

## Algemene voorwaarden Hartjes Mediation

### Artikel 1: Gebruiker en toepassing

Hartjes Mediation is een naar Nederlands recht opgerichte eenmanszaak. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op opdrachten die worden verleend aan Hartjes Mediation, daaronder begrepen iedere vervolgo opdracht, gewijzigde of aanvullende opdracht en ook op de rechtsbetrekkingen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, waaronder in ieder geval de situatie dat een opdracht ten onrechte geweigerd mocht zijn en daaruit aansprakelijkheid voortvloeit.

Deze algemene voorwaarden gelden ten behoeve van alle aan Hartjes Mediation verbonden personen en alle derden die bij de uitvoering van enige opdracht door Hartjes Mediation worden ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk zijn of kunnen zijn. Al hetgeen in deze algemene voorwaarden ten behoeve van Hartjes Mediation is bedongen, geldt als een jegens hen onherroepelijk en om niet gemaakt derdenbeding in de zin van artikel 6:253 lid 4 BW.

Hartjes Mediation voert mediation-opdrachten uit op basis van een mediationovereenkomst, waarin alle afspraken rondom de mediation worden vastgelegd. Deze algemene voorwaarden zijn op een dergelijke overeenkomst derhalve niet van toepassing in verband met het karakter van mediation.

### Artikel 2: Opdracht, opdrachtgever en derden

Opdrachten worden uitsluitend geacht te zijn aanvaard door de eenmanszaak Hartjes Mediation. Daarbij kan de eenmanszaak slechts worden vertegenwoordigd door haar eigenaar. Bij aanvaarding van een opdracht door de eigenaar ontstaat een verbintenis tussen de opdrachtgever en de eenmanszaak. Dit geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling van de opdrachtgever is dat de opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd.

De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten. Zij die voor of ten behoeve van de eenmanszaak, al dan niet in dienstbetrekking, werkzaam zijn, zijn niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk. De opdracht eindigt niet door hun dood, ook niet indien de opdracht is verleend met het oog op een bepaalde persoon.

Tenzij anders is overeengekomen wordt de opdracht aanvaard door het toezenden van een schriftelijke opdrachtbevestiging, hetgeen ook digitaal mag worden gedaan. De inhoud van de opdrachtbevestiging bepaalt bij uitsluiting de aard en omvang van de opdracht. De opdrachtgever is de partij die in de opdrachtbevestiging als zodanig is aangewezen. De opdracht wordt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever uitgevoerd. Anderen kunnen aan de opdracht en de wijze waarop daar al dan niet uitvoering is gegeven, geen rechten ontleen. Dit geldt ook voor de situatie waarin een opdracht ten onrechte mocht zijn geweigerd.

In het geval een opdracht wordt gegeven door meerdere opdrachtgevers zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen die uit die opdracht voortvloeien en/of daarmee verband houden. Indien en voor zover de opdrachtgever de inhoud van de door Hartjes Mediation verrichte werkzaamheden aan derden verstrekt, is de opdrachtgever jegens Hartjes Mediation gehouden die derden erop te wijzen dat de werkzaamheden zijn verricht onder toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden. Indien derden op enigerlei wijze gebruik maken van de inhoud van de werkzaamheden, zijn die derden aan de inhoud van deze algemene voorwaarden gebonden.

De opdrachtgever vrijwaart Hartjes Mediation en alle aan Hartjes Mediation verbonden personen voor de gevolgen van aanspraken van derden die voortvloeien uit of in verband staan met de uitvoering van een opdracht, waaronder begrepen mogelijke kosten van juridische bijstand, tenzij de aanspraak een gevolg is van een door Hartjes Mediation gemaakte beroepsfout.

### Artikel 3: Intellectueel eigendom

Tenzij anders is overeengekomen, hetgeen door de opdrachtgever moet worden aangetoond, is het de opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van de werkzaamheden, waaronder in ieder geval begrepen adviezen, contracten en andere voortbrengselen van de geest, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren, dan wel te verspreiden, in welke vorm dan ook.

### Artikel 4: Inschakeling derden

Hartjes Mediation is gerechtigd namens en voor rekening van de opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. De keuze van deze derden zal, waar mogelijk en in redelijkheid aangewezen, plaatsvinden in overleg met de opdrachtgever. Bij het inschakelen van derden zal Hartjes Mediation zorgvuldigheid in acht nemen. Hartjes Mediation is echter niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden. Aan Hartjes Mediation verstrekte opdrachten houden tevens de bevoegdheid in een door een derde bedongen aansprakelijkheidsbeperking mede namens de opdrachtgever te aanvaarden.

