



# Algemene voorwaarden Sylvia Cox Mediation

## 1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan de opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer: Sylvia Cox Mediation te Amsterdam  
Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 71594892.
3. Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie, mondeling, digitaal, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van Sylvia Cox Mediation.
4. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op mediation, coaching, organisatieonderzoek en beleid, deelname in vertrouwens- of klachtencommissies of aanstelling als (extern) vertrouwenspersoon, training, onderzoek, advies en publicaties.

## 2. TOEPASSELIJKHEID

1. Afwijkingen van de algemene voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te zijn overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer niet aanvaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
3. Een overeenkomst tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgever komt tot stand door een schriftelijke of mondelinge opdracht door de Opdrachtgever en de aanvaarding daarvan door Opdrachtnemer. Een opdracht geldt als aanvaard door Opdrachtnemer, als zij niet binnen veertien dagen uitdrukkelijk het tegendeel heeft laten blijken.
4. Opdrachtnemer kan de overeenkomst direct ontbinden, indien de Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van zijn verplichtingen, dan wel indien een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever wordt ingediend of de Opdrachtgever in liquidatie komt te verkeren of zijn bedrijfsactiviteiten staakt.
5. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt van kracht veertien dagen na de datum van verzending aan de Opdrachtgever van de gewijzigde algemene voorwaarden. Indien de Opdrachtgever uiterlijk op de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden van kracht worden, schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging, zullen ten aanzien van haar de oorspronkelijke algemene voorwaarden van toepassing blijven.

## 3. HONORARIUM EN KOSTEN

1. De door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden worden op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Betaling van het honorarium is niet afhankelijk van het resultaat van de werkzaamheden tenzij anders overeengekomen. Reistijd en verblijfskosten worden apart in rekening gebracht.
2. Naast het honorarium zullen de ten behoeve van de opdrachtgever betaalde kosten, zoals reis-, verblijf-, en parkeerkosten inclusief BTW aan opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij anders afgesproken.





3. Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, honoraria of prijzen een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen.
4. Over alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen wordt indien de wet daartoe verplicht de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.
5. Afspraken kunnen tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden geannuleerd. Wanneer afspraken 24 uur of korter van tevoren worden geannuleerd, is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten van de gereserveerde tijd plus eventuele voorbereidingshandelingen of reistijd in rekening te brengen.

#### 4. BETALING

1. Betaling door Opdrachtgever van de aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen dient, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op enige aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde op de rekening van Opdrachtnemer.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle door Opdrachtnemer gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten. De vergoeding van de gemaakte kosten beperkt zich niet tot de eventueel door de rechter vastgestelde kostenveroordeling.
4. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag en de verschuldigde rente(n) en kosten.
5. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, dan wel indien Opdrachtgever nalaat een declaratie binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn te voldoen, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
6. Indien niet de volledige betaling van de verstuurde voorschotnota is ontvangen, is Opdrachtnemer gerechtigd de mediation en alle werkzaamheden van de mediator op te schorten, in welk geval de verplichting tot betaling echter onverminderd van kracht blijft.

#### 5. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARINGEN

1. Behoudens in geval van opzet of grove schuld, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor enige schade die de Opdrachtgever of enige derde mocht lijden ten gevolge van enig handelen of nalaten van Opdrachtnemer of van haar ondergeschikten of van door haar ingeschakelde derden.
2. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, uit welchen hoofde dan ook, meer bedragen dan het bedrag dat de Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst aan Opdrachtnemer verschuldigd is, waarbij in geval van een periodieke betalingsverplichting dit bedrag niet meer zal bedragen dan de





