

Algemene voorwaarden Centervillage



Onder deze handelsnaam vallen o.a. de activiteiten van:



SPOT Coaching



SPOT Mediation



Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de andere handelsnamen van Centervillage zoals deze zijn aangemeld bij de Kamer van Koophandel onder nummer 39100779.

Inhoud

Algemene voorwaarden Centervillage	2
Algemene voorwaarden SPOT Mediation	7
Klachtenregeling SPOT Coaching	13

ALGEMENE VOORWAARDEN SPOT CENTERVILLAGE

Op alle leveringen en diensten van Centervillage zijn algemene voorwaarden van toepassing. Bij het aangaan van een opdracht aan Centervillage verklaart de Opdrachtgever op de hoogte te zijn van deze algemene voorwaarden en accepteert deze als zodanig. Voor de activiteiten van SPOT Mediation zijn aanvullende voorwaarden opgesteld welke te vinden zijn in dit document. Deze dienen gezien te worden als aanvulling op dit document.

De partijen komen het volgende overeen:

1. Algemene definities:

1.1. Opdrachtnemer **Centervillage** staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Flevoland onder nummer 39100779 en beschikt over het volgende BTW nummer: NL001961232B75 verder te noemen Centervillage.

en

De opdrachtgever de natuurlijke- of rechtspersoon, met wie deze overeenkomst zal worden gesloten. Hier kan ook worden gelezen de deelnemer aan een workshop of coaching sessie. Indien deze minderjarig is zal deze worden vertegenwoordigd door zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger. Verklaart hierbij de volgende algemene voorwaarden in acht te nemen. Verder te noemen Opdrachtgever.

1.2. Partijen: Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

1.3. Overeenkomst: Een mondelinge dan wel schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het verlenen van diensten door Opdrachtnemer;

1.4. Diensten: alle door Opdrachtnemer geleverde diensten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

1.5. Coachee, de door Opdrachtgever opgegeven kandidaat/kind voor een coachtraject, workshop of training.

2. Betaling & tarieven

2.1. Opdrachtgever dient het totaalbedrag van de factuur binnen de op de factuur vermelde betaaltermijn te voldoen aan Centervillage. Alle afspraken rondom de betaling worden vermeld op de factuur. Bij voorkeur direct te voldoen na een sessie.

2.2. Werkzaamheden welke op uurbasis worden verricht zullen wekelijks worden gefactureerd indien gewenst onder specificatie van de verrichte werkzaamheden.

2.3. Met opdrachtgever besproken vergoeding zal nimmer de kosten dekken voor reiskosten, verblijfskosten en overige onkosten deze worden separaat in rekening gebracht.

2.3. Alle leveringen vinden plaats onder eigendomsvoorbehoud. Dit betekent dat alle door ons geleverde producten ons eigendom blijven totdat de factuur volledig is voldaan. Het eigendomsvoorbehoud ontslaat u in geen enkel geval van uw betalingsverplichtingen.

2.4. Indien de betaling niet binnen de betalingstermijn zoals gesteld bij artikel 1.1. is uitgevoerd zal Centervillage de vordering uit handen kunnen geven bij een incassobureau of deurwaarderskantoor. Alle kosten zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten zullen worden verhaald op de opdrachtgever. Eveneens zal conform ex art. 6: 119 BW wettelijke rente over het verschuldigd bedrag in rekening worden gebracht.

2.5. Centervillage publiceert op zijn website ten alle tijden de geldende tarieven. Indien er speciale afspraken rondom de tarieven gemaakt worden dienen deze altijd schriftelijk te worden vastgelegd anders zijn deze niet van toepassing.

3. Aansprakelijkheid

3.1. Centervillage zal haar verplichtingen met betrekking tot de tenuitvoerlegging van deze overeenkomst met de nodige zorgvuldigheid en deskundigheid uitvoeren.

3.2. Centervillage zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting en nimmer een resultaatverplichting, ook niet wanneer deze schriftelijk in een omschreven resultaat is aangegeven.

3.3. De opdrachtgever erkent dat de voorwaarden en de inhoud van de offerte en de overeenkomst in belangrijke mate worden opgesteld op basis van relevante gegevens die door de opdrachtgever aan Centervillage worden verstrekt. De opdrachtgever verplicht zich dan ook om alle relevante informatie bij het aangaan van de offerte en/of overeenkomst te verstrekken, teneinde Centervillage in de gelegenheid te stellen de opdracht naar behoren te kunnen verrichten. Centervillage aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van of op enigerlei wijze verband houdt met het feit dat de opdrachtgever heeft nagelaten alle relevante informatie aan Centervillage te verstrekken.

3.4. Centervillage aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van reparaties of aanpassingen, in welke vorm dan ook, die door de opdrachtgever zelf of derden zijn verricht of aangebracht aan door Centervillage geleverde goederen.

3.5. Centervillage aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van het gebruik van de door Centervillage geleverde producten, diensten of verstrekte adviezen. Het gebruik en van de producten of het opvolgen van adviezen (coaching, training of workshop) en diensten van Centervillage zijn dus geheel op eigenrisico.

3.6. Het advies van Centervillage is resultaat gericht, zonder dat resultaat of uitkomst te garanderen. Centervillage sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit of verband houdende met de opvolging door de Opdrachtgever van door de Centervillage verstrekte adviezen, eveneens indien er sprake is van opzet of grove schuld van de kant van de Centervillage. Eveneens enige andere directe en/of indirecte schade door welke oorzaak dan ook ontstaan.