### Artikel 5: Elektronische communicatie en opslag

De opdrachtgever stemt ermee in dat Hartjes Mediation bij communicatie gebruikt maakt van al dan niet door derden aangeboden digitale communicatiemiddelen en diensten voor opslag van gegevens. Hartjes Mediation is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van dergelijke diensten.

Hartjes Mediation is niet aansprakelijk voor het niet veilig zijn van elektronische communicatie en is ook niet aansprakelijk voor het onderscheppen, manipuleren, infecteren, vertragen of verkeerd (door)sturen van elektronische communicatie, waaronder door virussen en spamfilters.

Indien de opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt de toepasselijkheid van de artikelen 6:227b lid 1 BW en 6:227c BW uitgesloten. Die artikelen hebben betrekking op het verstrekken van informatie en e-commerce transacties en de wijze waarop e-commerce transacties worden gesloten.

## Artikel 6: Honorarium en kosten

Hartjes Mediation brengt een honorarium in rekening te vermeerderen met btw en verschotten. Onder verschotten wordt verstaan: een vergoeding van te specificeren kosten als reis- en verblijfskosten, vertaalkosten, kosten van deskundigen, taxatiekosten, leges, uittrekselkosten, deurwaarderskosten, koerierskosten en andere kosten die in verband met de uitvoering van de opdracht zijn of moeten worden gemaakt. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw en andere belastingen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Tenzij anders is overeengekomen wordt het honorarium berekend aan de hand van het basisuurtarief van de mediator/jurist die de zaak behandelt. Dit tarief wordt jaarlijks door de eenmanszaak vastgesteld en is op aanvraag verkrijgbaar. Indien het basisuurtarief van toepassing is en de opdracht zich uitstrekt over meerdere jaren, is telkens het voor dat jaar geldende basisuurtarief van toepassing. De mediator/jurist is gerechtigd een voorschot op honorarium en verschotten te verlangen, voordat met zijn werkzaamheden een aanvang wordt gemaakt. Dit voorschot wordt met de einddeclaratie verrekend.

Klachten over een declaratie dienen op straffe van verval schriftelijk (hieronder wordt eveneens digitale indiening verstaan) te zijn ingediend bij de mediator/jurist die de zaak behandelt, binnen drie maanden na ontvangst van de declaratie. Zolang de opdracht niet is voltooid, is de mediator/jurist gerechtigd tussentijds te declareren en om aanvullende voorschotten te vragen.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen dienen declaraties te worden betaald binnen een termijn van veertien dagen, gerekend vanaf de dagtekening van de declaratie. Een declaratie is uitsluitend betaald op het moment waarop het te betalen bedrag op de bankrekening van Hartjes Mediation is bijgeschreven.

Indien een declaratie niet binnen de betaaltermijn wordt voldaan, zijn alle medewerkers van Hartjes Mediation gerechtigd hun werkzaamheden op te schorten, zowel voor de desbetreffende opdracht alsook voor andere opdracht van de opdrachtgever. Hartjes Mediation is niet aansprakelijk voor schade, materieel of immaterieel, die ontstaat als gevolg van de opschorting van de werkzaamheden. Bij gebreke van tijdige betaling is de opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en de wettelijke (handels)rente verschuldigd, zoals bedoeld in artikel 6:119(a) BW. In geval van incassomaatregelen is tevens een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze wordt berekend volgens de staffel behorende bij het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

## Artikel 7: Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot een bedrag van maximaal € 10.000. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt een aanspraak op schadevergoeding, indien niet binnen 13 maanden nadat de feiten waarop de aanspraak is gebaseerd bij opdrachtgever bekend waren of redelijkerwijs bekend konden zijn geweest, die aanspraak bij de bevoegde instantie aanhangig is gemaakt.

De hiervoor bedoelde beperkingen gelden tevens voor het geval Hartjes Mediation aansprakelijk wordt gesteld voor het niet deugdelijk functioneren van de door haar bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers en/of andere zaken.

Als de opdracht afkomstig is van meerdere opdrachtgevers, dan gelden de beperkingen van aansprakelijkheid zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden ten opzichte van alle opdrachtgevers gezamenlijk en niet voor iedere opdrachtgever afzonderlijk. In het geval van een aansprakelijkheid is het aan de opdrachtgevers hoe zij het uitbetaalde bedrag onderling verdelen.

#### Artikel 8: Verwerking persoonsgegevens en identificatie

Hartjes Mediation mag, al dan niet in verband met de opdracht, de (persoons)gegevens van de opdrachtgever verwerken, bewaren en ter kennis brengen van eenieder binnen de organisatie van Hartjes Mediation in verband met de behandeling van de opdracht en ten behoeve van haar relatiebeheer. Op het verwerken van persoonsgegevens is het privacybeleid van toepassing welke op de website ([www.hartjesmediation.nl](http://www.hartjesmediation.nl)) is te vinden.

