



VRIENDSCHAPSOUDE

omdat ouderschap blijft.

Algemene Voorwaarden Vriendschapsouders

1. Toepasselijkheid

a) Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Vriendschapsouders en Opdrachtgever.

b) Daarnaast zijn op alleen de mediation overeenkomsten van Opdrachtnemer van toepassing:

- het MfN Mediation Reglement in de bij aanvang van de Mediation geldende editie;
- de Gedragsregels voor de MfN-mediator;
- het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators
- de Klachtenregeling MfN.

c) Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met gebruiker.

d) De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

2. Definities

- **Opdrachtnemer:** Vriendschapsouders
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke- of rechtspersoon welke de diensten van Vriendschapsouders inhuurt, betaalt en daarmee de wederpartij van Opdrachtnemer is, bij overeenkomst zoals bedoeld in art. 5.
- **MfN:** de Mediators federatie Nederland
- **Partijen:** De natuurlijke- of rechtspersonen betrokken bij de juridische kwestie, dan wel een conflict willen oplossen door mediation.

3. Afwijking op de algemene voorwaarden

a) Afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk door Opdrachtnemer overeengekomen worden.

b) Algemene voorwaarden van Opdrachtgever, onder welke naam dan ook, worden uitdrukkelijk afgewezen.

4. Offertes en aanbiedingen

a) De prijzen van pakketten zijn totaalbedragen inclusief alle kosten, en inclusief BTW. De op de website, in een offerte of aanbieding vermelde uurtarieven en niet als pakket aangeboden diensten zijn inclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, maar exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

b) Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

c) Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.



VRIENDSCHAPSOUDE

omdat ouderschap blijft.

5. Totstandkoming overeenkomst

a) De overeenkomst komt tot stand bij ondertekening van de (mediation) overeenkomst.

b) Indien het belang van de Opdrachtgever vergt dat er onverwijld een aanvang met de werkzaamheden wordt gemaakt, wordt de opdracht geacht te zijn aanvaard doordat Opdrachtnemer met de door de Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden feitelijk een aanvang is gemaakt.

6. Uitvoering van de overeenkomst

a) Alle door Opdrachtnemer verkregen informatie over Opdrachtgever en diens organisatie, indien van toepassing, zal door opdrachtnemer vertrouwelijk worden behandeld.

b) Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten, volgens de geldende gebruikelijke tarieven, aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

c) Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van Artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

7. Wijziging overeenkomst

a) Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

b) Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

c) Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

8. Aansprakelijkheid

a) Opdrachtnemer zal zich naar beste weten en kunnen inspannen met inachtneming van de zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop, alle omstandigheden in aanmerking genomen gegeven de overeenkomst, gerekend mag worden.



VRIENDSCHAPSOUDE

omdat ouderschap blijft.

b) Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

c) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, in het bijzonder gevolg-, bedrijf- en/of letselschade geleden door de Opdrachtgever en zijn hulppersonen zoals werknemers en/of derden. Opdrachtnemer is enkel aansprakelijk tenzij de schade voortvloeit uit eigen opzet of hiermee gelijk te stellen grove nalatigheid van Opdrachtnemer.

d) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

e) Indien en voor zover Opdrachtnemer met inachtneming van het voorgaande lid niettemin aansprakelijk gehouden kan worden voor enige schade, is deze aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het bedrag der uitkering van diens verzekeraar in voorkomend geval.

9. Overmacht

a) Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

b) 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 zijn verplichtingen na te komen.

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

10. Honorarium en tarieven

a) Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een vast tarief, totaalpakket of een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

b) Indien Opdrachtnemer met Opdrachtgever een vast honorarium, totaalpakket of uurtarief overeenkomt, is Opdrachtnemer niettemin gerechtigd dit honorarium of tarief te verhogen indien (i) sprake is van wijzigingen in wet- en regelgeving die van invloed zijn op de kosten, (ii) externe factoren leiden tot een significante kostenstijging, of (iii) de opdracht omvangrijker blijkt dan redelijkerwijs kon worden voorzien bij het aangaan van de overeenkomst.

c) Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en vaste prijzen jaarlijks per 1 januari te wijzigen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium, totaalpakket of uurtarief schriftelijk kenbaar maken en daarbij de omvang en ingangsdatum van de verhoging vermelden.



VRIENDSCHAPSOUDE

omdat ouderschap blijft.

d) Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een aangekondigde tariefsverhoging, heeft hij het recht om binnen 14 dagen na kennisgeving de overeenkomst kosteloos te beëindigen, tenzij de verhoging voortvloeit uit wettelijke verplichtingen of externe kostenstijgingen die niet voor rekening van Opdrachtnemer kunnen blijven.

e) Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

f) De verschuldigde kosten dienen vooraf volledig te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer zal pas overgaan tot uitvoering van de opdracht nadat de betaling volledig is ontvangen op de bankrekening van Opdrachtnemer.

g) Voor opdrachten op basis van totaalpakketten geldt dat de volledige vergoeding vooraf dient te worden voldaan. Er worden geen maandelijkse termijnen gehanteerd en er is geen sprake van een voorschotregeling. De uitvoering van de werkzaamheden start pas nadat de volledige betaling door Opdrachtnemer is ontvangen.

h) Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor om opdrachten alleen te aanvaarden indien de volledige vergoeding vooraf is voldaan. Bij niet-tijdige betaling behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de opdracht niet uit te voeren of te beëindigen zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele gevolgen voor Opdrachtgever.

