Algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities en toepasselijkheid
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Opdrachtnemer: Janneke Adema-Rutjens, ingeschreven in het handelsregister als Op z'n Jannekus, onder nummer: 81682212, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten.*
2. *Opdrachtgever: de persoon of instantie, die aan de opdrachtnemer opdracht verleent tot het verrichten van diensten.*
3. *Cliënt: degene die gebruikt maakt van een van de diensten die de opdrachtnemer aanbiedt.*
4. *De opdrachtgever en de cliënt kunnen, maar behoeven niet, dezelfde zijn.*
5. *Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van de opdrachtnemer.*
6. *Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.*
7. *De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de opdrachtgever wordt door de opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door de opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.*
8. *Aan het stilzwijgend niet toepassen van deze algemene voorwaarden kunnen geen rechten worden ontleend.*

Artikel 2 – Offertes en aanbiedingen

1. *Offertes van de opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt.*
2. *Alle offertes en aanbiedingen van de opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod uitdrukkelijk anders is aangegeven.*
3. *Offertes zijn geldig tot aan de op de offerte vermelde datum. Na deze datum kunnen aan de onderliggende offerte geen rechten worden ontleend.*
4. *Tenzij in een offerte anders is aangegeven, zijn de geoffreerde prijzen vrijgesteld van BTW als er sprake is van een training of opleiding. Dit staat duidelijk genoemd op de offerte.*
5. *Tenzij in een offerte anders is aangegeven zijn de geoffreerde bedragen inclusief BTW als het gaat om een coachingssessie. Dit staat duidelijk op de offerte.*
6. *Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.*
7. *De opdrachtnemer kan niet aan een offerte worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel) van de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.*

Artikel 3 - Totstandkoming en nakoming overeenkomst

1. *Een overeenkomst tussen door de opdrachtnemer en een opdrachtgever komt tot stand door aanbod en aanvaarding.*
2. *Een opdracht wordt verleend door het ondertekend retourneren van een door de opdrachtnemer uitgebrachte offerte, dan wel door akkoord geven op een digitaal door opdrachtnemer gestuurde offerte.*

3. *De overeenkomst wordt tevens geacht tot stand te zijn gekomen overeenkomstig de door de opdrachtnemer uitgebrachte offerte, zodra met de feitelijke dienstverlening door de opdrachtnemer een aanvang is gemaakt.*
4. *De met de opdrachtnemer gesloten overeenkomst leidt voor de opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting.*
5. *De opdrachtnemer is gehouden om de door haar te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.*
6. *De opdrachtnemer verricht haar diensten in sommige gevallen (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden.*
7. *Indien er sprake is van overmacht, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van de opdrachtnemer kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, om op een later tijdstip alsnog nagekomen te worden, dan wel de overeenkomst worden beëindigd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.*

Artikel 4 – Informatieverstrekking door opdrachtgever

1. *De opdrachtgever is verplicht om alle persoonsgegevens aan te leveren die door de opdrachtnemer worden gevraagd. De opdrachtnemer zal alleen om gegevens vragen die nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Indien zich na het tot stand komen van de overeenkomst wijzigingen voordoen in de opgegeven gegevens van de opdrachtgever, dan dient dit aan de opdrachtnemer doorgegeven te worden.*
2. *De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet hebben ontvangen van informatie door de opdrachtgever vanwege onjuiste (adres)gegevens.*

Artikel 5 – Betaling

1. *Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur aangegeven termijn, op een door de opdrachtnemer aan te geven wijze, tenzij anders is overeengekomen. Indien geen termijn is overeengekomen, dient betaling te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.*
2. *Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van de factuur, dan is hij onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim. De opdrachtgever is dan wettelijke rente aan de opdrachtnemer verschuldigd. In dat geval kan de opdrachtnemer besluiten om de dienstverlening aan de opdrachtgever op te schorten dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever van haar eventuele voornemen tot opschorting van de dienstverlening dan wel beëindiging van de overeenkomst, schriftelijk in kennis stellen.*
3. *Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.*
4. *Alle met de incasso gemoeid gaande (buiten)gerechtelijke kosten komen voor rekening van de opdrachtgever.*
5. *Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is de opdrachtgever degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van de opdrachtnemer.*

