

**Artikel 1. Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Odrachtner: Aliento Mediation (hierna te noemen "Aliento"), haar vertegenwoordigers en haar gecontracteerden. Aliento is een eenmanszaak, gevestigd te Bourg Saint Maurice in Frankrijk.
- Odrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon/personen voor wie Aliento zich inspant om de afgesproken diensten te verlenen.
- Honorarium: de financiële vergoeding (tijdevenredig of anderszins) die Aliento voor uitvoering van de overeenkomst met de Odrachtgever is overeengekomen, of die voor de betreffende werkzaamheden geldt.
- Partij(en): de natuurlijke of rechtspersonen die een onderling geschil hebben en dat geschil met bemiddeling door Aliento wensen op te lossen.
- ADR: ADR International Register, [www.adr-register.com](http://www.adr-register.com).

**Artikel 2. Toepasselijkheid**

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Aliento en op alle rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien, tenzij voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.
- Op alle door Aliento uitgevoerde mediations zijn het ADR mediation reglement, de ADR klachtenregeling en de gedragsregels voor de ADR mediator van toepassing.
- Aliento kan zowel opdrachten aanvaarden van bedrijven en instellingen die namens derden (bedrijven/particulieren) gebruik wensen te maken van mediation, als rechtstreeks van partijen die een geschil door middel van mediation wensen op te lossen. Deze algemene voorwaarden zijn in volle omgang op deze verschillende rechtsverhoudingen met Aliento van toepassing.
- De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Odrachtgever wordt door Aliento uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zullen de nietige bepalingen worden vervangen door rechtsgeldige bepalingen die de oorspronkelijk bedoeling van Aliento en Odrachtgever zoveel mogelijk benaderen.
- Aliento is te allen tijde gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt veertien dagen na het verzenden van de wijziging aan de Odrachtgever van kracht. Indien de Odrachtgever binnen deze dagen schriftelijk bezwaar maakt, zullen de eerst uitgegeven algemene voorwaarden van kracht blijven.

**Artikel 3. Overeenkomst**

- Door bevestiging van de opdracht tot mediation van de zijde van de Odrachtner, c.q. door het ondertekenen van de mediation overeenkomst, wordt de mediation geacht te zijn aangevangen en worden deze algemene voorwaarden van toepassing.
- Indien het belang van de Odrachtgever vergt dat er onverwijld een aanvang met de werkzaamheden wordt gemaakt, wordt de opdracht geacht te zijn aanvaard doordat opdrachtner met de door de Odrachtgever opgedragen werkzaamheden feitelijk een aanvang heeft gemaakt.
- De mediation overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en geldt totdat de mediation is beëindigd. Aliento behoudt bij een beëindiging aanspraak op betaling van haar honorarium voor reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten werkzaamheden.
- Indien Odrachtgever of Odrachtner in staat van faillissement komt te verkeren, surseance van betaling aanvraagt of indien op hem de wettelijke regeling schuldsanering van toepassing wordt verklaard eindigt de mediation van rechtswege.

**Artikel 4. Uitvoering van Diensten**

- Aliento zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap verrichten. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot

een resultaatsverbintenis.

- De diensten van Aliento op het gebied van mediation zijn het voordragen van een geschikte mediator, het communiceren met de Partijen en het verlenen van administratieve, financiële en faciliterende diensten ten behoeve van de mediation. Aliento is niet inhoudelijk verantwoordelijk voor de mediation.
- Odrachtgever verleent Aliento de volledige en tijdige medewerking die Aliento voor een goede uitvoering van haar diensten wenselijk acht.
- Aliento houdt Odrachtgever op de hoogte van haar werkzaamheden voor zover de vereiste vertrouwelijkheid jegens Partijen dat toelaat.
- Alle door Aliento verkregen informatie over Odrachtgever en Partijen zal door Aliento vertrouwelijk worden behandeld. Deze verplichting geldt niet voor zover Aliento verplicht is tot openbaarmaking uit hoofde van de wet, enig voorschrift van een orgaan aan het toezicht waarvan Aliento is onderworpen, een op Aliento of personen werkzaam bij/voor of verbonden aan Aliento rustende beroepspllicht of een bindende uitspraak van de rechter of een overheidsorgaan. Deze verplichting is niet van toepassing ingeval dat de genoemde informatie algemeen bekend wordt buiten toedoen van Aliento om. Tevens is Aliento gerechtigd om genoemde informatie aan haar verzekeraars te overleggen in verband met de beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid van Aliento maar uitsluitend indien zulks nodig is voor de ondersteuning van de werkzaamheden.
- Odrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Aliento aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Odrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en volledig aan Aliento worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of volledig aan Aliento zijn verstrekt, heeft Aliento het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Odrachtgever in rekening te brengen. De uitvoering vangt niet eerder aan dan nadat Odrachtgever de gegevens aan Aliento ter beschikking heeft gesteld. Aliento is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Aliento is uitgegaan van door Odrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

