

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- Markwat Mediation: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: mede handelend onder de naam Markwat Mediation, gevestigd aan de Voordijk 347, 2993 BB te Barendrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 73938769;
- Klant: de wederpartij in opdracht van wie Markwat Mediation werkzaamheden verricht dan wel met wie Markwat Mediation een overeenkomst aangaat;
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen Markwat Mediation en de klant.

Artikel 2 Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing voor alle offertes en overeenkomsten tussen Markwat Mediation en de Klant en voor alle werkzaamheden die Markwat Mediation uitvoert.
- 2.2 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Markwat Mediation voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Markwat Mediation vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.6 Markwat Mediation heeft het recht gedurende deze overeenkomst de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt 14 dagen na het verzenden van de wijziging aan de klant van kracht. Indien de klant binnen deze dagen schriftelijk bezwaar maakt, zullen de eerst uitgegeven algemene voorwaarden van kracht blijven.
- 2.7 Indien door Markwat Mediation gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van de Algemene Voorwaarden te eisen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.
- 3.2 Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in folders, publicaties en offertes van Markwat Mediation binden Markwat Mediation niet.

Artikel 4 Prijzen en tarieven

- 4.1 Vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw.
- 4.2 Markwat Mediation heeft het recht haar tarieven te wijzigen, met inachtneming van een termijn van 30 dagen. Indien een aangekondigde tariefsverhoging mede van toepassing zal zijn op een lopende overeenkomst, heeft de klant tot aan de ingangsdatum van de tariefsverhoging het recht om die overeenkomst schriftelijk op te zeggen. De opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en binnen 14 dagen nadat de klant op de hoogte is gesteld van de wijziging.

Artikel 5 Totstandkoming van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant het aanbod van Markwat Mediation heeft aanvaard.
- 5.2 Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan alle partijen ter beschikking gesteld.
- 5.3 Markwat Mediation heeft het recht zonder opgave van redenen een opdracht niet te accepteren of een opdracht tussentijds te beëindigen, zonder dat een dergelijke weigering of beëindiging de klant het recht geeft op schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Markwat Mediation zal zich inspannen om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze uit te voeren in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. De verbintenis betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

- 6.2 Markwat Mediation zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.
- 6.3 Omtrent bewaring en gebruik, bewerking en verwerking van zaken die aan Markwat Mediation door of vanwege de klant zijn toevertrouwd, wendt Markwat Mediation dezelfde zorg aan die zij dienaangaande omtrent haar eigen zaken aanwendt.
- 6.4 Markwat Mediation heeft het recht de overeenkomst (deels) door een derde te laten uitvoeren.

Artikel 7 Verplichtingen van de klant

- 7.1 De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Markwat Mediation aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Alle extra kosten die Markwat Mediation moet maken omdat de benodigde gegevens niet tijdig en/of niet volledig worden aangeleverd, komen voor rekening van de klant.
- 7.2 De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het Markwat Mediation onmogelijk maakt de opdracht naar behoren uit te voeren.
- 7.4 De klant zal de natuurlijke personen die werkzaam zijn bij Markwat Mediation niet als getuige oproepen in een eventuele gerechtelijke procedure.
- 7.6 Indien de klant verhuist dan wel het factuuradres van de klant wijzigt, dan dient de klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe woon-, verblijf- of vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan Markwat Mediation mede te delen.

Artikel 8 Wijzigen van de overeenkomst

- 8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 8.2 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Markwat Mediation de klant hierover, indien mogelijk, van tevoren inlichten.

Artikel 9 Betaling

- 9.1 De klant dient de facturen van Markwat Mediation, tenzij anders overeengekomen, zonder enige inhouding of korting, binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
- 9.2 De klant dient een met Markwat Mediation overeengekomen afspraak minimaal 24 uur voor het tijdstip van de afspraak af te zeggen. De klant dient een afspraak telefonisch af te zeggen. Wordt een afspraak door de klant minder dan 24 uur voor het tijdstip van de afspraak afgezegd, dan wordt het uurtarief van Markwat Mediation maal het aantal uren die voor de afspraak gereserveerd zijn aan de klant in rekening gebracht.
- 9.3 Indien betaling in termijnen geschiedt, dan dient de klant uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum te betalen. Indien de klant niet overeenkomstig het overeengekomen betaalschema betaalt, dan is de klant in verzuim en is het totaal verschuldigde bedrag direct opeisbaar.
- 9.4 Markwat Mediation behoudt zich het recht voor om zekerheid voor de betaling te vragen dan wel (gedeeltelijke) vooruitbetaling en de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten tot de gevraagde zekerheidstelling of vooruitbetaling heeft plaatsgevonden. Markwat 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.
- 9.5 Indien de klant in gebreke blijft in 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. Markwat Mediation is voort gerechtigd incassokosten in rekening te brengen ten bedrage van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-.
- 9.6 Markwat 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 Markwat Mediation verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 9.7 Ingeval van tussentijdse beëindiging of ontbinding van de overeenkomst worden de tot dan toe verrichte werkzaamheden vergoed conform de gemaakte afspraken.

