



Laura Haket-Becx  
Korhoen 40  
2651 RL Berkel en Rodenrijs  
E: [info@samennaareenoplossing.nl](mailto:info@samennaareenoplossing.nl)  
W: <https://samennaareenoplossing.nl/>  
T: 06 30003960  
KvK: 71503692  
IBAN: NL90 KNAB 0258 5259 83  
T.n.v. Samen naar een oplossing mediation

## Algemene Voorwaarden Samen naar een oplossing Mediation

### Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die met SNEOM een Overeenkomst aangaat. In geval van mediation, zijn de partijen die deelnemen aan de mediation en de daartoe strekkende Overeenkomst hebben ondertekend gezamenlijk Opdrachtgever.

**Overeenkomst:** iedere tussen SNEOM en Opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst of aan SNEOM verstrekte opdracht tot het leveren van diensten en al hetgeen daarmee samenhangt.

**SNEOM:** Samen naar een oplossing Mediation, haar rechtsopvolgers en/of door haar aangewezen (rechts)personen, met inbegrip van de daaraan verbonden mediator(s) en overige werknemers van SNEOM, alsmede de door haar ingeschakelde derde(n) ten behoeve van de Overeenkomst.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden (hierna: de “**Algemene voorwaarden**”) zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen SNEOM en Opdrachtgever (gezamenlijk de “**partijen**”) voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.
- 2.2 Afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk na schriftelijke bevestiging daarvan door SNEOM.
- 2.3 Deze Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op offertes, aanbiedingen en andere handelingen die betrekking hebben op de diensten van SNEOM.
- 2.4 SNEOM werkt enkel en alleen onder toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden. Opdrachtgever doet afstand van de toepasselijkheid van enige andere (eigen) voorwaarden op enige Overeenkomst met SNEOM.
- 2.5 Mocht een bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zijn in dat geval verplicht om in onderling overleg de nietige of vernietigde bepaling te (doen) vervangen op een wijze die zo veel mogelijk recht doet aan de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.

### Artikel 3 – Offertes en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en/of aanbiedingen van SNEOM (hierna: een “**Offerte**”) zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een Offerte of bevestiging van een aanbod van Opdrachtgever door SNEOM. Een e-mail geldt tevens als zijnde schriftelijk. Indien sprake is van een opdracht van mediation, dan zal de Overeenkomst worden vastgelegd in een mediationovereenkomst naar het model van de Mediatorsfederatie Nederland (hierna de “**MfN**”).
- 3.3 Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever aan SNEOM is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle essentiële informatie voor de opzet, uitvoering en afronding van de Overeenkomst tijdig aan SNEOM is en zal worden verstrekt. SNEOM is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de (on)juistheid en (on)volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie.
- 3.4 De door Opdrachtgever getekende Offerte of schriftelijke bevestiging van de Offerte komt in plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken en/of andere communicatie schriftelijk dan wel mondeling gedaan.
- 3.5 Indien SNEOM niet steeds strikte naleving van deze Algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat SNEOM in enigerlei mate het recht zou



verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

- 3.6 Bij annulering van de Overeenkomst of afzeggen van een afspraak binnen 24 uur voordat deze aanvangt, is SNEOM steeds steeds gerechtigd de gehele afgesproken vergoeding voor de Overeenkomst of de afspraak in rekening te brengen, zulks ter redelijke bepaling door SNEOM.

