



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **A. ALGEMEEN**

#### **Artikel 1. Toepasselijkheid, totstandkoming**

Art. 1.1 Deze Algemene Voorwaarden, die bestaan uit een algemeen deel en twee bijzondere delen (over opleidingen en mediation), zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Conflictbemiddeling.nl en op alle rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien, alsmede opleidingen welke in samenwerking met of in opdracht van Edumonde te Goirle worden verzorgd.

Art. 1.2 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te zijn overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever c.q. afnemer worden door Conflictbemiddeling.nl niet aanvaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Art. 1.3 Alle aanbiedingen van Conflictbemiddeling.nl zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

Art. 1.4 Een overeenkomst tussen Conflictbemiddeling.nl en haar opdrachtgever c.q. afnemer komt tot stand door een schriftelijke of mondelinge opdracht of inschrijving door de opdrachtgever c.q. afnemer en de aanvaarding daarvan door Conflictbemiddeling.nl. Een opdracht geldt als aanvaard door Conflictbemiddeling.nl, als zij niet binnen veertien dagen uitdrukkelijk het tegendeel heeft laten blijken.

Art. 1.5 De inschrijving van deelnemers aan trainingen en opleidingen van Conflictbemiddeling.nl geschiedt in volgorde van aanmelding.

Art. 1.6 Conflictbemiddeling.nl kan de overeenkomst direct ontbinden, indien de wederpartij in gebreke is met de nakoming van zijn verplichtingen, dan wel indien een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van de wederpartij wordt ingediend of de wederpartij in liquidatie komt te verkeren of zijn bedrijfsactiviteiten staakt.

Art. 1.7 Conflictbemiddeling.nl is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt van kracht veertien dagen na de datum van verzending aan de wederpartij van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Indien de wederpartij uiterlijk op de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden, schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging, zullen ten aanzien van haar de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden van toepassing blijven.

#### **Artikel 2. Prijzen**

Art. 2.1 Alle door Conflictbemiddeling.nl gepubliceerde tarieven luiden in euro en zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege.

Art. 2.1 Alle opgegeven prijzen zijn, tenzij anders vermeld, per deelnemer en inclusief het door Conflictbemiddeling.nl beschikbaar gestelde cursusmateriaal. Bij trainingen en opleidingen met overnachting(en) is de prijs exclusief de kosten van het arrangement.

Art. 2.3 Conflictbemiddeling.nl behoudt zich het recht voor haar tarieven tussentijds te wijzigen, met inachtneming van een termijn van dertig dagen. Indien een aangekondigde tariefsverhoging mede van toepassing zal zijn op een lopende overeenkomst, heeft de wederpartij tot aan de ingangsdatum van de tariefsverhoging het recht om die overeenkomst schriftelijk op te zeggen.



### **Artikel 3. Betaling**

Art. 3.1 De betaling van facturen van Conflictbemiddeling.nl dient, tenzij anders overeengekomen, zonder enige inhouding of korting, te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, via bankoverschrijving of iDeal betaling.

Art. 3.2 In geval van niet-tijdige betaling is de wederpartij, ook zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim en is zij – onverminderd de wettelijke gevolgen van niet-nakoming van verbintenissen – met ingang van de factuurdatum een verdragingsrente verschuldigd van 1,5% per maand, een gedeelte van een maand daaronder begrepen. Conflictbemiddeling.nl is voorts gerechtigd incassokosten in rekening te brengen ten bedrage van 15% van de hoofdsom met een minimum van

€ 150,- onverminderd haar recht om de volledige incassokosten te vorderen.

Art. 3.3 Indien is overeengekomen dat betaling in termijnen zal plaatsvinden, dient iedere termijnbetaling stipt voor de vervaldatum te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan de wederpartij van rechtswege in verzuim is en het gehele bedrag ineens opeisbaar wordt.

Art. 3.4 Iedere betaling van de wederpartij strekt in eerste instantie in mindering op de verschuldigde rente en incassokosten en daarna in mindering op de opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de wederpartij aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

Art. 3.5 Verrekening door de wederpartij van een schuld uit deze overeenkomst met een vordering die zij op Conflictbemiddeling.nl meent te hebben, is uitgesloten.

Art. 3.6 Conflictbemiddeling.nl 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.

### **Artikel 4. Aansprakelijkheid**

Art. 4.1 Behoudens in geval van opzet of grove schuld, is Conflictbemiddeling.nl niet aansprakelijk voor enige schade die de wederpartij of enige derde mocht lijden ten gevolge van enig handelen of nalaten van Conflictbemiddeling.nl of van haar ondergeschikten of van door haar ingeschakelde derden.

