vergoeding van het aan haar zijde ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, alsmede van additionele kosten die zij redelijkerwijs moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst, waaronder begrepen de kosten van onder aanneming.

13.4. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven - ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het DAAN mediation vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding.

13.5. DAAN mediation behoudt in alle gevallen van (tussentijdse) opzegging aanspraak op betaling van de facturen voor door haar tot dan toe verrichte werkzaamheden. Voor zover overdracht van werkzaamheden aan Opdrachtgever of aan door Opdrachtgever aangewezen derden extra kosten voor DAAN mediation met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

13.6. DAAN mediation heeft te allen tijde het recht om een verzoek tot mediation zonder opgaaf van redenen te weigeren. Voorts kan DAAN mediation zich te allen tijde, zonder opgaaf van redenen, terugtrekken uit een

lopende mediation procedure, zonder daartoe tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. DAAN mediation zal in een dergelijk geval steeds zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van alle betrokkenen.

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

14.1. DAAN mediation is jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan DAAN mediation 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. Aansprakelijkheid van DAAN mediation voor indirecte en/of gevolgschade is uitgesloten. DAAN mediation is niet aansprakelijk voor enige schade, die een direct of indirect gevolg is van een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, dan wel enige daad of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege Opdrachtgever te werk zijn gesteld.

14.2. DAAN mediation is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, veroorzaakt door onjuiste, ondeugdelijke en/of gebrekkige gegevens in de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan Opdrachtnemer of aan door Opdrachtnemer aangestelde derden.

14.3. DAAN mediation is niet aansprakelijk voor onvolledigheid in- dan wel verlies van gegevens, als gevolg van verzending van die gegevens door telecommunicatie.

14.4. DAAN mediation is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

14.5. Indien DAAN mediation aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van DAAN mediation beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van DAAN mediation gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van DAAN mediation beperkt tot één derde van het factuurbedrag althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking. Heeft de aansprakelijkheid betrekking op een duurovereenkomst, dan is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in één maand aan de klant is gefactureerd.

14.6. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van DAAN mediation of haar ondergeschikten. Opdrachtgever vrijwaart DAAN mediation ter zake van alle aanspraken van derden die mochten ontstaan ten gevolge van de Overeenkomst.

14.7. DAAN mediation is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door haar ingeschakelde derden. Opdrachtnemer is door Opdrachtgever gemachtigd eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden namens Opdrachtgever te aanvaarden.

14.8. Indien Opdrachtgever rechtsvorderingen heeft jegens DAAN mediation moeten deze binnen 1 jaar ingesteld zijn als Opdrachtgever niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel niet tevreden is over het handelen van DAAN mediation. De rechtsvordering verjaart indien Opdrachtgever niet tijdig handelt.

14.9. Indien Opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en/of uit deze algemene voorwaarden niet of niet volledig nakomt of indien Opdrachtgever onrechtmatig jegens DAAN mediation handelt, dan is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die DAAN mediation daardoor lijdt.

#### **Artikel 15. Leveringstermijn**

15.1. Indien Opdrachtgever de overeengekomen gegevens, bescheiden, faciliteiten en/of personeel niet tijdig ter beschikking stelt, en de Opdracht als gevolg daarvan niet op het overeengekomen tijdstip kan starten, is Opdrachtgever over de periode dat Opdrachtnemer (nog) niet kan starten met de uitvoering van de Opdracht het honorarium verschuldigd voor het ontstane bezettingsverlies.

15.2. Omdat de duur van de Opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt en de medewerking die wordt verleend, zijn de termijnen waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd geen fatale termijnen.

#### **Artikel 16. Overmacht**

16.1. DAAN mediation is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen die voor haar rekening komt/komen.

16.2. Onder overmacht wordt verstaan: staking, diefstal, overheidsmaatregelen, brand, computerdefecten, stroomstoring, internetstoring, weersinvloeden, verlies van gegevens, oorlog, waterschade, ziekte en persoonlijke omstandigheden, waaronder familieomstandigheden van de natuurlijke persoon die namens DAAN mediation de overeenkomst uitvoert.

16.3. Beide partijen kunnen gedurende de periode van de overmacht de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden heeft elke partij het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

16.4. Voor zover DAAN mediation bij het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen dan wel na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is DAAN mediation gerechtigd om het reeds nagekomen dan wel na te komen gedeelte separaat te factureren. De klant is gehouden deze factuur te voldoen als zijnde het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 17. Geheimhouding**

17.1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere (beroeps)regel hen daartoe verplicht, zijn beide partijen verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit 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. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.

17.2. DAAN mediation verwerkt de persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

17.3. Indien, op grond van een wetsartikel dan wel een gerechtelijke uitspraak, DAAN mediation gehouden is om vertrouwelijke informatie (mede) te verstrekken aan derden die door de wet of de bevoegde rechter zijn aangewezen en DAAN mediation zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk- of door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is DAAN mediation niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling noch is Opdrachtgever gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

17.4. Alle bij een mediation betrokken partijen doen afstand van het recht om DAAN mediation en de voor haar werkzame mediators en andere personen als getuige te laten horen in het kader van een (eventuele) gerechtelijke procedure. Anderzijds kan DAAN mediation er niet voor instaan dat zij (en de voor haar 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.

