

## Algemene voorwaarden Mak Mediation

### 1. DEFINITIES

Adviezen	: De Diensten van Mak Mediation
Diensten	: Datgene waartoe Mak Mediation zich heeft verplicht zoals omschreven in de Opdracht, hieronder inbegrepen 'zaken'.
Opdracht	: De Opdrachtbevestiging en de daarop toepasselijke Algemene Voorwaarden zoals zij tezamen de Overeenkomst vormen.
Opdrachtgever	: De cliënt of organisatie die de Opdracht heeft gegeven.
Overeenkomst	: Zie Opdracht.

### 2. ALGEMEEN

1. Voor zover tussen Mak Mediation en een Opdrachtgever niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, zijn deze voorwaarden bij uitsluiting van enige andere (algemene) voorwaarden van toepassing op alle werkzaamheden van Mak Mediation. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op Opdrachten met Mak Mediation, waar derden bij betrokken worden.
3. Ingeval de Opdrachtgever eigen algemene voorwaarden gebruikt blijven deze algemene voorwaarden van kracht voor zover de algemene voorwaarden van de Opdrachtgever niet geheel of gedeeltelijk nadrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
4. Indien een bepaling uit de Opdracht en/of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Opdracht/algemene voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan het doel en de strekking van de oorspronkelijke Overeenkomst/algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
5. Indien zich tussen Mak Mediation en Opdrachtgever een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
6. Indien Mak Mediation niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Mak Mediation in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
7. Mak Mediation is gerechtigd de bepalingen van deze algemene voorwaarden zonder nadere kennisgeving te wijzigen.
8. Deze algemene voorwaarden blijven van kracht indien Mak Mediation geheel of gedeeltelijk van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.

### 3. OFFERTES EN OPDRACHT

1. Offertes van Mak Mediation zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is gegeven. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle voor de opzet, uitvoering en afronding van de Opdracht essentiële informatie heeft gegeven zonder enige terughoudendheid.
2. Alle offertes van Mak Mediation zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
3. Mak Mediation kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Mak Mediation stelt de Opdrachtgever voordat een Opdracht wordt aanvaard van het betreffende uurtarief op de hoogte. In dit uurtarief zijn de overige kosten niet inbegrepen. Deze kosten zullen afzonderlijk en gespecificeerd aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht op het moment dat deze kosten verschuldigd zijn. Reiskosten worden niet apart in rekening gebracht.
5. De Opdracht vormt de gehele Overeenkomst tussen Mak Mediation en de Opdrachtgever met betrekking tot de te verlenen Diensten. Al hetgeen vóór de totstandkoming van de Opdrachtbevestiging is voorgevallen en besproken wordt buiten beschouwing gelaten bij de uitleg van de Opdracht, tenzij datgene specifiek in de Opdrachtbevestiging is opgenomen.
6. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod dan is Mak Mediation daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet Overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Mak Mediation nadrukkelijk anders aangeeft.
7. De Opdracht treedt in de plaats van alle eerdere schriftelijke en mondelinge Overeenkomsten, offertes, afspraken en mededelingen met betrekking tot het onderwerp van de Opdracht. Wijzigingen in de Opdracht zijn uitsluitend geldig wanneer zij op schrift zijn gesteld. De Opdrachtbevestiging kan door partijen in overleg schriftelijk worden gewijzigd, waaronder begrepen per e-mail of per fax.
8. Wanneer Mak Mediation een aanvang met de werkzaamheden heeft gemaakt op verzoek van de Opdrachtgever treedt de Opdracht in werking met ingang van de aanvang van die werkzaamheden. Voor het overige komt de Opdracht tot stand op het moment dat de door de Opdrachtgever ondertekende Opdrachtbevestiging door Mak Mediation is ontvangen en heeft terugwerkende kracht tot het moment waarop Mak Mediation de werkzaamheden heeft aangevangen.
9. Alle werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever worden volgens het geldende (uur)tarief in rekening gebracht, alsmede alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten, tenzij hiervan uitdrukkelijk in de offerte van wordt afgeweken. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

10. Een offerte die een samengestelde prijsopgave bevat verplicht Mak Mediation niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een Overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
11. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Opdrachten.