#### Artikel 9: Archivering

Tenzij anders overeengekomen tussen Hartjes Mediation en cliënt, zal het dossier gedurende zeven jaar na het afsluiten van de zaak in het archief worden bewaard. Daarna kan dit worden vernietigd, dit geldt zowel voor papieren als elektronische dossiers. De opdrachtgever ontvangt hierover geen bericht.

#### Artikel 10: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op de rechtsverhouding tussen Hartjes Mediation en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Eventuele aanvullende overeenkomsten kunnen eveneens van toepassing zijn. Geschillen naar aanleiding van de dienstverlening van Hartjes Mediation, waaronder maar niet uitsluitend begrepen de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie kunnen worden beslecht door middel van mediation of door de bevoegde Nederlandse rechter.

De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van de opdrachtgever of derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Deze algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op [www.hartjesmediation.nl](http://www.hartjesmediation.nl) en zullen op aanvraag kosteloos onverwijld worden toegezonden. Deze algemene voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en in het Engels. In geval van een geschil over de inhoud en de strekking is de Nederlandse versie bindend.

## General conditions Hartjes Mediation

### Article 1: User and application

Hartjes Mediation is a sole proprietorship formed under Dutch law. These general conditions apply to instructions given to Hartjes Mediation, including all follow-up instructions, amended or additional instructions, as well as to the legal relations arising from or connected with them. This includes the situation that instructions have been wrongly refused and the liability arising therefrom.

These general conditions apply to all persons associated with Hartjes Mediation and all third parties who are engaged by Hartjes Mediation in connection with the execution of instructions or who are or could be liable in that context. Everything stipulated in these general conditions for the benefit of Hartjes Mediation will apply to them as an irrevocable, free of charge third-party clause (*onherroepelijk om niet gemaakt derdenbeding*) within the meaning of Book 6, Section 253(4) of the Dutch Civil Code (*artikel 6:253 lid 4 Burgerlijk Wetboek*).

Hartjes Mediation executes instructions to mediation solely by contract, in which all agreements concerning the mediation are stipulated. These general conditions will therefore not apply to such contracts, due to the character of mediation.

### Article 2: Instructions, client and third parties

Instructions shall be accepted exclusively by Hartjes Mediation sole proprietorship. The sole proprietorship can only be represented by its owner. Upon acceptance of an instruction by the owner, an agreement between the client and the sole proprietorship is created. This also applies to the situation where the client's explicit or tacit intention is that the instructions will be carried out by a specific person.

The applicability of Book 7, Sections 404, 407(2) and 409 of the Dutch Civil Code (*7:404, 7:407 lid 2 and 7:409 Burgerlijk Wetboek*) is explicitly excluded. Those who, employed or not, associated with the sole proprietorship, shall not be personally bound or liable. The assignment will not end by their death, not even if the instructions were given with a view to a certain person.

Unless otherwise agreed, instructions will be accepted by sending a written confirmation of instructions (*opdrachtbevestiging*), which may be done digitally. The contents of the confirmation of agreement will exclusively determine the nature and scope of the instructions. The client is the party indicated as such in the confirmation of instructions. The instructions will be performed exclusively for the purposes of the client, third parties aren't able to derive any rights from the instructions and the way in which it is or isn't performed. This includes the situation in which instructions are wrongly refused.

In case instructions are given by multiple clients, all clients are jointly and severally liable for the obligations arising from and/or connected with these instructions. In case a client shares the contents of work performed by Hartjes Mediation to third parties, the client is obliged to notify those third parties that the work has been carried out subject to these general conditions. If third parties use the work of Hartjes Mediation in any way, they are bound by the contents of these general conditions.

The client will indemnify Hartjes Mediation and all persons connected to Hartjes Mediation against the consequences of claims of third parties arising from or in connection with the performance of the instructions, also including possible costs of legal assistance, unless the claim is the result of a professional error made by Hartjes Mediation.

### Article 3: Intellectual property

Unless otherwise agreed, which has to be proven by the client, the client is not allowed to reproduce, publish, exploit or disseminate the contents of the work, including advice, contracts and other products of the mind, in any form whatsoever, with or without engaging third parties.

### Article 4: Instructing third parties

Hartjes Mediation is entitled to engage third parties in the performance of the instructions on behalf and at the expense of the client. Where possible and reasonably indicated, the choice of this third party will be made in consultation with the client. Hartjes Mediation will observe due care in engaging third parties. Hartjes Mediation will not be liable for any shortcomings of these third parties. Hartjes Mediation is authorised by the client to accept a limitation of liability stipulated by a third party on behalf of the client.