Art. 4.2 In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Conflictbemiddeling.nl per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, uit welken hoofde dan ook, meer bedragen dan het bedrag dat de wederpartij voor de uitvoering van de overeenkomst aan Conflictbemiddeling.nl 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 gedeerde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Art. 4.3 In het geval dat Conflictbemiddeling.nl door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is om een overeenkomst uit te voeren, kan Conflictbemiddeling.nl 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 Conflictbemiddeling.nl ingeschakelde derden.



Art. 4.4 Eventuele klachten kunnen worden ingediend en worden behandeld volgens het klachtenreglement welke te vinden is op [www.Conflictbemiddeling.nl/klachtenreglement](http://www.Conflictbemiddeling.nl/klachtenreglement).

Art. 4.5 De wederpartij dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij Conflictbemiddeling.nl te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen van de wederpartij jegens Conflictbemiddeling.nl na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de overeenkomst opeisbaar werd c.q. de schade veroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

## Artikel 5. Vrijwaring

Art. 5.1 De wederpartij is volledig aansprakelijk jegens Conflictbemiddeling.nl voor de schade die Conflictbemiddeling.nl of door haar ingeschakelde derden mocht lijden wegens het niet naleven door de wederpartij of haar werknemers van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst.

Art. 5.2 De wederpartij vrijwaart Conflictbemiddeling.nl tegen alle rechtsvorderingen van derden die verband houden met een schending door de wederpartij of derden die onder haar verantwoordelijkheid vallen, zoals werknemers, van haar verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst. Voorts vrijwaart de wederpartij Conflictbemiddeling.nl 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. Conflictbemiddeling.nl zal in dat geval door de wederpartij volledig schadeloos worden gesteld voor alle kosten, schaden en interesten die voor Conflictbemiddeling.nl en de voor haar werkzame personen mochten ontstaan, met inbegrip van de volledige juridische kosten.

## Artikel 6. Intellectueel eigendom

Art. 6.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Conflictbemiddeling.nl uitgegeven en beschikbaar gestelde werken, waaronder begrepen auteursrechten, merkrechten en databankrechten, berusten uitsluitend bij Conflictbemiddeling.nl.

Art. 6.2 Niets uit de door Conflictbemiddeling.nl uitgegeven of beschikbaar gestelde werken mag op enigerlei wijze worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Conflictbemiddeling.nl.

Art. 6.3 Het is de wederpartij niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten van intellectuele eigendom uit de door Conflictbemiddeling.nl beschikbaar gestelde werken te verwijderen of te wijzigen.

## Artikel 7. Diverse bepalingen

Art. 7.1 Indien één of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zullen blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zullen de nietige bepalingen worden vervangen door rechtsgeldige bepalingen die de bedoeling van partijen zoveel mogelijk benaderen.



Art. 7.2 Indien door Conflictbemiddeling.nl 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.

Art. 7.3 Conflictbemiddeling.nl 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 wederpartij tijdig zal informeren.

Art. 7.4 De administratie van Conflictbemiddeling.nl geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de wederpartij verstrekte opdrachten en gedane betalingen en van door Conflictbemiddeling.nl verrichte werkzaamheden. Conflictbemiddeling.nl en de wederpartij erkennen dat elektronische communicatie, zoals met name e-mail berichten, als bewijs kan dienen.

Art. 7.5 Op de rechtsverhoudingen voortvloeiend uit de Algemene Voorwaarden en de met de wederpartij gesloten overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle eventuele geschillen tussen Conflictbemiddeling.nl en de wederpartij die niet in der minne kunnen worden opgelost, worden in eerste instantie bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank in het Arrondissement Amsterdam, onverminderd het recht van Conflictbemiddeling.nl om de zaak voor te leggen aan een andere bevoegde Rechtbank of instantie.

## B. OPLEIDINGEN

### Artikel 8. Betaling

Art. 8.1 In geval van trainingen en opleidingen dient de betaling uiterlijk één maand voor de aanvangsdatum te zijn voldaan. Bij inschrijving korter dan één maand voor de aanvangsdatum dient de betaling van het cursusgeld onmiddellijk na ontvangst van de factuur te worden voldaan.

Art. 8.2 Indien voor aanvang van de training of opleiding niet de volledige betaling is ontvangen, is Conflictbemiddeling.nl gerechtigd de betreffende deelnemer de toegang tot de training of opleiding te ontzeggen, in welk geval diens verplichting tot betaling echter onverminderd van kracht blijft.

### Artikel 9. Annulering/wijziging

Art. 9.1 Na inschrijving tegen de reguliere prijs heeft u 14 dagen bedenktijd. Uiteraard worden betaalde gelden binnen die termijn van 14 dagen teruggestort. Bij gebruikmaking van kortingen ziet u af van dit recht.

