

Voorwaarden van family LAW juristen en mediators

1. Wat bedoelen wij met de volgende omschrijvingen:

Accountmanager:	Dit is de persoon binnen family LAW juristen en mediators waarmee jij afspraken hebt gemaakt. Elke accountmanager is als franchisenemer aangesloten bij family LAW juristen en mediators. Eén van de kenmerken van onze franchiseorganisatie is, dat de accountmanager ook voor alle dossiers contactpersoon is en blijft.
Client portal:	De online omgeving waar je via https://familylaw.com/ terecht kunt komen en je dossier online kunt inzien en documenten kunt toevoegen.
Derde, derden:	Dit zijn andere mensen of bedrijven.
Full servicepakket:	Het meest uitgebreide servicepakket van family LAW, waarbij je uren op voorhand inkoop.
Informatie:	Alle gegevens die te maken hebben met jouw bedrijf of jouw dossier.
Jij, je, jou(w):	Jij als afnemer van de diensten van family LAW juristen en mediators.
Juridische diensten:	Werkzaamheden met juridische inhoud die voor jou door family LAW juristen en mediators worden uitgevoerd.
Opdracht:	Een opdracht die jij aan family LAW juristen en mediators geeft, zie ook onder 4.
Servicepakket:	Een pakket met verschillende diensten die je bij family LAW juristen en mediators kunt afnemen.
Voorwaarden van family LAW juristen en mediators:	Deze algemene voorwaarden.
Wij, we, ons:	family LAW juristen en mediators.

2. Waar kun je deze voorwaarden vinden?

1. Deze voorwaarden verstrekken wij aan al onze (nieuwe) klanten. Je kunt de meest actuele versie ook altijd downloaden via de website van family LAW juristen en mediators (<https://familylaw.com/>). Op verzoek sturen wij deze voorwaarden kosteloos per e-mail aan jou toe.
2. Als wij iets veranderen aan onze voorwaarden, dan sturen wij jou altijd de nieuwste versie per e-mail toe.

3. Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing, zodra je ons vraagt om een opdracht voor jou uit te voeren. Dat kan een opdracht voor juridische diensten zijn, maar ook een opdracht met een heel andere strekking. Ook als je een aanvullende opdracht of een vervolgoopdracht aan family LAW juristen en mediators geeft, zijn deze voorwaarden van toepassing. We sturen je niet voor iedere opdracht opnieuw de voorwaarden toe.

2. Naast specifieke opdrachten zijn deze voorwaarden ook van toepassing als je bij ons een servicepakket afsluit. De voorwaarden voor het servicepakket zijn ook in onderhavige voorwaarden beschreven onder 8.

4. Wat is een opdracht?

1. Er is sprake van een opdracht als wij met jou afspreken dat wij werkzaamheden voor jou gaan uitvoeren.
2. Wij sturen jou altijd een schriftelijke bevestiging van de opdracht. Daarin omschrijven wij de werkzaamheden die wij voor jou gaan uitvoeren. Pas als jij jouw handtekening onder die schriftelijke bevestiging hebt gezet, en wij de door jou voor akkoord ondertekende bevestiging weer van jou retour hebben ontvangen, starten wij met de werkzaamheden. Zo weten wij altijd wat wij van elkaar kunnen verwachten.
3. In principe voeren wij alleen werkzaamheden voor je uit als jij daar zelf om vraagt. Een uitzondering daarop, is als een medewerker van jouw bedrijf ons vraagt om werkzaamheden voor jouw bedrijf te verrichten. Ook kunnen wij, als jij daar nadrukkelijk om vraagt, werkzaamheden voor een derde uitvoeren. Los van deze twee uitzonderingen zullen wij nooit werkzaamheden voor een derde uitvoeren en deze bij jou in rekening brengen.
4. Derden kunnen geen aanspraak maken op de resultaten van de werkzaamheden die wij voor jou uitvoeren. Als een derde ons aansprakelijk stelt voor het resultaat van onze werkzaamheden, dan verwachten wij van jou dat jij die aansprakelijkheid van ons overneemt, tenzij wij bij het uitvoeren van de werkzaamheden bewust roekeloos zijn geweest, of als wij met opzet schade aan die persoon of dat bedrijf hebben veroorzaakt.
5. Als wij een opdracht met jou aangaan, dan is die opdracht in principe voor onbepaalde tijd, tenzij wij in de opdrachtbevestiging nadrukkelijk een termijn met jou hebben afgesproken.
6. Je kunt de opdracht altijd tussentijds stoppen, ook als wij een bepaalde termijn met jou hebben afgesproken. Als je de opdracht wilt stoppen, dan verwachten wij van jou dat je dat schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, aan ons laat weten, en dat je rekening houdt met een opzegtermijn van een maand. Wij kunnen de opdracht ook tussentijds stoppen en voor ons gelden dezelfde voorwaarden als die voor jou gelden.
7. Wij kunnen de opdracht ook stoppen als een van de volgende situaties zich voordoet:
 - Jij wordt in staat van faillissement verklaard;
 - Jij vraagt surseance van betaling aan;
 - Op jou wordt de schuldsaneringsregeling van toepassing verklaard.In deze gevallen kunnen wij de opdracht direct beëindigen, en geldt er voor ons geen opzegtermijn. Jij bent ons dan geen vergoeding voor schade of bijkomende kosten verschuldigd.
8. Als jij je niet aan de afspraken van de opdracht of aan deze voorwaarden houdt, dan kunnen wij besluiten om de opdracht direct te stoppen. In dat geval dien jij de tot dat moment uitgevoerde werkzaamheden te betalen en ben jij aansprakelijk voor de eventuele schade die het gevolg is van het eindigen van de opdracht.
9. Als jij ons samen met anderen de opdracht geeft om werkzaamheden uit te voeren, dan mogen wij de opdracht direct stoppen als jij of een van de andere opdrachtgevers in één van de hiervoor (onder 7 en 8) beschreven situaties belandt. Jij mag de opdracht pas stoppen als de andere opdrachtgevers dat goed vinden.

5. Wat kunnen wij vertellen over onze prijzen?

1. De prijzen die wij noemen zijn altijd exclusief btw.
2. Wij vertellen jou altijd wat het uurtarief is voorafgaand aan de opdracht die jij ons geeft. Naast het uurtarief kunnen wij reis- en/of verblijfskosten in rekening brengen. Voor de reiskosten rekenen wij een vast bedrag per kilometer, welk bedrag wij ook aan jou communiceren in de bevestigingsbrief. Indien wij in verband met de opdracht moeten reizen, brengen wij de afgelegde kilometers voor de heen- en terugweg in rekening. Voor de reistijd brengen wij slechts een enkele reis in rekening.
3. Onze prijzen kunnen jaarlijks, op 1 januari, worden geïndexeerd. Als wij indexerend, dan laten wij jou dat vooraf schriftelijk weten.

4. Wij kunnen het uurtarief en de reis- en/of verblijfkosten op 1 januari van ieder jaar voor lopende opdrachten aanpassen. Als wij dit doen, dan laten we jou dat vooraf schriftelijk weten.
5. Kosten van derden, waaronder de bedrijven die wij voor jouw opdracht inschakelen, maar ook van rechtbanken en andere instanties, schieten wij **niet** voor jou voor. Wij belasten deze kosten aan jou door en mogen daarbij een opslag in rekening brengen. Als jij deze kosten niet tijdig betaalt, kan dat gevolgen hebben in procedures.

