

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Mediorah:** Piet Bakker, handelend onder de naam Mediorah, gevestigd te Sliedrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58208143.
2. **Begeleider:** Piet Bakker of een door Mediorah ingeschakelde deskundige die namens Mediorah werkzaamheden uitvoert.
3. **Clïënt:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Mediorah aangaat.
4. **Deelnemer:** de persoon die deelneemt aan een individueel traject, groepsprogramma, workshop, online programma of community.
5. **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen Mediorah en de cliënt over het leveren van diensten of digitale inhoud.
6. **Diensten:** coaching, psychosociale begeleiding, herstelbegeleiding, relatiebegeleiding, mediation, individuele gesprekken, groepsbijeenkomsten, workshops, online programma's, communities en overige overeengekomen werkzaamheden.
7. **Traject:** een samenhangend pakket van gesprekken, begeleiding, materialen, online toegang en eventuele aanvullende contactmomenten.
8. **Digitale inhoud:** alle online aangeboden video's, teksten, werkboeken, vragenlijsten, opdrachten, geluidsbestanden en andere digitale materialen.
9. **Schriftelijk:** per brief, e-mail, WhatsApp of via een digitaal platform, voor zover het bericht en de afzender voldoende kunnen worden vastgesteld.
10. **Consument:** een cliënt die handelt voor persoonlijke doeleinden en niet vanuit een beroep of bedrijf.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, inschrijvingen, opdrachten en overeenkomsten van Mediorah.
2. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Bij strijdigheid geldt de volgende volgorde:
 - a. een afzonderlijk ondertekende overeenkomst of offerte;
 - b. een afzonderlijke mediationovereenkomst;
 - c. deze algemene voorwaarden;
 - d. informatie op de website of in ander informatiemateriaal.
4. Mediorah verstrekt deze algemene voorwaarden vóór of bij het aangaan van de overeenkomst digitaal of schriftelijk aan de cliënt.

5. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die het doel daarvan zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra:
 - a. de cliënt een offerte of overeenkomst aanvaardt;
 - b. Mediorah een aanmelding schriftelijk bevestigt;
 - c. de cliënt een betaling verricht; of
 - d. Mediorah met instemming van de cliënt met de dienstverlening begint.
2. Een aanbod vermeldt, voor zover van toepassing:
 - a. de inhoud van de dienst of het traject;
 - b. de prijs en wijze van betaling;
 - c. de duur van het traject;
 - d. de duur van de toegang tot digitale inhoud;
 - e. het aantal en de maximale duur van contactmomenten;
 - f. de annulerings- en beëindigingsvoorwaarden;
 - g. eventuele bijzondere voorwaarden.
3. Een aanbod is geldig gedurende de daarin vermelde termijn.
4. Kennelijke fouten in prijzen, omschrijvingen of berekeningen binden Mediorah niet.

Artikel 4 – Uitvoering van de diensten

1. Mediorah voert de werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit.
2. Op Mediorah rust een inspanningsverplichting. Mediorah garandeert geen specifiek resultaat, herstel of blijvende gedragsverandering.
3. De inhoud, doelen en werkwijze worden zoveel mogelijk in overleg met de cliënt vastgesteld.
4. Mediorah mag oefeningen, vragenlijsten, psycho-educatie en ervaringsgerichte werkvormen inzetten wanneer deze passend worden geacht.
5. Mediorah mag een werkvorm onderbreken of aanpassen wanneer voortzetting naar professioneel inzicht niet verantwoord is.
6. De cliënt blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes, gedrag, beslissingen en het toepassen van adviezen of oefeningen.
7. Mediorah mag, met inachtneming van vertrouwelijkheid en toepasselijke wetgeving, geanonimiseerd overleg voeren met een supervisor, intervisor of andere deskundige.
8. Wanneer gespecialiseerde of aanvullende hulp nodig is, kan Mediorah adviseren contact op te nemen met een huisarts, psycholoog, psychiater, verslavingszorginstelling of andere deskundige.