Art. 9.2 Voor de meerdaagse opleidingen en trainingen geldt dat bij:

- annulering tot anderhalve maand vóór aanvang slechts administratiekosten in rekening worden gebracht ter hoogte van € 75,00.
- annulering binnen anderhalve maand tot één maand vóór aanvang van de leergang éénderde van het cursusgeld in rekening wordt gebracht.
- annulering binnen één maand vóór aanvang de helft van het totale cursusgeld in rekening wordt gebracht.

Voor korte cursussen en workshops van 1 dag, worden bij annulering tot één maand vóór aanvang slechts administratiekosten in rekening gebracht ter hoogte



van € 50,- . Bij annulering binnen één maand vóór aanvang tot één week voor aanvang wordt de helft van het verschuldigde cursusgeld in rekening gebracht. Bij annulering binnen één week voor aanvang, wordt het volledige cursusgeld in rekening gebracht.

Art. 9.3 Tot één maand voor de aanvang van een training kan een deelnemer kosteloos aan Conflictbemiddeling.nl verzoeken om in plaats van de training of opleiding waarvoor hij is ingeschreven, te mogen deelnemen aan dezelfde training of opleiding met een latere startdatum. Daarna zal een bedrag van € 65,- aan administratiekosten in rekening worden gebracht. Een dergelijke wijziging van de startdatum laat de oorspronkelijke betalingsverplichting van de deelnemer onverlet.

Art. 9.4 Een verhinderde cursist kan kosteloos voor de aanvang van de training of opleiding een vervanger aanmelden, mits deze naar het oordeel van Conflictbemiddeling.nl aan de toelatingscriteria voldoet. Vervanging bij of na het begin van de training of opleiding is niet toegestaan. Indien sprake is van vervanging en de cursuskosten reeds zijn overgemaakt door de te vervangen cursist dan dient de financiële afhandeling tussen de oorspronkelijke en nieuwe cursist onderling geregeld te worden.

Art. 9.5 In geval van een training met overnachting(en) is de deelnemer in geval van een annulering zelf verantwoordelijk voor de annulering, indien mogelijk, van de trainingsaccommodatie. De acceptatie door Conflictbemiddeling.nl van een tijdige annulering van de training of opleiding ontslaat de deelnemer derhalve niet van de door hem aangegane verplichtingen jegens de trainingsaccommodatie.

Art. 9.6 Indien een optie is genomen op deelname aan een bepaalde training of opleiding, dient de opdrachtgever c.q. deelnemer deze optie uiterlijk één maand voor aanvang om te zetten in een definitieve aanmelding, bij gebreke waarvan de optie vervalt en daaraan geen rechten meer kunnen worden ontleend.

Art. 9.7 Conflictbemiddeling.nl behoudt zich het recht voor de opleiding bij onvoldoende deelnemers geheel of ten dele te annuleren tot zeven dagen voor de start van de opleiding, of in geval van bijzondere omstandigheden op nog kortere termijn. De deelnemers zullen tijdig van deze annulering op de hoogte worden gesteld. Het reeds betaalde cursusgeld zal zo spoedig mogelijk worden teruggestort, tenzij in overleg met de opdrachtgever c.q. deelnemer nieuwe opleidingsdata worden vastgesteld.

Art. 9.8 Conflictbemiddeling.nl houdt te allen tijde de vrijheid trainers die zijn belast met de uitvoering van de opleidingen, voor aanvang of tussentijds, te vervangen door andere trainers.

Art. 9.9 Het staat Conflictbemiddeling.nl voorts vrij om een training of opleiding te verplaatsen naar een andere accommodatie, in welk geval de deelnemers daarover zo spoedig mogelijk zullen worden geïnformeerd. Indien een deelnemer reeds een arrangement in de oude accommodatie had geboekt, zal Conflictbemiddeling.nl bemiddelen met de betreffende organisatie.

Art. 9.10 Overmacht: de onmogelijkheid voor Conflictbemiddeling.nl om aan de overeengekomen verplichtingen te voldoen door een omstandigheid die buiten de invloedssfeer van Conflictbemiddeling.nl valt.

Art. 9.11 Indien door overmacht aan de kant van Conflictbemiddeling.nl de training niet door kan gaan, wordt een nieuwe datum vastgesteld.

Wanneer de cursist niet aanwezig kan zijn op deze datum, kan in overleg op een andere datum binnen een jaar een soortgelijke training bij Conflictbemiddeling.nl gevolgd worden.



Is deze mogelijkheid er niet, dan volgt restitutie van het cursusgeld.

