

Algemene voorwaarden voor dienstverlening

1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met en aanbiedingen c.q. offertes van Miranda van 't Hoff h.o.d.n. HoltHoff Mediation & Legal, verder te noemen: "Gebruiker" ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 76751821 en een opdrachtgever verder te noemen: "Opdrachtgever" waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- b. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan door Gebruiker derden dienen te worden betrokken.
- c. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Gebruiker en haar directie.
- d. De voertaal met betrekking tot alle communicatie is Nederlands.

2. Prijsaanbieding of offerte ontvangen?

- a. Alle aanbiedingen c.q. offertes van de Gebruiker zijn vrijblijvend en verplichten niet tot het sluiten van een overeenkomst, tenzij anders staat aangegeven. Als er geen termijn staat vermeld is de aanbieding c.q. offerte maximaal 14 dagen geldig en kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- b. Gebruiker is niet aan offertes of aanbiedingen gehouden op het moment dat de Opdrachtgever redelijkerwijs kan of had moeten begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- c. Een samengestelde prijsopgave verplicht de Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- d. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

3. Totstandkoming overeenkomst

- a. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Gebruiker de overeenkomst schriftelijk heeft bevestigd aan de Opdrachtgever hetzij indien de Opdrachtgever de door de Gebruiker uitgebrachte offerte binnen de daarin gestelde termijn in zijn geheel heeft aanvaard.
- b. Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, is de Gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij door de Gebruiker anders wordt aangegeven.
- c. Komt er een overeenkomst tot stand, is dat een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 BW.
- d. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever de Gebruiker altijd schriftelijk in gebreke te stellen met daarbij een redelijke termijn om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

4. Inspanningsverplichting

De overeenkomst zal door Gebruiker naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden uitgevoerd. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Uitdrukkelijk is sprake van een inspanningsverplichting van Gebruiker en geen resultaatsverplichting.

5. Inschakelen van derden

- a. Gebruiker heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- b. Bij het inschakelen van derden wordt zoveel mogelijk overleg gevoerd met de Opdrachtgever.
- c. Gebruiker is niet aansprakelijk voor de door haar ingeschakelde derden.

6. Hoe de betaling verloopt, financiële bepalingen, hoofdelijkheid

- a. Het honorarium van Gebruiker wordt vastgesteld, tenzij anders overeengekomen, op basis van het aantal aan de opdracht bestede uren, vermenigvuldigd met het overeengekomen uurtarief van Gebruiker.
- b. Alle opgegeven prijzen zijn exclusief btw, tenzij er anders staat aangegeven. Door Gebruiker in rekening gebrachte kosten dienen binnen de betaaltermijn giraal te zijn overgemaakt zonder recht op verrekening, opschorting of korting. Staat er geen betaaltermijn vermeld? Dan dient er standaard binnen 7 dagen na de factuurdatum te zijn betaald.
- c. Contante betaling wordt niet geaccepteerd.
- d. De eerste herinnering kost je niets, we vergeten allemaal wel eens te betalen toch? Indien de Opdrachtgever na de eerste herinnering alsnog in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke (handels) rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels) rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- e. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, danwel wettelijk is geregeld. Indien Gebruiker echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd. Zonde toch? Dus betaal op tijd.
- f. De door de Opdrachtgever gedane betalingen worden in de eerste plaats in mindering gebracht van de kosten en vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
- g. Als een opdracht is verleend door meerdere personen, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het voldoen van de declaratie, ongeacht eventuele afgesproken facturatie verhoudingen. Als de opdracht wordt verstrekt door een natuurlijk persoon namens een rechtspersoon dan wordt de opdracht geacht mede door de natuurlijk persoon te zijn verleend.
- h. Gebruiker is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- i. Gebruiker is altijd gerechtigd om een voorschot te vragen en werkzaamheden op te schorten tot dit voorschot is voldaan.
- j. In het geval mediation werkzaamheden zijn verricht, staat de uitkomst van de mediation los van de betalingsverplichting. De betalingsverplichting is nooit afhankelijk van de uitkomst van de mediation.

7. Opschorting en verrekening

- a. Indien Opdrachtgever niet binnen de betaaltermijn betaalt, is Gebruiker gerechtigd werkzaamheden op te schorten tot aan het moment dat wel is betaald. Alle schade die Gebruiker daardoor lijdt, kan in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever en kan worden verrekend met eventuele bedragen die Gebruiker nog aan Opdrachtgever verschuldigd is.
- b. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het aan Gebruiker verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

9. Eigendomsvoorbehoud

Het in het kader van de overeenkomst door Gebruiker geleverde, blijft eigendom van Gebruiker totdat Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Gebruiker gesloten overeenkomst(en) volledig en deugdelijk is nagekomen.

10. Wil je een afspraak verzetten?

- a. Geen probleem. Doe dit wel op tijd. Afspraak kunnen door Opdrachtgever tot 24 uur van tevoren kosteloos worden afgezegd of verzet. Binnen de 24 uur is Gebruiker gerechtigd om een

bedrag gelijk aan 2 uur van de overeengekomen uurprijs in rekening te brengen, afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

- b. Het kan voorkomen dat Gebruiker een afspraak afzegt of verzet. In dat geval is Gebruiker niet aansprakelijk voor schade die daardoor kan ontstaan en wordt er altijd gekeken op welke termijn er een nieuwe afspraak kan worden gepland.

