

Algemene Voorwaarden

SOLUTIONQUEST Mediation

Algemeen

1. SOLUTIONQUEST Mediation is een eenmanszaak, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81359659, met Btw-nummer NL003556632B94, gevestigd te Den Haag. De activiteiten bestaan uit mediations in de zin van conflictbemiddeling en conflictcoaching als respectievelijk neutrale en onafhankelijk mediator of coach.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten die aan SOLUTIONQUEST Mediation worden verstrekt. De opdrachten worden, met uitsluiting van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW, uitsluitend door SOLUTIONQUEST Mediation als opdrachtnemer aanvaard en uitgevoerd. De toepasselijkheid van andere algemene en/of inkoopvoorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Werkwijze

3. Op aanvraag ontvangt de potentiële klant een offerte, met de ingeschatte begeleidingstijd en het daarvoor geldende tarief. De ingeschatte begeleidingstijd is indicatief, er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze inschatting.
4. Mediation in de zin van conflictbemiddeling en conflictcoaching is gericht op het begeleiden van het proces naar een werkbare situatie, derhalve heeft SOLUTIONQUEST Mediation geen resultaatverplichting.
5. Voor mediation in de zin van conflictbemiddeling sluit SOLUTIONQUEST Mediation een mediationovereenkomst met alle deelnemende partijen, de opdrachtgevers.
6. Voor mediation in de zin van conflictcoaching sluit SOLUTIONQUEST Mediation een coachingsovereenkomst met de persoon die om deze begeleiding vraagt.
7. De offerte is tot een maand na dagtekening geldig.
8. Bij de offerte ontvangt de potentiële klant deze algemene voorwaarden, de mediationovereenkomst c.q. de coachingsovereenkomst en de beschrijving van de werkwijze bij conflictbemiddeling respectievelijk conflictcoaching.
9. Met het ondertekenen van de mediationovereenkomst of de coachingsovereenkomst komt de opdracht tot stand en accepteert de klant de algemene voorwaarden.

Tarieven en betaling

10. De vermelde tarieven zijn exclusief btw.
11. SOLUTIONQUEST Mediation heeft het recht haar tarieven aan te passen. De klant wordt 30 dagen voor de inwerkingtreding van de nieuwe tarieven schriftelijk of via de e-mail op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Indien de klant niet akkoord gaat met de wijziging, dan heeft deze de mogelijkheid de overeenkomst tegen

de dag waarop de nieuwe tarieven in werking treden te ontbinden. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden binnen 14 dagen nadat de klant op de hoogte is gesteld van de wijziging.

12. Ingeplande mediationgesprekken, zowel voor conflictbemiddeling als conflictcoaching, of andere gerelateerde bijeenkomsten onder begeleiding van SOLUTIONQUEST Mediation die korter dan 48 uur van tevoren worden geannuleerd, worden in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
13. De klant dient de van SOLUTIONQUEST Mediation ontvangen facturen binnen 2 weken na de factuurdatum te betalen. Betaling geschiedt zonder korting of verrekening.
14. Indien de 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 per direct opeisbaar.
15. SOLUTIONQUEST Mediation kan van de klant een aanbetaling verlangen. Indien de klant de aanbetaling of een tussentijdse declaratie niet tijdig betaalt, dan heeft SOLUTIONQUEST Mediation het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het volledige openstaande bedrag voldaan is. SOLUTIONQUEST Mediation 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.
16. Indien de klant in gebreke blijft bij 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.
17. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van SOLUTIONQUEST Mediation op de klant onmiddellijk opeisbaar.
18. SOLUTIONQUEST Mediation 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 SOLUTIONQUEST Mediation verschuldigde bedragen betaald heeft.

Klachten

19. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant direct aan SOLUTIONQUEST Mediation en in ieder geval binnen 8 dagen na dag waarop de klacht is ontstaan kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SOLUTIONQUEST Mediation in staat is adequaat te reageren. Klachten die te laat worden ingediend worden niet in behandeling genomen.
20. Het in behandeling nemen van een klacht impliceert niet dat SOLUTIONQUEST Mediation erkent dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn.

21. Na het indienen van de klacht dient de klant SOLUTIONQUEST Mediation de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

Aansprakelijkheid

22. Indien een der partijen besluit dat mediation in de zin van conflictbemiddeling c.q. conflictcoaching niet meer mogelijk of zinvol is, is SOLUTIONQUEST Mediation niet aansprakelijk
23. SOLUTIONQUEST Mediation kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
 - a. Een gebeurtenis die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven; enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.
 - b. Door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, waar SOLUTIONQUEST Mediation van is uitgegaan.
 - c. Verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
 - d. Indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
24. Iedere aansprakelijkheid van SOLUTIONQUEST Mediation is gelimiteerd tot de ontvangen bedragen voor de betreffende opdracht, uit welke hoofde of ter zake waarvan dan ook, is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering door de verzekeraar wordt uitbetaald. Desgevraagd zal SOLUTIONQUEST Mediation inlichtingen verstrekken over de dekking onder de door haar gesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval SOLUTIONQUEST Mediation aansprakelijk is voor fouten van de door haar ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door haar bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.

Geheimhouding en persoonsgegevens

25. SOLUTIONQUEST Mediation verplicht zich de aan haar toevertrouwde informatie uit een opdracht strikt vertrouwelijk te behandelen en de informatie niet aan derden te verstrekken, tenzij met nadrukkelijke toestemming van de klant, hiermee doelend op de eigenaar van de informatie.
26. Alle betrokken 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 niet 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.

27. De klant vrijwaart SOLUTIONQUEST Mediation 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.
28. Tenzij SOLUTIONQUEST Mediation en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft SOLUTIONQUEST Mediation volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op materialen die SOLUTIONQUEST Mediation aan de klant ter beschikking heeft gesteld.
29. SOLUTIONQUEST Mediation verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie Bijlage 1.
30. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, SOLUTIONQUEST Mediation gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en SOLUTIONQUEST Mediation zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is SOLUTIONQUEST Mediation niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.
31. Alle met de opdrachten gevormde dossiers zullen door SOLUTIONQUEST Mediation gedurende vijf jaar worden bewaard, waarna deze dossiers worden vernietigd conform de procedure '*Bewaren persoonsgegevens en dossiers*', bijlage 1.

Geschillen

32. Op de met SOLUTIONQUEST Mediation overeengekomen opdracht en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen, is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit de contractuele relatie met SOLUTIONQUEST Mediation kunnen ter beslechting uitsluitend aan de Nederlandse rechter worden voorgelegd, pas nadat het geschil is geprobeerd op te lossen in onderling overleg of met behulp van een onafhankelijke MfN-registermediator.

Bijlage 1: Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers.

Procedure Bewaren Persoonsgegevens en Dossiers

- a. SOLUTIONQUEST Mediation krijgt ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden persoonsgegevens, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tot haar beschikking.
- b. De informatie komt via e-mail en schriftelijk tot haar.
- c. De informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet ter beschikking van derden gesteld, anders dan met toestemming van de eigenaar van de informatie of op basis van een wettelijke verplichting.
- d. Na beëindiging van de mediation wordt betreffende informatie uiterlijk 2 weken na de beëindigingsmelding vernietigd.
- e. De uitzondering op d. geldt voor de beëindigingsmelding, de mediationovereenkomst, de vaststellingsovereenkomst en de eindovereenkomst die als resultaat uit de mediation voortkomen. Betreffende documenten worden tot maximaal 5 jaar bewaard. Na de maximale termijn worden deze documenten onmiddellijk vernietigd.
- f. De documenten genoemd onder e. worden digitaal versleuteld of fysiek in een kluis bewaard.