Artikel 5 – Geschiktheid, veiligheid en crisissituaties

1. De diensten van Mediorah zijn geen 24-uurs crisiszorg.
2. De cliënt verstrekt naar waarheid alle informatie die redelijkerwijs van belang is voor een veilige en verantwoorde begeleiding.
3. De cliënt informeert Mediorah onder meer over relevante diagnoses, medicatie, lopende behandelingen, acute psychiatrische klachten en ernstige veranderingen in het functioneren, voor zover deze informatie noodzakelijk is voor de begeleiding.
4. Bij direct gevaar, acute suïcidaliteit, ernstige psychiatrische ontregeling of een andere noodsituatie moet de cliënt contact opnemen met 112, de huisarts, de huisartsenpost of een passende crisisdienst.
5. Mediorah mag een begeleiding weigeren, onderbreken of beëindigen wanneer:
 - a. de hulpvraag buiten de deskundigheid of mogelijkheden van Mediorah valt;
 - b. een veilige of werkbare begeleiding onvoldoende mogelijk is;
 - c. gespecialiseerde zorg noodzakelijk wordt geacht;
 - d. de cliënt essentiële informatie achterhoudt;
 - e. grenzen, afspraken of veiligheidsregels ernstig worden overtreden.
6. Waar mogelijk bespreekt Mediorah een beëindiging vooraf met de cliënt en adviseert Mediorah over passende vervolghulp.

Artikel 6 – Minderjarige cliënten

1. Voor begeleiding van een minderjarige is toestemming nodig van de wettelijk vertegenwoordiger of vertegenwoordigers, voor zover de wet dit vereist.
2. De persoon die een minderjarige aanmeldt, staat ervoor in dat hij of zij bevoegd is deze toestemming te geven.
3. Wanneer meerdere personen het ouderlijk gezag uitoefenen, kan Mediorah toestemming van beide gezagdragende ouders verlangen.
4. Mediorah kan vragen om documenten waarmee gezag, voogdij of toestemming wordt aangetoond.
5. De informatievoorziening aan ouders en minderjarigen vindt plaats overeenkomstig de leeftijd van de minderjarige, de aard van de begeleiding en de toepasselijke wetgeving.

Artikel 7 – Afspraken en annulering

1. Een individuele afspraak kan tot uiterlijk 48 uur vóór de afgesproken aanvangstijd kosteloos worden geannuleerd of verplaatst.
2. Weekenden en feestdagen tellen mee bij de berekening van deze termijn.
3. Bij annulering binnen 48 uur of bij niet verschijnen mag Mediorah het volledige bedrag van het gereserveerde contactmoment in rekening brengen.
4. Wanneer een afspraak op tijd wordt geannuleerd, wordt in overleg een nieuwe afspraak gepland.

5. Te laat verschijnen verkort de beschikbare gesprekstijd. Het volledige overeengekomen tarief blijft verschuldigd.
6. Als Mediorah een afspraak wegens ziekte, overmacht of onvoorziene omstandigheden moet verplaatsen, wordt een nieuwe afspraak aangeboden. De cliënt heeft dan geen recht op schadevergoeding.
7. Wanneer een afspraak op initiatief van Mediorah definitief niet kan doorgaan, wordt een eventueel vooruitbetaald bedrag voor die afspraak terugbetaald of verrekend.

Artikel 8 – Trajecten en pakketten

1. Een traject vormt één samenhangend aanbod. De prijs hoeft niet gelijk te zijn aan de optelsom van losse gesprekken en onderdelen.
2. De inhoud, maximale aantallen contactmomenten en looptijd staan in de offerte of trajectbeschrijving.
3. Niet gebruikte gesprekken of contactmogelijkheden vervallen na afloop van de overeengekomen looptijd, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
4. De looptijd wordt niet automatisch verlengd wanneer de cliënt tijdelijk geen gebruikmaakt van het traject.
5. Een vermelding “maximaal” geeft een bovengrens aan. Alleen de contactmomenten die voor de begeleiding nodig en passend zijn, worden ingezet.
6. Wanneer de cliënt het traject tussentijds beëindigt, blijft de cliënt het volledige overeengekomen trajectbedrag verschuldigd. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd en nog openstaande termijnen moeten volgens de afgesproken betaalregeling worden voldaan, voor zover dwingend recht zich daar niet tegen verzet.
7. Reeds geleverde boeken, werkboeken en andere fysieke materialen worden niet teruggenomen wanneer deze zijn gebruikt of speciaal voor de cliënt zijn besteld, behoudens wettelijke rechten.