6. Wat mag je van ons verwachten?

1. Wij zullen ons altijd inspannen om voor jou het beste resultaat te bereiken. Omdat wij nooit precies kunnen voorspellen hoe een tegenpartij reageert of wat de uitspraak van een rechter zal zijn, kunnen wij helaas nooit garanderen wat het resultaat van een opdracht precies zal zijn.
2. De werkzaamheden voor jouw opdracht zullen in principe worden uitgevoerd door jouw accountmanager. Jouw accountmanager mag de werkzaamheden voor jouw opdracht uitbesteden aan een collega.
3. Als wij een afspraak met jou maken, bijvoorbeeld over een termijn waarop wij stukken aan jou aanleveren, dan mag je van ons verwachten dat wij die afspraak ook nakomen. Als wij verwachten dat wij onze afspraak toch niet na kunnen komen, dan laten we jou dat weten.
4. Als wij een opdracht voor jou niet kunnen uitvoeren vanwege omstandigheden waar wij geen invloed op hebben, zoals ziekte, overlijden, natuurrampen, stakingen of regels van de overheid, dan zullen wij dat jou altijd zo snel mogelijk laten weten. Als deze situatie langer dan een week duurt, dan kan jij de opdracht bij ons stoppen zonder dat jij daarvoor aanvullende kosten of een schadevergoeding aan ons verschuldigd bent. Je kunt ons in zo'n geval niet aansprakelijk stellen voor de eventuele schade die jij lijdt, omdat wij de opdracht niet kunnen uitvoeren.
5. Soms is het nodig dat wij voor het uitvoeren van een opdracht een of meerdere derde(n) inschakelen, zoals een deurwaarders- of een notariskantoor. Bij het uitkiezen van de bedrijven waarmee wij samenwerken, gaan wij uiterst zorgvuldig te werk en letten wij op kennis, kwaliteit, ervaring en kosten. Wij kunnen echter niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten of tekortkomingen van een bedrijf dat wij voor jou inschakelen.
6. Wij kunnen jou toegang geven tot de client portal die beschikbaar is op onze website. Wij geven jou dan de gegevens die nodig zijn om in te loggen. Die gegevens zijn persoonsgebonden; je mag ze met niemand delen, ook niet binnen jouw eigen bedrijf, tenzij wij jou daarvoor schriftelijk toestemming geven. Als er sprake is van een van de volgende situaties mogen wij de toegang tot de client portal tijdelijk stoppen of definitief beëindigen:
 - Wij staken onze bedrijfsactiviteiten;
 - Jij laat ons weten dat jij jouw bedrijfsactiviteiten staakt;
 - Jij gebruikt de client portal op een manier zoals deze niet bedoeld is;
 - Wij merken dat er een inbreuk op de veiligheid van de client portal heeft plaatsgevonden;
 - Als jij ons daarom vraagt;
 - Wij stoppen de opdracht die we voor jou uitvoeren;
 - De opdracht is geëindigd, en het dossier wordt door ons gearchiveerd.Als wij de toegang tot de client portal tijdelijk stoppen of definitief beëindigen, dan laten we jou dat schriftelijk weten.
7. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuist gebruik van de client portal of van een technische storing aan de client portal.
8. Als een opdracht eindigt, laten wij jou dit schriftelijk weten. Wij archiveren dan de stukken van het dossier. Bij archivering worden originele grosses altijd per post aan jou toegezonden met het verzoek deze zelf goed te bewaren. Je kunt ons tot 7 jaar na het eindigen van de opdracht vragen om het gehele dossier aan jou terug te geven. Dit zullen wij zo spoedig mogelijk doen, tenzij wij nog één of meer openstaande facturen van jou hebben. In dat geval beroepen wij ons op ons recht van retentie voor jouw dossier(s). Wij geven deze dan pas terug als jij alle openstaande facturen, en eventuele bijkomende kosten, betaald hebt. Ook brengen wij € 40,00 exclusief btw per maand in rekening voor de kosten van het opslaan van jouw dossier(s) waar wij ons recht van retentie op uitoefenen.

7. Wat verwachten we van jou?

- Wij verwachten van jou dat je de afspraken die wij gezamenlijk maken, nakomt. Soms is het voor het uitvoeren van onze opdracht noodzakelijk dat wij bepaalde gegevens bij jou opvragen. Wij kunnen dan niet met de opdracht verder totdat jij de gegevens aan ons hebt doorgegeven. Ook kan het gebeuren dat de opdracht zelf gevaar loopt, omdat wij door het ontbreken van bepaalde gegevens bijvoorbeeld niet onze stukken op tijd bij de rechtbank kunnen inleveren. Wij verwachten daarom dat jij je best doet om opgevraagde gegevens en documenten zo spoedig mogelijk bij ons aan te leveren. Doe je dat niet, dan kunnen wij de kwaliteit van onze werkzaamheden voor de opdracht niet garanderen. Wij zijn dan niet aansprakelijk voor de schade die hier het gevolg van is.
- Wij verwachten dat jij binnen redelijke grenzen voor ons bereikbaar bent. Soms is het nodig om je iets toe te sturen per e-mail of per post, of om telefonisch te overleggen. Wij verwachten daarom dat je ons altijd jouw meest recente e-mailadres en telefoonnummer geeft. Ben je op vakantie of vanwege ziekte afwezig? Laat ons dan weten wie jou vervangt. Als wij iets aan jou moeten betalen, dan is het ook noodzakelijk dat wij daarvoor jouw correcte bankrekeningnummer hebben.