3.7. De hoogte van de schadevergoeding bij een eventuele aansprakelijkheid van Centervillage voor letsel en/of materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan de aanschafwaarde van de geleverde producten of de kosten van 1 (één) coaching sessie of workshop deelname.

3.8. Indien de Opdrachtgever schade berokkend aan een van de eigendommen van Centervillage of de door Centervillage gehuurde locatie is de Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor alle gelden directe en indirecte schade.

4. Klachten en geschillen

4.1. Indien u een klacht heeft over service of een bij Centervillage aangekocht product of dienst kunt deze klacht schriftelijk (via e-mail of post) aan ons kenbaar maken. Wij zullen vervolgens binnen 6 (zes) werkdagen uw klacht in behandeling nemen.

4.2. Geschillen worden zoveel mogelijk in goed onderling overleg opgelost. Indien dat niet mogelijk blijkt te zijn, kan de klacht eventueel worden voorgelegd bij de klachtencommissie waarbij Centervillage is aangesloten. Of eventueel heeft de Nederlandse rechter rechtsmacht, en is de rechter in het arrondissement waar Centervillage is gevestigd bevoegd, tenzij Centervillage voor de rechter van uw woon- respectievelijk vestigingsplaats kiest.

4.3. Indien u van mening bent dat Centervillage uw klacht niet op een passende manier heeft opgelost kunt u altijd contact opnemen met een onafhankelijke bemiddelaar. Eventueel gemaakte kosten kunt u nimmer verhalen op Centervillage.

5. Inschrijving workshop, annulering, gemiste en vergeten afspraken.

5.1. Indien de opdrachtgever een optie op een workshop neemt, dan is dat zowel voor Centervillage als voor de opdrachtgever een vrijblijvende reservering. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan een optie op een open training.

5.2. Centervillage mag zonder opgaaf van reden een inschrijving voor een workshop, training of coachtraject niet in behandeling nemen en een cursist uitsluiten voor deelname. Indien Centervillage de aanmelding accepteert, wordt deze digitaal bevestigd. Hiermee komt de overeenkomst met betrekking tot deelname aan de workshop, Training of coachtraject tot stand.

5.3. Centervillage heeft het recht deelnemer bij niet tijdige (volledige)betaling van de deelnamekosten van een workshop. Training of coachtraject uit te sluiten van de workshop. De betalingsverplichting van de deelnamekosten blijft in deze situatie te alle tijden gehandhaafd.

5.4. Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan Centervillage

5.5. Na ontvangst van de inschrijving voor een workshop of training, geldt er een wettelijke bedenktijd van 14 (veertien dagen). Binnen deze termijn kan de opdrachtgever de inschrijving zonder opgaaf van redenen annuleren. Na deze wettelijke bedenktijd is het niet meer mogelijk zonder kosten de overeenkomst voor een workshop dan wel training te ontbinden. Wanneer de aanvang van de workshop of training binnen de 14 (veertien) dagen bedenktijd valt, neemt opdrachtgever afstand van de 14 (veertien) dagen wettelijke bedenktijd en verzoekt Centervillage de inschrijving direct uit te voeren.

5.6. Annulering bij een workshop of training (welke langer duurt dan 120 minuten) door Opdrachtgever dient altijd schriftelijk te geschieden. Afhankelijk van het moment waarop Centervillage de schriftelijke annulering ontvangt, worden de volgende annuleringskosten in rekening gebracht:

- Tot 6 weken voor aanvang van de workshop: 50%

- binnen 6 weken voor aanvang van de opleiding: 100%

5.7. Wanneer dit mogelijk is kan de deelnemer tot 4 weken voor aanvang de deelname aan een workshop of training verplaatsen naar een andere, betere voor opdrachtgever geschikte datum. De kosten voor het verplaatsen van de inschrijving zijn ten minste 30% van het cursusgeld.

5.8. Indien de opdrachtgever niet één of enkele dagen van de workshop of training niet aanwezig is kunnen de dagen niet kosteloos worden ingehaald in een andere groep.

5.9. Centervillage heeft het recht om, met duidelijke opgave van redenen, na aanvang van de workshop of training opdrachtgever te weigeren voor de verdere training of workshop indien hier enige noodzaak volgens Centervillage voor is. De deelnemer zal in beginsel de verschuldigde deelnamekosten niet vergoed krijgen.

5.10. Centervillage heeft het recht om een workshop ten alle tijden te annuleren zonder opgaaf van reden. In dit geval heeft de opdrachtgever recht op een volledige restitutie van het deelname geld binnen 31 werkdagen na annulering.

5.11. Centervillage heeft het recht om de aanvangstijd, datum of locatie van een workshop te wijzigen.

5.12. Afspraken voor een coaching sessie, workshop of training beginnen en eindigen op de afgesproken tijdstippen. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat de deelnemer tijdig op afgesproken tijdstip en plaats aanwezig is en na afloop op de afgesproken tijd wordt opgehaald, dan wel zelfstandig vertrekt indien afgesproken.

5.13. Indien een sessie, workshop of training niet op tijd kan beginnen omdat de deelnemer tijdig niet aanwezig is, dan betekent dit niet dat de sessie en/of activiteit voortduurt na het overeengekomen tijdstip. Opdrachtgever blijft alsdan het volledige tarief verschuldigd.