Artikel 9 – Groepsprogramma's en workshops

1. Een plaats in een groep is persoonlijk en kan niet zonder toestemming aan iemand anders worden overgedragen.
2. Wanneer een deelnemer een groepsbijeenkomst mist, bestaat geen automatisch recht op:
 - a. terugbetaling;
 - b. een vervangende individuele sessie;
 - c. deelname aan dezelfde bijeenkomst in een andere groep;
 - d. verlenging van het programma.
3. Mediorah kan vrijwillig vervangend materiaal of een andere oplossing aanbieden.
4. Alles wat deelnemers tijdens groepsbijeenkomsten over andere deelnemers horen of zien, moet vertrouwelijk worden behandeld.
5. Deelnemers mogen zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming geen beeld- of geluidsopnamen, screenshots of transcripties maken.

6. Mediorah kan de vertrouwelijkheid van andere deelnemers niet volledig garanderen en is niet aansprakelijk voor een schending door een deelnemer, tenzij Mediorah zelf verwijtbaar heeft gehandeld.
7. Deelnemers gedragen zich respectvol en onthouden zich van bedreiging, discriminatie, intimidatie, seksuele toenadering, het delen van ongepaste expliciete inhoud en ander grensoverschrijdend gedrag.
8. Mediorah mag een deelnemer aanspreken, tijdelijk schorsen of uit de groep verwijderen wanneer diens gedrag de veiligheid of voortgang van de groep schaadt.
9. Bij schorsing of verwijdering van een deelnemer vindt geen restitutie plaats. Nog openstaande bedragen blijven volledig verschuldigd en moeten volgens de afgesproken betaalregeling worden voldaan, voor zover dwingend recht zich daar niet tegen verzet.
10. Mediorah mag een groep annuleren of uitstellen wanneer het minimumaantal deelnemers niet wordt bereikt. Deelnemers kunnen dan kiezen voor deelname op een nieuwe datum of terugbetaling van het bedrag voor het niet uitgevoerde groepsprogramma.

Artikel 10 – Communities en contact tussen deelnemers

1. Deelname aan een community is persoonlijk.
2. Inloggegevens mogen niet met anderen worden gedeeld.
3. Informatie, verhalen en persoonsgegevens van andere deelnemers mogen niet buiten de community worden verspreid.
4. Mediorah kan berichten verwijderen die onveilig, beledigend, commercieel, strafbaar, expliciet seksueel of anderszins ongepast zijn.
5. Mediorah mag toegang tot een community beperken of beëindigen bij misbruik of ernstige overtreding van de gedragsregels.
6. Contact tussen deelnemers buiten de omgeving van Mediorah vindt plaats op eigen verantwoordelijkheid.
7. Mediorah is niet verantwoordelijk voor adviezen, uitingen of gedragingen van deelnemers onderling.

Artikel 11 – Online programma's en digitale inhoud

1. De cliënt ontvangt een persoonlijk, beperkt en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de digitale inhoud.
2. De duur van de toegang wordt vóór aankoop bekendgemaakt.
3. Digitale inhoud mag uitsluitend voor persoonlijk gebruik worden bekeken en gebruikt.
4. Het is niet toegestaan digitale inhoud:
 - a. te kopiëren of openbaar te maken;
 - b. door te verkopen of te verhuren;
 - c. met derden te delen;
 - d. te uploaden naar andere platforms;

- e. te verwerken in eigen trainingen, publicaties of commerciële diensten;
- f. te gebruiken voor het trainen van kunstmatige-intelligentiesystemen.

5. Mediorah streeft naar goede beschikbaarheid, maar garandeert geen ononderbroken toegang.
6. Tijdelijk onderhoud, storingen bij hosting- of platformleveranciers en internetproblemen geven niet automatisch recht op schadevergoeding.
7. Bij een langdurige storing die aan Mediorah kan worden toegerekend, biedt Mediorah een passende oplossing, bijvoorbeeld verlenging van de toegang.
8. De cliënt is verantwoordelijk voor een geschikte internetverbinding, geschikte apparatuur en de beveiliging van het eigen account.
9. Mediorah mag de vormgeving en technische inrichting van een programma wijzigen, zolang de wezenlijke inhoud en bruikbaarheid behouden blijven.

