

## **Algemene Voorwaarden Dienstverlening Business & Creativity Petra Else Jekel Coaching 2016**

### *1 Definities*

- a) In deze algemene voorwaarden ('Algemene Voorwaarden' of 'AV') en de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Petra Else Jekel worden de volgende definities gehanteerd:  
Opdrachtnemer: Petra Else Jekel  
Cursist: deelnemer of deelnemster aan een Training;  
Opdrachtgever: de wederpartij bij de overeenkomst dan wel degene die het aanmeldingsformulier of de offerte ondertekent;  
Training: synoniem voor opleiding, cursus, workshop, seminar, informatiebijeenkomst, lezing, begeleidingstraject, waarbij Petra Else Jekel zorgt voor de inhoud en de trainer.

### *2 Algemeen*

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert.  
b) Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.  
c) Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.  
d) Opdrachtgever kan zich schriftelijk, via e-mail en/of via internet aanmelden voor deelname aan een Training.  
e) Door zich aan te melden accepteert Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.  
f) Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen slechts tot stand indien de aanmelding door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.

### *3 Aanbiedingen en offertes*

- a) Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.  
b) De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.  
c) Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet in overeenstemming met deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.  
d) Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.  
e) Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### *4 Totstandkoming van de overeenkomst*

- a) Opdrachtgever kan zich schriftelijk, via e-mail en/of via internet aanmelden voor deelname aan een Training.  
b) Door zich aan te melden accepteert Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden Dienstverlening.  
c) Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen slechts tot stand indien de aanmelding door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.  
d) Afspraken met of toezeggingen van medewerkers, vertegenwoordigers en/of hulppersonen van Opdrachtnemer verbinden Opdrachtnemer slechts indien en voor zover deze schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bekrachtigd.

### *5 Uitvoering van de overeenkomst*

- a) Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmaatschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden.  
b) De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk

zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de opdrachtgever worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

c) Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot en volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

d) Indien door opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

e) Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

#### *6 Wijziging, annulering*

a) Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht, mist schriftelijk, de overeenkomst te annuleren.

b) Tot één maand voor aanvang van de eerste trainingsdag kan Opdrachtgever de overeenkomst annuleren, waarbij Opdrachtgever € 25,00 annuleringskosten aan Opdrachtnemer verschuldigd is. Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de eerste trainingsdag wordt aan Opdrachtgever 50% van de trainingsprijs in rekening gebracht. Bij annulering op een termijn die korter is dan twee weken voor aanvang van de eerste trainingsdag, is Opdrachtgever de gehele trainingsprijs verschuldigd. Bij verhindering is Opdrachtgever gerechtigd een vervanger te sturen.

c) Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder onvoldoende aanmeldingen, overtekening of ziekte van de trainer/coach/ docent, daartoe aanleiding geven, is Opdrachtnemer gerechtigd de Training te onderbreken, te verplaatsen en/of te annuleren.

d) Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over wijzigingen in trainingsdata resp. nieuw vastgestelde data bij annulering. Tot 2 weken na ontvangst van de kennisgeving, kan Opdrachtgever kosteloos, mits schriftelijk, de aanmelding annuleren. Zodra de schriftelijke annulering binnen gestelde termijn is ontvangen, zal Opdrachtnemer het volledig vooruitbetaalde bedrag terugstorten.

e) Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

f) Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst en overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

g) In afwijking van lid e zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

#### *7 Contractsduur, uitvoeringstermijn*

a) De overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

b) Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. In onderling overleg kan worden besloten eerder te stoppen met de dienstverlening of langer door te gaan.

c) In het geval dat de coachee/cursist niet de opdrachtgever is, dient opdrachtgever bij overschrijding van de uitvoeringstermijn opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke stellen.

#### *8 Honorarium en tarieven*

a) Door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief bijkomende kosten, alsmede omzetbelasting (btw). De prijs voor de Training is, behoudens schriftelijke afwijking, inclusief kosten voor trainingsmateriaal, eventueel gebruik van hulpmiddelen en lesruimte.

b) De op het aanmeldingsformulier genoemde prijs, vastgesteld door Opdrachtnemer, is de geldende prijs voor de Training.

c) Partijen komen bij het tot stand brengen van de overeenkomst een vast honorarium of uurprijs overeen. Het honorarium voor individuele begeleiding van cliënten en voor advies en andere dienstverlening bedraagt afhankelijk van de aard van de begeleiding of dienstverlening € 65 tot € 150 per sessie of werkeenheid van 1 uur. Dit is exclusief btw.

- d) Indien opdrachtnemer een aangepaste offerte voorlegt aan de opdrachtgever, anders dan standaard, wordt een ander tarief gehanteerd. Dit is afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever.
- e) Jaarlijks wordt de uurprijs, het honorarium en/of worden de tarieven aangepast i.v.m. inflatie en marktconformiteit. Voorts is opdrachtnemer gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbidding en levering, stijgingen hebben voorgedaan in bijv. de tarieven ten aanzien van bijv. verloning.
- f) Bovendien mag opdrachtnemer het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd geschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan de opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium in kennis stellen. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

