



ARTIKEL 1 ♥ Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Relatiebemiddeling: dienstverlening bij relatievorming gericht op het duurzaam samenbrengen van alleenstaanden. Onder te verdelen in: bureaubemiddeling waarbij het bureau contactmogelijkheden aanreikt en zelfzorgbemiddeling waarbij het bureau omstandigheden creëert waarin de cliënt zelf tot contactmogelijkheden kan komen;
- Bureau: natuurlijk persoon of rechtspersoon die beroeps- of bedrijfsmatig relatiebemiddeling uitoefent;
- Cliënt: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- Overeenkomst: overeenkomst met betrekking tot relatiebemiddeling tussen cliënt en bureau, in welke vorm dan ook gesloten.
- Contactmogelijkheid: De situatie dat het voor partijen die te kennen hebben gegeven elkaar te willen ontmoeten, mogelijk is om contact met elkaar op te nemen. Onder een contactmogelijkheid wordt mede verstaan een groepsmatige kennismakings-bijeenkomst.

ARTIKEL 2 ♥ Toepassing Algemene Voorwaarden

- Het bureau is verplicht tegenover de cliënt deze Algemene Voorwaarden te hanteren, maar kan hiervan bij overeenkomst ten voordele van de cliënt afwijken.
- In de overeenkomst dient vermeld te worden dat hierop de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

ARTIKEL 3 ♥ Informatie uitwisselen

- Het bureau verschaft de cliënt vóór het sluiten van de overeenkomst schriftelijk of elektronisch informatie over:
 - de door het bureau aangeboden vorm(en) van de relatiebemiddeling;
 - de duur van de overeenkomst;
 - de werkwijze
 - het door de cliënt te betalen tarief
- De informatie bedoeld in lid 1 moet zodanig zijn dat de cliënt zich een goed beeld kan vormen over hetgeen hij redelijkerwijs aan diensten van het bureau mag verwachten.
- De cliënt verklaart zich door het sluiten van de overeenkomst ermee akkoord dat hij of zij met anderen in contact kan worden gebracht.

ARTIKEL 4 ♥ Kennismaking

Het eerste kennismakingsgesprek tussen het bureau en de cliënt is in principe kosteloos. Indien het bureau voor dit gesprek kosten wenst te berekenen dient hij dit vooraf uitdrukkelijk kenbaar te maken aan cliënt en dient de cliënt hiermee akkoord te gaan.

ARTIKEL 5 ♥ De overeenkomst

- De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand en is voorzien van een datum waarop de dienstverlening een aanvang neemt. Een schriftelijke overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de cliënt. In een elektronische omgeving is de overeenkomst pas gesloten wanneer de consument de bevestiging van zijn aanvaarding van het aanbod heeft ontvangen.
- De informatie zoals omschreven in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden maakt van de overeenkomst deel uit.

ARTIKEL 6 ♥ Afkoelingsperiode

- Cliënt en bureau hebben het recht binnen een week na het sluiten van de overeenkomst de overeenkomst langs schriftelijke of elektronische weg te ontbinden. Het hier bedoelde recht van de cliënt kan door het bureau niet worden uitgesloten. Voor de cliënt zijn aan de ontbinding geen kosten verbonden, behoudens de kosten voor annulering, welke voor ondertekening bij cliënt bekend dienen te zijn.
- In geval de overeenkomst is gesloten bij het eerste contact tussen bureau en cliënt en vervolgens de cliënt gebruik

maakt van het recht genoemd in lid 1, mag het bureau uitsluitend de kosten van het kennismakingsgesprek in rekening brengen.

- In het geval dat er reeds een contactmogelijkheid geweest is vervalt de mogelijkheid genoemd in lid 1 en 2.

ARTIKEL 7 ♥ Duur van de overeenkomst

- De overeenkomst wordt gesloten voor een bepaalde tijdsperiode.
- Indien er na het verstrijken van de tijdsperiode sprake is van een nieuwe bemiddelingsperiode waarvoor opnieuw een vergoeding van de cliënt gevraagd wordt, dienen de voorwaarden hiervan vooraf aan de cliënt bekend te worden gemaakt en de cliënt hiermee schriftelijk dan wel elektronisch akkoord te gaan.

ARTIKEL 8 ♥ Zorgplicht van het bureau

Het bureau verplicht zich ten opzichte van de cliënt bij de uitvoering van de overeenkomst de zorg van een goed bureau in acht te nemen. Daartoe:

- bedient het bureau zich van vakbekwame medewerkers.
- hanteert het bureau in geval van bureaubemiddeling een passende selectie en biedt het een redelijk aantal contactmogelijkheden, afhankelijk van de gerechtvaardigde verwachtingen van de cliënt en de bij het intakegesprek verstrekte informatie, de brochures en de opgestelde profielschets, dan wel:
- creëert het bureau in geval van zelfzorgbemiddeling die omstandigheden waarin cliënten voor zichzelf op een gestructureerde en beschermde manier een selectie kunnen maken.
- biedt het bureau, als dit tot zijn werkzaamheden behoort, de cliënt de mogelijkheid tot evaluatie- dan wel oriëntatiegesprekken en informatie over de voortgang van het bemiddelingstraject.