17.5. DAAN mediation en Opdrachtgever zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen in te schakelen derden.

17.6. Als niet in strijd geacht zijnde met het bepaalde in artikel 16.1 is DAAN mediation gerechtigd tot het in hoofdlijnen vermelden van de verrichte werkzaamheden aan (potentiële) klanten van Opdrachtnemer, ter indicatie van de ervaring van Opdrachtnemer. Uitsluitend na toestemming van Opdrachtgever kan eventueel diens bedrijfsnaam daarbij vermeld worden.

#### **Artikel 18. Intellectuele eigendom**

18.1. Opdrachtgever vrijwaart DAAN mediation voor aanspraken van derden voor wat betreft rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

18.2. DAAN mediation behoudt zich alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt en/of ontwikkelt en/of heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Opdracht en ten aanzien waarvan zij de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom heeft of geldend kan maken.

18.3. DAAN mediation verleent aan Opdrachtgever het recht om materialen die ter beschikking zijn gesteld, te gebruiken voor het (uitsluitende) doel waarvoor deze aan de klant ter beschikking zijn gesteld, doch slechts nadat de klant aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan.

18.4. Vermeldingen van naam, logo's, e.d. op ter beschikking gestelde materialen mogen door Opdrachtgever niet aangepast of verwijderd worden. Het is Opdrachtgever tevens verboden producten, werkwijzen, adviezen, alles in de ruimste zin des woords, te openbaren of te exploiteren zonder schriftelijke toestemming van DAAN mediation. Opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten te vermenigvuldigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie.

#### **Artikel 19. Overdracht van rechten en plichten**

19.1. DAAN mediation heeft het recht haar rechten en plichten jegens Opdrachtgever over te dragen aan een derde. Opdrachtgever wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 20 Toepasselijk recht & Mediation clause**

20.1. De rechtsverhouding tussen opdrachtgever en DAAN mediation en/of de mediator(s) wordt beheerst door Nederlands recht. Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

20.2. Betrokkenen zullen trachten alle geschillen welke mochten ontstaan tussen een opdrachtgever en DAAN mediation en/of de legal mediator trachten op te lossen middels mediation.

- 20.3. De partij die zich beroept op de toepassing van deze mediationclausule, doet daarvan schriftelijk mededeling aan de andere partij.
- 20.4. Tenzij partijen binnen 14 (veertien) dagen nadat een mededeling als bedoeld in 20.3. is verstuurd gezamenlijk een mediator benoemen, vindt de mediation plaats onder een door het bestuur van de stichting ACB, Corporate ADR & Mediation ('ACB') te benoemen mediator.
- 20.5. ACB benoemt één mediator, waarbij rekening wordt gehouden met de voorkeur van partijen. Partijen kunnen ACB verzoeken een bepaalde persoon als mediator te benoemen. ACB houdt bij de benoeming van de mediator rekening met het desbetreffende verzoek van partijen.
- 20.6. De mediator bepaalt, na overleg met partijen, de wijze waarop de mediation zal plaatsvinden.
- 20.7. De mediation zal niet later aanvangen dan 30 (dertig) dagen nadat de mededeling als bedoeld in 20.3 is verstuurd. De mediation vangt aan door ondertekening van de mediationovereenkomst door de partijen en de mediator.
- 20.8. De aan de mediation verbonden kosten komen voor een gelijk gedeelte ten laste van beide partijen, tenzij anders is vastgelegd in de mediationovereenkomst.
- 20.9. Partijen zijn ertoe gehouden de eerste mediationbijeenkomst van minimaal 90 (negentig) minuten bij te wonen. Daarna staat het partijen vrij om de mediation, conform de mediationovereenkomst, op ieder gewenst moment te beëindigen.
- 20.10. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen van partijen het geschil aan de rechter of een arbiter voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten of in spoedeisende zaken die geen uitstel dulden. Deze mediationclausule staat er niet aan in de weg dat DAAN mediation gerechtigd is direct een incassoprocedure op te starten, inclusief het aanhangig maken van de incasso bij de bevoegde rechter.
- 20.11 Behoudens de in 20.10 beschreven gevallen schort de rechter of arbiter bij wie een geschil, waarop deze mediationclausule van toepassing is, aanhangig wordt gemaakt op verzoek van een partij de behandeling van de desbetreffende zaak op. De behandeling van de zaak door de bedoelde rechter of arbiter wordt voortgezet indien een partij bij aangetekend schrijven aan de bedoelde rechter of arbiter, alsmede aan de mediator en de andere partij meedeelt dat de mediation is beëindigd.
- 20.12. Indien door partijen 90 (negentig) dagen nadat de mededeling als bedoeld in 20.3. is verstuurd, geen vaststellingsovereenkomst is ondertekend, is ieder der partijen gerechtigd dit geschil in een versnelde arbitrage procedure onder toepassing van de World Intellectual Property (WIPO)'s Rules for mediation and expedited arbitration ("Reglement"), in de vorm welke het Reglement heeft op het tijdstip waarop een mededeling als bedoeld in 20.3. verstuurd is, bindend te laten beslechten door één arbiter.
- 20.13. Deze clausule is in rechte afdwingbaar.