Artikel 6 – Annulering/beëindiging van de overeenkomst

1. *Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een training, opleiding, coachsessie, coachtraject of workshop te annuleren of deelname van een opdrachtgever of cliënt te weigeren, dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever, naar rato van reeds geleverde diensten, recht heeft op terugbetaling van het door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.*
2. *Annulering door de opdrachtgever, of client, kan tot 6 weken voor aanvang van de eerste workshops-, trainings- of, opleidingsdag kosteloos geschieden.*
3. *Bij annulering door de opdrachtnemer, 4 – 2 weken voor aanvang dient 50% van de totaalsom betaald te worden. Bij annulering binnen 2 weken is dit het volledige bedrag.*
4. *Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de training, opleiding, workshop of coachsessie te voldoen.*
5. *Als er sprake is van terugbetaling door de opdrachtgever, gebeurt dit binnen twee weken.*
6. *In geval de opdrachtgever dan wel de cliënt, na aanvang van het de training, opleiding, workshop of coachsessie de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.*
7. *Een individuele coachsessie, van 2 uur of korter, kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Opdrachtnemer streeft ernaar afspraken altijd door te laten gaan c.q. te verplaatsen naar een ander tijdstip. Bij afzegging binnen 24 uur is opdrachtnemer gerechtigd de eerder overeengekomen prijs in rekening te brengen.*
8. *Een individuele training (van 4 uur of langer) kan tot twee weken van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verplaatst. Bij annulering korter dan twee weken van tevoren, worden de volledige kosten in rekening gebracht. Inhalen of verplaatsen is niet verplicht.*
9. *De opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen, indien de opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst, waaronder begrepen de in deze voorwaarden vastgelegde verplichtingen, tenzij de opdrachtgever, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand, zijn verplichtingen binnen 14 dagen na verzending van deze aanmaning alsnog nakomt.*
10. *Bij ziekte van, of annulering om andere redenen, door de opdrachtnemer, zal gezocht worden naar de mogelijkheden om de afspraak te verplaatsen. Hier zijn echter geen rechten aan verbonden voor de opdrachtgever/client.*
11. *Bij langdurige ziekte of afwezigheid van opdrachtnemer zal gezamenlijk met de opdrachtgever gezocht worden naar een oplossing. Er is niet automatisch recht op terugbetaling van het gefactureerde bedrag. Hierin geldt een risico voor de opdrachtgever.*

Artikel 7 – Aansprakelijkheid en risico

1. *De opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever ontstaan als gevolg van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad.*
2. *De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de opdrachtnemer of haar ondergeschikten.*
3. *De opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever ontstaan door of bij ingeschakelde derden.*

4. *Indien door of in verband met het verrichten van diensten door de opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor de opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door de opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat de opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.*

Artikel 8: Overmacht

De opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de opdrachtgever, indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. De opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht duurt, de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Werkzaamheden die door de opdrachtnemer zijn verricht voor het intreden van de overmacht, mogen aan de opdrachtgever gefactureerd worden.

Artikel 9 – Intellectueel eigendom en gebruikersrecht

Het auteursrecht en eventuele andere intellectuele eigendomsrechten blijven berusten bij de opdrachtnemer. Alle door de opdrachtnemer geproduceerde stukken en/of verstrekte stukken, zoals readers, afbeeldingen/tekeningen, berekeningen enz., zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of door anderen dan opdrachtnemer ten uitvoer worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 10 – klachtenregeling

Eventuele klachten over door de opdrachtnemer geleverde diensten dienen binnen 8 dagen na levering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt. Bij gebreke hiervan wordt de opdrachtgever geacht akkoord te gaan met de geleverde dienstverlening. Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichting.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Op de klacht zal altijd binnen twee weken gereageerd, met de intentie deze ook af te handelen. Mocht dit niet haalbaar zijn, zal klager tijdig geïnformeerd worden met een indicatie wanneer er een uitsluitsel verwacht mag worden.

Op z'n Jannekus is aangesloten bij de brancheorganisatie NOBCO en maakt gebruik van hun klachtenprocedure wanneer een klacht niet gezamenlijk opgelost kan worden.

Meer informatie hierover vindt u hier: https://www.nobco.nl/files/pages/2023/06/NOBCO-klachtenprocedure-def2.pdf?version=26012025135813

Als het gaat om een klacht omtrent de trainingen/opleidingen, waar niet gezamenlijk uitgekomen kan worden, zal de klachtenprocedure lopen via Anke Vos (vertrouwenspersoon en mediator) bij

STA Mediators. Het oordeel van Anke Vos is voor Op z'n Jannekus bindend. Eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.

Artikel 11 - slotbepaling

1. *Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of mocht worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling, zullen de opdrachtnemer en de opdrachtgever in overleg een nieuwe bepaling overeenkomen. Hierbij zal zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.*
2. *Op de overeenkomst tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.*
3. *Deze voorwaarden blijven van kracht indien de opdrachtnemer van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.*

Privacyreglement

Om de opdracht zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, houdt de opdrachtnemer een registratie bij van persoonlijke en administratieve gegevens. Om opdrachtgevers en cliënten te garanderen dat hun privacy wordt beschermd en er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan, hanteert de opdrachtnemer een privacyreglement.

Artikel 1 – Persoonsgegevens

1. *De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens, zijn persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat deze persoonsgegevens in overeenstemming met de WBP en op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt.*
2. *De door de opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens zijn uitsluitend voor het doel bestemd waarvoor ze zijn overgedragen en afgegeven. Het gaat hierbij om gegevens waarmee de opdrachtnemer de opdracht kan uitvoeren, gegevens waarmee opdrachtnemer de financiële administratie kan voeren en gegevens waarmee de opdrachtnemer contact kan leggen met de opdrachtgever.*
3. *De opdrachtgever kan verzoeken om inzage van zijn persoonsgegevens en om verbetering, aanvulling of wijziging van deze gegevens.*

Artikel 2 – Geheimhouding

1. *De opdrachtnemer behandelt alle informatie over individuele cliënten vertrouwelijk en draagt er zorg voor dat deze informatie niet aan derden bekend wordt. Uitsluitend in noodgevallen waarbij het leven van de cliënt zelf of van anderen in gevaar is of dreigt te raken, kan hiervan worden afgeweken.*
2. *De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze geheimhoudingsverplichting ook wordt nageleefd door eventueel bij de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde derden.*

Artikel 3 – Bewaartermijn

De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht, tenzij anders met de cliënt is afgesproken.