

## **Algemene Voorwaarden van Trialoog mediation & conflictbemiddeling**

### **Artikel 1: Toepasselijkheid**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Trialoog gedane aanbiedingen, offertes en acceptaties daarvan en/of door Trialoog gesloten overeenkomsten waarbij Trialoog zich verplicht tot het leveren van diensten en of de uitvoering van een opdracht. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar de opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Trialoog zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

1.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Trialoog slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Trialoog en de opdrachtgever zijn overeengekomen.

1.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

1.4 Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend opgesteld in de Nederlandse taal.

### **Artikel 2: Aanbiedingen, overeenkomst, opdracht etc.**

2.1 Aan Trialoog verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Trialoog, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.2 Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Trialoog een opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Trialoog is bevoegd om aan haar verstrekte opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

### **Artikel 3: Communicatie**

3.1 In het geval opdrachtgever enig digitaal bericht aan Trialoog heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Trialoog heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.

3.2 Digitale, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van de opdrachtgever, door Trialoog aan deze verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Trialoog gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte opdracht, behoudens voor zover uit de mededeling van Trialoog het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van opdrachtgever toegespitst advies betreft.

3.3 Totdat opdrachtgever een adreswijziging aan Trialoog heeft bekend gemaakt, mag Trialoog erop vertrouwen dat opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

### **Artikel 4: Inschakeling derden**

4.1 Voor zover Trialoog bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht gebruik zal maken van derden afkomstige adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc. zal zij bij het inschakelen van derden zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met opdrachtgever en bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Trialoog is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze derden.

4.2 Trialoog is niet verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 4.1. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

### **Artikel 5: Honorarium en betaling**

5.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van Trialoog wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen.

5.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan de opdrachtgever doorberekend. Trialoog is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het sluiten van de overeenkomst stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Trialoog beïnvloeden.

5.3 Facturen van Trialoog dienen door opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Trialoog voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

5.4 Indien de opdrachtgever de verschuldigde honorarium niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever daardoor, zonder dat enig ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd worden. Indien de opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijkt om het openstaande bedrag aan Trialoog te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten.

5.5 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

5.6 Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Trialoog aanleiding geeft, is Trialoog bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

## **Artikel 6: Termijnen**

6.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Trialoog opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

## **Artikel 7: Medewerking door de opdrachtgever**

7.1 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen dienst of opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door de opdrachtgever ter beschikking van Trialoog zijn gesteld, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is Trialoog bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst.

7.2 De opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijke voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Trialoog verschaft informatie.

## **Artikel 8: Aansprakelijkheid van Trialoog**

8.1 Iedere aansprakelijkheid, contractueel en buiten contractueel, van Trialoog alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Trialoog bij uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Trialoog wordt uitgekeerd, inclusief het door Trialoog te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Trialoog in een specifiek geval geen dekking verleend, is de aansprakelijkheid, contractueel en buiten-contractueel, van Trialoog alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Trialoog bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium.

8.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor de opdrachtgever geen rechten ontleen.

8.4 Trialoog is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als het gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

8.5 Trialoog is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit fouten in de door Trialoog gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Trialoog kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 Trialoog is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit de omstandigheid dat door opdrachtgever aan Trialoog verzonden (e-mail)berichten Trialoog niet hebben bereikt.

8.7 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Trialoog, met uitsluiting van vermogensschade, voor materiele- en letselschade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

## **Artikel 9: Overmacht**

9.1 Trialoog is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit door Trialoog redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Trialoog ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Trialoog geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer-, of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Trialoog kan worden gevegd.

## **Artikel 10: Geheimhouding en bescherming persoonsgegevens**

10.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle informatie welke hen uit hoofde van de met de andere partij gesloten overeenkomst bekend is geworden en waarvan haar redelijkerwijze bekend moet zijn dat de informatie als vertrouwelijk of geheim heeft te gelden.

10.2 Door de opdrachtgever aan Trialoog verstrekte persoonsgegevens zullen door Trialoog niet worden gebruikt voor of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover Trialoog op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.

## **Artikel 11: Toepasselijk recht en geschillen**

11.1 Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Trialoog is het Nederlands recht van toepassing.

11.2 In het geval een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen of overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn wordt voorgelegd aan de burgerlijke rechter, is de rechtbank behorende bij de vestigingsplaats van Trialoog bij uitsluiting bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

## **Artikel 12: Geldigheid versie**

12.1 De uitgave van deze algemene voorwaarden geldt met ingang van 1 januari 2014; van toepassing is altijd de meest recente versie van onze algemene voorwaarden. Deze vindt u o.a. ook op onze website.

=====

Datum:

Paraaf: