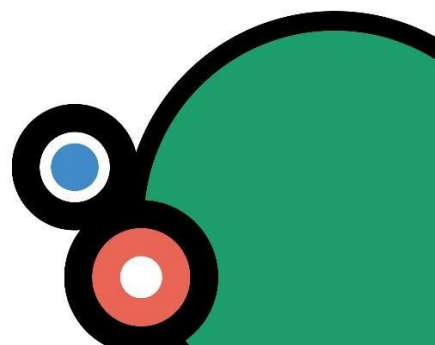




# KLEINE LETTERTJES

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP ALLE DIENSTEN EN PRODUCTEN  
[KIDSFIRSTMEDIATION](#) | [RELATIEHELPER](#)



Je staat op het punt om begeleiding in te schakelen van Danique Schoorl of één van haar teamleden. Danique helpt ouders en kinderen met alles wat je rondom relaties en de gevolgen van de scheiding kunt ervaren.

Je bent welkom bij **Kids First Mediation** als je begeleiding wilt bij jouw scheiding. Dat kan online via één van de trainingen op [kidsfirstmediation.nl](http://kidsfirstmediation.nl), via persoonlijke 1-op-1 begeleiding (scheiding side-kick) of door het inzetten van mediation. Begeleiding vindt plaats telefonisch, online, op kantoor of op een andere locatie. Kies je voor mediation dan zijn deze kleine lettertjes van toepassing én de spelregels voor mediation.

Indien je wilt werken aan jouw relatie, dan kun je onder het label **Relatiehelper** aan de slag. Dit label maakt deel uit van Kids First Mediation en voor de leesbaarheid wordt verder in deze voorwaarden gesproken over 'Kids First Mediation'. Alles wat voor Kids First Mediation van toepassing is, is geldt ook voor Relatiehelper en bestellingen uit de online winkel. Je kunt via relatiehelper zelf aan de slag om jouw relatie te verbeteren middels een online training, training in groepsverband of met persoonlijke begeleiding in de praktijk of online.

Voor sommige producten en diensten zijn naast deze kleine lettertjes soms aanvullende spelregels van toepassing. Deze worden dan vooraf kenbaar gemaakt en maken altijd deel uit van de overeenkomst die wordt gesloten (of aankoop via de webwinkel).

In deze 'kleine lettertjes' worden veel verschillende begrippen gebruikt. Om verwarring te voorkomen, vind je hieronder een lijst van die begrippen met uitleg.

### Definities

1. Deelnemers: De natuurlijke of rechtspersonen die een dienst afnemen bij Kids First Mediation of een van haar labels waaronder Relatiehelper.
2. Bedenktijd: termijn waarbinnen de deelnemer(s) gebruik kan maken van diens ontbindingsrecht.
3. Ontbindingsrecht: recht van de deelnemer(s) om binnen de aangegeven bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.
4. Overmacht: Dat wat er in de rechtspraak wordt gezien als overmacht. En wat er buiten toedoen (of invloed) van Kids First Mediation ervoor zorgt dat een product of dienst niet (tijdig) geleverd kan worden. Te denken valt aan overheidsbesluiten, natuurrampen en terrorisme.
5. Kids First Mediation: de natuurlijke of rechtspersoon die producten op afstand aan de deelnemer(s)en aanbiedt en diensten levert waaronder mediation en scheidingsbegeleiding.
6. Overeenkomst: De afspraak of de afspraken tussen de deelnemer en Kids First Mediation.
7. Overeenkomst op afstand: overeenkomst tussen de deelnemer(s) en webwinkel, op afstand tot stand gekomen door gebruikmaking van een daartoe bestemd systeem.

---

## Algemeen

---

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, diensten en overeenkomsten tussen jou en Kids First Mediation. Ook zijn deze voorwaarden van toepassing bij aankopen uit de online winkel en eventuele vervolgoedragen.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan enkel indien dat vooraf schriftelijk overeen is gekomen.
3. Door het ondertekenen van een overeenkomst (zoals een mediationovereenkomst, side-kickovereenkomst) of het doen van een aankoop in de online winkel (zoals maar niet gelimiteerd tot trainingen, webinars, events, producten) verklaar je dat je deze voorwaarden begrijpt en daarmee akkoord gaat.
4. In het geval dat er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een bepaling uit deze voorwaarden, dan zal deze worden verklaard naar uitleg van wat de intentie is geweest bij het opstellen van de bepaling.
5. De overige bepalingen in deze voorwaarden blijven van kracht, wanneer er één of meerdere bepalingen nietig mochten worden verklaard.