5.14. Opdrachtgever dient tijdens een sessie en/of activiteit telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtnemer.

5.15. Indien een afspraak voor een individuele coach sessie met een maximale duur van 120 minuten door Opdrachtgever wordt geannuleerd korter dan 72 (tweeënzeventig) uur (weekend en feestdagen niet mee

gerekend) voor aanvang dan is Opdrachtnemer gerechtigd om het overeengekomen tarief voor de afspraak in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

5.16 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om een afspraak af te zeggen of te verzetten indien de afspraak door overmacht geen doorgang kan vinden. Hij/zij zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

6. Geheimhouding, Intellectuele eigendom & AVG

6.1. Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens van Opdrachtgever en de coachee, in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Tevens is er een geheimhoudingsbelofte voor persoonlijk en inhoudelijke informatie.

6.2. Centervillage zal indien noodzakelijk de juiste voorzieningen treffen conform de AVG om vertrouwelijke informatie passend op te slaan. Echter kan Centervillage nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het verkeerd opslaan van vertrouwelijke informatie.

6.3. Centervillage is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar – in het kader van de Overeenkomst – aan Opdrachtgever verstrekte of – in het kader van deze Overeenkomst – gebruikte producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot testen, readers, rapporten, modellen, oefenmateriaal en computerprogramma's.

6.4. Opdrachtgever mag zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Centervillage geen gebruik maken van deze producten, waarop Centervillage rechthebbenden is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten, anders dan ten behoeve van deze opdracht

6.5. Centervillage is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele Coachee dan wel opdrachtgever.

6.6. Indien de setting dit noodzakelijk acht kan Centervillage de gegevens van Opdrachtgever delen met eventuele meewerkende trainers, coaches en andere medewerkers indien dit in het belang is voor de uitvoer van de opdracht jegens opdrachtgever.

6.7. Opdrachtgever verleent Centervillage toestemming voor overleg met derden in het belang van het coaching traject, training of workshop. Waar mogelijk worden de gegevens geanonimiseerd.

7. Wet Bescherming Persoonsgegevens en geheimhouding

7.1 Centervillage zal de persoonsgegevens van de Cliënt verwerken en opnemen in een bestand. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door Centervillage kunnen nakomen van de overeenkomst die zij met de Opdrachtgever is aangegaan en voor het verlenen van. Tevens is het doel om de Opdrachtgever te informeren over relevante producten en diensten van Centervillage en/of derden, waaronder eventueel een loyaliteitsprogramma.

7.2 Indien de Opdrachtgever geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van Centervillage en/of derden, kan de Cliënt dit schriftelijk of elektronisch aan Centervillage laten weten.

7.3 De Opdrachtgever kan zijn/haar persoonsgegevens te allen tijde inzien door een schriftelijk verzoek hiertoe aan Centervillage te richten. Centervillage zal de Opdrachtgever, tegen betaling van de wettelijk vergoeding, dan binnen vier (4) weken een overzicht verstrekken van de bij Centervillage aanwezige persoonsgegevens. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de persoonsgegevens verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd dienen te worden, dient de Cliënt dit schriftelijk of elektronisch aan Centervillage te melden.

7.4 Centervillage garandeert dat alle informatie die gebruikt wordt om de coaching, workshops en andere materialen te ontwikkelen, geven of anderszins diensten te verlenen, vertrouwelijk behandelt en niet aan derden ter inzage geeft. Centervillage kan wel bepaalde quotes uit coaching sessies gebruiken op zijn of haar website, trainingen of andere publicaties. Echter zullen de persoonsgegevens dan altijd zo worden aangepast dat deze onmogelijk zijn te herleiden naar de Opdrachtgever.

7.5 Zowel Centervillage als Opdrachtgever 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.

7.6 Informatie met betrekking tot de Opdrachtgever wordt ongeacht de wijze van vastlegging of overdracht, alleen aan derden verstrekt nadat de Opdrachtgever kennis genomen heeft van die informatie en schriftelijk toestemming heeft gegeven voor verstrekking van die informatie, tenzij anders bepaald door de Nederlandse wetgeving. Derhalve zal Centervillage niet kunnen worden aangesproken als zij onwettige zaken aan de sponsor van de Opdrachtgever of aan de wettelijke autoriteiten meldt.

7.7 Centervillage belooft aan de Opdrachtgever een volledige geheimhouding van vertrouwelijk en gevoelige informatie welke met Centervillage is gedeeld. Echter indien Centervillage het uiterst noodzakelijk acht om officiële instanties dan wel de betrokkenen van de Opdrachtgever op de hoogte te brengen van besproken onderwerpen kan hiervan worden afgeweken indien dit in het belang van de Opdrachtgever is.

8. Toestemmingsverklaring

8.1. Wanneer een minderjarige een persoonlijk coaching traject, workshop of andere vorm van therapie volgt bij Centervillage dient hiervoor toestemming te zijn van alle betrokken wettelijk vertegenwoordigers. Bijvoorbeeld bij gescheiden ouders beide ouders. Opdrachtgever verklaart met het aangaan van een traject met Centervillage hiervan op de hoogte te zijn en zelf zorgdraagt voor de benodigde toestemming.

8.2. Centervillage accepteert in geen geval enige aansprakelijkheid indien opdrachtgever dit niet correct geregeld heeft. Alle directe en indirecte (financiële)schade jegens het niet regelen van deze toestemming komt volledig voor rekening van Opdrachtgever.

