

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 – Inleiding

Deze voorwaarden zijn opgesteld om duidelijke afspraken te maken tussen Hoezo Bemiddeling en cliënten. Zo verloopt elk bemiddelingstraject in vertrouwen, transparantie en met respect voor alle betrokkenen.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle bemiddelingsdiensten van Hoezo Bemiddeling. Afwijkingen zijn enkel geldig indien schriftelijk overeengekomen tussen cliënt en bemiddelaar.

Artikel 3 – Definities

- Bemiddelaar:
Hoezo Bemiddeling, eenmanszaak van mevrouw Eline Praats, ingeschreven bij de KBO onder nummer BE 0800.058.176, erkend bemiddelaar.
- Cliënt:
de natuurlijke of rechtspersoon die bemiddeling aanvraagt of eraan deelneemt.

Artikel 4 – Titel & gedragscode

De bemiddelaar draagt de titel “Erkend Bemiddelaar” en volgt de gedragscode van de Federale Bemiddelingscommissie (art. 1727 § 6 7° Ger. Wetboek). Deze gedragscode is publiek raadpleegbaar via de website van de Federale Bemiddelingscommissie.

Artikel 5 – Uitvoering van de dienstverlening

1. Bemiddeling is een vrijwillig traject: cliënten en bemiddelaar verbinden zich tot een inspanningsverbintenis, niet tot een resultaat.
2. De bemiddelaar behandelt elk dossier zorgvuldig en professioneel.
3. De cliënt verbindt zich ertoe volledige, juiste en relevante informatie te verstrekken (inclusief gerechtelijke documenten indien van toepassing).
4. Officiële communicatie verloopt bij voorkeur via e-mail, tenzij de wet anders voorschrijft.
5. Klachten kunnen rechtstreeks gemeld worden aan de bemiddelaar. Indien dit geen oplossing biedt, kan een klacht worden ingediend via het officiële klachtenformulier van de Federale Bemiddelingscommissie.

Artikel 6 – Bemiddelingsprotocol

- Na het intakegesprek ontvangen cliënten het bemiddelingsprotocol met afspraken over werkwijze en tarieven.
- Tijdens het eerste bemiddelingsgesprek wordt dit protocol besproken en ondertekend door cliënten en bemiddelaar.
- Het protocol maakt integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden en markeert het officiële begin van de bemiddeling.
- Wie het protocol vooraf wenst in te kijken, kan dit opvragen via e-mail.

Artikel 7 – Vertrouwelijkheid & gegevensbescherming

1. Alle communicatie, gesprekken en documenten zijn vertrouwelijk en worden enkel gedeeld met uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen, of indien vereist door de wet.
2. Persoonsgegevens worden verwerkt en bewaard in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR).

Artikel 8 – Facturatie & betalingen

1. Voorafgaand aan het traject wordt een provisie gevraagd. De bemiddeling start pas na ontvangst van deze provisie.
2. De prestaties worden gefactureerd volgens onderstaande bepalingen:
 - Provisie: €250 (vooraf te betalen op rekeningnummer BE03 7350 6425 2784)
 - Dossierkost: €50 (eenmalig bij de opstart)
 - Uurtarief: €100 / uur (+ €25 / begonnen kwartier)
 - ♦ gesprekken
 - ♦ opmaak van overeenkomsten
 - ♦ werken in regie
 - Bijkomend: kopieën (€0,10 per stuk), reiskosten (€0,35/km) en verzendkosten.
3. Bemiddeling is vrijgesteld van btw (art. 44, §1 W.BTW).
4. Facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Bij achterstallige betaling kunnen intresten en administratieve kosten worden aangerekend conform de wettelijke regels. De bemiddelaar kan de verdere dienstverlening tijdelijk opschorten totdat volledige betaling is ontvangen.
6. Eventuele bezwaren of betwistingen dienen binnen 14 dagen schriftelijk te worden gemeld.

Artikel 9 – Annulering van afspraken

- Door de cliënt:
 - Kosteloos tot 24 uur vooraf.
 - Bij annulatie minder dan 24 uur vooraf: forfait van €50.
 - Bij niet-verschijnen: volledige sessiekost verschuldigd.
 - Te laat komen wijzig niets aan het geplande tijdstip.
- Door de bemiddelaar:
 - In geval van ziekte of overmacht kan een afspraak verplaatst of geannuleerd worden.
 - Cliënten worden tijdig verwittigd. In dit geval is geen kost verschuldigd.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

1. De bemiddelaar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen of afspraken die cliënten onderling maken.
2. Alleen bij opzet of grove fout kan aansprakelijkheid weerhouden worden.
3. Eventuele schadevergoeding is steeds beperkt tot het bedrag dat de bemiddelaar in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen.
4. De bemiddelaar beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Gegevens hierover zijn beschikbaar op verzoek.

Artikel 11 – Overmacht

In geval van onvoorziene omstandigheden buiten de wil van de bemiddelaar (bv. ziekte, pandemie, netwerkstoringen, natuurrampen) kan de overeenkomst worden opgeschort of stopgezet zonder aansprakelijkheid of schadevergoeding.

Artikel 12 – Duur & beëindiging

- De overeenkomst start bij ondertekening van het bemiddelingsprotocol of bij de eerste sessie.
- Zowel cliënten als bemiddelaar kunnen het traject op elk moment beëindigen.
- Een traject kan als beëindigd beschouwd worden wanneer er drie maanden geen contact is geweest en cliënten niet reageren op uitnodigingen van de bemiddelaar.
- Reeds geleverde prestaties blijven steeds verschuldigd.

Artikel 13 – Intellectueel eigendom

Alle documenten en materialen die door Hoezo Bemiddeling worden opgesteld in het kader van de bemiddeling zijn enkel bedoeld voor persoonlijk gebruik en mogen niet zonder schriftelijke toestemming worden verspreid of gekopieerd.

Artikel 14 – Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Geschillen worden bij voorkeur via bemiddeling opgelost. Indien dit niet lukt, zijn de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen bevoegd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.