

# Algemene voorwaarden Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation

## 1. Toepasselijkheid

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten die aan Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation worden verstrekt (inclusief aanvullende opdrachten of vervolgoopdrachten), alsook op de rechtsbetrekkingen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden.

1.2. Onder de naam Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation wordt in het kader van deze algemene voorwaarden begrepen: Jeanette Kram en Jeannette Meersma.

1.3. Deze algemene voorwaarden zijn bedongen mede ten behoeve van (rechts)personen die direct of indirect op enigerlei wijze betrokken zijn bij werkzaamheden in verband met de aan Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation gegeven opdracht, respectievelijk voor wier handelen of nalaten Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation.

## 2. Opdracht

2.1. Alle opdrachten worden geacht te zijn verstrekt aan Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation.

2.2. De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de opdracht of de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen, behalve voor zover volgt uit artikel 1.3.

## 3. Honorarium en facturen

3.1. De kosten van uitvoering van de opdracht door Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation omvatten de werkzaamheden in het kader van SHVO, Coaching of Mediation. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation stelt op basis van de specifieke opdracht het honorarium vast, wat in de kosten berekend wordt en hoe vaak er gefactureerd wordt en op welke wijze in- of exclusief btw.

## 4. Betaling

4.1. Het honorarium worden in beginsel afhankelijk van het product gefactureerd op de vooraf afgesproken wijze. In het geval van SHVO zal de factuur achteraf per fase worden gedeclareerd. In het geval van coaching of mediation afhankelijk van de opdracht of per gesprek of maandelijks, achteraf, gedeclareerd.

4.2. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na de factuurdatum, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders is afgesproken. De opdrachtgever komt geen beroep toe op opschorting of verrekening.

4.3. Indien een declaratie niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is de opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd.

4.4. Indien een declaratie of voorschot niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan kan Kram en Meersma SHVO.Coaching.Mediation haar werkzaamheden opschorten, nadat de opdrachtgever van het voornemen daartoe op de hoogte is gesteld. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van deze opschorting van de werkzaamheden.

## **5. Aansprakelijkheid**

5.1. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen afgesloten. Iedere aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van een opdracht of anderszins is beperkt tot het bedrag dat krachtens de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat krachtens die verzekeringsovereenkomst in het betreffende geval van toepassing is.

5.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt een aanspraak tot schadevergoeding in elk geval indien Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation daarvan niet schriftelijk in kennis is gesteld binnen zes maanden nadat opdrachtgever bekend raakte of redelijkerwijze bekend kon zijn met de gebeurtenis of het nalaten waaruit de schade voortvloeit.

## **6. Inschakeling van derden**

6.1. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation is bevoegd om namens de opdrachtgever derden (waaronder: advocaten, deurwaarders, notarissen, accountants, andere deskundigen) bij de uitvoering van de opdracht te betrekken voor zover Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation dat voor een juiste uitvoering van de opdracht gewenst acht. Dit zal deel uitmaken van het opdracht en zal ook als zodanig in de overeenkomst worden opgenomen.

6.2. Indien Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation een derde als bedoeld in het vorige lid inschakelt om in verband met de uitvoering van de opdracht werkzaamheden te verrichten, is Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation niet aansprakelijk voor fouten die door deze derde mochten worden gemaakt.

6.3. Derden die in verband met de uitvoering van een opdracht worden ingeschakeld willen mogelijk hun aansprakelijkheid beperken. Alle aan Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation verstrekte opdrachten houden tevens de bevoegdheid in een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking en/of andere bijzondere contractvoorwaarden mede namens de opdrachtgever te aanvaarden, in welk geval Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation deze aansprakelijkheidsbeperking en/of bijzondere contractvoorwaarden zal mogen tegenwerpen aan de opdrachtgever voor zover het de uitvoering van de opdracht door de derde betreft.

## **7. Archivering**

7.1. Het dossier wordt gedurende zeven jaar nadat de uitvoering van de opdracht is afgerond bewaard, waarna het Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation vrij staat het dossier te vernietigen.

## **8. Gegevens**

8.1. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation zal bij de uitvoering van de opdracht de gepaste maatregelen treffen ter bewaring van de vertrouwelijkheid van de cliëntrelatie.

8.2. De opdrachtgever verleent toestemming om bij Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation bekende cliëntgegevens, onder voorwaarde van geheimhouding en met in acht neming van de wet op persoonsgegevens, ter kennis te brengen van derden in de zin van artikel 7.1. Omtrent derden zal een aparte vermelding worden gemaakt in de overeenkomst om zodoende de vertrouwelijkheid en geheimhouding te waarborgen, dit is met name in het geval van mediation van toepassing.

## **9. Klachtenregeling**

9.1. Het klachtenreglement biedt een opdrachtgever de mogelijkheid schriftelijk (waaronder begrepen: per e-mail) een klacht in te dienen over het optreden van de schuldhelpverlener, coach of mediator of over de declaratie. De klacht dient eerst door de opdrachtgever schriftelijk gemeld te worden aan Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation. Blijft de opdrachtgever daarna echter ontevreden, dan kan deze nadat de mediation of het traject is beëindigd tot twaalf maanden na beëindiging een klacht indienen bij de desbetreffende branchevereniging.

9.2. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation hanteert een klachtenreglement gelijk aan die van het Mfn Stichting Kwaliteit Mediators (SKM) welke te raadplegen is op [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl) en welke aan de opdrachtgever verstrekt zal worden in het eerste gesprek met de mediator en het klachtenreglement van de NVVK welke is te raadplegen op [www.nvvk.eu](http://www.nvvk.eu) in het geval van een traject SHVO/danwel de gemeente die de opdracht tot SHVO heeft gegeven aan Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation.

## **10. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

10.1. Op de rechtsverhouding tussen Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

10.2. De rechter in het arrondissement Noord Nederland is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van enig geschil tussen Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation en de opdrachtgever.

## **11. Overige bepalingen**

11.1. Kram & Meersma SHVO.Coaching.Mediation is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Een wijziging en/of aanvulling bindt de opdrachtgever, maar niet eerder dan vanaf twee weken nadat de opdrachtgever schriftelijk van de wijziging op de hoogte is gesteld.