8.3. Indien Opdrachtgever niet of niet volledig aan het in deze paragraaf gestelde heeft voldaan, dan zijn de gevolgen hiervan voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal Centervillage volledig vrijwaren indien Opdrachtnemer ter zake door de andere ouder wordt aangesproken.

8.4. Indien de andere gezaghebbende ouder niet of niet langer instemt met begeleiding van het kind, dan is Opdrachtgever verplicht om Centervillage hier terstond van op de hoogte te stellen. In dat geval is het Centervillage niet of niet langer toegestaan om het Kind te begeleiden.

9. Slotbepaling en toepasselijkheid

9.1. Spelfouten en onjuistheden ontbinden dit contract niet.

9.2. Op deze overeenkomst is tevens Het Nederlands recht van toepassing.

9.3. Centervillage mag ten alle tijden deze algemene voorwaarden zonder schriftelijk bericht wijzigen. De meest actuele algemene voorwaarden staan altijd vermeld op onze website

9.4. Eventueel aanvullende afspraken zullen in een aanvullende overeenkomst worden opgesteld maar vervangen nimmer de algemene voorwaarden zoals hier opgesteld.

9.5. Indien een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval een nieuwe rechtsgeldige bepaling formuleren, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk in acht wordt genomen.

9.6. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Centervillage, op iedere Overeenkomst tussen Partijen en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

9.7. Indien deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een Overeenkomst tussen Partijen, dan zullen deze ook op toekomstige Overeenkomsten tussen Partijen van toepassing zijn.

9.8. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

MEDIATION VOORWAARDEN

SPOT Mediation, rechtsgeldig vertegenwoordigd door gecertificeerd mediator de heer P.B. Middendorp. Praktijk houdend op de Oosteinde 21, 3842 DR HARDERWIJK Hierna te noemen SPOT Mediation.

En de cliënten, welke zijn opgenomen in de “Mediation opdrachtbevestiging”, welke onderdeel uit maken van deze voorwaarden.

Wanneer er over zowel cliënt a als cliënt b gesproken wordt, zal er worden gesproken over ‘cliënten’.

Komen hierbij het volgende overeen:

Cliënten verzoeken SPOT Mediation tot bemiddeling middels mediation.

Om deze mediation tot een succes te brengen, komen we de volgende voorwaarden overeen:

1 Mediation en dienstverlening

1.1 Tussen cliënten is een geschil ontstaan, dat zij bij voorkeur in goed onderling overleg tot oplossing willen brengen, inclusief de daarmee verbonden andere geschillen. Zij wensen dit op de kortst mogelijke termijn finaal te beslechten. Daarom kiezen de cliënten ervoor dit door middel van mediation te doen, onder leiding van een onafhankelijke neutrale derde. En wensen zo te komen tot een voor beide cliënten aanvaardbare totale oplossing van het geschil.

1.2 Cliënten en SPOT Mediation zullen zich maximaal inspannen om de kwestie welke vermeld is op de mediationopdrachtbevestiging middels mediation op te lossen. Cliënten verstrekken, en SPOT Mediation accepteert, de opdracht het communicatie- en onderhandelingsproces tussen cliënten te begeleiden. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de in mediation gevonden oplossing.

1.4 De mediation vangt aan op de in de mediation opdrachtbevestiging vermelde datum.

1.5 Cliënten verbinden zich jegens de SPOT Mediation en jegens elkaar zich te onthouden van acties of gedragingen die de mediation in ernstige mate bemoeilijken of belemmeren.

1.6 SPOT Mediation is uitsluitend in de hoedanigheid van mediator, en uitdrukkelijk niet in zijn hoedanigheid van advocaat/vertrouwenspersoon/coach/therapeut, betrokken bij de onderhavige overeenkomst.

1.7 SPOT Mediation draagt zorg voor begeleiding, waar mogelijk advies en voortgang van de conflictkwestie van cliënten, door onder meer de volgende activiteiten uit te voeren: intakegesprek, inventarisatie van gegevens, stappenplan, inplannen en (doen) opvolgen van afspraken, voortgang bespreken, inventarisatie voor rapportage, verzorging stukken ter voorbereiding op eventueel verzoekschrift, nazorg en evaluatiegesprek. Tevens op verzoek het verzorgen en verschaffen van informatie voor derden-advies over het gebied van onder andere inkomen en vermogen, vermogensopstelling en staat van verdeling, staat van vermogensverrekening en -vergoedingen, alimentatie (advies)berekening, hypotheekaanvraag, convenant en/of vaststellingsovereenkomst opstellen, (hulp bij) ouderschapsplan, kindverklaring, informeren over pensioenvervening, verzorging stukken ter indiening bij de rechtbank.

1.8 Elke cliënt draagt zorg voor het tijdig verschaffen van de juiste gegevens en tijdig inschakelen van derden-deskundigen om inventarisatie, advisering en opmaken van het convenant vóór indiening van de (echt)scheidingsstukken rechtsgeldig tot stand te laten komen en voorst het proces zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Expertise van derden kan juridisch, financieel of fiscaal van aard zijn, of de taxatie onroerend goed betreffen, alsmede advies over lijfrente, kapitaal- of levensverzekering, pensioen. Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor de verkregen adviezen; SPOT Mediation is nimmer aansprakelijk voor de inhoud, doch

gehouden naar maatstaven van zorgvuldigheid erop te verwijzen.