---

## Garantie en Kwaliteit

---

1. Jij mag van Kids First Mediation verwachten dat deze deskundig is op het aangewezen vakgebied. De begeleider heeft relevante opleidingen gevolgd en volgt nascholing om ervoor te zorgen dat zij op de hoogte blijft van ontwikkelingen op de aandachtsgebieden te weten coaching, therapie, juridische, financiële en fiscale gevolgen rondom de scheiding en relaties.
2. Kids First Mediation zal zich volledig inzetten om de beste resultaten te behalen. Er is sprake van een inspanningsverplichting. Resultaten zijn afhankelijk van veel factoren. De omstandigheden kunnen hierop van invloed zijn, maar ook de inzet van de deelnemer(s). Hoewel er een grote tevredenheid is onder de deelnemers, is het niet mogelijk om vooraf vastgesteld resultaat te garanderen.
3. Voor alle online trainingen geldt dat er een 100% tevredenheidsgarantie van toepassing is. De trainingen kunnen onder meer bevatten: werkboeken, online informatie met tekst en video, online bijeenkomsten, coaching, webinars en events. Wil jij gebruik maken van de garantieregeling dan kun jij binnen 72 uur na aankoop een mail sturen aan [mail@kidsfirstmediation.nl](mailto:mail@kidsfirstmediation.nl) met het bericht dat jij gebruik wilt maken van de 100%tevredenheidsgarantie, omdat je niet tevreden bent. Er wordt restitutie verleent wanneer jij niet meer dan 20% van de cursus hebt gezien (hierbij wordt niet alleen gekeken of de hoofdstukken zijn doorlopen, maar ook naar de duur van het bekijken van video's). Jouw account wordt dan direct opgeschort en je hebt vanaf dat moment geen toegang meer tot de diensten die horen bij die training. Eventuele verkregen materialen lever jij direct in.
4. Wanneer mediation wordt afgesloten met een vaststellingsovereenkomst zoals een scheidingsovereenkomst, dan geldt dat hierop een garantie zit van 6 maanden. Zo weet je zeker dat de overeenkomst een goede weergave is van de door jullie gemaakte afspraken en dat het juridisch goed in elkaar zit. De garantie houdt in dat wanneer je problemen ondervind bij de uitvoering van de gemaakte afspraken, doordat deze onvolledig zijn vastgelegd, Kids First Mediation jullie zal helpen om de afspraken anders vast te leggen. Je dient dit kenbaar te maken binnen 72 uur na constatering van het probleem, door een bericht te sturen aan [mail@kidsfirstmediation.nl](mailto:mail@kidsfirstmediation.nl)

