

ALGEMENE VOORWAARDEN Samen Vertrouwen

Artikel 1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen en betekenissen gebruikt. Dit tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt.

- Samen Vertrouwen: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Trinity4y mede handelend onder de naam Samen Vertrouwen en handelend onder De Werkmediator, gevestigd aan de Wechelerveld 53 te Nieuw-Vennep, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 28.08.55.71.
- Klant: de wederpartij in opdracht van wie Samen Vertrouwen werkzaamheden verricht danwel met wie Samen Vertrouwen een overeenkomst aangaat;
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen Samen Vertrouwen en de klant.

Artikel 2. Algemeen

2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere offerte, opdracht, adviezen van Samen Vertrouwen, en voor iedere overeenkomst tussen klant, organisatie en particuliere opdrachtgever in de breedste zin des woord. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke rechtsbetrekking die voortvloeit uit of verband houdt met het gebruik van de website van Samen Vertrouwen Deze algemene voorwaarden betreffen alle overeenkomsten tussen Samen Vertrouwen en de klant en voor alle werkzaamheden die Samen Vertrouwen uitvoert.

2.2. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Samen Vertrouwen voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.

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

2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Samen Vertrouwen vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen. In geval van geschil tussen deze algemene voorwaarden en een bepaling of clause uit de overeenkomst tussen Samen Vertrouwen en de klant, prevaleert de bepaling of clause van die overeenkomst.'

2.6. Indien Samen Vertrouwen niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Samen Vertrouwen het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet

soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen. Samen Vertrouwen heeft het recht om deze algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe en lopende overeenkomsten. Bij lopende overeenkomsten zal de klant op de hoogte worden gesteld van de wijziging.

Artikel 3. Aanbiedingen

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.
- 3.2. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties, e-mails en offertes van Samen Vertrouwen binden Samen Vertrouwen niet.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanbod van Samen Vertrouwen schriftelijk heeft aanvaard.
- 4.2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan alle partijen ter beschikking gesteld en worden met de offerte meegestuurd.
- 4.3. Samen Vertrouwen heeft het recht zonder opgave van redenen een opdracht niet te accepteren of een opdracht tussentijds per direct te beëindigen, zonder dat een dergelijke weigering of beëindiging de klant het recht geeft op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1. Samen Vertrouwen zal zich inspannen om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze uit te voeren in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. De verbintenis betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 5.2. Samen Vertrouwen zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.
- 5.3. Omtrent bewaring en gebruik, bewerking en verwerking van gegevens die aan Samen Vertrouwen door of vanwege de klant zijn toevertrouwd, wendt Samen Vertrouwen dezelfde zorg aan die zij dienaangaande omtrent haar eigen zaken aanwendt.
- 5.4. Samen Vertrouwen heeft het recht de overeenkomst (deels) door een derde te laten uitvoeren. Samen Vertrouwen zal de klant zo spoedig mogelijk hierover inlichten.

Artikel 6. Verplichtingen van de klant

- 6.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Samen Vertrouwen aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Alle extra

kosten die Samen Vertrouwen moet maken omdat de benodigde gegevens niet tijdig en/of niet volledig worden aangeleverd, kunnen voor rekening van de klant komen.

6.2. De klant onthoudt zich van gedragingen welke het Samen Vertrouwen onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.

6.3. De klant vrijwaart Samen Vertrouwen voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

6.4. De klant zal Samen Vertrouwen en de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij Samen Vertrouwen niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure wanneer er sprake is van de dienst mediation.

6.5. De klant is gehouden Samen Vertrouwen onverwijld te informeren m.b.t. feiten en omstandigheden die i.v.m. de uitvoering van de overeenkomst belangrijk kunnen zijn.

Artikel 7. Prijzen en tarieven

7.1. Vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw.

7.2. Samen Vertrouwen heeft het recht haar prijzen of tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De klant wordt 30 dagen voor de inwerkingtreding van de nieuwe prijzen of tarieven via de e-mail of app op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijziging, dan heeft de klant de mogelijkheid de overeenkomst tegen de dag waarop de nieuwe prijzen of tarieven in werking treden te ontbinden. De ontbinding wordt schriftelijk of via de e-mail of app uitgevoerd binnen 14 dagen nadat de klant op de hoogte is gesteld van de wijziging.

Artikel 8. Wijziging factuuradres of verhuizing

8.1. Indien de klant verhuist dan wel het factuuradres van de klant wijzigt, dan deelt de klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail of app aan Samen Vertrouwen medegedeeld.

Artikel 9. Afzeggen van een afspraak

9.1. De klant zegt een met Samen Vertrouwen overeengekomen afspraak minimaal 24 uur voor het tijdstip van de afspraak af. De klant zegt een afspraak telefonisch, per mail of app af. Wordt een afspraak door de klant minder dan 24 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt in principe het uurtarief van Samen Vertrouwen maal het aantal uren die voor de afspraak gereserveerd zijn aan de klant in rekening gebracht.

Artikel 10. Wijzigen van de overeenkomst

10.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

10.2. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Samen Vertrouwen de klant hierover, indien mogelijk, van tevoren inlichten.

Artikel 11. Betaling

11.1. De klant betaalt de van Samen Vertrouwen ontvangen facturen binnen 14 dagen na de factuurdatum.

11.2. Indien betaling in termijnen geschiedt, dan betaalt de klant uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum. Indien de klant niet overeenkomstig het overeengekomen betaalschema betaalt, dan is de klant in verzuim en is het totaal verschuldigde bedrag direct opeisbaar.