**Artikel 5. Declaratie**

- Alle offertes en aanbiedingen van Aliento zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbidding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- De door Aliento vermelde tarieven zijn exclusief BTW tenzij anders staat vermeld.
- Voor de uitvoering van een overeenkomst is de Odrachtgever het honorarium, vermeerderd met het toepasselijk tarief vanwege omzetbelasting verschuldigd, tenzij (schriftelijk) anders is overeengekomen.
- Het honorarium van de Odrachtner is niet afhankelijk van het resultaat van de verrichte werkzaamheden. Het honorarium van Odrachtner en de wijze waarop zijn reis-, verblijfs- en overige kosten worden vergoed is vastgesteld in de mediation overeenkomst.
- Verrichte werkzaamheden en door Odrachtgever te betalen kosten worden maandelijks aan de Odrachtgever in rekening gebracht, tenzij hierover nadere afspraken worden gemaakt. Hierbij geldt een betalingstermijn van 14 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Aliento is gerechtigd na het verstrijken van de (fatale) betalingstermijn, zonder verdere ingebrekestelling, in die zin dat verzuim van rechtswege is ingetreden, aanspraak te maken op vergoeding van de wettelijke rente, alsmede op buitengerechtelijke incassokosten (welke kosten te begroten zijn op 15% van de hoofdsom).
- Aliento is gerechtigd haar tarieven te wijzigen, dit met inachtneming van een termijn van dertig dagen. Indien een wijziging ingaat op een

lopende overeenkomst, heeft de Opdrachtgever tot aan de ingangsdatum van het nieuwe tarief het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

- Aliento is op ieder moment gerechtigd de betaling van een voorschot te verlangen. Een betaald voorschot wordt verrekend met de oudste declaratie, zonder dat daarvoor een (nadere) mededeling als bedoeld in artikel 6:127 BW vereist is.
- In geval de Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn financiële verplichtingen kan Aliento weigeren haar werkzaamheden uit te voeren en kan zij deze opschorten of staken. Aliento is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als het gevolg van opschorting of staking van de werkzaamheden op deze grond.