#### **4. UITVOERING**

1. Alle Opdrachten van Opdrachtgevers beschouwt Mak Mediation als uitsluitend aan haar gegeven, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een Opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De Opdracht wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Mak Mediation aanvaard voor de tenuitvoerlegging van de Opdracht alleen een inspanningsverplichting. Er is geen sprake van een resultaatsverplichting.
3. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Mak Mediation derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Mak Mediation dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
4. Gebruiker zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en Overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een professionele Dienstverlener mag worden verwacht.
5. Mak Mediation is verplicht informatie die zij voor de Opdracht heeft gekregen als vertrouwelijk te beschouwen en deze geheim te houden. Informatie is vertrouwelijk wanneer dit blijkt uit de aard van de informatie of wanneer dit wordt aangegeven door de Opdrachtgever. Indien Mak Mediation moet voldoen aan een wettelijke plicht of informatie moet geven aan de bevoegde rechter dan is zij niet verplicht tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Opdrachtgever niet gerechtigd de Opdracht op te zeggen.
6. De werking van artikel 7:404 BW, en de werking van artikel 7:407 lid 2 BW en 7:409 BW, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
7. Mak Mediation is gerechtigd om, alvorens tot verdere werkzaamheden over te gaan een voorschotnota te sturen die per omgaande dient te worden voldaan.
8. Als is overeengekomen dat de Opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan Mak Mediation de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Mak Mediation is bevoegd om bij de uitvoering van Opdrachten van de Opdrachtgever, gebruik te maken van de bemiddeling of Diensten van door haar ingeschakelde en in haar Opdracht werkende derden, indien een juiste of efficiënte uitvoering van de Opdracht voor de Opdrachtgever, zulks naar het oordeel van Mak Mediation, dit wenselijk maakt. Mak Mediation zal, ingeval in het kader van een Opdracht derden worden ingeschakeld, bij de selectie de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

10. Als door Mak Mediation of de door Mak Mediation ingeschakelde derden, voor de uitvoering van de Opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door de desbetreffende medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
11. Opdrachtgever aanvaardt dat de uitvoeringsplanning van de Opdracht kan worden beïnvloed wanneer partijen tussentijds besluiten de aanpak, werkwijze of omvang van de Opdracht te wijzigen. Wanneer door de Opdrachtgever tussentijds wijzigingen worden gewenst in de uitvoering van de Opdracht, zal Mak Mediation de noodzakelijke aanpassingen aanbrenge. Indien dit leidt tot meerwerk, dan brengt Mak Mediation de extra kosten als een aanvullende Opdracht aan de Opdrachtgever in rekening. Mak Mediation brengt de Opdrachtgever geen extra kosten in rekening wanneer de wijziging van de Opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan Mak Mediation kunnen worden toegerekend.
12. Indien de Opdracht wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Mak Mediation gerechtigd om daaraan pas uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door Mak Mediation de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Mak Mediation op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
13. Mak Mediation is altijd gerechtigd om het geven van Advies te weigeren ofwel zich tussentijds aan een Opdracht te onttrekken. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Mak Mediation een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
14. Levering geschiedt af Mak Mediation. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Mak Mediation gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.

## **5. INFORMATIE**

1. Opdrachtgever zal alle voor advisering en voor het verrichten van werkzaamheden benodigde gegevens verschaffen. De uitvoeringstermijn begint niet eerder dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Mak Mediation ter beschikking heeft gesteld.
2. Mak Mediation is niet aansprakelijk voor de door haar gegeven Adviezen, noch voor hieruit voortvloeiende schade indien deze zijn gegeven op basis van door de Opdrachtgever onjuist of onvolledig verstrekte gegevens.
3. Mak Mediation staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail of faxbericht, noch voor de tijdige ontvangst daarvan. Schade onverhoopt toegebracht door een virus of anderszins komt niet voor rekening van Mak

Mediation. De volledige tekst van de maildisclaimer is als bijlage (14) toegevoegd aan deze algemene voorwaarden en maakt hier onlosmakelijk deel van uit.

## **6. INTELLECTUELE EIGENDOM**

1. Mak Mediation behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele eigendomswet- en regelgeving. Mak Mediation heeft het recht om de door de uitvoering van de Overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

## **7. BETALING EN INCASSOKOSTEN**

1. Betaling van alle facturen dient zonder korting, beroep op verrekening of opschorting plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Mak Mediation is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Alle door Mak Mediation geleverde Diensten, om reden waarvan de Opdracht is gesloten, blijven eigendom van Mak Mediation totdat de Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door de Opdrachtgever behoudt Mak Mediation zich het recht voor om gebruik van het geleverde te verbieden op straffe van een dwangsom.
3. Voor het geval Mak Mediation haar in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bovendien bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Mak Mediation en door Mak Mediation aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Mak Mediation zich bevinden en deze terug te nemen.
4. De (buiten)gerechtelijke kosten van het uitoefenen van het opleggen en innen van de opgelegde dwangsom, alsmede het uitoefenen van de eigendomsrechten komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever.
5. Ingeval de Opdrachtgever de Opdracht (tussentijds) opzegt heeft Mak Mediation recht op betaling van de reeds verrichte werkzaamheden ongeacht de reden van opzegging.
6. Bij niet-tijdige of onvolledige betaling behoudt Mak Mediation zich het recht voor om het verlenen van Adviezen en/of het uitvoeren van andere werkzaamheden op te schorten.
7. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Gebruiker gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Gebruiker daardoor direct of indirect ontstaan.
8. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Gebruiker verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die een beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
9. Bij niet tijdige betaling is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zal Mak Mediation de wettelijke rente berekenen, met een minimum van 1% per maand, over de