Artikel 12 – Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand

1. Een consument die online, telefonisch of buiten de praktijkruimte een overeenkomst sluit, heeft in beginsel veertien dagen bedenktijd.
2. De bedenktijd begint op de dag na het sluiten van de overeenkomst.
3. De consument kan binnen deze termijn zonder opgave van redenen herroepen door Mediorah daar ondubbelzinnig schriftelijk over te informeren.
4. Wanneer de consument verlangt dat een dienst binnen de bedenktijd begint, moet de consument dit uitdrukkelijk verzoeken.
5. Bij herroeping nadat de uitvoering op verzoek van de consument is begonnen, mag Mediorah een evenredig bedrag rekenen voor het reeds uitgevoerde deel.
6. Het herroepingsrecht voor een volledig uitgevoerde dienst vervalt alleen wanneer:
 - a. de uitvoering met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument is begonnen; en
 - b. de consument heeft verklaard dat het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd.
7. Het herroepingsrecht voor direct geleverde digitale inhoud die niet op een fysieke drager staat, vervalt alleen wanneer de consument vooraf:
 - a. uitdrukkelijk instemt met onmiddellijke levering;
 - b. verklaart afstand te doen van het herroepingsrecht zodra de levering begint; en
 - c. daarvan een bevestiging ontvangt.
8. Als niet rechtsgeldig aan deze voorwaarden is voldaan, blijven de wettelijke consumentenrechten onverkort gelden.

Artikel 13 – Relatiebegeleiding en partnercontact

1. Wanneer meerdere personen aan een begeleiding deelnemen, gaat iedere deelnemer afzonderlijk akkoord met de werkwijze en relevante voorwaarden.

2. Mediorah werkt vanuit het belang van een zorgvuldig en veilig proces en is niet de belangenbehartiger van één van de partners.
3. Vooraf worden afspraken gemaakt over:
 - a. individuele contactmomenten;
 - b. e-mail- en WhatsApp-contact;
 - c. informatie die met de andere partner mag worden gedeeld;
 - d. verslaglegging en terugkoppeling.
4. Mediorah verstrekt geen vertrouwelijke informatie van de ene partner aan de andere zonder toestemming, tenzij een wettelijke verplichting of ernstige veiligheidssituatie anders vereist.
5. Wanneer geheimhouding van essentiële informatie een gezamenlijke begeleiding onmogelijk of onveilig maakt, mag Mediorah de gezamenlijke begeleiding opschorten of beëindigen.
6. Relatiebegeleiding vormt geen juridisch advies en vervangt geen begeleiding door een advocaat, notaris of financieel adviseur.

Artikel 14 – Mediation

1. Bij mediation wordt een afzonderlijke mediationovereenkomst gesloten.
2. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de mediationovereenkomst gaat de mediationovereenkomst voor.
3. Mediorah kiest geen partij en neemt geen beslissingen voor de deelnemers.
4. De deelnemers blijven zelf verantwoordelijk voor de inhoud en gevolgen van gemaakte afspraken.
5. Mediorah geeft geen juridisch, fiscaal of financieel advies, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen en binnen de deskundigheid van Mediorah valt.
6. Deelnemers worden geadviseerd om conceptafspraken zo nodig door een eigen advocaat, notaris, fiscalist of andere deskundige te laten beoordelen.
7. De vertrouwelijkheid van de mediation wordt nader geregeld in de mediationovereenkomst.
8. Reglementen of gedragsregels van een beroepsorganisatie zijn alleen van toepassing wanneer dit uitdrukkelijk in de mediationovereenkomst staat.

Artikel 15 – Tarieven en aanvullende contactmomenten

1. De tarieven worden vooraf bekendgemaakt en zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Voor ieder los consult wordt vijftien minuten administratie- en verwerkingstijd in rekening gebracht, wanneer dit vooraf bij het tarief is vermeld.
3. Onder administratie- en verwerkingstijd kan onder meer vallen:

- a. voorbereiding;
 - b. verslaglegging;
 - c. verwerking van vragenlijsten;
 - d. het opstellen of bijwerken van een begeleidingsplan;
 - e. noodzakelijke correspondentie.
- 4. Telefonisch overleg, e-mailcontact, WhatsApp-contact, overleg met derden en het beoordelen van door de cliënt aangeleverde stukken worden naar rato van de bestede tijd berekend tegen het vooraf bekendgemaakte tarief, tenzij deze werkzaamheden onderdeel zijn van een traject.
 - 5. Zeer korte praktische berichten over het plannen of verplaatsen van afspraken worden niet afzonderlijk gefactureerd.
 - 6. Kosten voor reistijd, locatiehuur, materialen of ingeschakelde deskundigen worden alleen berekend wanneer dit vooraf is afgesproken.