#### Artikel 4 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 De Overeenkomst houdt een inspanningsverbintenis voor SNEOM in en is géén resultaatsverbintenis. Een Overeenkomst wordt door SNEOM naar beste kunnen en met de zorgvuldigheid die van SNEOM mag worden verwacht uitgevoerd.
- 4.2 SNEOM is geregistreerd als MfN-registermediator en is, wanneer de Overeenkomst mediation behelst, gebonden aan de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna de “Regels”) en het MfN-Mediationreglement (hierna het “Reglement”). SNEOM zal zo veel als mogelijk handelen in overeenstemming met de Regels en het Reglement.
- 4.2 SNEOM bepaalt de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd, waarbij zij de wensen van Opdrachtgever zo veel als mogelijk in acht zal nemen.
- 4.3 Opdrachtgever zal alle gegevens waarvan SNEOM aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoren in te zien dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst tijdig aan SNEOM verstrekken. Indien Opdrachtgever dat nalaat, dan heeft SNEOM het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke uurtarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.4 SNEOM is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan doordat SNEOM is uitgegaan van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en ontstaan vanwege de eventuele ontbinding van de Overeenkomst door SNEOM ingevolge dit artikel.
- 4.5 SNEOM kan na overleg met Opdrachtgever deze doorverwijzen naar een eventuele derde (bijvoorbeeld mediator) indien en voor zover dit, naar de mening van partijen, van belang is ten behoeve van een goede uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal vervolgens een nieuwe overeenkomst sluiten met deze derde. Zo een overeenkomst staat op zichzelf en SNEOM is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de betrokken derde. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en van het BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4.6 Alle door SNEOM opgegeven termijnen voor (op)levering zijn indicatief en gelden niet als fataal. Overschrijding van een gegeven termijn geeft geen aanspraak op enige vorm van schadevergoeding.
- 4.7 De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden (anders dan de Opdrachtgever) kunnen daarnaast geen rechten ontlenen, behalve na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SNEOM. Opdrachtgever mag de door SNEOM vervaardigde werken of dienst ook niet aan derden verstrekken.

#### Artikel 5 - Wijziging Overeenkomst

- 5.1 Wijzigingen in de Overeenkomst zijn alleen mogelijk na schriftelijk bevestiging daarvan door SNEOM. SNEOM is gerechtigd het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke uurtarieven als aanvullende of separate Overeenkomst in rekening brengen.

#### Artikel 6 - Honorarium en betaling

- 6.1 SNEOM werkt op basis van een uurtarief of een vast afgesproken vergoeding. Wanneer SNEOM op basis van een uurtarief werkt, dan declareert zij maandelijks en voegt zij altijd een duidelijke specificatie bij de desbetreffende declaratie.
- 6.2 Alle prijzen en tarieven (ook in offertes en aanbiedingen) zijn in Euro's (€) exclusief BTW en exclusief eventuele heffingen vanuit de overheid.
- 6.3 SNEOM hanteert een betaaltermijn van 14 dagen. Dat betekent dat de desbetreffende factuur binnen 14 dagen na de daarop gestelde vervaldatum dient te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Wanneer de volledige factuur niet binnen de betaaltermijn is voldaan, dan is Opdrachtgever direct van rechtswege in verzuim en is Opdrachtgever vanaf de vervaldatum van de



- factuur ook zonder verdere aanzegging de wettelijke (handels)rente (artikel 6:119(a) BW) verschuldigd. Betalingen dienen plaats te vinden zonder korting.
- 6.4 SNEOM mag de Overeenkomst naar eigen inzicht in verschillende delen uitvoeren en mag het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk factureren.
  - 6.5 Directe en indirecte kosten die SNEOM voor de uitvoering van de Overeenkomst (zoals eventuele huur van ruimtes, telefoon-, reis-, parkeer- en verblijfskosten en de kosten die SNEOM maakt door eventuele inschakeling van derden, zoals deskundigen, incasso, en dergelijke) brengt zij apart in rekening en zijn nooit onderdeel van haar uurtarief of van de vast afgesproken vergoeding.
  - 6.6 SNEOM behoudt zich het recht voor om haar tarieven jaarlijks aan te passen en zal Opdrachtgever hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte stellen.
  - 6.7 Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd of onderbroken door omstandigheden die niet aan SNEOM kunnen worden toegerekend, dan is Opdrachtgever verplicht om eventuele kosten die dit met zich meebrengt te vergoeden. SNEOM zal deze kosten zoveel mogelijk trachten te beperken.
  - 6.8 Opdrachtgever is niet bevoegd tot opschorting of verrekening.
  - 6.9 In geval van liquidatie, (dreigend) faillissement of surséance van betaling van de Opdrachtgever zijn de verplichtingen van de Opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar.
  - 6.10 Wanneer een Opdrachtgever uit meer dan een (1) partij bestaat (bijvoorbeeld bij mediation), dan zijn alle partijen die gezamenlijk als Opdrachtgever partij zijn bij de Overeenkomst, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het gehele aan SNEOM verschuldigde bedrag.

