

## Algemene Voorwaarden Joeroké Counselling . Coaching . Communicatietraining

---

Joeroké Counselling . Coaching . Communicatietraining is gevestigd in Zaandam.

Bij het uitbrengen van offertes en de uitvoering van opdrachten hanteert Joeroké de volgende voorwaarden.

### 1 Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor dienstverlening tussen Joeroké en opdrachtgevers en hun rechtsopvolgers. De algemene voorwaarden hebben rechtskracht ingevolge artikel 6:231 e.v. BW.

### 2 Grondslag offertes

Offertes en overeenkomsten zijn gebaseerd op de informatie zoals die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Joeroké zal in de door haar uit te brengen offertes naar beste inzicht en vermogen alle ter zake relevante factoren verdisconteren.

### 3. Bedenktijd en annulering afspraken

Voor open inschrijvingen van cursussen geldt voor de cursist een termijn van 14 dagen na opgave voor de cursus om zich terug te trekken. Er zijn dan geen kosten verschuldigd. De intrekking dient schriftelijk te geschieden.  
Voor incompany trainingen geldt geen bedenktijd.

Indien een afspraak op het kantoor van Joeroké wordt geannuleerd dan kan dit kosteloos tot 24 uur voor aanvang van de afspraak. Bij annulering binnen deze termijn wordt het afgesproken bedrag in rekening gebracht. Voor afspraken op locatie buiten het kantoor van Joeroké geldt een termijn voor kosteloze annulering van 48 uur voor aanvang van de afspraak.

Voor dienstverlening aan groepen, scholing en training aan groepen, geldt een annuleringstermijn van 2 weken. Bij annulering binnen deze termijn is het afgesproken bedrag conform offerte verschuldigd.

### 4 Opdracht

De opdrachten zullen worden uitgevoerd door Joeroké in de persoon van Astrid Echteld of in indien dit is afgesproken, in samenwerking met één of meer andere partners binnen of buiten Maatschap Onderwijs.

Joeroké zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap te verrichten. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat geen garantie gegeven wordt met betrekking tot het resultaat van de door Joeroké geleverde dienst.

Indien zich bij de uitvoering van de opdracht omstandigheden voordoen die door geen van de partijen redelijkerwijs waren te voorzien, zijn opdrachtgever en opdrachtnemer gehouden om in goede harmonie een oplossing na te streven.

Mocht Joeroké de opdracht door onvoorziene omstandigheden zoals langdurige ziekte, niet volledig kunnen uitvoeren, dan zal Joeroké samen met de opdrachtgever bekijken of het mogelijk is dat de opdracht verder wordt uitgevoerd door iemand anders. Ook hier

geldt dat opdrachtgever en opdrachtnemer gehouden zijn om in goede harmonie een oplossing na te streven.

## 5 Tarieven en kosten

Het **programma Teamcommunicatie** met kwaliteit en effect is gericht op leidinggevendenden. Deelname hieraan wordt voorafgegaan door een grondig intakegesprek waarbij ook de investering en de kosten worden afgesproken. Het programma duurt 10 maanden en vindt plaats op een buitenlocatie.

Ter kennismaking met het programma kunt u een Masterclass volgen. Dit is een open bijeenkomst van 1,5 tot 2 uur die wordt aangeboden voor een vaste, van tevoren afgesproken prijs.

### Individuele- en groepstrajecten

Joeroké werkt met blokpreisen van 90 minuten voor individuele trajecten.

De individuele trajecten voor counselling en coaching vinden plaats op het bureau in Zaandam. Het intakegesprek wordt niet in rekening gebracht. In overleg met de klant /opdrachtgever wordt bepaald hoeveel blokken besteed zullen worden aan de counselling en/of coaching.

Groeps- en andere communicatietrajecten vinden altijd plaats op grond van een van tevoren uitgebrachte offerte.

Alleen voor counselling geldt standaard het 21% btw tarief, alle scholingsactiviteiten zijn vrijgesteld van BTW.

## 6 Betalingsvoorwaarden

Na ondertekening van de overeenkomst wordt de helft van het geoffreerde bedrag gefactureerd.