Artikel 16 – Facturering en betaling

- 1. Losse diensten worden in beginsel wekelijks gefactureerd.
- 2. Trajecten, programma's en communities worden vooraf, in termijnen of volgens de offerte gefactureerd.
- 3. De betalingstermijn bedraagt veertien dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4. Een betalingsregeling verandert niets aan de totale overeengekomen prijs.
- 5. Bij niet-tijdige betaling ontvangt een consument eerst een kosteloze betalingsherinnering en de wettelijk vereiste termijn om alsnog te betalen.
- 6. Na het verstrijken van deze termijn kan Mediorah wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen overeenkomstig de wet.
- 7. Mediorah mag bij een betalingsachterstand de dienstverlening of digitale toegang opschorten, nadat de cliënt een redelijke gelegenheid heeft gekregen om alsnog te betalen.
- 8. Opschorting ontslaat de cliënt niet van betaling voor reeds geleverde diensten of het overeengekomen trajectbedrag.
- 9. Bezwaren tegen een factuur moeten bij voorkeur binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk worden gemeld. Het verstrijken van deze termijn tast wettelijke rechten van consumenten niet aan.

Artikel 17 – Tussentijdse beëindiging

- 1. De cliënt kan een overeenkomst voor begeleiding schriftelijk beëindigen.
- 2. Bij tussentijdse beëindiging door de cliënt vindt geen restitutie plaats. De cliënt blijft het volledige overeengekomen trajectbedrag verschuldigd. Nog openstaande termijnen moeten volgens de afgesproken betaalregeling worden voldaan, voor zover dwingend recht zich daar niet tegen verzet.
- 3. Mediorah mag de overeenkomst beëindigen wanneer:

- a. voortzetting professioneel niet verantwoord is;
 - b. de cliënt herhaaldelijk afspraken niet nakomt;
 - c. sprake is van bedreiging, intimidatie of grensoverschrijdend gedrag;
 - d. een ernstige vertrouwensbreuk is ontstaan;
 - e. facturen ondanks een redelijke hersteltermijn onbetaald blijven.
- 4. Behalve in urgente situaties stelt Mediorah de cliënt vooraf op de hoogte en biedt Mediorah waar passend gelegenheid het gedrag of de situatie te herstellen.
 - 5. Bepalingen over betaling, vertrouwelijkheid, privacy, aansprakelijkheid en intellectueel eigendom blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 18 – Vertrouwelijkheid en privacy

- 1. Mediorah behandelt persoonlijke informatie zorgvuldig en vertrouwelijk.
- 2. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de AVG, toepasselijke zorgwetgeving en het Privacy Statement van Mediorah.
- 3. Een Privacy Statement is informatief. Mediorah baseert de verwerking van persoonsgegevens op een geldige wettelijke grondslag.
- 4. Informatie wordt alleen met derden gedeeld wanneer:
 - a. de cliënt daarvoor toestemming geeft;
 - b. dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en wettelijk is toegestaan;
 - c. Mediorah daartoe wettelijk verplicht is;
 - d. dit noodzakelijk is ter bescherming van vitale belangen bij ernstig en onmiddellijk gevaar.
- 5. Mediorah deelt niet meer informatie dan voor het betreffende doel noodzakelijk is.
- 6. Wanneer Mediorah overweegt de vertrouwelijkheid wegens gevaar te doorbreken, vindt waar mogelijk eerst overleg met de cliënt en een deskundige plaats.
- 7. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk of wettelijk verplicht.
- 8. Nadere informatie over doeleinden, grondslagen, bewaartermijnen, beveiliging, rechten van betrokkenen en ingeschakelde verwerkers staat in het Privacy Statement.
- 9. E-mail, WhatsApp en online platforms kunnen ondanks passende voorzorgsmaatregelen beveiligingsrisico's kennen. De cliënt is zich daarvan bewust bij het gebruik van deze communicatiemiddelen.