#### **Artikel 7 – Invordering en opschorting werkzaamheden bij verzuim**

- 7.1 Wanneer Opdrachtgever in verzuim is, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.2 Onder de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte worden ook verstaan de door SNEOM zelf verrichte (incasso)werkzaamheden waaronder het sturen van aanmaningen, het (telefonisch) sommeren tot betaling en het eventueel treffen van betalingsregeling(en). De gemaakte kosten worden berekend naar het afgesproken of gebruikelijke uurtarief van SNEOM.
- 7.3 Indien de Opdrachtgever in verzuim is dan heeft SNEOM tevens het recht haar werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever op de schorten. SNEOM is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Opdrachtgever daardoor lijdt.
- 7.4 SNEOM heeft het recht alle stukken, diensten en zaken, ook die met betrekking tot een Overeenkomst waarop de onbetaalde factuur geen betrekking heeft, onder zich te houden tot op het moment dat betaling heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 8 – Niet toerekenbare tekortkoming - overmacht**

- 8.1 Alle situaties van overmacht aan de zijde van SNEOM, ontslaan SNEOM van enige verplichting tot nakoming van de Overeenkomst, zolang de betreffende verhindering blijft voortbestaan. Onder overmacht wordt in deze Algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt bepaald, alle niet voorziene van buitenaf komende oorzaken, waarop SNEOM geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor SNEOM niet in staat is haar verplichtingen na te komen. In geval van overmacht zal SNEOM Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen en houden.
- 8.2 Indien SNEOM vanwege overmacht is verhinderd de Overeenkomst uit te voeren, dan is SNEOM gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten danwel de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden. Opdrachtgever heeft bij zo een opschorting of (gedeeltelijke) ontbinding geen recht op vergoeding van kosten, schade, gevolgschade, of rente.
- 8.3 Indien het uitvoeren van de Overeenkomst mede afhangt van de door Opdrachtgever ingeschakelde derden en indien deze derden niet aan hun verplichtingen voldoen en daardoor de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet zonder aanzienlijke extra inspanning en/of kosten kan worden uitgevoerd, is SNEOM gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een schriftelijke mededeling te ontbinden, indien voortzetting van de werkzaamheden redelijkerwijs niet meer van SNEOM gevergd kan worden. Opdrachtgever heeft bij zo een (gedeeltelijke) ontbinding geen recht op vergoeding van kosten, schade, gevolgschade, of rente.



8.5 Indien SNEOM ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of nog gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is SNEOM gerechtigd om het reeds uitgevoerde respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk te factureren.

#### Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Iedere aansprakelijkheid van SNEOM is beperkt tot ten hoogste het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van SNEOM uitgekeerde of uit te keren bedrag voor het concrete geval dat aanleiding gaf voor de geleden schade, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld. SNEOM is conform de in de mediationbranche gebruikelijke bedragen en condities verzekerd. Een afschrift van de polis wordt op verzoek verstrekt.

9.2 Als de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar in enig concreet geval om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, dan wel de betreffende schade niet door verzekering is gedekt, dan is iedere aansprakelijkheid van SNEOM beperkt tot ten hoogste het bedrag dat SNEOM voor haar werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen van Opdrachtgever. Indien de Overeenkomst langer dan 3 (drie) maanden doorloopt, dan wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat SNEOM in het kader van de Overeenkomst in de laatste 3 (drie) maanden voor het ontstaan van de Schade van Opdrachtgever heeft ontvangen.

9.3 Alle aanspraken van de Opdrachtgever vervallen 12 (twaalf) maanden na het moment, waarop de Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.