ARTIKEL 9 ♥ Privacybescherming

- Het bureau zal de persoonsgegevens van de cliënt op een behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens verwerken.
- Het bureau zal de persoonsgegevens van een cliënt uiterlijk twee jaar na het verstrijken van de overeenkomst verwijderen.

ARTIKEL 10 ♥ Betalingsverplichting van de cliënt

- De cliënt is verplicht de declaratie(s) van het bureau tijdig te betalen.
- Wanneer betaling in vaste termijnen is overeengekomen, dient betaling door het bureau ontvangen te zijn op de dag waarop deze termijnen vervallen.
- Wanneer betaling in vaste termijnen niet is overeengekomen, dient de cliënt te betalen binnen 14 dagen nadat een declaratie door hem is ontvangen.
- Indien de cliënt niet tijdig betaalt, wordt hij wettelijk geacht zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Niettemin zendt het bureau na het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in de leden 2 en 3 één betalingsherinnering, waarin het de cliënt op zijn verzuim wijst en deze alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
- Over de betaling die niet tijdig is verricht dient de cliënt aan het bureau de wettelijke rente te vergoeden vanaf het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in de leden 2 en 3 tot de dag dat het bureau het door de cliënt verschuldigde heeft ontvangen.
- Het bureau is na verloop van de in lid 4 bedoelde termijn van twee weken bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het hem verschuldigde bedrag. Indien het bureau hiertoe overgaat, dient de cliënt de in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten te vergoeden.

- De leden 4, 5 en 6 van dit artikel blijven buiten toepassing voor zover de cliënt aantoonbaar dat hij bevoegd is zijn betaling op te schorten.

ARTIKEL 11 ♥ Andere verplichtingen van de cliënt

- De cliënt verplicht zich tot correct gedrag tegenover het bureau, tegenover andere cliënten van het bureau en tegenover andere door het bureau in het kader van de uitvoering van de overeenkomst aan de cliënt voorgestelde personen.
- De cliënt is verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonlijke gegevens van anderen en vrijwaart het bureau voor aanspraken van derden indien aansprakelijkheid ontstaat wegens schending van de geheimhoudingsplicht door de cliënt.
- In geval van bureaubemiddeling verplicht de cliënt zich bovendien tot medewerking aan de dienstverlening. Dit betekent onder meer dat een cliënt nadat een contactmogelijkheid is gerealiseerd daadwerkelijk binnen een redelijke termijn tot kennismaking zal overgaan. Daarna laat de cliënt het bureau binnen een redelijke termijn weten of al dan niet een volgend voorstel wordt verwacht.

ARTIKEL 12 ♥ Niet-nakoming van de overeenkomst

Als een van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt. Ontbinding kan onder meer gerechtvaardigd zijn bij schending door het bureau van zijn zorgplicht genoemd in artikel 8 respectievelijk bij schending door de cliënt van zijn plicht om correct te handelen genoemd in artikel 10 lid 1 en daardoor voortzetting van de overeenkomst van de wederpartij niet mag worden gevergd.

ARTIKEL 13 ♥ Gevolgen van opzegging

- Indien de cliënt de overeenkomst opzegt voordat de tijd waarvoor de opdracht is verleend, is verstreken en indien de opdracht tot bemiddeling nog niet is volbracht, is hij of zij aan het bureau verschuldigd:
 - het inschrijfgeld,
 - de administratiekosten,
 - het bemiddelingsloon en de overige contractueel overeengekomen kosten.
- De opdracht is volbracht als de termijn waarvoor de opdracht is verleend is verstreken en als er in die termijn voldoende contactmogelijkheden zijn geweest, dan wel als de cliënt al dan niet via de bemiddeling een relatie is aangegaan.

ARTIKEL 14 ♥ Klachten

- Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk bij voorkeur schriftelijk en aangetekend dan wel elektronisch tijdig bij het bureau worden ingediend. Klagen gedurende de looptijd van de overeenkomst dan wel binnen twee maanden na afloop daarvan is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cliënt zijn rechten terzake verliest (zie ook de maximale bewaartermijn voor persoonsgegevens in artikel 9 lid 2).
- Het bureau zal ontvangst van de klacht binnen twee weken bevestigen en zal hierop binnen een maand inhoudelijk reageren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval maakt het bureau met vermelding van de redenen binnen die termijn aan de cliënt kenbaar wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan hem of haar zal worden meegedeeld.
- Indien de klacht niet in der minne wordt opgelost, ontstaat een geschil vatbaar voor de geschillenregeling van artikel 15.