Artikel 19 – Intellectueel eigendom

- 1. Alle door Mediorah ontwikkelde of verstrekte teksten, video's, werkboeken, modellen, vragenlijsten, oefeningen, afbeeldingen, presentaties en methodieken blijven eigendom van Mediorah of de oorspronkelijke rechthebbende.
- 2. De cliënt ontvangt uitsluitend een persoonlijk gebruiksrecht.
- 3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het niet toegestaan materialen geheel of gedeeltelijk te:
 - a. verveelvoudigen;
 - b. publiceren;

- c. verspreiden;
- d. verkopen;
- e. bewerken voor commerciële doeleinden;
- f. gebruiken bij begeleiding of training van derden.

- 4. De cliënt mag voor persoonlijk gebruik eigen ingevulde werkbladen bewaren.
- 5. Bij schending mag Mediorah de toegang tot materialen beëindigen en vergoeding van aantoonbare schade verlangen.

Artikel 20 – Aansprakelijkheid

- 1. Mediorah is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming.
- 2. Mediorah is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door:
 - a. onjuiste of onvolledige informatie van de cliënt;
 - b. keuzes of handelingen van de cliënt;
 - c. het niet opvolgen van een verwijzings- of veiligheidsadvies;
 - d. gedragingen van andere deelnemers;
 - e. tijdelijke storingen van externe platforms die buiten de invloed van Mediorah liggen.
- 3. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
- 4. Wanneer om een niet aan Mediorah toe te rekenen reden geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor het betreffende onderdeel van de overeenkomst is betaald.
- 5. De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Mediorah en evenmin wanneer een beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan.
- 6. De cliënt meldt een mogelijke schade zo spoedig mogelijk, zodat Mediorah de schade kan onderzoeken en waar mogelijk beperken.

Artikel 21 – Overmacht

- 1. Mediorah is niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkomingen door omstandigheden waarop Mediorah redelijkerwijs geen invloed heeft.
- 2. Onder overmacht vallen onder meer ernstige ziekte, overlijden, overheidsmaatregelen, storingen van internet- of platformleveranciers, brand, vervoersproblemen en andere onvoorziene omstandigheden.
- 3. Mediorah probeert bij overmacht een afspraak te verplaatsen, online voort te zetten of een andere passende oplossing aan te bieden.
- 4. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk wordt, mogen beide partijen de overeenkomst beëindigen voor het nog niet uitgevoerde deel.
- 5. Voor niet geleverde prestaties wordt een vooruitbetaald bedrag terugbetaald, verminderd met reeds geleverde onderdelen en redelijk gemaakte kosten.

Artikel 22 – Klachten, mediation, toepasselijk recht en geschillen

1. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bij Mediorah gemeld. De cliënt geeft daarbij een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht.
2. Mediorah bevestigt de ontvangst van de klacht en spant zich in om deze zorgvuldig en in onderling overleg op te lossen.
3. Op alle overeenkomsten met Mediorah is Nederlands recht van toepassing.
4. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
5. Indien partijen niet onderling tot een oplossing komen, verplichten zij zich om zich eerst tot een onafhankelijke mediator te wenden en mediation te proberen, voordat een gerechtelijke procedure wordt gestart.
6. De verplichting uit lid 5 vervalt wanneer:
 - a. de andere partij niet binnen veertien dagen reageert op een schriftelijk voorstel tot mediation;
 - b. de andere partij weigert aan mediation mee te werken;
 - c. de mediator vaststelt dat mediation niet passend of niet haalbaar is;
 - d. een spoedeisende voorziening noodzakelijk is;
 - e. door verder uitstel verjaring of verval van rechten dreigt.
7. Indien mediation niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
8. Voor consumenten blijven alle dwingendrechtelijke bepalingen over consumentenbescherming, klachtenbehandeling en toegang tot de bevoegde rechter volledig van toepassing.

Artikel 23 – Wijziging van de voorwaarden

1. Mediorah mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Op een bestaande overeenkomst blijven in beginsel de voorwaarden van toepassing die bij het aangaan daarvan zijn verstrekt.
3. Een wijziging tijdens een lopende overeenkomst wordt alleen toegepast wanneer:
 - a. de wijziging noodzakelijk is door wet- of regelgeving;
 - b. de wijziging niet wezenlijk nadelig is voor de cliënt; of
 - c. de cliënt met de wijziging instemt.
4. Bij doorlopende diensten wordt een wezenlijke wijziging tijdig meegedeeld. Wanneer de wijziging duidelijk nadelig is, mag de consument de doorlopende overeenkomst beëindigen voordat de wijziging ingaat.