- vergoeding over ten hoogste één maand. Aansprakelijkheid voor iedere vorm van gevolgschade, waaronder gedeerde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. In het geval dat Opdrachtnemer door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is om een overeenkomst uit te voeren, kan Opdrachtnemer naar haar keuze de uitvoering opschorten voor de duur van de verhindering of de overeenkomst ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Onder overmacht wordt onder meer ook begrepen een al dan niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
  4. De Opdrachtgever dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de overeenkomst opeisbaar werd c.q. de schade veroorzakende gebeurtenis plaatsvond.
  5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het gebruik van (elektronische) middelen van communicatie (bijvoorbeeld voor schade door vertraging, niet aflevering, openbaarmaking, onderschepping en/of manipulatie van elektronische berichten door derden of ontstane schade door gebruikte hard- en/of software of overbrenging van virussen en dergelijke).
  6. De Opdrachtgever is volledig aansprakelijk jegens Opdrachtnemer voor de schade die Opdrachtnemer of door haar ingeschakelde derden mocht lijden wegens het niet naleven door de Opdrachtgever of haar werknemers van de bepalingen van deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst.
  7. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle rechtsvorderingen van derden die verband houden met een schending door de Opdrachtgever of derden die onder haar verantwoordelijkheid vallen, zoals werknemers, van haar verplichtingen uit de algemene voorwaarden en/of de overeenkomst. Voorts vrijwaart de Opdrachtgever Opdrachtnemer en alle voor haar werkzame personen voor alle aanspraken en vorderingen van derden wegens een (al dan niet vermeende) inbreuk op rechten van derden of wegens strijd met enig wettelijk voorschrift of andere relevante regelgeving. Opdrachtnemer zal in dat geval door de Opdrachtgever volledig schadeloos worden gesteld voor alle kosten, schaden en interesten die voor Opdrachtnemer en de voor haar werkzame personen mochten ontstaan, met inbegrip van de volledige juridische fkosten.
  8. Indien zich bij de uitvoering van de opdracht een gebeurtenis – waaronder ook een nalaten begrepen wordt – voordoet die tot aansprakelijkheid van Opdrachtnemer leidt of kan leiden, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag waarop de door Opdrachtnemer afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Indien de toepasselijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het aan Opdrachtnemer in de desbetreffende zaak in het desbetreffende kalenderjaar betaalde netto honorarium met een maximum van € 10.000,00 verminderd met de door Opdrachtnemer namens opdrachtgever aan derden betaalde kosten. Bij opzet of bewuste roekeloosheid geldt die beperking niet. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade en/of vervolgschade is uitgesloten.
  9. Alle opdrachten worden geacht uitsluitend te zijn verstrekt aan, en aanvaard door Opdrachtnemer. De werking van artikel 7:409 BW wordt uitgesloten.





10. In afwijking van artikel 7:404 BW staat het Opdrachtnemer steeds vrij te bepalen door welke personen de werkzaamheden, nodig voor de uitvoering van de opdracht, zullen worden uitgevoerd.

## 6. INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Het uitvoeren van de opdracht door Opdrachtnemer houdt niet in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die bij Opdrachtnemer rusten. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de opdracht behoren toe aan Opdrachtnemer.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om de producten waarin intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer zijn vervat, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten met betrekking tot het gebruik waarvan Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de in het tweede lid genoemde producten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer aan derden ter hand te stellen.

## 7. MFN VOORSCHRIFTEN

1. Alle mediations die door Opdrachtnemer worden gefaciliteerd, worden gevoerd in overeenstemming met het reglement van de Mediators federatie kwaliteitsregister Nederland (MfN).
2. In geval van een eventuele aanpassing van het MfN reglement behoudt Opdrachtnemer 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.
3. 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.
4. Het met de opdracht gevormde dossier zal gedurende 7 (zeven) jaar worden bewaard, waarna het zal worden vernietigd.

## 8. WEIGERING EN ANNULERING

1. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om een verzoek tot mediation zonder opgaaf van redenen te weigeren. Voorts kan Opdrachtnemer zich te allen tijde, zonder opgaaf van redenen, terugtrekken uit een lopende mediation procedure, zonder daartoe tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Opdrachtnemer zal in een dergelijk geval steeds zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van alle betrokkenen.

## 9. GEEN GETUIGENVERKLARING EN VERSCHONINGSRECHT

1. Alle bij een mediation betrokken partijen doen afstand van het recht om Opdrachtnemer en de voor haar werkzame personen als getuige te laten horen in het kader van een (eventuele) gerechtelijke procedure.
2. Anderzijds kan Opdrachtnemer 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.





## 10. ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

1. Tijdens de uitvoering van de opdracht kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/ apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld.
3. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.
4. De data-uittreksels uit de computersystemen van verzender leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.

## 11. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

1. Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.
3. Het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van Opdrachtgever om een geschil voor te leggen bij de Raad voor Geschillen en/of de procesgang van klachtrecht te volgen.

## 12. REPARATIECLAUSULE NIETIGHEDEN

1. Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de onderliggende opdracht/ overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit ten gevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende opdracht/overeenkomst.
2. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of de onderliggende opdracht/ overeenkomst niet geldig mocht zijn om een reden als bedoeld in het vorige lid, maar wel geldig zou zijn indien deze een beperktere omvang of strekking zou hebben, dan zal deze bepaling -vooreerst- automatisch gelden met de meest verstrekkende of omvangrijkste beperktere omvang of strekking waarmee of waarin zij wel geldig is.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 kunnen partijen desgewenst in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij zal zoveel mogelijk aangesloten worden bij het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen.