Als jij schade lijdt omdat jij ons niet jouw juiste gegevens hebt gegeven, dan zijn wij daar niet voor aansprakelijk.
- Wij verwachten dat jij onze facturen op tijd betaalt. Als wij jou een factuur sturen, dan dien je die binnen 14 dagen na de factuurdatum te betalen, tenzij wij daar met jou schriftelijk een andere afspraak over maken. Betaal je niet binnen de afgesproken betalingstermijn, dan ben je het factuurbedrag direct aan ons verschuldigd. Je bent dan, volgens de wet, in verzuim, zonder dat daar een nadere ingebrekestelling voor noodzakelijk is. Wij sturen je op dat moment nog een betalingsherinnering, waarbij wij jou nogmaals een termijn van 14 dagen geven om de factuur te betalen. Betaal je niet binnen die termijn, dan brengen wij extra incassokosten in rekening volgens dit schema:

hoogte van de factuur:	Incassokosten:	minimale incassokosten:
minder dan 2.500 euro	15%	40 euro
2.500-5.000 euro	10%	375 euro
5.000-10.000 euro	5%	625 euro
10.000-200.000 euro	1%	875 euro
meer dan 200.000 euro	0,5%	6.775 euro maximaal

- Als je 14 dagen nadat je de betalingsherinnering hebt ontvangen nog steeds de factuur niet hebt betaald, dan kunnen wij besluiten om onze opdracht van jou te beëindigen of om deze stop te zetten tot het moment dat jij betaald hebt. Ook kunnen wij op dat moment besluiten om jou voor betaling van de factuur te dagvaarden. De kosten die daarmee samenhangen, zullen wij ook op jou verhalen.
- Als je het niet eens bent met onze werkzaamheden of met een factuur die wij jou daarvoor gestuurd hebben, dan horen wij dat graag van jou binnen 14 dagen na de factuurdatum. Wij zoeken dan samen met jou naar een passende oplossing. Als je je niet binnen 14 dagen na de factuurdatum meldt, dan gaan wij ervan uit dat wij de werkzaamheden naar jouw tevredenheid voor jou hebben uitgevoerd. Je kunt daarna niet alsnog klagen over de werkzaamheden. Als je tevreden bent over bepaalde werkzaamheden op een factuur, maar over bepaalde werkzaamheden niet, dan dien je de werkzaamheden waarover je wel tevreden bent evengoed op tijd te betalen.

5. Wij kunnen jou vragen om een voorschot te betalen voordat wij jouw opdracht in behandeling nemen. Dat doen wij bijvoorbeeld als wij op korte termijn veel werkzaamheden voor jou moeten verrichten, of als jij in een eerder dossier niet op tijd hebt betaald.