11. Betaling en incassokosten

a) Betaling dient volledig vooraf te geschieden per bankoverschrijving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer zal pas overgaan tot het inplannen van de werkzaamheden nadat het volledige bedrag door Opdrachtgever is voldaan en ontvangen op de bankrekening van Opdrachtnemer. Een sessie of traject wordt pas definitief ingepland na ontvangst van de volledige betaling op de bankrekening van Opdrachtnemer. Deze betaling dient uiterlijk 3 dagen vóór de geplande eerste sessie te zijn ontvangen. Indien betaling niet tijdig is voldaan, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de sessie(s) niet in te plannen of reeds geplande sessies te annuleren zonder aansprakelijkheid voor eventuele gevolgen voor Opdrachtgever.

b) Indien Opdrachtgever in gebreke blijft en de betaling niet uiterlijk op de factuurvervaldatum is ontvangen, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Indien door onvoorziene omstandigheden of om welke reden dan ook een sessie of traject tóch is ingepland en/of uitgevoerd voordat de volledige betaling is ontvangen, blijft Opdrachtgever onverminderd verplicht het volledige verschuldigde bedrag te voldoen. In dat geval is Opdrachtgever (particulier) een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf de vervaldatum van de factuur tot het moment van volledige betaling. Daarnaast worden minimaal €40 incassokosten in rekening gebracht.

c) Indien Opdrachtnemer gerechtelijke of buitengerechtelijke incassomaatregelen moet treffen vanwege niet-betaling door Opdrachtgever, komen alle redelijke incassokosten en gerechtelijke en executiekosten voor rekening van Opdrachtgever. Over deze kosten is Opdrachtgever eveneens rente verschuldigd.



VRIENDSCHAPSOUDEERS

omdat ouderschap blijft.

- d) Opdrachtnemer kan weigeren een opdracht te starten of voort te zetten indien betaling niet tijdig en volledig is ontvangen. Daarnaast kan Opdrachtnemer volledige aflossing van de hoofdsom weigeren indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- e) Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening of opschorting van betalingen. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 van boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

12. Verhinderung

- a) Indien Opdrachtgever een (mediation)sessie wil annuleren of verplaatsen, dient dit uiterlijk 24 uur voor de afgesproken tijd schriftelijk (per e-mail of sms/WhatsApp) te worden doorgegeven aan Opdrachtnemer.
- b) Indien Opdrachtgever niet tijdig annuleert of niet verschijnt, wordt de sessie geacht te hebben plaatsgevonden en kan Opdrachtgever hier geen aanspraak meer op maken binnen een totaalpakket. Er vindt geen restitutie of inhaalafpraak plaats.
- c) Voor losse sessies die afzonderlijk zijn geboekt en vooraf zijn betaald, geldt dat bij een te late annulering of no-show geen restitutie plaatsvindt en de betaling volledig behouden blijft door Opdrachtnemer.
Indien een losse sessie, om welke reden dan ook, is ingepland of uitgevoerd voordat de betaling volledig is voldaan, blijft Opdrachtgever onverminderd verplicht het volledige bedrag alsnog te voldoen. Dit geldt eveneens indien Opdrachtgever niet verschijnt op de afgesproken sessie. In geval van niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zijn de bepalingen uit artikel 11 lid b (rente en incassokosten) van toepassing.
- d) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een sessie te verplaatsen in geval van overmacht, zoals ziekte of onvoorziene omstandigheden. In dat geval wordt in overleg een nieuwe datum gepland zonder extra kosten voor Opdrachtgever.

13. Intellectueel eigendom

- a) Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor, op producten van de geest welke vormgegeven worden in het kader van de uitvoering van de mediation overeenkomst, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
- b) Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, o.a., adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- c) Het is Opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Opdrachtnemer.



VRIENDSCHAPSOUDE

omdat ouderschap blijft.

14. Toepasselijk recht en geschillen

- a) Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- b) Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten middels het inschakelen van een MfN- registermediator.
- c) De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- d) De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

15. Klachtrecht

- a) Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen 8 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer.
- b) De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- c) Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- d) Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van Artikel 8.
- e) Alleen van toepassing op mediationovereenkomsten: Opdrachtgever kan binnen twaalf maanden na beëindiging van de Mediation bij de MfN een klacht indienen conform de op dat moment vigerende Klachtenregeling MfN.

Versie: 17 februari 2025