### Article 5: Use of electronic communication and storage

The client agrees that Hartjes Mediation uses digital means of communication and services for storage of data provided by third parties or otherwise. Hartjes Mediation will not be liable for any damage that occurs from the use of those services.

Hartjes Mediation shall not be liable for unsafe electronic communication, nor will it be liable for the interception, manipulation, infection, delay or incorrect sending of electronic communication, including that due to viruses and spam filters.

If the client acts in a professional manner (*handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf*) the applicability of Book 6, Sections 227b(1) and 227c of the Dutch Civil Code (*artikelen 6:227b lid 1 en 6:227c Burgerlijk Wetboek*) is excluded. Those articles pertain to providing information and e-commerce transactions and the way in which e-commerce transactions are concluded.

## Article 6: Fee and costs

Hartjes Mediation will charge a fee plus VAT and disbursements. Disbursements mean: Reimbursement of costs to be specified as travel and accommodation expenses, translation costs, costs of experts, valuation costs, administrative charges, costs of excerpts, bailiff's costs, courier costs and any other costs that have been or will have to be incurred in connection to the execution of the instructions. All amounts mentioned are exclusive of VAT and other taxes, unless explicitly stated otherwise.

Unless agreed otherwise, the fee will be calculated based on the standard hourly rate of the mediator/counselor handling the matter. This rate will be determined annually by the sole proprietorship and can be obtained upon request. If the standard hourly rate applies and the instructions extends over several years, the hourly rate for the year in question will apply each time. The mediator/counselor is entitled to require an advance of the fee and disbursements before starting his/her work. This advance will be deducted from the final invoice.

Complaints concerning any invoice must be filed within three months with the mediator/counselor handling the matter, subject to forfeiture of the claim. As long as the instructions have not been concluded, the mediator/counselor is entitled to send interim invoices and to require additional advance payments.

Unless otherwise agreed in writing, invoices have to be paid in full in fourteen days, counted from the date of the invoice. An invoice shall only be considered to have been paid when the payable amount has been received on the bank account of Hartjes Mediation.

Failing timely payment, all employees of Hartjes Mediation are entitled to suspend any work that is being carried out for the concerned client. Hartjes Mediation shall not be liable for damages or losses, either material or immaterial, arising due to the suspension of work. Failing timely payment the client will be in default without notice of default (*ingebrekestelling*) and will owe statutory interest as referred to in Book 6, Section 119a of the Dutch Civil Code (*artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek*). In case of collection measures, extrajudicial collection costs will be payable, calculated in accordance with the graduated scale set in the *Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten*.

## Article 7: Liability

All liability is limited to an amount not exceeding € 10.000. Notwithstanding the provisions in Book 6, Section 89 of the Dutch Civil Code (*artikel 6:89 BW*), a claim on compensation will lapse if the claim was not brought before the competent authority within 13 months after the facts on which the claim is based were known to the client or reasonably could have been known.

The above-mentioned limitations shall also apply in the event Hartjes Mediation is held liable for the faulty functioning of hardware, software, data files, registers and/or other items it has used in the performance of the engagement.

If the instructions have been given by multiple clients, these limitations of liability as included in these general conditions will apply to all clients jointly and not to each client individually. In the event of liability, it will be up to the clients how they divide the amount paid.

#### Article 8: Identification and processing of personal data

Hartjes Mediation can process, save and disclose the client's (personal) data to everyone inside the organisation of Hartjes Mediation in connection with the handling of the instructions and for the purposes of its client management. The processing of personal data is subjected to the privacy statement as published in Dutch on the website ([www.hartjesmediation.nl](http://www.hartjesmediation.nl)) of Hartjes Mediation.

#### Article 9: Archiving

Unless otherwise agreed between Hartjes Mediation and the client, the file will be kept in the archives for seven years after the case has been closed. It may be destroyed afterwards. This applies to both the paper and the electronic file. The client will not receive notification of this.

#### Article 10: Applicable law and dispute resolution

The legal relationship between Hartjes Mediation and the client will be governed by Dutch law. Any additional agreements may also apply. Disputes concerning the service of Hartjes Mediation, including but not limited to the formation and performance of the contract, the quality of service and the fee amount will be resolved by mediation of by the Dutch court with jurisdiction.

The applicability of any general conditions of the client or third parties are explicitly rejected. These general conditions are published on [www.hartjesmediation.nl](http://www.hartjesmediation.nl) and will be provided upon request and free of charge. These general conditions are available in Dutch and English. In case of a dispute over the contents and purport, the Dutch version will be binding.