periode dat de Opdrachtgever in verzuim is totdat het gehele bedrag is betaald. De kosten van een herinnering, aanmaning en sommatie bedragen iedere keer € 125,00 en zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Gedane betalingen worden eerst op de rente en kosten in mindering gebracht en pas daarna op de hoofdsom. Mak Mediation kan, zonder daardoor in verzuim te komen een aanbod tot betaling weigeren indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling wenst. Evenzo kan Mak Mediation een volledige aflossing van de hoofdsom weigeren indien daarbij niet tevens de (incasso)kosten en rente worden voldaan.

10. Bij het niet nakomen van de verplichtingen door de Opdrachtgever zijn alle werkelijk gemaakte (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten voor rekening van de Opdrachtgever met een minimum van € 200,00 of 15% van de hoofdsom. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## **8. PRIJSVERHOGING**

1. Mak Mediation is gerechtigd het in de offerte overgekomen tarief per 1 januari van ieder kalenderjaar te verhogen met minimaal het inflatiepercentage over het afgelopen kalenderjaar. Mak Mediation mag de tarieven verhogen met maximaal 10% zonder dat de Opdrachtnemer gerechtigd is de Opdracht op te zeggen.
2. Indien de prijsverhoging haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen etc., etc., of op andere gronden die bij het aanvaarden van de Opdracht redelijkerwijs niet voorzienbaar waren is Mak Mediation eveneens gerechtigd de prijzen tussentijds te verhogen met maximaal 10% zonder dat de Opdrachtgever gerechtigd is de Opdracht op te zeggen.
3. Tenzij de verhoging voortvloeit uit een wettelijke verplichting kan de Opdrachtgever de Opdracht tussentijds opzeggen bij een jaarlijkse verhoging van meer dan 10%. Mak Mediation zal de Opdrachtgever een maand voor de voorgenomen prijsverhoging schriftelijk informeren, tenzij de verhoging lager is dan 10%.
4. Indien de Opdracht is gegeven door een Opdrachtgever die niet handelde in de uitoefening van beroep of bedrijf komt deze het recht toe om de Opdracht op te zeggen wanneer er een prijsverhoging plaatsvindt van meer dan 10% binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.
5. Indien de Opdrachtgever bij een jaarlijkse verhoging van meer dan 10% de Opdracht wil opzeggen is opzegging binnen twee weken na datum kennisgeving mogelijk per datum van de voorgenomen prijsverhoging.

## **9. OPSCHORTING EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING**

1. Mak Mediation is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de Overeenkomst Mak Mediation ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de

Opdrachtgever niet langer van Mak Mediation kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

2. Ook is Mak Mediation bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Mak Mediation kan worden gevergd.
3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Mak Mediation op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Mak Mediation de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
4. Indien Mak Mediation tot opschorting of (tussentijdse) ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Mak Mediation gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Mak Mediation gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Mak Mediation, zal Mak Mediation in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Mak Mediation extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Mak Mediation anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Mak Mediation vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of Overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Mak Mediation op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste Opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, of Diensten vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **10. RECLAME**

1. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd (de leveringsdatum). Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen.
2. Iedere vorm van reclame komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Opdrachtgever en / of door derden en wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Mak Mediation, de Opdrachtgever of derden in of aan de Dienst wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen,
3. Klachten over de objectieve kwaliteit van de werkzaamheden moet de Opdrachtgever binnen twee weken na leveringsdatum schriftelijk melden aan Mak Mediation. De schriftelijke melding moet een zo gedetailleerd mogelijk omschrijving bevatten van de tekortkoming zodat Mak Mediation er adequaat op kan reageren. Een tekortkoming kan niet louter bestaan uit een verschil van inzicht of uit het hebben van andere verwachtingen ten aanzien van het resultaat.
4. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde Diensten zaken en al hetgeen waartoe hij Mak Mediation Opdracht gegeven heeft.
5. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
6. Indien de klacht terecht wordt bevonden zal Mak Mediation de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen uitvoeren, tenzij dit niet langer objectief aantoonbaar zinvol is.
7. Wanneer de Opdrachtgever tussentijds de Opdracht door een derde heeft laten uitvoeren is Mak Mediation niet verplicht om de Opdracht alsnog na te komen, noch om tot schadevergoeding over te gaan.
8. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Mak Mediation daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
9. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Mak Mediation en de door Mak Mediation bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, één jaar.