### *9 Facturering en betaling*

- a) Betaling van de trainingsprijs dient vóór aanvang van de training te zijn bijgeschreven op de bankrekening van Opdrachtnemer dan wel contant te geschieden. Zodra Opdrachtgever op het aanmeldingsformulier kiest om per bankoverschrijving te betalen, ontvangt Opdrachtgever een factuur. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- b) Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen 8 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook, behoudens voor zover bij arbitrale of rechterlijke uitspraak is vastgelegd dat Opdrachtgever een verrekenbare tegenvordering of een grond tot opschorting heeft.
- c) Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- d) Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van alle buitengerechterlijke en gerechtelijke incassokosten, de hoogte van eerstgenoemde kosten daarbij bepaald op 15% van het totale bedrag met een minimum van € 100,00 (honderd euro).
- e) Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, of niet kan bewijzen de bankoverschrijving te hebben verricht, heeft Opdrachtnemer het recht Cursist de toegang tot de Training te weigeren, ongeacht de verplichting van Opdrachtgever om de verschuldigde bedragen aan Opdrachtnemer te voldoen.
- f) Bij langdurige trainingen wordt soms de mogelijkheid gegeven een maandelijkse rekening te ontvangen, waarbij de geldigheid van deze optie uitsluitend wordt bepaald door Opdrachtnemer. Indien deze maandelijkse betalingsregeling van kracht is, dient deze bij vooruitbetaling voldaan te worden. De betaling geschiedt volgens de manier waarvoor gekozen is op het aanmeldingsformulier.
- g) Indien opdrachtgever/coachee niet in staat is een geplande afspraak voor een sessie na te komen, kan opdrachtnemer besluiten deze sessies te laten betalen door opdrachtgever.

### *10 Intellectuele en industriële eigendom*

- a) Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ter beschikking gestelde apparatuur, programmatuur, trainingsmaterialen en/of documentatie, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer.
- b) Opdrachtgever dan wel Cursist zal de ter beschikking gestelde programmatuur, trainingsmaterialen en documentatie niet openbaar maken, verspreiden of veelevoudigen met inbegrip van het vervaardigen van kopieën in welke vorm dan ook, zonder schriftelijke toestemming vooraf van Opdrachtnemer.
- c) Het maken van beeld- en/of geluidsopnamen van een Training geschiedt alleen in overleg en voor eigen gebruik. Het trainingsmateriaal is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik van de Cursist.

### *11 Geschillen /klachten*

- a) Een klacht kan betrekking hebben op de kwaliteit van de geleverde dienst of op schending van de ethische gedragscode.
- b) Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever/cliënt binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- c) Opdrachtgever/cliënt ontvangt binnen 8 dagen na ingebrekestelling resp. klacht, doch uiterlijk binnen 14 dagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging van opdrachtnemer.
- d) Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- e) Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

#### *12 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer*

- a) Opdrachtnemer resp. de door haar benoemde persoon die de training verzorgt, aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, voortvloeiend uit of verband houdend met de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst, anders dan door opzet of grove schuld door Opdrachtnemer.
- b) Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- c) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van verminkingen, vertragingen, onduidelijkheden en/of andere gebreken in de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer als gevolg van het gebruik van Internet of enig ander communicatiemedium, tenzij en voor zover er sprake is van opzet of grove schuld van de zijde van Opdrachtnemer.
- d) Opdrachtnemer zal niet gehouden zijn tot het vergoeden van schade indien zij door omstandigheden als bedoeld bij artikel 7c, gedwongen is een Training te onderbreken, te verplaatsen en/of te annuleren.
- e) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid en onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

#### *13 Teruggave ter beschikking gestelde zaken*

- a) Indien opdrachtnemer aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- b) Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder a. genoemde verplichting, heeft opdrachtnemer het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.

#### *14 Vrijwaringen*

- a) De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- b) Indien opdrachtgever aan opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

#### *15 Overmacht*

- a) Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- b) Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer worden daaronder begrepen.
- c) Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

d) Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

e) Voor zoveel opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### *16 Geheimhouding*

a) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Opdrachtnemer draagt zorg dat de gegevens niet aan derden bekend worden en is verantwoordelijk voor dat deze geheimhoudingsplicht ook door personeel wordt nagekomen.

b) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### *17 Persoonsgegevens*

a) Gegevens die in het kader van een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn uitgewisseld zijn persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) resp. Wet Structuur Uitvoering en Inkomen (SUWI) en worden door beide partijen ook zodanig behandeld.

b) Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtgever wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn overgedragen.

c) Indien dit in een opdracht resp. overeenkomst besloten ligt, zal Opdrachtnemer alle tot de persoon van cliënten te herleidende gegevens, data en/of resultaten bij beëindiging van de bemiddeling van cliënten ter beschikking stellen aan desbetreffende opdrachtgever. Normaliter worden alle tot de persoon te herleidende gegevens, data en/of resultaten 2 jaar na beëindiging van de dienstverlening verwijderd, mits dit indruist tegen de wettelijke bewaarplicht.

#### *18 Toepasselijk recht en geschillen*

a) Als opdrachtgever/cliënt en opdrachtnemer om welke reden dan ook niet bereid of in staat om het geschil onderling op te lossen dan wordt het geschil ter beoordeling voorgelegd aan de kantonrechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer. Kosten voor het oplossen van het geschil van de kantonrechter worden gelijk gedeeld over partijen.

b) Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

#### *19 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden*

a) Deze voorwaarden zijn op te vragen bij Petra Else Jekel te Arnhem.

b) In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

**Business & Creativity** – Petra Else Jekel  
*Coaching & Consultancy in (Business-) Creativiteit*

Kersenplukkerserf 24 6846 AX Arnhem  
petra@petraelsejekel.nl  
www.businesscreativity.nl  
026 848 71 96 / 06 478 379 25  
KvK 09187509 - NL161371383B01 - ING 4667136