Artikel 10 Klachten

- 10.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant direct aan Markwat Mediation en in ieder geval binnen 8 dagen na de dag dat de klacht is ontstaan kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Markwat Mediation in staat is adequaat te reageren. Klachten die te laat worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

- 10.2 Het in behandeling nemen van een klacht impliceert niet dat Markwat Mediation erkent dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn.
- 10.3 Na het indienen van de klacht dient de klant Markwat 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.
- 10.4 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Markwat Mediation slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 11 Ontbinding

- 11.1 Markwat Mediation is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, zonder daartoe tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.
- 11.2 Voorts is Markwat Mediation bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 11.3 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven - ten laste van de klant, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de klant niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Markwat Mediation vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden.
- 11.4 Door de ontbonden overeenkomst conform de leden 1-3 kan Markwat Mediation niet worden gehouden tot enige schadevergoeding die hieruit voor de klant voortvloeit.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en verjaring

- 12.1 Behoudens in geval van opzet of grove schuld, is Markwat Mediation niet aansprakelijk voor enige schade die de klant of enige derde mocht lijden ten gevolge van enig handelen of nalaten van Markwat Mediation of van door haar ingeschakelde derden.
- 12.2 Aansprakelijkheid voor iedere vorm van gevolgschade, waaronder gederfde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten. Indien Markwat Mediation aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Markwat Mediation beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Markwat Mediation gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, bedraagt de totale aansprakelijkheid niet meer dan het bedrag dat de klant voor de uitvoering van de overeenkomst aan Markwat Mediation verschuldigd is, waarbij in geval van een periodieke betalingsverplichting dit bedrag niet meer zal bedragen dan de vergoeding over ten hoogste 1 maand.
- 12.3 De klant dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij Markwat Mediation te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen van de klant jegens Markwat Mediation na verloop van 1 jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de overeenkomst opeisbaar werd c.q. de schade veroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

Artikel 13 Vrijwaring

- 13.1 De klant is volledig aansprakelijk jegens Markwat Mediation voor de schade die Markwat Mediation of door haar ingeschakelde derden mocht lijden wegens het niet naleven door de klant of haar werknemers van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst.
- 13.2 De klant vrijwaart Markwat Mediation tegen alle rechtsvorderingen van derden die verband houden met een schending door de klant of derden die onder haar verantwoordelijkheid vallen, zoals werknemers, van haar verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst. Voorts vrijwaart de klant Markwat Mediation en alle voor haar werkzame personen voor alle aanspraken en vorderingen van derden wegens een (al dan niet vermeende) inbreuk op rechten van derden of wegens strijd met enig wettelijk voorschrift of andere relevante regelgeving. Markwat Mediation zal in dat geval door de klant volledig schadeloos worden gesteld voor alle kosten, schaden die voor Markwat Mediation mochten ontstaan, met inbegrip van de volledige juridische kosten.

Artikel 14 Overmacht

- 14.1 In het geval dat Markwat Mediation door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is om een overeenkomst uit te voeren, kan Markwat Mediation naar haar keuze de uitvoering opschorten voor de duur van de verhindering of de overeenkomst ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

- 14.2 Onder overmacht dient o.a. te worden verstaan: staking, diefstal, overheidsmaatregelen, brand, computerdefecten, stroomstoring, internetstoring, weersinvloeden, verlies van gegevens, oorlog, waterschade, ziekte en persoonlijke omstandigheden met inbegrip van familieomstandigheden van de natuurlijke persoon die namens Markwat Mediation de overeenkomst uitvoert, tekortkomingen in de nakoming van door Markwat Mediation ingeschakelde derden.
- 14.3 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 14.4 Voor zover Markwat Mediation ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Markwat Mediation gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 Geheimhouding

- 15.1 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. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
- 15.2 Markwat Mediation verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 15.3 Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak, Markwat Mediation gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Markwat Mediation zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Markwat Mediation niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

Artikel 16 Intellectuele eigendom

- 16.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Markwat Mediation uitgegeven en beschikbaar gestelde werken, waaronder begrepen auteursrechten, merkrechten en databankrechten, berusten uitsluitend bij Markwat Mediation.
- 16.2 Niets uit de door Markwat Mediation uitgegeven of beschikbaar gestelde werken mag op enigerlei wijze worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Markwat Mediation.
- 16.3 Het is de klant niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten van intellectuele eigendom uit de door Markwat Mediation beschikbaar gestelde werken te verwijderen of te wijzigen.
- 16.4 Eventuele naamsvermeldingen, logo's, e.d. op ter beschikking gestelde materialen mogen door de klant niet aangepast of worden verwijderd.

Artikel 17 Overige bepalingen

- 17.1 Markwat Mediation is bevoegd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Algemene Voorwaarden en de overeenkomst over te dragen aan een aan haar gelieerde rechtspersoon, in welk geval zij de klant tijdig zal informeren.
- 17.2 De administratie van Markwat Mediation geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de klant verstrekte opdrachten en gedane betalingen en van door Markwat Mediation verrichte werkzaamheden. Markwat Mediation en de klant erkennen dat elektronische communicatie, zoals met name e-mail berichten, als bewijs kan dienen.
- 17.3 Alle mediations die door Markwat Mediation worden gefaciliteerd, worden gevoerd in overeenstemming met het reglement van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). In geval van een eventuele aanpassing van het MfN reglement behoudt Markwat Mediation zicht het recht voor daar niet mee akkoord te gaan, in welk geval zij binnen 3 maanden na de bekendmaking van de aanpassing daarover een kennisgeving aan de betrokken partijen bij de lopende mediations zal zenden. Voor aanvang van iedere mediation, of althans tijdens de eerste bijeenkomst van alle betrokkenen, zal de mediationovereenkomst worden ondertekend, waarmee alle betrokkenen tevens akkoord gaan met deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 18.1 Op elke overeenkomst tussen Markwat Mediation en de klant is Nederlands recht van toepassing.
- 18.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en Markwat Mediation worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Markwat Mediation gevestigd is.