Art. 9.12 Indien de omstandigheden dat nodig maken, kan Conflictbemiddeling.nl afwijken van de in haar brochures aangegeven maximale groepsgrootte en het aantal begeleidende trainers.

### **Artikel 10. Inhalen cursussen**

Art. 10.1 Ingeval cursisten een onderdeel van een training of opleiding hebben gemist, dienen zij het gemiste onderdeel in te halen om een bewijs van deelname van Conflictbemiddeling.nl te kunnen ontvangen.

Art. 10.2 Bij een training of opleiding die uit meer onderdelen of bijeenkomsten bestaat, is het inhalen van gemiste onderdelen bij een andere trainingsgroep niet mogelijk. In geval van een basistraining is het bij verhindering niet mogelijk om het eerste blok of onderdelen daaruit in te halen. Als het eerste blok of onderdeel is gemist, kan niet aan het vervolg worden begonnen tenzij dit in het aanbod is aangegeven. In dat geval kan in overleg met de cursist worden bekeken of een andere training of opleiding gevolgd kan worden.

Art. 10.3 De in deze Algemene Voorwaarden vermelde annuleringsregeling van Conflictbemiddeling.nl blijft te allen tijde onverminderd van toepassing.

Art. 10.4 De kosten die voortvloeien uit het compenseren van de gemiste onderdelen komen voor rekening van de deelnemer.

## **C. MEDIATION**

### **Artikel 11. Betaling**

Art. 11.1 Indien niet de volledige betaling van de verstuurde voorschotnota is ontvangen, is Conflictbemiddeling.nl gerechtigd de mediation en alle werkzaamheden van de mediator op te schorten, in welk geval de verplichting tot betaling echter onverminderd van kracht blijft.

Art. 11.2 Indien een afspraak met de mediator niet 24 uur tevoren is afgezegd, worden de uren volledig in rekening gebracht.

### **Artikel 12. Positie Conflictbemiddeling.nl**

Art. 12.1 Conflictbemiddeling.nl 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 omvang op deze verschillende rechtsverhoudingen met Conflictbemiddeling.nl van toepassing.

Art. 12.2 De diensten van Conflictbemiddeling.nl op het gebied van mediation zijn beperkt tot het voordragen van een mogelijk geschikte mediator, het communiceren met de mediation partijen en het verlenen van administratieve en faciliterende diensten ten behoeve van mediation. Conflictbemiddeling.nl is derhalve niet inhoudelijk verantwoordelijk voor de mediation.

Art. 12.3 Indien de betrokken mediator in dienst is van Conflictbemiddeling.nl, aanvaardt Conflictbemiddeling.nl haar eventuele aansprakelijkheid als werkgever slechts, indien en voor zover dergelijke aansprakelijkheid dwingendrechtelijk op haar rust, zulks onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.



**Conflictbemiddeling.nl**

Edumonde Mediation Opleidingen

Sinds 1997

### **Artikel 13. MfN voorschriften**

Art. 13.1 Alle mediations die door Conflictbemiddeling.nl worden gefaciliteerd, worden gevoerd in overeenstemming met het reglement van de Mediators federatie kwaliteitsregister Nederland (MfN).

Art. 13.2 In geval van een eventuele aanpassing van het MfN reglement behoudt Conflictbemiddeling.nl zich het recht voor daar niet mee akkoord te gaan, in welk geval zij binnen drie maanden na de bekendmaking van de aanpassing daarover een kennisgeving aan de betrokken partijen bij de lopende mediations zal zenden.

Art. 13.3 Voor aanvang van iedere mediation, of althans tijdens de eerste bijeenkomst van alle betrokkenen, zal de mediation overeenkomst worden ondertekend, waarmee alle betrokkenen tevens akkoord gaan met deze Algemene Voorwaarden.

### **Artikel 14. Weigering, annulering**

Art. 14.1 Conflictbemiddeling.nl heeft te allen tijde het recht om een verzoek tot mediation zonder opgaaft van redenen te weigeren. Voorts kunnen Conflictbemiddeling.nl en de door haar voorgedragen mediator zich te allen tijde, zonder opgaaft van redenen, terugtrekken uit een lopende mediation procedure, zonder daartoe tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Art.

Art. 14.2 Conflictbemiddeling.nl zal in een dergelijk geval steeds zoveel mogelijk rekening houden met de belangen van alle betrokkenen.

### **Artikel 15. Geen getuigenverklaring / verschoningsrecht**

Art. 15.1 Alle bij een mediation betrokken partijen doen afstand van het recht om Conflictbemiddeling.nl en de voor haar werkzame mediators en andere personen als getuige te laten horen in het kader van een (eventuele) gerechtelijke procedure.

Art. 15.2 Anderzijds kan Conflictbemiddeling.nl 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.