

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** RedFox Mediation & Consultancy, gevestigd te Deurne, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77134893, handelend als MfN-registermediator en consultant;
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer;
- **Partijen:** Opdrachtgever en overige betrokkenen bij de dienstverlening;
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tot dienstverlening, waaronder mediation en consultancy;
- **Mediation:** een door Opdrachtnemer begeleid proces conform het MfN-mediationreglement;
- **Consultancy:** alle overige dienstverlening, waaronder coaching, training, advisering en (gesprek)begeleiding (individueel of in groepsverband);
- **Reglement:** het MfN-mediationreglement.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en werkzaamheden.
2. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien een bepaling nietig is, blijven overige bepalingen volledig van kracht.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een aanbod per e-mail en/of ondertekening van een opdrachtbevestiging of mediationovereenkomst..
2. Voor mediation geldt daarnaast een afzonderlijke mediationovereenkomst gesloten waarin het Reglement van toepassing wordt verklaard.
Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren of te beëindigen zonder opgave van redenen.

Artikel 4. Aard van de dienstverlening

1. Opdrachtnemer verricht diensten als:
 - MfN-registermediator
 - Consultant (waaronder coaching, training en advisering)
2. Mediation
 - is gebaseerd op vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en neutraliteit;
 - Opdrachtnemer treedt op als onafhankelijke en onpartijdige mediator;
 - Opdrachtnemer geeft geen inhoudelijk advies of oordeel over de kwestie.
3. Consultancy
 - heeft een adviserend, begeleidend en/of ontwikkelend karakter;
 - Opdrachtnemer kan advies geven, inzichten delen en richting voorstellen;
 - resultaten zijn afhankelijk van de inzet en keuzes van Opdrachtgever en/of deelnemers.
4. Opdrachtnemer maakt vooraf duidelijk in welke rol zij optreedt.

Artikel 5. Scheiding van rollen

1. Indien Opdrachtnemer zowel mediation als consultancy verricht, worden deze rollen strikt gescheiden.
2. Tijdens mediation wordt geen adviserende rol vervuld.

3. Consultancy tijdens of aansluitend aan mediation vindt uitsluitend plaats met uitdrukkelijke instemming van alle betrokken partijen.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een opdracht te weigeren of te beëindigen indien onafhankelijkheid of onpartijdigheid in het geding komt.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

1. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting.
2. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit naar beste inzicht en professioneel handelen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd derden in te schakelen.

Artikel 7. Verplichtingen van Opdrachtgever / deelnemers

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle noodzakelijke informatie.
2. Opdrachtgever en deelnemers zijn verantwoordelijk voor hun eigen keuzes, gedrag en resultaten.
3. Bij mediation onthouden partijen zich van gedrag dat het proces belemmert.
4. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de opdracht.
5. Partijen zullen de mediator niet oproepen als getuige, behoudens wettelijke uitzonderingen.

Artikel 8. Vertrouwelijkheid

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een partij is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Mediation
Op mediation is een strikte en vergaande geheimhoudingsplicht van toepassing conform het MfN-mediationreglement. Partijen doen geen mededelingen aan derden over:
 - het verloop van de mediation;
 - ingenomen standpunten, voorstellen en belangen;
 - alle mondelinge en schriftelijke informatie die tijdens de mediation is gedeeld.Het is partijen niet toegestaan om informatie uit de mediation:
 - als bewijs te gebruiken in rechte;
 - de mediator of betrokkenen als getuige op te roepen.De geheimhoudingsplicht geldt ook na beëindiging van de mediation.
3. Consultancy (coaching, training, advisering)
Opdrachtnemer zal alle vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever zorgvuldig behandelen en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen om vertrouwelijkheid te waarborgen.
In geval van groepsessies (zoals trainingen of teamcoaching):
 - geldt een inspanningsverplichting tot vertrouwelijkheid;
 - kan Opdrachtnemer geen volledige garantie geven op naleving door deelnemers;
4. blijft iedere deelnemer zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk omgaan met gedeelde informatie.

Artikel 9. Persoonsgegevens

1. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de geldende wetgeving (AVG) en de privacyverklaring.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt voor uitvoering van de overeenkomst, administratie en communicatie.
3. Door het aangaan van de overeenkomst geven betrokkenen toestemming voor verwerking van relevante (ook bijzondere) persoonsgegevens.



Artikel 10. Honorarium en kosten

4. Tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
5. Opdrachtnemer maakt vooraf afspraken over tarieven en kosten.
6. Facturatie vindt plaats volgens afspraak (bijvoorbeeld per uur, traject of training).
7. Opdrachtnemer kan een aanbetaling verlangen.

Artikel 11. Betaling

1. Facturen dienen binnen 10 dagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan en geschiedt zonder opschorting, korting of verrekening.
2. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is wettelijke handelsrente verschuldigd (art. 6:119a BW). Daarnaast is Opdrachtgever verschuldigd de buitengerechtelijke incassokosten van 15% van de hoofdsom (minimaal €150,-) te betalen.
3. Betalingen worden eerst toegerekend aan kosten en rente, daarna aan de hoofdsom.
4. Opdrachtnemer is bij het uitblijven van betalingen gerechtigd werkzaamheden op te schorten en toekomstige opdrachten te weigeren
5. Bij faillissement of surseance zijn alle vorderingen direct opeisbaar.

Artikel 12. Annulering en wijziging

1. Afspraken dienen minimaal 24 uur vooraf te worden geannuleerd.
2. Bij annulering binnen 24 uur of no-show wordt het volledige gereserveerde tarief in rekening gebracht.
3. Voor trainingen of trajecten kunnen afwijkende annuleringstermijnen gelden.
4. Wijzigingen in de opdracht kunnen leiden tot aanpassing van tarieven en planning.

Artikel 13. Beëindiging van de overeenkomst

1. Mediation kan door iedere partij of de mediator op ieder moment worden beëindigd door een schriftelijke bevestiging.
2. Opdrachtnemer kan de overeenkomst ook beëindigen bij:
 - wanbetaling
 - gebrek aan medewerking
 - omstandigheden die voortzetting onredelijk maken
3. Reeds verrichte werkzaamheden worden gefactureerd.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
2. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het totale factuurbedrag.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
 - indirecte schade, gevolgschade of gederfde winst;
 - beslissingen van Opdrachtgever of deelnemers;
 - resultaten van mediation of consultancy;
 - Voor de inhoud van afspraken tussen partijen.
4. Adviezen zijn niet juridisch, financieel of medisch bindend. De implementatie ligt bij de opdrachtgever.
5. Eventuele vordingen vervallen na 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 15. Klachtenregeling

1. Klachten dienen:
 - Schriftelijk en/of per e-mail en gemotiveerd te worden ingediend;
 - binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht;
2. De klacht bevat minimaal:
 - omschrijving van de klacht
 - datum en betrokkenen



3. Opdrachtnemer bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen en reageert inhoudelijk binnen 14 werkdagen.
4. Indien nodig wordt een gesprek gepland.
5. Klachten schorten betalingsverplichtingen niet op.
6. Voor mediation geldt aanvullend de MfN-klachtenregeling en het tuchtrecht. (zie Reglement)

Artikel 16. Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming bij overmacht.
2. Onder overmacht vallen o.a. ziekte, storingen en externe omstandigheden.

Artikel 17. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten op materialen, methodieken en documenten blijven bij Opdrachtnemer.
2. Gebruik is uitsluitend toegestaan voor het doel van de opdracht.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2026.

