

## **Algemene Voorwaarden Turn Over Conflict Management – Handelend onder de namen; Turn Over (Mediation & Coaching) en Strikt Vertrouwelijk**

### **1. Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn, tenzij anders is overeengekomen, van toepassing op alle offertes, werkzaamheden en overeenkomsten van of met Turn Over Conflict Management en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

### **2. Bedrijfsomschrijving**

Turn Over Conflict Management is een bureau voor Mediation, coaching/counseling, vertrouwenspersoon en klachtbemiddeling.

### **3. Definities**

- a. Opdrachtnemer: Turn Over Conflict management, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.
- b. Opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer, te weten de cliënt(en) zelf en/of zijn werkgever.
- c. Client: de persoon met wie de opdrachtnemer aan tafel zit m.b.t. de in art. 2 omschreven werkzaamheden.
- d. Overeenkomst: een mondeling afspraak dan wel schriftelijk contract tussen opdrachtgever/cliënt en opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening.

### **4. Uitvoering van de overeenkomst**

- a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever/cliënt; geen resultaatverplichting.
- c. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de opdrachtgever/cliënt geschieden.
- d. De opdrachtgever/cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever/cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen 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 gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever/cliënt in rekening te brengen.
- e. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever/cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

## 5. Prijzen en offertes

- a. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen.
- b. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- c. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
- d. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door opdrachtgever/cliënt voor akkoord getekende of per email bevestigde offerte of contract door opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd.
- e. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan opdrachtgever/cliënt in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij opdrachtnemer gebruikelijke tarifiering.

## 6. Betalingsvoorwaarden

- a. Opdrachtnemer declareert middels voorschotdeclaraties. Elke maand ontvangt cliënt een overzicht van de in de voorafgaande maand verrichte werkzaamheden en het saldo van het voorschot. Indien het voorschot niet meer toereikend is ontvangt cliënt dan een aanvullende voorschotdeclaratie, waarvoor geldt, dat na ontvangst ervan de werkzaamheden worden voortgezet, tenzij anders overeengekomen.
- b. Bij gebreke van betaling van het (aanvullende) voorschot, verschotten of de door de Raad voor Rechtsbijstand vastgestelde eigen bijdrage behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de werkzaamheden op te schorten, totdat de algehele betaling heeft plaatsgevonden en/of te beëindigen indien na sommatie geen betaling volgt, zonder aansprakelijkheid te erkennen voor de schade die daaruit mocht voortvloeien.
- c. Facturen dienen, tenzij vooraf anders is overeengekomen, uiterlijk 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- d. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever/cliënt van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien opdrachtnemer zijn vordering op opdrachtgever/cliënt ter incasso uit handen geeft, is opdrachtgever/cliënt alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.
- e. Opdrachtgever/cliënt dient eventuele bezwaren tegen de factuur van opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan opdrachtgever/cliënt geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag.

## 7. Duur en beëindiging

- a. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- b. Wanneer de duur van de overeenkomst vooraf wordt vastgesteld, geschiedt dit in de offerte en na aanvaarding hiervan door opdrachtgever/cliënt. Vroegtijdige beëindiging kan alleen indien partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen.
- c. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

d. Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, of het tijdstip van voltooiing beïnvloedt, zal opdrachtnemer opdrachtgever/cliënt zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

e. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever/cliënt niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

f. In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

### **8. Tekortkomingen – Afspraken Verzetten – minimale tijdsduur**

a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

b. Behoudens de in art. 8.a genoemde situaties wordt bij afzeggingen door opdrachtgever/cliënt binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek, 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever/cliënt. Van 72 uur tot 24 uur voor aanvang van het gesprek, wordt 50% van de gesprekskosten in rekening gebracht.

c. Voor een afspraak die korter dan 1 uur heeft geduurd wordt het minimum van 1 uurtarief in rekening gebracht. Vervolgens wordt er per 15 minuten naar boven afgerond in rekening gebracht.

### **9. Overmacht**

a. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

b. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer is gestart met uitvoering van de overeenkomst.

c. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

d. Indien opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever/cliënt gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## **10. Vertrouwelijke informatie - geheimhouding**

a. 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.

