

## **Algemene voorwaarden**

van Conflictwerk voor mediation en communicatieprocesbegeleiding

### **Artikel 1 Definities**

1 Odrachtnemer:

In dit document wordt met opdrachtnemer: Conflictwerk bedoeld.

2 Odrachtgever:

De opdrachtgever is de organisatie, rechtspersoon of natuurlijke persoon die de dienst afneemt.

3 Cliënt:

de natuurlijke persoon, die persoonlijk de uitvoering van de dienst ervaart

### **Artikel 2 Aanmelding opdracht**

Aanmelding van een opdracht gebeurt via telefoon, post of mail.

### **Artikel 3 Offerte**

Conflictwerk stuurt een offerte schriftelijk of per mail. Met daarbij deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 4 Totstandkoming van de opdracht**

De opdracht wordt uitgevoerd op het moment dat Conflictwerk een getekende offerte retour ontvangt of op het moment dat uitvoering van de opdracht start.

### **Artikel 5 Wettelijke bedenktijd**

De opdrachtgever of cliënt, zijnde een natuurlijke persoon, heeft een wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Gedurende die periode kan hij of zij zijn opdracht zonder motivering ongedaan maken.

## **Artikel 6 Facturering en betalingsvoorwaarden**

- a. Conflictwerk stuurt een gespecificeerde factuur, uiterlijk drie maanden na afronding van de opdracht.
- b. De opdrachtgever betaalt de verschuldigde bedragen binnen 14 dagen na factuurdatum.
- c. Als betaling binnen de in lid b van dit artikel genoemde termijn niet heeft plaatsgevonden, is vanaf de vervaldatum de wettelijke rente verschuldigd en een vergoeding voor incassokosten. Als het gaat om een consument worden incassokosten in rekening gebracht volgens het 'Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten', als genoemd in lid 4 van artikel 6:96 BW. Als het gaat om een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als incassokosten aanspraak gemaakt op een bedrag van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,-.
- d. Als Conflictwerk om welke reden dan ook aan de opdrachtgever een terugbetaling verschuldigd is, doet Conflictwerk die terugbetaling binnen uiterlijk 30 dagen nadat die verplichting is komen vast te staan.

## **Artikel 7 Vertrouwelijke behandeling van opdrachtgever-/ cliëntinformatie.**

Conflictwerk beschouwt alle informatie (over bedrijfsvoering, werkprocessen, klantensituaties en strategieën) die opdrachtgevers en / of deelnemers delen voorafgaande, gedurende of na afsluiting van een traject als vertrouwelijk. Dit geldt ook voor interne medewerkers en externe zakenpartners/ professionals. Om dit te waarborgen sluit Conflictwerk geheimhoudingsovereenkomsten met alle bij een situatie betrokken partijen.

## **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

Conflictwerk is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt is door of verband houdt met de uitvoering van de opdracht, haar werknemers en / of door andere personen die door of vanwege Conflictwerk zijn ingehuurd of van wiens diensten door Conflictwerk gebruik is gemaakt, tenzij Conflictwerk grove nalatigheid te verwijten is.

## **Artikel 9 Privacy**

Conflictwerk respecteert de privacy van haar relaties en gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens. In de privacyverklaring staat hoe Conflictwerk omgaat met de privacy van haar relaties.