#### Artikel 6. Aansprakelijkheid

- Iedere aansprakelijkheid van Aliento is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van haar beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
- Aliento zal bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk van tevoren overleggen met de Opdrachtgever en in ieder geval bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Aliento is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van derden. Aliento is door de Opdrachtgever gemachtigd voorwaarden, waaronder eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden die in de relatie tussen haar en de derde gelden of die door de derde worden bedongen namens de Opdrachtgever te aanvaarden.
- Behoudens in geval van opzet of grove schuld, is Aliento niet aansprakelijk voor enige schade die de Opdrachtgever of enige derde mocht lijden ten gevolge van enig handelen of nalaten van Aliento of van haar ondergeschikten of van door haar ingeschakelde derden.
- In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Aliento per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan het bedrag dat de Opdrachtgever voor de uitvoering van de overeenkomst aan Aliento verschuldigd is, waarbij in geval van een periodieke betalingsverplichting dit bedrag niet meer zal bedragen dan de vergoeding over ten hoogste één maand. Aansprakelijkheid voor iedere vorm van gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot gederfde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- Opdrachtgever en Partijen verbinden zich tot vrijwaring van Aliento ingeval van aanspraken van derden.
- In het geval dat Aliento door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is om een overeenkomst uit te voeren, kan Aliento naar haar keuze de uitvoering opschorten voor de duur van de verhindering of de overeenkomst ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Onder overmacht wordt onder meer ook begrepen een al dan niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door Aliento ingeschakelde derden.
- Eventuele klachten moeten worden ingediend binnen acht dagen na de dag waarop de klacht is ontstaan of ontdekt, bij gebreke waarvan een eventuele klacht niet meer in behandeling behoeft te worden genomen en de Opdrachtgever geacht wordt de uitvoering van de overeenkomst te hebben goedgekeurd.
- De Opdrachtgever dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij Aliento te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking.
- Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt elke aanspraak op schadevergoeding jegens Aliento indien niet binnen een jaar nadat de feiten waarop de aanspraak is gebaseerd bij Opdrachtgever bekend waren of redelijkerwijze bekend konden zijn geweest, die aanspraak bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.

#### Artikel 7. Vrijwaring

- De Opdrachtgever is volledig aansprakelijk jegens Aliento voor de schade die Aliento of door haar ingeschakelde derden mocht lijden wegens het niet naleven door de Opdrachtgever of Partijen van de bepalingen van deze algemene voorwaarden en/of de mediation overeenkomst.

- De Opdrachtgever vrijwaart Aliento van alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enige wijze samenhangen met de werkzaamheden die voor de Opdrachtgever zijn en/of worden verricht, tenzij een en ander het gevolg is van grove nalatigheid of opzettelijke misdraging van Aliento en/of één van haar medewerkers.

#### Artikel 8. Intellectueel eigendom

- Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Aliento uitgegeven en beschikbaar gestelde werken, waaronder begrepen auteursrechten en databankrechten, berusten uitsluitend bij Aliento.
- Niets uit de door Aliento uitgegeven of beschikbare gestelde werken mag op enigerlei wijze worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Aliento.
- Het is de Opdrachtgever en Partijen niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten van intellectuele eigendom uit de door Aliento beschikbaar gestelde werken te verwijderen of te wijzigen.

#### Artikel 9. Weigering/annulering/verhindering

- Aliento heeft te allen tijde het recht om een verzoek tot mediation zonder opgaaf van redenen te weigeren. Voorts kunnen Aliento en de door haar voorgedragen mediator zich te allen tijde, zonder opgaaf van redenen, terugtrekken uit een lopende mediation procedure, zonder daartoe tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Aliento zal in een dergelijk geval steeds zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van alle betrokkenen.
- Ingeval van tussentijdse beëindiging worden de tot dan toe verrichte werkzaamheden vergoed conform de gemaakte afspraken.
- Indien (één van) de Partijen een (mediation) sessie niet uiterlijk 24 uur voor de afgesproken tijd afzegt of niet verschijnt, wordt de sessie geacht te hebben plaatsgevonden en honorarium en overige kosten in rekening gebracht.

#### Artikel 10. Geen getuigenverklaringen/schoningsrecht

- Alle bij een mediation betrokken Partijen doen afstand van het recht om Aliento en de voor haar werkzame mediators en andere personen als getuige te laten horen in het kader van een (eventuele) gerechtelijke procedure. Anderzijds kan Aliento er niet voor instaan dat zij (en de voor haar werkzame personen) onder omstandigheden in het kader van een gerechtelijke procedure gedwongen zullen worden om een getuigenverklaring af te leggen, in welk geval zij zich niet op een (wettelijk) verschoningsrecht zullen kunnen beroepen.

#### Artikel 11. Toepasselijk recht en forumkeuze

- Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Aliento is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen over de uitvoering van de overeenkomst zullen eerst met mediation gepoogd te worden opgelost, alvorens deze voor te leggen aan de bevoegde rechter.
- Aliento zal te allen tijde het belang van het kind vooropstellen en zodoende melding maken bij een ernstig vermoeden van kindermishandeling bij Veilig Thuis.