

# Algemene Voorwaarden Oosterhoff Mediation

R.E. Oosterhoff, handelend onder de naam Oosterhoff Mediation (hierna: Oosterhoff Mediation) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76966283 en is gevestigd aan Defensie-eiland 50 (3441VD) te Woerden.

## Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** Iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Oosterhoff Mediation.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. **Diensten:** De Diensten die Oosterhoff Mediation aanbiedt zijn mediation, conflictbemiddeling, conflictcoaching, gespreks- en procesbegeleiding en het geven van trainingen.
6. **Oosterhoff Mediation:** De dienstverlener die Diensten aanbiedt aan Opdrachtgever.
7. **Opdrachtgever:** Het Bedrijf dat of de Consument die Oosterhoff Mediation heeft aangesteld, projecten aan Oosterhoff Mediation heeft verleend voor Diensten die door Oosterhoff Mediation worden uitgevoerd, of waaraan Oosterhoff Mediation een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
8. **Overeenkomst:** Elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Oosterhoff Mediation, alsmede voorstellen van Oosterhoff Mediation voor Diensten die door Oosterhoff Mediation aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Oosterhoff Mediation waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

## Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Oosterhoff Mediation, elke Overeenkomst tussen Oosterhoff Mediation en Opdrachtgever en op elke dienst die door Oosterhoff Mediation wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Oosterhoff Mediation aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Oosterhoff Mediation is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoedprachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

10. In het geval Oosterhoff Mediation niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

## Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Oosterhoff Mediation gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Oosterhoff Mediation is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Oosterhoff Mediation het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Oosterhoff Mediation gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedprachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van Oosterhoff Mediation zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Oosterhoff Mediation heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand, origineel of middels digitale ondertekening) aan Oosterhoff Mediation te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Oosterhoff Mediation heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Oosterhoff Mediation is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met Oosterhoff Mediation wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Oosterhoff Mediation wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Oosterhoff Mediation is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Oosterhoff Mediation met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

## Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren

waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Oosterhoff Mediation van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Zowel Opdrachtgever als Oosterhoff Mediation kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Oosterhoff Mediation ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

5. In geval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Oosterhoff Mediation tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Oosterhoff Mediation is hierbij leidend.

6. Indien Opdrachtgever het mediationtraject tussentijds wil beëindigen wegens zwaarwegende redenen, komen de kosten hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever.

7. Zowel Opdrachtgever als Oosterhoff Mediation kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Oosterhoff Mediation nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. Oosterhoff Mediation zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Oosterhoff Mediation staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoering is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Oosterhoff Mediation de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleenen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Oosterhoff Mediation aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Oosterhoff Mediation heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is Oosterhoff Mediation niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Oosterhoff Mediation, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.

5. Oosterhoff Mediation is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Oosterhoff Mediation Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Oosterhoff Mediation aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang,

voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Oosterhoff Mediation of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Oosterhoff Mediation recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

8. Oosterhoff Mediation is geregistreerd bij en gecertificeerd door ADR Register binnen de hoofdscope(s) mediator, conflictcoach, negotiator.

Op alle dienstverlening van Oosterhoff Mediation binnen de hiervoor genoemde hoofdscoptes zijn de volgende ADR Register reglementen van toepassing:

a. ADR.PD.002 Gedragsregels

b. ADR.PD.003 Scope-, proces- en procedure vereisten

c. GNG.PD.007 Reglement klachten tegen of tussen certificaathouders

De hiervoor genoemde documenten worden op eerste verzoek toegezonden per email en staan gepubliceerd op de openbare website pagina:

<https://adrregister.com/nl/over-ons/downloads>.

9. Oosterhoff Mediation staat ingeschreven in het ADR Register alsmede ICR Coach Register. Geschillen omtrent de uitvoering van de Overeenkomst dienen te worden voorgelegd aan de betreffende registers. Oosterhoff Mediation is gerechtigd die werkzaamheden te weigeren c.q. niet uit te voeren die naar haar uitsluitend oordeel niet binnen de reikwijdte van de Overeenkomst vallen, zonder daarbij tekort te schieten in de nakoming van de Overeenkomst. Ook indien en voor zover mogelijk sprake kan zijn van een belangen conflict staat het Oosterhoff Mediation vrij om een en ander niet uit te voeren of te weigeren.

10. Oosterhoff Mediation is jaarlijks verplicht de eigen kennis- en vaardigheden te onderhouden op basis van het ADR en ICR Coach Register. De jaarlijkse onderhoudsverplichtingen zijn geregeld in het CPD programma (Continuïng Professional Development).

11. De dienstverlening van Oosterhoff Mediation is uitdrukkelijk niet gericht op arbeidsmediation.

## **Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Oosterhoff Mediation verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Oosterhoff Mediation niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. Oosterhoff Mediation is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Oosterhoff Mediation verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Oosterhoff Mediation voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Oosterhoff Mediation kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Oosterhoff Mediation gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Oosterhoff Mediation.

## **Artikel 8 - Adviezen**

1. Oosterhoff Mediation kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Oosterhoff Mediation de op haar rustende

zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.

2. De door Oosterhoff Mediation verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als juridisch advies. Ook indien Oosterhoff Mediation Opdrachtgever bijstaat bij onderhandelingen is dit advies nimmer juridisch advies. Indien Opdrachtgever dit advies opvat als juridisch advies dient Opdrachtgever dit eerst met een daartoe opgeleide specialist (jurist) te overleggen.

3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Oosterhoff Mediation verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Oosterhoff Mediation wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Oosterhoff Mediation gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Oosterhoff Mediation kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

5. Opdrachtgever zal Oosterhoff Mediation schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

### **Artikel 9 - Training, coaching en/of mediation**

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan Oosterhoff Mediation trainingen verzorgen voor Opdrachtgever. Indien hierna over een training wordt gesproken, wordt hier tevens coaching en/of mediation onder verstaan.