Mochten er meer blokken nodig zijn voor coaching of counselling dan wordt dit met de opdrachtgever besproken. Aan het einde van de opdracht wordt het resterende bedrag gefactureerd binnen 14 dagen na afronding van het traject, inclusief het eventueel extra aantal blokken.

Indien van toepassing zullen voorbereiding, reiskosten en reistijd apart in rekening worden gebracht.

Voor communicatietrajecten geldt dat afhankelijk van de lengte van het traject er tussentijds een tweede factuur kan volgen en/of aan het einde een eindfactuur.

Betaling van facturen dient veertien dagen na datum te geschieden. Indien de klant het niet eens is met het gefactureerde bedrag, dan geldt een termijn van 1 week om te reclameren.

Indien Joeroké vooraf een te hoog bedrag heeft geoffreerd dan wordt dit bedrag uiterlijk 10 dagen na de verzonden factuur gerestitueerd.

Na de vervaldag kan Joeroké de wettelijke rente in rekening brengen zonder dat in gebreke stelling is vereist. Indien betaling in tweede termijn achterwege blijft kan de uitvoering van de opdracht worden opgeschort.

Dient Joeroké (buitengerechtigde) kosten te maken voor inning van de vordering, dan komen deze kosten voor rekening van de opdrachtgever.

## 7 Geheimhouding

Joeroké is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever c.q. klanten jegens derden. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Joeroké geen mededelingen doen over offertes, tarieven en werkwijze van Joeroké

en zal geen rapportages ter inzage geven aan derden noch enige inhoudelijke uitlating doen over hetgeen er in de trajecten is besproken.

Voor coachingsopdrachten geldt dat er afspraken worden gemaakt over de coachingsvraag met de opdrachtgever en ook over de vraag hoe hierover zal worden gerapporteerd.

Wat er tijdens de sessies met de gecoachte wordt besproken blijft vertrouwelijk. Dit geldt ook voor de counsellingsgesprekken.

## **8 Klachtenregeling**

Indien opdrachtgever niet tevreden is of een klacht heeft, dan dient hij dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan Joeroké.

Joeroké zal binnen 4 weken op een klacht reageren en zich inspannen om samen naar een oplossing te zoeken.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen dan zal Joeroké hier binnen 10 werkdagen nadat de klacht is ingediend de opdrachtgever van in kennis stellen waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Joeroké zal dan ook een indicatie geven wanneer zij verwacht uitsluitel te geven.

Mochten Joeroké en opdrachtgever er samen niet uitkomen, dan is er de mogelijkheid uw klacht neer te leggen bij de beroepsvereniging de NOBCO waar Astrid Echteld bij is aangesloten. Dit geldt ook als er een klacht is over het handelen van een door Joeroké ingeschakeld persoon of iemand die voor Joeroké werkzaam is.

Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties worden door Joeroké snel afgehandeld.

De klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van één jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

De regeling is te vinden op [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl)

## **9 Aansprakelijkheid**

De opdrachtgever staat in voor de deugdelijkheid en volledigheid van de aan Joeroké ter beschikking gestelde gegevens. Joeroké is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onvolledigheid van of gebrekkigheid in de door of namens de opdrachtgever verstrekte informatie.

Joeroké is jegens haar opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade welke het rechtstreekse gevolg is van een aan Joeroké toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, indien en voor zover de schade bij normale vakkennis en ervaring en met inachtneming van normale oplettendheid en wijze van beroepsuitoefening had kunnen worden vermeden.

De maximale aansprakelijkheid van Joeroké is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht.

## **10 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Tussen opdrachtgever en Joeroké en op alle werkzaamheden van Joeroké is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit deze rechtsverhouding zullen in eerste aanleg uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Rechter in het

Arrondissement Haarlem, of uitsluitend naar keuze van Joeroké door de rechter van de woonplaats van de opdrachtgever of derde.

## **11 Slotbepaling**

Joeroké behoudt zich het recht voor eenzijdig de algemene voorwaarden te wijzigen.