8. Wat mag je van onze servicepakketten verwachten?

1. Je hebt de mogelijkheid om bij family LAW juristen en mediators een servicepakket af te sluiten. Hierdoor heb je recht op gebruik van bepaalde diensten en voordelen voor een bepaald bedrag per maand. Op welke diensten je precies recht hebt binnen jouw servicepakket staat omschreven in jouw serviceovereenkomst.
2. De kosten van het servicepakket worden jaarlijks aan jou gefactureerd.
3. Onder het family LAW juristen en mediators full servicepakket koop je op voorhand een bepaald aantal uren voor juridische dienstverlening in tegen een vaststaand gereduceerd tarief. Deze uren blijven jouw eigendom en komen niet te vervallen als je ze niet binnen een kalenderjaar gebruikt. Wel wordt er een bedrag aan administratiekosten gerekend als je de uren van jouw family LAW juristen en mediators full servicepakket aan het einde van het jaar niet hebt verbruikt en deze uren meeneemt naar het volgende kalenderjaar.
4. Het aantal uren in het family LAW juristen en mediators full servicepakket wordt aan het begin van ieder nieuw kalenderjaar weer aangevuld tot het aantal uren dat je op voorhand hebt ingekocht toen je het family LAW full servicepakket voor het eerst had. Slechts de uren die nodig zijn voor deze aanvulling worden in dat kalenderjaar gefactureerd.
5. Met ingekochte uren kun je alleen juridische dienstverlening afnemen. Zij zijn bijvoorbeeld niet geldig voor mediationdiensten.
6. Je sluit bij ons een servicepakket af voor een periode van 3 jaar. Mocht je aan het einde van die 3 jaar besluiten dat je niet langer gebruik wilt maken van het servicepakket, dan dien je dat ons uiterlijk 3 maanden voor het einde van het laatste kalenderjaar schriftelijk te laten weten. Als jij ons niets laat weten, gaan wij ervan uit dat je het servicepakket wilt voortzetten. Het servicepakket wordt dan voor nogmaals 3 jaar verlengd.
7. Wij mogen de regels en diensten van het servicepakket jaarlijks wijzigen. Wij proberen door deze wijzigingen onze dienstverlening telkens te verbeteren. Mocht een tussentijdse wijziging toch nadelig voor jou zijn, dan kun je het servicepakket schriftelijk opzeggen binnen een maand nadat wij de wijziging aan jou hebben doorgegeven.

9. Privacy en databescherming, ook onze zorg voor jou!

1. Wij gaan zo zorgvuldig mogelijk om met de informatie die jij ons geeft. Wij beschermen deze informatie met alles wat volgens de huidige stand van de technologie van ons kan worden verwacht. Wij verwachten dat jij hetzelfde doet met de informatie die wij aan jou geven.
2. Indien de informatie die jij ons geeft ondanks onze voorzorgsmaatregelen toch wordt gestolen of op een andere manier uitlekt, dan zullen wij dat uiterlijk binnen 48 uur nadat wij dit ontdekken bij jou melden.
3. Wij gaan ervan uit dat jij toestemming hebt van de juiste personen, bijvoorbeeld van jouw werknemers, om ons de benodigde informatie te geven.
4. Wij zijn bereid om met jou een verwerkersovereenkomst te ondertekenen.
5. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door het uitlekken van informatie.

10. Hoe gaan we om met aansprakelijkheid?

1. Wij zijn alleen aansprakelijk voor jouw schade in de gevallen waarin jij kunt bewijzen dat wij deze schade met opzet aan jou hebben toegebracht, of als je kunt bewijzen dat wij bij het uitvoeren van onze werkzaamheden bewust roekeloos zijn geweest.
2. In de gevallen waarin wij aansprakelijk zijn voor jouw schade, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering in een voorkomend geval uitkeert. Indien de verzekering om welke reden ook niet uitkeert, maar wij juridisch aansprakelijk blijken te zijn, is de aansprakelijkheid beperkt tot de waarde van de facturen die wij jou gestuurd hebben in de opdracht die tot de aansprakelijkheid heeft geleid.
3. De aansprakelijkheid voor gevolgschade, waaronder mede begrepen verlies, winstderving, gemiste kansen, loonkosten en eigen uren, is uitgesloten.

11. En dan tot slot:

1. Op al onze afspraken en dienstverlening is alleen het Nederlandse recht van toepassing.
2. Als jij niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan horen wij dat natuurlijk graag van jou. Je kunt ons daar altijd over bellen of e-mailen. Mochten wij er samen niet uitkomen, en je wilt het geschil voorleggen aan een rechter, dan kan dit alleen bij de rechtbank Amsterdam. Voor mediationdiensten gelden andere spelregels.
3. Op onze mediationdiensten is, naast deze voorwaarden, het MfN-reglement 2008 van toepassing.