2. De training vindt plaats op locatie van Opdrachtgever of op een nader te bepalen locatie van Oosterhoff Mediation. Indien de training plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de training vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een training niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt, doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Oosterhoff Mediation is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de training.

3. De inhoud van de door Oosterhoff Mediation aangeboden training en de gedurende de training verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Oosterhoff Mediation de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De training wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).

4. Opdrachtgever zal Oosterhoff Mediation schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de training alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

5. Oosterhoff Mediation is gerechtigd de training te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. Het staat uitsluitend ter oordeel van Oosterhoff Mediation om de training te verplaatsen. Indien Opdrachtgever op de nieuwe gestelde datum niet beschikbaar is, heeft Opdrachtgever naar rato recht op restitutie van reeds betaalde gelden of kan zij op een andere datum deelnemen aan de training. Partijen zullen hierover in overleg treden. Indien er teveel aanmeldingen zijn, is Oosterhoff Mediation gerechtigd de training in meerdere sessies te laten plaatsvinden. Indien van toepassing zal voorgenoemde situatie tijdig met Opdrachtgever worden overlegd.

6. Indien de coaching en/of mediation online is, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de software en hardware waarmee zij de Dienst bijwoont.

### **Artikel 10 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Oosterhoff Mediation is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Oosterhoff Mediation, Oosterhoff Mediation een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

### **Artikel 11 - Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.

2. Oosterhoff Mediation voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Oosterhoff Mediation opgestelde urenregistratie (nacalculatie).

3. Indien overeengekomen wordt de reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten aan Opdrachtgever doorberekend.

4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Oosterhoff Mediation ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

6. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Oosterhoff Mediation gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst waarin de prijzen niet stijgen.

7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

8. Oosterhoff Mediation is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van uiterlijk 30 dagen zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Oosterhoff Mediation.

10. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 12 - Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van uiterlijk 30 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Oosterhoff Mediation zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Oosterhoff Mediation meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

### **Artikel 13 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Oosterhoff Mediation gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Oosterhoff Mediation de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Oosterhoff Mediation verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Oosterhoff Mediation tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Oosterhoff Mediation op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

### **Artikel 14 - Opschorting en ontbinding**

1. Oosterhoff Mediation heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Oosterhoff Mediation gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. Oosterhoff Mediation is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. Oosterhoff Mediation is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Oosterhoff Mediation te vergoeden voor elk financieel verlies dat Oosterhoff Mediation lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

### **Artikel 15 - Overmacht**

1. Oosterhoff Mediation is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Oosterhoff Mediation wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Oosterhoff Mediation, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Oosterhoff Mediation zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Oosterhoff Mediation of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Oosterhoff Mediation buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Oosterhoff Mediation is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

### **Artikel 16 - Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Oosterhoff Mediation alleen geacht te bestaan indien Oosterhoff Mediation dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Oosterhoff Mediation, is Oosterhoff Mediation uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Oosterhoff Mediation binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Oosterhoff Mediation deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Oosterhoff Mediation in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door Oosterhoff Mediation leidt tot aansprakelijkheid van Oosterhoff Mediation, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Oosterhoff Mediation. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. Oosterhoff Mediation sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Oosterhoff Mediation is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart Oosterhoff Mediation voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Oosterhoff Mediation geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Oosterhoff Mediation.

6. Enige door Oosterhoff Mediation opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Oosterhoff Mediation.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van Oosterhoff Mediation is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Oosterhoff Mediation opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Oosterhoff Mediation. Oosterhoff Mediation is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Oosterhoff Mediation nimmer aansprakelijk voor het handelen en de adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van het opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Oosterhoff Mediation haar eigen advies.

9. Oosterhoff Mediation staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Oosterhoff Mediation verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Oosterhoff Mediation vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Oosterhoff Mediation binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken

baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Oosterhoff Mediation.

## Artikel 17 - Geheimhouding

1. Oosterhoff Mediation en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Oosterhoff Mediation bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Oosterhoff Mediation is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Oosterhoff Mediation opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Oosterhoff Mediation steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Oosterhoff Mediation op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Oosterhoff Mediation zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Oosterhoff Mediation niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Oosterhoff Mediation aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Oosterhoff Mediation vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Oosterhoff Mediation vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Oosterhoff Mediation is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Oosterhoff Mediation en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

## Artikel 18 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Oosterhoff Mediation waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Oosterhoff Mediation en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Oosterhoff Mediation worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Oosterhoff Mediation gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.

3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Oosterhoff Mediation rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Oosterhoff Mediation. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Oosterhoff Mediation opgeleverde zaken, dient Oosterhoff Mediation expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Oosterhoff Mediation rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

## Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Oosterhoff Mediation verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Oosterhoff Mediation zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart Oosterhoff Mediation van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart Oosterhoff Mediation voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart Oosterhoff Mediation voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Oosterhoff Mediation verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

## Artikel 20 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Oosterhoff Mediation of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [remco@oosterhoffmediation.nl](mailto:remco@oosterhoffmediation.nl) met als onderwerp "Klacht".

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Oosterhoff Mediation de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. Oosterhoff Mediation zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## Artikel 21 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Oosterhoff Mediation en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Oosterhoff Mediation heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.

4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Oosterhoff Mediation en Opdrachtgever, worden beslecht door de tuchtrechter van de Alternative Dispute Resolution en/of ICR Coach Register of de bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland (locatie Utrecht) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Woerden, 20 september 2021