Alle conversaties worden behandeld volgens de hoogste confidentiële normen.

Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever/cliënt.

b. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever/cliënt als voor de samenleving of bepaalde personen, behoudt opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen. Als persoon, vallend onder de Nederlandse wet, is het de plicht van de opdrachtnemer om activiteiten, welke in strijd zijn met de wet aan de hiervoor bedoelde autoriteiten te melden. Derhalve zal de opdrachtnemer niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de wettelijke autoriteiten meldt.

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

d. Op alle communicatiemiddelen, zoals email, post, fax, voicemail en andere middelen is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Tenzij er vooraf afwijkende afspraken zijn gemaakt, zijn alleen de opdrachtnemer en de opdrachtgever/cliënt degenen die de communicatie via deze mediums te zien krijgen. Partijen dienen er van op de hoogte te zijn dat een aantal mediums door derden worden beheerd, derhalve kunnen deze niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.

e. In die gevallen waarbij de opdrachtgever niet de cliënt is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen opdrachtnemer en cliënt ook richting opdrachtgever.

## **11. Aansprakelijkheid**

a. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever/cliënt heeft genomen, al dan niet in overleg met de opdrachtnemer.

b. Opdrachtgever/cliënt is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die opdrachtgever/cliënt en opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.

c. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens de opdrachtgever/cliënt, ongeacht uit welke hoofde, voortvloeiende uit- of verband houdend met de uitvoering van enige opdracht of overeenkomst, zal steeds zijn beperkt tot het bedrag van de daarvoor aangeboden of overeengekomen prijs.

- d. De opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor de door cliënt genomen besluiten op specialistische vraagstukken zoals op Juridisch/Fiscaal/Notarieel gebied. De opdrachtnemer beschikt over een brede algemene kennis en heeft geen specialistische kennis.
- e. Partijen stemmen ermee in en komen overeen ten behoeve van de betrokkenen dat de totale aansprakelijkheid van de Betrokkenen gezamenlijk in verband met de Mediation en hun handelen er/of nalaten in verband daarmee in zijn geheel zal zijn beperkt tot EUR 250.000. Deze aansprakelijkheid is voorts beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van Turn Over Conflict Management te zake zal uitkeren, vermeerderd met het eigen risico.
- f. De voorgaande bepaling van dit artikel treedt bij een mediation in de plaats van de aansprakelijkheidsbeperking die is opgenomen in Artikel 11, eerste zin van het Reglement MfN.

## **12. Klachten en geschillen**

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever/cliënt binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.  
Na 14 dagen wordt de opdrachtgever geacht de verrichte werkzaamheden te hebben goedgekeurd en kan de opdrachtgever zich nimmer beroepen op het niet nakomen van de overeenkomst door de opdrachtnemer.
- b. Eventuele geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst zullen partijen in goed gezamenlijk overleg trachten op te lossen.
- c. Lukt het niet om gezamenlijk tot een oplossing te komen, die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van Mediation door een geregistreerd MfN Mediator.
- d. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig deze regeling, is de rechter in de woonplaats van opdrachtnemer bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

## **13. Eigendomsbehoud**

- a. Alle door opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen rapportageformats, testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen enz., blijven (intellectueel) eigendom van opdrachtnemer, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever/cliënt en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- b. De opdrachtgever/cliënt is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever/cliënt verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

d. De opdrachtgever/cliënt verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door opdrachtgever/cliënt zal opdrachtnemer deze verhalen op opdrachtgever/cliënt.

#### **14. Van toepassing zijn de voorwaarden**

- a. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.
- b. Opdrachtnemer is aangesloten bij diverse beroepsregisters (zoals MFN, ADR, LVV), welke voor de opdrachtnemer verplichte algemene voorwaarden hanteren. Beide voorwaarden zijn in dat geval van toepassing op deze opdracht en daar waar het een overlapping betreft in beide algemene voorwaarden gelden die van het betreffende register.

#### **15. Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn geldig vanaf 01-01-2020