11.3. Samen Vertrouwen kan van de klant een aanbetaling verlangen. Indien de klant de aanbetaling of een tussentijdse declaratie niet tijdig betaalt, dan heeft Samen Vertrouwen het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. Samen Vertrouwen is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de klant lijdt door de opschorting. In geval van opschorting blijft de verplichting tot betaling van kracht.

11.4. Indien de klant in gebreke blijft in de betaling binnen de betalingstermijn, dan is de klant vanaf de datum dat de vordering opeisbaar is de wettelijke handelsrente, conform artikel 6:119a BW, verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de klant in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de klant. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-.

11.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Samen Vertrouwen op de klant onmiddellijk opeisbaar.

11.6. Iedere betaling door de klant strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en vervolgens 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. Samen Vertrouwen kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de klant alle aan Samen Vertrouwen verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 12. Klachten

12.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden worden door de klant direct aan Samen Vertrouwen en i.i.g. binnen 8 dagen na de dag dat de klacht is ontstaan kenbaar gemaakt. Klachten die te laat worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

12.2. Het in behandeling nemen van een klacht impliceert niet dat Samen Vertrouwen erkent dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn.

12.3. Na het indienen van de klacht geeft de klant Samen Vertrouwen de gelegenheid de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

12.4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, kan Samen Vertrouwen slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

12.5 De klant kan voor mediation overeenkomsten een klacht voorleggen bij het ADR register (Appropriate Dispute Resolution). Voor vertrouwenspersoon overeenkomsten kan een klacht belegd worden bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen.

Artikel 13. Ontbinding

13.1. Samen Vertrouwen is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

13.2. Samen Vertrouwen is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd 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. 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 de klant, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Samen Vertrouwen vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting van zijn kant tot betaling van enige schadevergoeding.

Artikel 14. Aansprakelijkheid en verjaring

14.1. Samen Vertrouwen kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van i) een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en dus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven,

ii) enige daad of nalatigheid van de klant, diens medewerkers, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.

14.2. Samen Vertrouwen is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Samen Vertrouwen is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

14.3. Samen Vertrouwen is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

14.4. Samen Vertrouwen is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie.

14.5. Indien Samen Vertrouwen aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Samen Vertrouwen beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Samen Vertrouwen gedane uitkering, vermeerderd met het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van Samen Vertrouwen komt. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Samen Vertrouwen beperkt tot het factuurbedrag althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking met een maximum van 100.000. Heeft de aansprakelijkheid betrekking op een duurovereenkomst, dan is aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in één maand aan de klant is gefactureerd dat in de voorafgaande 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 Samen Vertrouwen of haar ondergeschikten.

14.7. Alle rechtsvorderingen stelt de klant binnen 1 jaar in als de klant niet tevreden is over de werkzaamheden dan wel het handelen van Samen Vertrouwen. Handelt de klant niet tijdig, dan verjaart de rechtsvordering.

14.8. Indien de klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en/of uit deze algemene voorwaarden niet of niet volledig nakomt of indien de klant onrechtmatig jegens Samen Vertrouwen handelt, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die Samen Vertrouwen daardoor lijdt.

Artikel 15. Overmacht

15.1. Samen Vertrouwen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij 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 haar rekening komt.

15.2. Onder overmacht wordt o.a. verstaan: staking, diefstal, overheidsmaatregelen, brand, computerdefecten, stroomstoring, internetstoring, weersinvloeden, verlies van gegevens, oorlog, waterschade, ziekte en persoonlijke omstandigheden met inbegrip van familieomstandigheden van de natuurlijke persoon die namens Samen Vertrouwen de overeenkomst uitvoert, tekortkomingen in de nakoming van door Samen Vertrouwen ingeschakelde derden.

15.3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

15.4. Voor zover Samen Vertrouwen ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Samen Vertrouwen gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te

komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1. Beide partijen zijn 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 verstrekt is.

16.2. Samen Vertrouwen verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.

16.3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, Samen Vertrouwen gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Samen Vertrouwen zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Samen Vertrouwen niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

16.4 Als mediator en vertrouwenspersoon is Samen vertrouwen verwerkingsverantwoordelijke van de persoonsgegevens zie de privacyverklaring. Door ondertekening van de overeenkomst gaat de opdrachtgever akkoord met het delen van de persoonsgegevens aan Samen Vertrouwen.

Artikel 17. Intellectuele eigendom

17.1. De klant vrijwaart Samen Vertrouwen voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de klant verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

17.2. Tenzij Samen Vertrouwen en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft Samen Vertrouwen volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op materialen die Samen Vertrouwen aan de klant ter beschikking heeft gesteld.

17.3. Samen Vertrouwen verleent aan de klant het recht om ter beschikking gestelde materialen uitsluitend te gebruiken voor het 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.

17.4. Eventuele naamsvermeldingen, logo's, e.d. op ter beschikking gestelde materialen mogen door de klant niet aangepast of verwijderd worden.

Artikel 18. Overdracht c.q. waarneming

18.1. Samen Vertrouwen heeft het recht haar rechten en plichten jegens de klant over te dragen aan een derde. De klant wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Artikel 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1. Op elke overeenkomst tussen Samen Vertrouwen en de klant is Nederlands recht van toepassing.

19.2. In geval van een geschil tussen partijen zullen zij dat geschil in eerste instantie in goed onderling overleg trachten op te lossen. Lukt dat niet, kan in tweede instantie op eenstemmig verzoek een mediator worden aangezocht. (Een der) partijen kunnen (kan) er in dat geval ook voor kiezen het geschil aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Samen Vertrouwen voor te leggen.



Samen Vertrouwen