---

## Uitvoering

---

1. Kids First mediation vindt het belangrijk dat jij je veilig kunt voelen tijdens elke vorm van begeleiding. Kids First Mediation zal zich inzetten om een open, veilige sfeer te creëren. Een open blik, zonder oordeel en vol empathie is wat jij van Kids First Mediation mag verwachten.
2. Jij hebt zelf invloed op het tempo en resultaten van het traject. Er wordt van jou verwacht dat jij de opgevraagde informatie tijdig en volledig aanlevert, middels de daarvoor beschikbaar gestelde kanalen. Ook reik jij zelf pro-actief informatie aan die van belang kan zijn voor het proces.
3. Er wordt van de deelnemer(s) verwacht dat zij zich volledig inzetten om goede resultaten te behalen. Het is belangrijk dat jij jezelf en anderen met respect behandelt. Dat jij je leerbaar opstelt en bereid bent om te luisteren naar anderen (dialogoog) en zelf jouw eigen mening inbrengt.
4. Het is niet erg wanneer emoties oplopen. Daar is ruimte voor, mits dit zonder geweld en met respect naar anderen wordt geuit. Indien er sprake is van blijvend storend gedrag, zal na een waarschuwing het traject gestaakt kunnen worden of de overeenkomst te ontbinden. In dat geval bestaat er geen recht op restitutie van het overeengekomen bedrag voor het uit te voeren traject. Er is dan sprake van een gewichtige reden of een wanprestatie. Het recht op uitvoering van bijvoorbeeld coaching, mediation of online training komt daarmee te vervallen.
5. Na afronden van het traject, of na het vervallen van de looptijd van het traject vervalt de mogelijkheid gebruik te maken van persoonlijke begeleiding die was inbegrepen zoals 'Sparren met de PRO' of groepsbijeenkomsten.
6. Tussentijds kan de overeenkomst of uitvoering daarvan-, door Kids First Mediation worden aangepast of gewijzigd. Daarbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de deelnemer(s) en de mogelijkheden die er op dat moment zijn.
7. Indien de mediation niet plaats vindt op een van de vaste locaties van de mediator, dan kan het zijn dat de mediator hier voorwaarden aan verbindt. Deze voorwaarden zullen van tevoren bij alle deelnemers kenbaar worden gemaakt en door het ondertekenen van de mediationovereenkomst verklaren partijen hiermee in te stemmen. Op aanwijzing van de mediator kan het zijn dat de locatie gewijzigd dient te worden. Eventuele bijkomende locatiekosten komen voor rekening van de deelnemer(s).
8. In het geval dat Kids First mediation haar verplichting niet kan nakomen vanwege overmacht, dan zal zij zich inspannen om in samenspraak met de deelnemer(s) tot een oplossing te komen. Kids First Mediation kan zolang er sprake is van overmacht (terrorisme, pandemie, ziekte korter dan 8 weken) besluiten de verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten. Indien dit langer duurt dan 8 weken, en er geen goede alternatieve oplossing is, dan kan de overeenkomst worden ontbonden, zonder dat er schade kan worden gevorderd door de deelnemers. Niet genoten diensten, kunnen in dat geval (gedeeltelijk) worden terug betaald aan de deelnemer(s) voor zover dat niet geleverd is.
9. Afspraken kunnen door de deelnemer(s) tot 24 uur van tevoren kosteloos worden verplaatst of geannuleerd. Daarna wordt de volledige gesprekstijd rekening gebracht. Indien er sprake is van locatiekosten (zaalhuur bijvoorbeeld) of externe kosten, dan zullen die worden doorberekend aan de deelnemer(s).

---

## Klachten

---

1. Kids First Mediation zet volledig in om tot de gewenste resultaten te komen. Mocht je toch een klacht hebben, dan zijn wij heel blij met jouw feedback. Je kunt dit in een persoonlijk gesprek kenbaar maken, of door een bericht te sturen aan [mail@kidsfirstmediation.nl](mailto:mail@kidsfirstmediation.nl). Je dient dit binnen een week na constatering van de klacht te doen, zodat wij de mogelijkheden hebben om jouw klacht zo snel en goed mogelijk op te lossen.
2. Ook wanneer je een klacht hebt, blijft de betalingsverplichting bestaan. Kids First Mediation zal zich inzetten om samen met jou te werken naar een goed resultaat, zodat ook jij een tevreden deelnemer wordt. Ontevredenheid geeft jou niet het recht betalingen op te schorten, te compenseren, korting te bedingen of de overeenkomst te ontbinden. Wanneer Kids First Mediation tekort is geschoten in nakoming van de overeenkomst, dan zal zij zich inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. Hierdoor bestaat er geen recht op het vorderen van schade, of eisen van restitutie.
3. We gaan er niet vanuit dat het ooit zal gebeuren, maar mocht er een geschil ontstaan, wat niet in onderling overleg opgelost kan worden. Dan kan de deelnemer of Kids First Mediation dit voorleggen aan de rechter in Noord-Holland. Het Nederlands recht is van toepassing, ook wanneer de deelnemer(s) in het buitenland verblijft.