11. Aanleveren van gegevens

- a. Op het moment dat door Gebruiker wordt aangegeven dat er gegevens nodig zijn of op het moment dat Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze gegevens noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat zowel alle gegevens alsook de juiste gegevens, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt.
- b. Op het moment dat de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt of het zijn niet de juiste gegevens, kan Gebruiker de uitvoering van de overeenkomst opschorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Daarnaast draagt Gebruiker geen enkele verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het niet juist c.q. niet tijdig c.q. niet volledig aanleveren van de benodigde gegevens.
- c. De uitvoeringstermijn voor werkzaamheden vangt niet eerder aan dan nadat de gevraagde of noodzakelijke en juiste gegevens door de Opdrachtgever aan de Gebruiker ter beschikking zijn gesteld.
- d. Levering geschiedt af bedrijf van Gebruiker. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.

12. Overmacht

- a. Het kan gebeuren dat Gebruiker door omstandigheden de overeenkomst gedeeltelijk of in het geheel niet meer kan uitvoeren. In dat geval wordt door Gebruiker contact opgenomen om te bespreken hoe de overeenkomst wellicht wel of anders kan worden uitgevoerd. De overeenkomst kan in dat geval door beide partijen kosteloos (partieel) worden ontbonden voor wat betreft het gedeelte van de overeenkomst dat niet (meer) kan worden nagekomen.
- b. Opdrachtgever heeft in het geval van overmacht geen recht op vergoeding van enige schade.
- c. Op het moment dat ten tijde van het intreden van overmacht wel al werkzaamheden door Gebruiker zijn verricht en daarmee de verplichtingen uit de overeenkomst gedeeltelijk zijn nagekomen of deze nog zullen worden nagekomen, is Gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

13. Opschorting en ontbinding van de overeenkomst

- a. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- b. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien een of meer van de volgende gevallen zich voordoet:
 - a. indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
 - b. indien na het sluiten van de overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden Gebruiker goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
 - c. indien Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
 - d. indien door vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Gebruiker kan worden gevergd dat de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal worden nagekomen.

- e. indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of als er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Gebruiker kan worden gevergd.
- f. In geval van liquidatie, faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
- c. Op het moment dat de overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- d. In het geval Gebruiker nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt Gebruiker haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- e. In het geval dat de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Gebruiker gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten die daardoor direct en indirect zijn ontstaan.

14. Tussentijdse opzegging

- a. Partijen zijn gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- b. Indien de overeenkomst tussentijds door Gebruiker wordt opgezegd, zal Gebruiker in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden, aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is.
- c. Indien Opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opzegt, zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

15. Uitvoering op locatie Opdrachtgever

Indien door Gebruiker, of door Gebruiker ingeschakelde derden, in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever, of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door Gebruiker hetzij die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

16. Huur locatie

Als er door Gebruiker een locatie wordt gehuurd, worden de kosten voor de huur van de locatie apart door belast aan de Opdrachtgever indien dat tussen partijen is overeengekomen.

17. Kilometervergoeding

Gebruiker is gerechtigd een kilometervergoeding van € 0,30 cent per kilometer in rekening te brengen. Alleen indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Gebruiker gerechtigd om in plaats van de kilometervergoeding, de reistijd in rekening te brengen conform het afgesproken uurtarief van Gebruiker.

18. Toepasselijk recht en geschillen

- a. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Gebruiker partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
- b. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- c. De rechter in de vestigingsplaats van Gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- d. Partijen zullen uiteraard pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Komen partijen daar samen niet uit, kunnen partijen besluiten zich tot een derde mediator te wenden.

19. Aansprakelijkheid Gebruiker

- a. Gebruiker is enkel gehouden directe schade te vergoeden tot maximaal het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd. Tot directe schade behoren in geen geval: gevolgschade,

overmachtsschade, schade door onvoorziene omstandigheden, bedrijfsschade, productieverlies, omzet- en/of winstderving.

- b. In het geval de verzekeraar niet uitkeert is de aansprakelijkheid van Gebruiker te allen tijde gemaximeerd op 500 euro inclusief btw.
- c. Gebruiker is nooit aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige of onduidelijke gegevens.

20. Verjaringstermijn, vervaltermijn

- a. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Gebruiker en de door Gebruiker bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, 12 maanden.
- b. Het instellen van een vordering dient op straffe van verval binnen een termijn van twaalf maanden na ontvangst van de laatste factuur te zijn gedaan.

21. Overdracht, cessie

Het is niet toegestaan om vorderingen aan derden te cederen, te verpanden of anderszins te bezwaren of over te dragen, noch goederenrechtelijk, noch civielrechtelijk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

22. Is een bepaling nietig of vernietigbaar?

In geval van nietigheid en/of vernietigbaarheid van een of meer van de bepalingen van deze algemene voorwaarden heeft Opdrachtgever geen aanspraak op nietigheid en/of vernietigbaarheid van de gehele met Gebruiker gesloten overeenkomst en/of vernietigbaarheid dan wel nietigheid van het geheel van deze algemene voorwaarden. Partijen overleggen in dat geval over aanpassing van de betreffende voorwaarde(n).

23. Vrijwaring

- a. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden die, in verband met de uitvoering van de overeenkomst, schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Gebruiker toerekenbaar is.
- b. Op het moment Gebruiker door derden uit dien hoofde wordt aangesproken, is Opdrachtgever gehouden om de Gebruiker zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van de Opdrachtgever dat geval verwacht mag worden. Mocht de opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is de Gebruiker, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Gebruiker die daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

24. Naleving algemene voorwaarden

Gebruiker is niet verplicht tot strikte naleving van deze algemene voorwaarden. Op het moment dat Gebruiker besluit niet na te leven, betekent dit niet dat de bepalingen niet (meer) van toepassing zijn, of dat Gebruiker in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

25. Slotbepaling

- a. Gebruiker behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen.
- b. Op het moment dat Gebruiker niet binnen 14 dagen na kennisgeving aan de Opdrachtgever een schriftelijk protest heeft ontvangen, wordt de Opdrachtgever geacht de gewijzigde algemene voorwaarden te hebben aanvaard.