1.9 SPOT Mediation kan alleen belangeloos aanbevelingen doen en slechts in opdracht van opdrachtgevers derden inschakelen voor rekening van opdrachtgevers.

2 Vrijwilligheid en verzuim

2.1 De mediation vindt plaats op basis van wederzijdse vrijwilligheid. Het staat elk der cliënten én SPOT Mediation vrij de mediation op elk gewenst moment te beëindigen, met in acht neming van artikel 8. Beëindiging geschiedt uitsluitend door een schrijven gericht aan de SPOT Mediation en de andere cliënt(-en). Dit schrijven kan worden toegelicht tijdens een gezamenlijke (slot)bijeenkomst met en bij SPOT Mediation. Het beëindigen van de mediation laat de geheimhoudings- en betalingsverplichtingen van cliënten onverlet.

2.2 Bij verzuim of nalatigheid van één van de cliënten in het tijdig verstrekken van juiste gegevens, inschakelen van derden of bij onvoldoende medewerking verlenen aan de voortgang en als daardoor meerwerk ontstaat, maar ook de belangen van betrokkenen zelf worden belemmerd, dan zal SPOT Mediation de nodige extra werkzaamheden op uurbasis in rekening brengen aan opdrachtgever(s).

3 Geheimhouding, Intellectuele eigendom, persoonsgegevens

3.1 SPOT Mediation, cliënten en derden betrokken in het mediationproces, verplichten zich zonder enig voorbehoud tot de volledige geheimhouding van alle zaken welke binnen de mediation worden besproken.

3.2 SPOT Mediation zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens van cliënten in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3.3 In het kader van de mediation is het noodzakelijk dat SPOT Mediation persoonsgegevens verwerkt die relevant zijn voor de in de aanvang genoemde kwestie, door deze op te nemen in het (digitale) dossier. Het kan daarbij ook gaan om gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens van beide cliënten.

3.4 SPOT Mediation zal indien noodzakelijk de juiste voorzieningen treffen conform de AVG om vertrouwelijke informatie passend op te slaan. Echter kan SPOT Mediation nimmer aansprakelijk gesteld worden voor het verkeerd opslaan van vertrouwelijke informatie.

3.5 SPOT Mediation is gerechtigd de door de uitvoering van de werkzaamheden verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits niet te herleiden tot individuele cliënten.

3.6. SPOT Mediation belooft aan de cliënten een volledige geheimhouding van vertrouwelijke en gevoelige informatie welke met SPOT Mediation is gedeeld. Echter indien SPOT Mediation het uiterst noodzakelijk acht officiële instanties, dan wel de betrokkenen van de cliënt op de hoogte te brengen van besproken onderwerpen, kan hiervan worden afgeweken indien dit in het belang van de cliënt is.

3.7 SPOT Mediation mag deze gegevens delen met de in overleg bepaalde externe specialisten welke nodig zijn bij deze mediation.

3.8 SPOT Mediation zal na afloop van de mediation het dossier (digitaal)bewaren voor een termijn van ten minste twee (2) jaar.

3.9 Cliënten verlenen SPOT Mediation toestemming voor overleg met derden in het belang van het mediationtraject. Of de gegevens te delen met een ingehuurd externe partij in het belang van de zaak. Waar mogelijk, worden de gegevens geanonimiseerd.

3.10 In afwijking van hetgeen is bepaald, staan Partijen Spot Mediation toe, voor zover de Mediator daartoe is opgeroepen als getuige, te verklaren over de aard en strekking van de tussen cliënten gesloten overeenkomsten, indien cliënten de mediation afsluiten met een overeenkomst en zij in de naleving

daarvan een geschil hebben, betreffende de uitleg van deze overeenkomst.

3.11 Deze overeenkomst geldt in samenhang met het Reglement als een bewijsovereenkomst in de zin der wet, zie art. 7:900 BW jo. art. 153 Rv. SPOT Mediation en cliënten hebben de bedoeling daarmee op onderdelen af te wijken van het wettelijk geldende bewijsrecht om daarmee de gewenste vertrouwelijkheid te waarborgen.

4 Parallele trajecten van geschilbeslechting

4.1 Cliënten geven bij aanvang van de mediation aan welke (gerechtelijke) procedures aanhangig zijn en of deze worden opgeschort.

4.2 Voor zover gerechtelijke procedure(s) aanhangig zijn, laten cliënten deze doorlopen, maar proberen een zitting uit te stellen, ten minste totdat de mediation is beëindigd.)

4.3 Cliënten starten in beginsel geen nieuwe procedures, behoudens het minimaal noodzakelijke ter bewaring van rechten.

4.4 Cliënten dragen zelf de verantwoordelijkheid zich er van te vergewissen of gedurende de periode van mediation termijnen verstrijken en welke actie benodigd is om die termijn veilig te stellen. Van een dergelijke actie maakt de betreffende cliënt zo spoedig mogelijk melding in de mediation.

4.5 Tijdens het bemiddelingsproces kunnen cliënten geen partij-advocaat inschakelen, behalve voor second opinion op de voorwaarde dat vooraf de adviseur bekend wordt en het advies met alle partijen wordt gedeeld. Bij verzuim heeft SPOT Mediation het recht de bemiddeling definitief te staken en de overeenkomst op te zeggen zonder restituties.