---

## Aansprakelijkheid

---

1. Wanneer je Kids First Mediation aansprakelijk wilt stellen, kan dat enkel nadat jij je klacht kenbaar hebt gemaakt en er in onderling overleg niet tot een oplossing wordt gekomen.
2. Aansprakelijkheid van Kids First Mediation is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van haar beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
3. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering van de verzekering van Kids First Mediation mocht plaatsvinden of deze geen dekking biedt, is iedere aansprakelijkheid van Kids First Mediation beperkt tot de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. Kids First Mediation is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden.
5. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt elke aanspraak op schadevergoeding jegens Kids First Mediation indien niet binnen 6 maanden nadat de feiten waarop de aanspraak is gebaseerd bij opdrachtgever bekend waren of redelijkerwijze bekend konden zijn geweest, die aanspraak bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.
6. De deelnemer(s) vrijwaart De Kids First Mediation van alle aanspraken van derden, de redelijke kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, die op enige wijze samenhangen met de werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht, tenzij een en ander het gevolg is van grove nalatigheid of opzettelijke misdraging van Kids First Mediation en/of één van haar medewerkers
7. Je kunt Kids First Mediation niet aansprakelijk houden wanneer jij onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt. Als je zelf bent afgeweken van adviezen, voorgestelde mogelijkheden of niet hebt voldaan aan (wettelijke) vereisten of benodigde gegevens onvolledig, niet tijdig of correct hebt aangeleverd. Voor uitgedane uitspraken, tips of adviezen die niet op schrift zijn gesteld, kan Kids First Mediation niet aansprakelijk worden gehouden.

---

## Vertrouwelijkheid

---

1. Deelnemers en Kids First Mediation is verplicht tot geheimhouding van alles wat er is besproken, of is aangeleverd tijdens een traject. Ook na afronden van het traject.
2. Wanneer jij deelneemt aan een groepstraject dient alle gedeelde informatie vertrouwelijk behandeld te worden. Daarvoor geldt dus geheimhouding.
3. Enkel na schriftelijke goedkeuring van (alle) deelnemers en Kids First mediation kan hiervan worden afgeweken.
4. Wanneer Kids First Mediation wordt opgeroepen door een rechter of overheidsorgaan, is er geen sprake van verschoningsrecht. Het kan daarom zijn dat Kids First mediation gedwongen wordt vragen te beantwoorden, in dat geval is de geheimhouding niet van toepassing. Ook in het geval zij zichzelf moet verdedigen in een procedure waarvoor deze informatie van belang is.
5. Kids First Mediation behoudt zich het recht voor gegevens van de deelnemer(s) na 12 maanden te verwijderen. Daarmee vervalt ook de toegang tot de online aangekochte diensten. Dit in het kader van de AVG. Alleen relevante gegevens ten behoeve van een correcte dossiervoering in het kader van mediation, zal zo lang als nodig is worden bewaard.

---

## Delen is vermenigvuldigen

---

1. Het kan heel verleidelijk zijn om vanuit jouw enthousiasme content te delen of te gebruiken die je bij Kids First Mediation hebt verkregen. Kids First Mediation stopt veel tijd, energie en aandacht in alle producten en diensten. Er verandert vaak veel en wij houden onze content up-to-date. Hoewel wij heel blij zijn met enthousiasme van de deelnemers, is het niet de bedoeling dat content, wordt gedeeld met anderen. Je kunt hierbij denken aan informatie, werkbladen en video's uit de (besloten) online trainingen. Maar ook e-books, voorbeeld ouderschapsplannen en andere downloads, mag je niet zonder schriftelijke toestemming van de maker delen. Onder andere omdat we dan de kwaliteit (op lange termijn) niet kunnen waarborgen, maar ook omdat wij hierdoor inkomsten mis kunnen lopen. We hebben ook een oplossing. Als jij anderen wilt helpen met informatie kun je op [kidsfirstmediation.nl/gratis](https://kidsfirstmediation.nl/gratis) diegene inschrijven voor webinars en downloads. Hij of zij ontvangt dan direct de informatie in de eigen mailbox. Alles op die pagina mag gedeeld worden. Immers is delen, vermenigvuldigen – mits dat gebeurt op correcte wijze.
2. Jij verkrijgt het persoonlijk recht tot gebruik van de trainingen en informatie voor zolang het traject duurt of zolang is afgesproken bij het aangaan van de overeenkomst. Indien jij toch content deelt, of anderen toegang geeft tot de content, of deze hergebruikt of aanpast voor jouw eigen gewin, dan ben jij Kids First Mediation een boete verschuldigd ter hoogte van 2 x de aankoopwaarde van de content.