9.4 SNEOM is nooit aansprakelijk voor bedrijfs-, gevolg-, of indirecte schade.

#### Artikel 10 – Intellectuele eigendomsrechten

10.1 De auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot alle door SNEOM vervaardigde werken en diensten blijven altijd haar eigendom. SNEOM is altijd gerechtigd op of bij de door haar vervaardigde werken naam te (doen) vermelden.

10.2 Het is de Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SNEOM niet toegestaan door of namens SNEOM geproduceerde werken, adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

#### Artikel 11 – Archivering en verwerking persoonsgegevens

11.1 SNEOM zal het tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gevormde dossier gedurende tenminste zeven (7) jaar na sluiting van het dossier bewaren, overeenkomstig haar bewaarplicht.

11.2 Net het verstrijken van de in het eerste lid genoemde periode is SNEOM gerechtigd om het dossier te vernietigen.

11.3 Op verzoek van de Opdrachtgever kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.

11.4 Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

11.5 Door gebruik te maken van de diensten van SNEOM, het gebruik van haar website inbegrepen, gaat u akkoord met haar privacy statement. Voor meer informatie verwijst SNEOM u naar haar privacy statement (<https://samennaareenoplossing.nl/privacystatement/>). Een schriftelijke kopie wordt u op verzoek verstrekt.

#### Artikel 12 - Klachten/Geschillen

12.1 Een klacht betreft elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een mediator in die hoedanigheid, door of namens klager schriftelijk kenbaar gemaakt, inclusief ongenoegen over de declaratie (de "Klacht").



- 12.2 SNEOM neemt deel aan de Stichting Kwaliteit Mediators (“SKM”) klachtenregeling.
- 12.3 Indien de Opdrachtgever een Klacht heeft, dan maakt de Opdrachtgever deze eerst kenbaar aan SNEOM.
- 12.4 Mochten Opdrachtgever en SNEOM geen overeenstemming bereiken over afwikkeling van de Klacht, dan staat het Opdrachtgever vrij deze voor te leggen aan de SKM waarna de Klacht volgens de procedure van de SKM zal worden beslecht.
- 12.5 De Opdrachtgever kan een Klacht uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijke beëindiging van de mediation voorleggen aan de SKM op straffe van verval.

#### Artikel 14 - Geheimhouding

- 14.1 SNEOM betracht bij het gebruik van alle informatie, bedrijfsgegevens en gegevensbestanden die haar ter kennis zijn gekomen in het kader van de Overeenkomst, de nodige zorgvuldigheid.
- 14.2 SNEOM en Opdrachtgever zijn verplicht de door of namens andere partij verschaft gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken. Deze verplichting geldt niet voor SNEOM, voor zover SNEOM een wettelijke of beroepspllicht heeft tot openbaarmaking of wanneer Opdrachtgever SNEOM van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.
- 14.3 Indien SNEOM op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan een door de wet of door een bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en zij zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk recht van verschoning, dan is SNEOM jegens de Opdrachtgever niet gehouden tot betaling van enige schadevergoeding. Tevens is de Opdrachtgever in zo een geval niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.
- 14.4 SNEOM is, indien zij voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele-, of strafprocedure, gerechtigd de door of namens Opdrachtgever verschaft gegevens en informatie alsmede andere gegevens en informatie waarvan zij bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis heeft genomen aan te wenden voor zover deze naar haar redelijk oordeel van belang kunnen zijn.

#### Artikel 15 - Overige bepalingen

- 15.1 Indien Opdrachtgever voornemens is om gelijktijdig met de Overeenkomst met SNEOM, een soortgelijke opdracht aan een derde te verstrekken of zo een opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt, dan zal Opdrachtgever SNEOM onder vermelding van de namen van deze andere partij op de hoogte stellen.
- 15.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met SNEOM gesloten Overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van haar gehele onderneming of met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van SNEOM.

#### Artikel 16 - Strijdige clausules

Indien deze Algemene voorwaarden en de Overeenkomst onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, dan gelden de in de Overeenkomst opgenomen voorwaarden.

#### Artikel 17 - Toepasselijk recht en forumkeuze

- 17.1 Op alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 De absoluut bevoegde rechter is de rechtbank Rotterdam.