5. Wet Bescherming Persoonsgegevens (AVG)

5.1 SPOT Mediation zal de persoonsgegevens van de cliënten verwerken en opnemen in een bestand. Het doel van de verwerking van de persoonsgegevens is het door SPOT Mediation kunnen nakomen van de overeenkomst die zij met de cliënten is aangegaan en voor het verlenen van. Tevens is het doel om de cliënten te informeren over relevante producten en diensten van SPOT Mediation en/of derden voor het verlenen van advies. Tevens is het doel om de cliënten te informeren over relevante producten en diensten van SPOT Mediation en/of derden.

5.2 Indien de cliënt geen prijs stelt op informatie over producten en diensten van SPOT Mediation en/of derden, kan de cliënt dit schriftelijk of elektronisch aan SPOT Mediation laten weten.

5.3 De cliënt kan zijn/haar persoonsgegevens te allen tijde inzien door een schriftelijk verzoek hiertoe aan SPOT Mediation te richten. SPOT Mediation zal de cliënt, tegen betaling van de wettelijk vergoeding, dan binnen vier (4) weken een overzicht verstrekken van de bij SPOT Mediation aanwezige persoonsgegevens. Indien de cliënt van mening is dat de persoonsgegevens verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd dienen te worden, dient de Cliënt dit schriftelijk of elektronisch aan SPOT Mediation te melden.

6 Vertegenwoordiging

6.1 Natuurlijke personen zijn zelf aanwezig bij de bijeenkomsten. Rechtspersonen worden vertegenwoordigd conform deze voorwaarden. De persoon die deze overeenkomst tekent zal bij de bijeenkomsten aanwezig zijn. 6.2 Elk der cliënten staat ervoor in dat haar vertegenwoordiger rechtsgeldig bevoegd is namens haar alle rechtshandelingen te verrichten die in het kader van de mediation noodzakelijk zijn. Daaronder begrepen, dat de vertegenwoordiger zich zal houden aan de genoemde geheimhouding.

7 Honoraria en kosten

7.1 Het geschatte honorarium voor de werkzaamheden van de SPOT Mediation wordt vermeld op de mediationopdrachtbevestiging welke vóór aanvang van de mediation besproken, dan wel zijn getekend. Hoewel SPOT Mediation te allen tijden tracht eventueel meerwerk te overleggen, kan het in uitzonderlijke gevallen voorkomen, dat meerwerk tot maximaal 20% van het voorovereengekomen zonder kennisgeving in rekening worden gebracht. Indien er meer dan 20% aan meerwerk wordt verwacht of dient te worden ingezet, zal SPOT Mediation dit vooraf overleggen met cliënten en tot die tijd de werkzaamheden stilleggen. Meerwerk wordt uitgevoerd volgens de op de mediationopdrachtbevestiging vermelde tarieven.

7.2 Onder de werkzaamheden vallen o.a.: voorbereidende werkzaamheden voorafgaand aan het moment van ondertekening van de akte van mediationovereenkomst; (telefonische) besprekingen; voorbereiding en verslaglegging; correspondentie; opstellen van concept akten van mediationovereenkomst en concept vaststellingsovereenkomst.

7.3 Voorts komen voor rekening van cliënten alle overige directe en indirecte kosten van de mediation, waaronder - maar niet uitsluitend - voorschotten, waaronder eventuele huur van externe spreekruimtes, catering, reiskosten, reistijd, griffierechten, honoraria van ingehuurde experts en kosten van eventuele bij de mediation door de mediator en/of cliënten betrokken derden, vermeerderd met wettelijk verschuldigde omzetbelasting.

7.4 Diensten worden verleend tegen het overeengekomen uurtarief, tenzij een totaaltarief is overeengekomen op basis van offerte. De offerte is dertig (30) dagen geldig na aanbod.

7.5 Overeengekomen totaaltarief geldt voor de contractperiode van zes (6) maanden. Na verloop daarvan is een tarief van ten minste € 175,- per uur van toepassing op alle werkzaamheden nadien, uitgezonderd die voor louter processuele afhandeling van ondertekend convenant.

7.6 Opschorting verlengt de contractperiode voor ten hoogste twee (2) maanden. Het totaaltarief blijft voor deze verlengde periode geldig.

7.7 Bij verlenging na het einde van de contractperiode of bij uitbreiding van de opdracht wordt het totaaltarief naar redelijkheid en billijkheid opnieuw berekend en met instemming van alle partijen bij aanvullende overeenkomst vastgelegd.

7.8 Het tarief kan telkens door SPOT Mediation gedurende de contractperiode worden aangepast, wanneer zich feiten of omstandigheden voordoen of eerst na aanvang bekend worden en dit redelijkerwijs tot meerwerk aanleiding geeft of daartoe noodzaakt, mits dit alles het belang van opdrachtgevers of één van hen dient.

7.9 Cliënten dragen daarnaast ieder de eigen kosten. Indien een van de cliënten hun aandeel niet kan betalen, is SPOT Mediation gerechtigd het deel te verhalen bij de andere cliënt.

7.10 Partijen dragen daarnaast ieder voor zich de aan de eigen zijde gevallen kosten, waaronder die van de door hen ingeschakelde advocaten en/of adviseurs, ook voor zover het betreft diens kosten ter zake deelname aan de mediation.

7.11 Bij afzegging door (één van) cliënten minder dan 72 uur voor aanvang van de bespreking is aan SPOT Mediation het honorarium verschuldigd over de volledige gereserveerde tijd, welke kosten volledig ten laste komen van de afzeggende partij.