## **11. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Indien Mak Mediation aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze paragraaf is geregeld.
2. Mak Mediation is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Mak Mediation is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.



3. Mak Mediation aanvaard geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden verricht, voor zover deze niet zelf een Overeenkomst met Mak Mediation zijn aangegaan.
4. Noch is Mak Mediation aansprakelijk voor de (wijze van) uitvoering door of gebruik van de Opdrachtgever van de verstrekte Adviezen.
5. Indien de Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van Mak Mediation die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Mak Mediation voor die (uitsluitend directe) schade slechts aansprakelijk tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar van Mak Mediation wordt uitgekeerd.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Mak Mediation aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Mak Mediation toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
7. Mak Mediation is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder onder meer begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. Voor zover geen uitkering van verzekeraars plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Mak Mediation beperkt tot een maximum van tweemaal de factuurwaarde van de Opdracht, althans tot dat gedeelte van de Opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt ook ten behoeve van de door de Mak Mediation ingeschakelde derden, die derhalve een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperking hebben.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Mak Mediation.

## **12. OVERMACHT**

1. Mak Mediation hoeft haar verplichtingen niet na te komen wanneer zij wordt gehinderd door omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld of wanneer een (rechts)handeling volgens de wet of volgens de verkeersopvattingen niet voor haar rekening behoort te komen. Onder overmacht wordt onder meer verstaan, naast hetgeen in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien waarop Mak Mediation geen invloed kan uitoefenen maar waardoor zij niet in staat is om haar verplichtingen na te komen. Hieronder vallen naast werkstakingen binnen Mak Mediation of het bedrijf van derden onder meer ook arbeidsongeschiktheid.
2. Mak Mediation heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Mak Mediation zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Duurt de situatie van overmacht langer dan twee maanden dan mag zowel de Opdrachtgever als Mak Mediation de Opdracht opzeggen zonder plicht tot schadevergoeding. Dit alles onverminderd het recht van Mak Mediation om betaling te vragen van de Diensten die zijn verricht en die nog niet gefactureerd zijn voorafgaand aan de omstandigheden die tot overmacht hebben geleid. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

### **13. VRIJWARING**

1. De Opdrachtgever vrijwaart Mak Mediation tegen aanspraken van derden die op enigerlei wijze samenhangen met de werkzaamheden die voor de Opdrachtgever zijn verricht. Wanneer Mak Mediation uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken dan is de Opdrachtgever gehouden Mak Mediation zowel binnen als buiten rechte bij te staan en ogenblikkelijk alles te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen dan is Mak Mediation gerechtigd om zonder ingebrekestelling daartoe zelf over te gaan. Alles kosten en schade aan de zijde van Mak Mediation en derden daardoor ontstaan, komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

### **14. GESCHILLEN**

1. Op rechtsbetrekkingen waarbij Mak Mediation partij is, is Nederlands recht van toepassing.
2. In geval van geschillen tussen Mak Mediation en de Opdrachtgever zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van bemiddeling naar analogie van het reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de bemiddeling.
3. De rechter in de vestigingsplaats van Mak Mediation is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

### **15. BIJLAGE**

#### **MAILDISCLAIMER**

Aan dit bericht kunnen geen rechten worden ontleend. Het bericht is alleen bestemd voor de geadresseerde. Indien dit bericht niet voor u is bestemd, verzoeken wij u dit onmiddellijk aan ons te melden en de inhoud van het bericht te vernietigen. Openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden is niet toegestaan. Deze e-mail is vertrouwelijk en kan onder een wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht vallen. Mak Mediation staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van deze e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan en aanvaardt geen aansprakelijkheid in dezen. Auteursrecht op deze e-mail en andere door ons gecreëerde documenten blijft door ons voorbehouden en wordt niet aan u overgedragen. Wij behouden ons het recht voor om onszelf te presenteren als auteur van en passende maatregelen te nemen tegen misbruik van de inhoud van deze e-mail en/of daarmee verzonden documenten. Mak Mediation garandeert niet dat het bericht vrij kan zijn van onderschepping of manipulatie daarvan door derden of computerprogramma's die worden gebruikt voor elektronische berichten en het overbrengen van virussen. Het is uw eigen verantwoording om e-mails en de meegezonden bestanden hierop te scannen. In het bijzonder aanvaarden wij geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.