---

## Investing

---

1. Alles wat waarde heeft vraagt een investering. Doe je een aankoop in de online winkel zoals een online training of Sparren met de PRO, dan reken je daar direct af. Je kunt daarna direct aan de slag. Start je een traject zoals mediation, scheiden of blijven dan wordt er voorafgaand aan de start een overeenkomst opgesteld. Na ondertekening van die overeenkomst ontvang je een factuur voor het gehele traject. Je mag zonder bijkomende kosten in 3 maandelijkse termijnen betalen. Indien je het traject of training staakt, om welke

- reden dan ook, bestaat er geen recht op restitutie. De betalingsverplichting blijft bestaan.
2. Wanneer er op een uurtarief gewerkt wordt, bijvoorbeeld bij 1-op-1 begeleiding (scheiding side-kick) of mediation, ontvang je na het verstrijken van de maand een nota voor de gewerkte uren. Naast gesprekstijd wordt ook tijd die nodig is voor de voorbereiding van afspraken, beantwoorden van tussentijdse vragen, correspondentie, opstellen van overeenkomsten, maken van berekeningen en andere voorkomende werkzaamheden doorberekend. Bij de nota wordt een urenspecificatie aangeleverd.
  3. Indien er meerdere deelnemers zijn aan een traject, dan wordt vooraf afgesproken hoe de kosten worden verdeeld. Dit wordt vastgelegd in een overeenkomst.
  4. In geval de deelnemer(s) tekortschiet in de nakoming van zijn financiële verplichtingen kan Kids First Mediation weigeren haar werkzaamheden uit te voeren en kan zij deze opschorten of staken. Kids First Mediation is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als het gevolg van opschorting of staking van de werkzaamheden op deze grond.
  5. Wanneer Kids First Mediation zichtbaar een fout heeft gemaakt in de tariefstelling en dat duidelijk had moeten zijn voor de deelnemer(s), kan Kids First Mediation de dienst of het product aanbieden voor de correcte prijs. De deelnemer(s) heeft het recht in dat geval van de koop af te zien.
  6. Tarieven worden altijd inclusief BTW weergegeven. Er zijn geen verborgen kosten. Zo zijn er nimmer vervelende verrassingen achteraf. Transparantie en duidelijkheid komen ook terug in de prijsstelling. Extra kosten worden altijd vooraf afgestemd met de deelnemer(s).

---

### Stoppen

---

1. Je kunt jouw deelname aan een traject annuleren tot het ondertekenen van de overeenkomst, of het doen van de bestelling en betaling in de online winkel. Bij annulering is er geen betaling verschuldigd.
2. De deelnemer is altijd vrij om te besluiten te stoppen met het traject. Dit maak je kenbaar en wordt daarna door Kids First Mediation schriftelijk bevestigd. Dit geeft geen recht op restitutie van de trajectkosten.

---

### Spelregels online aankopen

---

1. Voor online aankopen geldt dat de deelnemer(s) het recht heeft de overeenkomst zonder opgaaf van reden te ontbinden binnen 14 dagen na ontvangst van het product, althans, in het geval van een dienst of een levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd .
2. Indien de deelnemer(s) gebruik wenst te maken van het ontbindingsrecht dient hij dit binnen de bedenktijd schriftelijk (mail@kidsfirstmediation.nl) te melden. Kids First Mediation bevestigt deze e-mail en stuurt een retourinstructie.
3. Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor de volgende producten:
  - die door Kids First Mediation tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de deelnemer(s);
  - die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden (bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot online trainingen + alimentatieberekeningen en online ouderschapsplan maken);
  - waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de webwinkel geen invloed heeft;

- voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de deelnemer(s) de verzegeling heeft verbroken.
4. Indien de deelnemer(s) de overeenkomst ontbindt na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht om de dienst te verrichten, is de deelnemer(s) aan Kids First Mediation een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de overeenkomst dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de overeenkomst.
  5. Bij geheel of gedeeltelijke levering van digitale inhoud, niet geleverd op een materiële drager, binnen de bedenktijd, draagt de de deelnemer(s) bij ontbinding de gehele kosten, indien:
    - hij voorafgaand aan de levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
    - hij heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van toestemming; of
    - Kids First Mediation deze verklaring van de deelnemer(s) schriftelijk heeft bevestigd.
  6. Als de deelnemer(s) gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden. Kids First Mediation vergoedt de van de deelnemer(s) ontvangen betalingen uiterlijk binnen veertien dagen na ontbinding. Indien er sprake is van verzendkosten, worden deze nimmer vergoed.