7.12 Er is geen sprake van mede door de overheid gefinancierde mediation middels een zogenaamde toevoeging. Partijen verklaren niet in aanmerking te komen voor een toevoeging dan wel, voor zover recht op een toevoeging bestaat, van dat recht onherroepelijk af te zien.

7.13 SPOT Mediation zal vóór aanvang van het mediationtraject de basiskosten factureren. Overige kosten zoals meerwerk en ingehuurde expertise zal separaat worden gefactureerd. Betaling geschiedt binnen acht (8) dagen na factuurdatum.

7.14 Indien de betaling niet binnen de betalingstermijn, zoals gesteld bij artikel 7.13, is uitgevoerd, zal SPOT Mediation de vordering uit handen kunnen geven bij een incassobureau of deurwaarders-kantoor. Alle - zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke - kosten zullen worden verhaald op de betreffende

cliënt. Eveneens zal conform ex art. 6: 119 BW wettelijke rente over het verschuldigd bedrag in rekening worden gebracht. Tevens zal de mediation worden gepasseerd, totdat de facturen volledig zijn voldaan.

8. Aanvang, beëindiging en opzegging

8.1 Bij overeenkomst op basis van een geschat totaal tarief geldt een contractperiode van maximaal zes (6) maanden vanaf de datum van ondertekening. In overige gevallen vangt de contractperiode aan vanaf datum eerste dienstverlening.

8.2 Bij echtscheidingsmediation wordt de contractperiode verlengd met twee maanden na de ontbinding van het huwelijk (of einde geregistreerd partnerschap) mits het (echt)scheidingsconvenant binnen de contractperiode is gesloten.

8.3 De overeenkomst eindigt door het verstrijken van de contractperiode, tenzij deze tussentijds is verlengd of opgeschort. Opschorting met instemming van partijen voor ten hoogste twee (2) maanden leidt niet tot wijziging van het totaal tarief, tenzij dit om andere redenen of oorzaken redelijk en billijk is.

8.4 De overeenkomst kan te allen tijde door cliënten of door SPOT Mediation worden opgezegd middels schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving aan alle partijen.

8.5 Door opzegging om welke reden of oorzaak ook, ontstaat voor SPOT Mediation geen enkele verplichting tot restitutie. Cliënten blijven verplicht tot betaling van reeds uitgeschreven factuur binnen de daarop gestelde termijn. Aangevuld met de extra kosten, welke gemaakt zijn door in overeenstemming ingehuurde externe experts en serviceverleners. SPOT Mediation blijft verplicht, naar alle redelijkheid en billijkheid datgene te doen wat in het belang van cliënten noodzakelijk is om het proces van mediation in goede orde te doen vervolgen of te beëindigen.

9. Aansprakelijkheid

9.1. SPOT Mediation zal haar verplichtingen met betrekking tot de tenuitvoerlegging van deze overeenkomst met de nodige zorgvuldigheid en deskundigheid uitvoeren.

9.2. SPOT Mediation zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. SPOT Mediation heeft een inspanningsverplichting en nimmer een resultaatverplichting. Ook niet wanneer deze schriftelijk in een omschreven resultaat is aangegeven.

9.3. De cliënten erkennen dat de voorwaarden en de inhoud van deze overeenkomst in belangrijke mate worden opgesteld op basis van relevante gegevens, die door de cliënten aan SPOT Mediation worden verstrekt. Cliënten verplicht zich dan ook alle relevante informatie bij het aangaan van de offerte en/of overeenkomst te verstrekken, teneinde SPOT Mediation in de gelegenheid te stellen de opdracht naar behoren te kunnen verrichten. SPOT Mediation aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade of meerwerk, die het gevolg is van, of op enigerlei wijze verband houdt met, het feit dat cliënten hebben nagelaten alle relevante informatie aan SPOT Mediation te verstrekken.

9.4. SPOT Mediation aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van de diensten of verstrekte adviezen binnen of buiten de mediation. Het opvolgen van de adviezen en diensten van SPOT Mediation, is dus geheel op eigen risico.

9.5. Het eventuele advies van SPOT Mediation is resultaatgericht, zonder resultaat of uitkomst te garanderen. SPOT Mediation sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiend uit, of verband houdende met, de opvolging door de cliënten van door SPOT Mediation verstrekte adviezen, eveneens indien er sprake is van opzet of grove schuld van de kant van SPOT Mediation. Eveneens enige andere directe en/of indirecte schade door welke oorzaak dan ook ontstaan.

9.6. De hoogte van de schadevergoeding bij een eventuele aansprakelijkheid van SPOT Mediation voor letsel en/of materiële beschadiging van zaken, zal in géén geval meer bedragen dan het overeengekomen honorarium, dan wel de gefactureerde werkzaamheden.

9.7 Indien de cliënt schade berokkent aan een van de eigendommen van SPOT Mediation of de door SPOT Mediation gehuurde locatie zijn de cliënten hoofdelijk aansprakelijk voor alle geleden directe en indirecte

schade.

10. Klachten en geschillen

10.1. Indien de cliënt een klacht heeft over service of diensten van SPOT Mediation kan deze klacht schriftelijk (via e-mail of post) aan ons kenbaar worden gemaakt. Wij zullen vervolgens binnen zes (6) werkdagen uw klacht in behandeling nemen.

10.2. Geschillen worden zoveel mogelijk in goed onderling overleg opgelost. Indien dat niet mogelijk blijkt te zijn, kan de klacht eventueel worden voorgelegd bij de klachtencommissie van QuickMediators. Of eventueel heeft de Nederlandse rechter rechtsmacht, en is de rechter in het arrondissement waar SPOT Mediation is gevestigd, bevoegd. Tenzij SPOT Mediation voor de rechter van uw woon-, respectievelijk vestigingsplaats kiest.

10.3. Indien cliënt van mening is, dat SPOT Mediation de klacht niet op een passende manier heeft opgelost, kan cliënt altijd contact opnemen met een onafhankelijk bemiddelaar. Eventueel gemaakte kosten kunt u nimmer verhalen op SPOT Mediation.

11 Vastlegging van het resultaat van de mediation en tussentijdse afspraken

11.1 Tussen cliënten zal niet eerder sprake zijn van een in der minne bereikte oplossing van de kwestie, dan nadat daarvan blijkt uit een daartoe opgemaakte en door beide cliënten ondertekende akte van overeenkomst.

11.2 Tijdens de loop van de mediation tussen cliënten gemaakte (deel)afspraken binden hen alleen voor zover daarvan een door cliënten ondertekende akte is opgemaakt, waarin uitdrukkelijk is opgenomen dat de (deel)afspraken blijven bestaan ook indien de mediation verder niet tot overeenstemming leidt.

11.3 Cliënten zullen weloverwogen hun keuzes bepalen en zich desgewenst daartoe op eigen kosten door derden kunnen laten adviseren.

11.4 Indien en voor zover over de kwestie reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is op het moment dat voor mediation is gekozen, kunnen cliënten een verzoek doen aan de rechter om de vaststellingsovereenkomst op te nemen in een proces-verbaal, beschikking of vonnis.

12 Overmacht

12.1 Indien er sprake is van overmacht, bij ziekte of blijvende arbeidsongeschiktheid bij SPOT Mediation wordt de opdracht overgenomen door een plaatsvervanger op voordracht van SPOT Mediation. Ingeval van overmacht zal de opdrachtnemer daarvan onverwijld melding doen aan de cliënten. De besproken werkzaamheden voert de plaatsvervanger uit zonder wijziging van reeds betaalde totaaltarief.

12.2 Bij overmacht van de zijde van cliënten wordt de overeenkomst opgeschort vanaf de melding daarvan en bij opzegging wegens dezelfde reden of omstandigheden krijgen partijen geen restitutie.

13. Slotbepaling en toepasselijkheid

13.1 Spelfouten en onjuistheden ontbinden dit contract niet.

13.2 Op deze algemene voorwaarden en de hierbij behorende dienstverlenings-overeenkomst is Nederlands recht en Nederlands Privaatrecht van toepassing.

13.3 Indien een van de bepalingen van deze mediation voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Cliënten zullen in dat geval een nieuwe rechtsgeldige bepaling formuleren, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk in acht wordt genomen.

13.4 Onderdeel van deze mediation voorwaarden zijn de algemene voorwaarden van Centervillage. Indien deze voorwaarden zoals hier gesteld niet voorzien in een bepaling, wordt eerst verwezen naar de algemene leveringsvoorwaarden van Centervillage.

KLACHTENREGELING SPOT COACHING

Inleiding

SPOT Coaching is aangesloten bij stichting Adiona (zie www.adiona.nl) en volgt vrijwillig de regeling van het Klachtenloket en indien nodig klachtencommissie van Adiona.

Klachtenregeling Algemeen

1. De klacht dient in eerste instantie mondeling dan wel schriftelijk bij de SPOT Coaching te worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedrag en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de coach werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. De klager kan zich wenden tot het Klachtenloket van Adiona, teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Procedure nadat schriftelijk een klacht is ingediend bij SPOT Coaching

3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de coach bevredigende oplossing.
5. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de coach waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van de coach noodzaakt, kan de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd; de kindercoach doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en het Klachtenloket.

Procedure indien klager zich laat bijstaan door het Klachtenloket en de klachtencommissie

8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot het Klachtenloket teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door het Klachtenloket (en indien nodig de klachtencommissie), verloopt als volgt:
 - a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de coach, dan verwijst het Klachtenloket de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.
 - b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal het Klachtenloket klager hierin adviseren en/of bijstaan;
 - c. Nadat de klacht is ingediend en klager wenst zich door het Klachtenloket te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen, verloopt de bemiddeling door het Klachtenloket enkel met instemming van klager en als volgt:
 - i. het Klachtenloket neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - ii. het Klachtenloket inventariseert en beoordeelt of de klacht ontvankelijk is;
 - iii. Wanneer blijkt dat de klacht ontvankelijk is, stuurt ze deze door naar de Klachtencommissie tot verdere inhoudelijke beoordeling.

- iv. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - v. het Klachtenloket maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - vi. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en coach, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van het Klachtenloket aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
- d. het Klachtenloket heeft net als de Klachtencommissie een wettelijke geheimhoudingsplicht (art. 23 Wkkgz). Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- e. De termijnen en verplichtingen zoals bedoeld onder de punten 6 en 7 blijven van toepassing.

Klachtenloket Adiona

9. Indien Klager het niet eens is met het oordeel van de coach zoals bedoeld in artikel 6, dan kan klager zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie van Adiona, en wel door schriftelijke indiening van de klacht bij het Klachtenloket Adiona.