

## 1. Definities

- a. Joeroké: Joeroké, eenmanszaak, gevestigd te Zaandam, KvK-nummer 34219556, opdrachtnemer;
- b. Opdrachtgever: de zakelijke of particuliere opdrachtgever of afnemer van een dienst en/of product;
- c. Deelnemer: een natuurlijk persoon die deelneemt aan een dienst van Joeroké (dat kan de opdrachtgever zijn, maar bijvoorbeeld ook een werknemer of een relatie van opdrachtgever);
- d. Dienst: een dienst rondom coaching van leidinggevendenden, training van teams en/of teamleden, verricht door Joeroké, zoals een verkenning, training, opleiding, in een sessie of traject;
- e. Product: een aan een dienst gerelateerd product, geleverd door of via Joeroké;
- f. Schriftelijk: per e-mail, brief of contactformulier;
- g. Overmacht: een niet aan Joeroké toerekenbare oorzaak (zoals ziekte, epidemie, pandemie, stroom- of internet-storing, oorlog, internetlekage boven een redelijk niveau van beveiliging, extreem weer, extreme file), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van Joeroké kan worden gevergd.

## 2. Geheel van afspraken

- a. Joeroké brengt na een intakegesprek een summiere offerte met tarieven en kosten uit, gebaseerd op de informatie die opdrachtgever heeft gegeven.
- b. Joeroké mag bij opdrachten die langer dan zes maanden lopen, één keer per jaar tariefsverhoging doorvoeren op basis van het CBS Indexcijfer Zakelijke Dienstverlening.
- c. Joeroké kan niet worden gehouden aan te laat geaccepteerde offertes en kennelijke verschrijvingen.
- d. Als de dienst gaandeweg wordt aangepast en/of uitgebreid, dan proberen Joeroké en opdrachtgever die wijziging schriftelijk vast te leggen. Gebeurt dat niet, dan mag Joeroké ervan uit gaan dat betaling van een factuur door opdrachtgever impliceert dat opdrachtgever de wijziging heeft geaccepteerd.
- e. Indien de kosten van meer- en/of minderwerk niet uit de offerte zijn af te leiden, rekent Joeroké deze kosten conform en/of naar rato van de bedragen uit de offerte, op basis van redelijkheid.
- f. Joeroké verricht een training binnen het kader dat opdrachtgever opgeeft, maar verder onafhankelijk, zelfstandig, naar eigen inzicht en met vrijheid van het indelen van de werkzaamheden. Omdat het resultaat te veel afhankelijk is van opdrachtgever en andere onbeïnvloedbare factoren, altijd in de vorm van een inspanningsverplichting.
- g. In geval van niet-verbindende bepalingen in het geheel van afspraken, blijven de overige bepalingen tussen Joeroké en opdrachtgever gelden, en vervangen Joeroké en opdrachtgever de niet-verbindende bepalingen door vergelijkbare bepalingen, binnen de strekking van de overeenkomst.
- h. Opdrachtgever zorgt bij een training voor geschikte deelnemers en/of locaties, als opdrachtgever die regelt.
- i. Joeroké is naast de dienst voor opdrachtgever ook werkzaam zijn voor derden/anderen en Joeroké mag voor invulling van de dienst ook gelijkwaardige derden inschakelen.
- j. De schriftelijke opdracht, deze algemene voorwaarden en nadere schriftelijke afspraken vormen één geheel; bij onderlinge strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.

## 3. Annuleren

- a. Opdrachtgever kan alleen schriftelijk annuleren.
- b. Opdrachtgever is bij annuleren de volgende percentages van het offertebedrag verschuldigd:
  - I. 0% bij annuleren tot twee weken voor de eerst gemaakte afspraak;
  - II. 50% bij annuleren vanaf twee weken tot 48 uur voor de eerst gemaakte afspraak;
  - III. 100% bij annuleren 48 uur of later voor de eerst gemaakte afspraak.
- c. Als opdrachtgever en Joeroké een geannuleerde afspraak kunnen verzetten, mag Joeroké andere percentages rekenen dan in het voorgaande lid.
- d. Mocht Joeroké moeten annuleren op grond van overmacht, dan zal Joeroké samen met de opdrachtgever bekijken of en hoe een gelijkwaardige derde de dienst van Joeroké kan overnemen.

#### **4. Betaling**

- a. Een factuur van Joeroké dient binnen maximaal 21 dagen te worden betaald.
- b. Na deze 21 dagen mag Joeroké 15% van het factuurbedrag extra in rekening brengen aan opdrachtgever, bij wijze van buitengerechtelijke incassokosten.
- c. Joeroké mag vooruitbetaling en/of tussentijdse betaling verlangen.
- d. Kosten van voorbereiding en reiskosten kunnen bij een training apart in rekening worden gebracht.
- e. Joeroké mag bij niet-tijdige betaling haar wederprestatie zonder schadevergoeding opschorten.

#### **5. Geheimhouding en privacy**

- a. Joeroké en opdrachtgever gaan uiterst zorgvuldig om met informatie (waaronder persoonsgegevens) omtrent elkaars bedrijf, processen, medewerkers, deelnemers en relaties.
- b. Joeroké verschaft geen informatie over een deelnemer aan opdrachtgever (als dit niet dezelfde persoon is), tenzij een deelnemer daar schriftelijk akkoord voor geeft.
- c. Joeroké houdt geheim wat is besproken tijdens een dienst.
- d. Joeroké mag voor publiciteitsdoeleinden refereren aan opdrachtgever, voor zover daarbij geen persoonsgegevens worden verspreid.
- e. Naast deze algemene voorwaarden publiceert Joeroké op haar website een aparte privacyverklaring.

## 6. Klachtenregeling

- a. Opdrachtgever dient een klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken aan Joeroké.
- b. Opdrachtgever dient Joeroké voldoende tijd en toegang te geven om de oorzaak van een klacht te onderzoeken en, indien nodig, weg te nemen of te herstellen.
- c. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- d. Joeroké zal binnen 4 weken op een klacht reageren en proberen samen een oplossing te zoeken.
- e. Mochten Joeroké en opdrachtgever er samen niet uitkomen, dan is er de mogelijkheid een klacht neer te leggen bij de beroepsvereniging de NOBCO waar Joeroké bij is aangesloten. Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties worden door Joeroké snel afgehandeld. De regeling is te vinden op [www.nobco.nl](http://www.nobco.nl).

## 7. Beperking aansprakelijkheid

- a. Joeroké is alleen aansprakelijk voor directe schade (dus niet voor gederfde winst, misgelopen besparingen of andere gevolgschade) in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid door Joeroké.
- b. Joeroké is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet juist, niet tijdig en/of niet volledig informeren door opdrachtgever.
- c. Joeroké is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht.
- d. Joeroké is aansprakelijk tot maximaal het laagste van deze bedragen:
  - I. Het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van Joeroké uitbetaald plus het eigen risico;
  - II. Het factuur bedrag van (de laatste drie maanden van) de lopende opdracht.
- e. Opdrachtgever vrijwaart Joeroké tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden voor opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet of grove roekeloosheid van Joeroké.
- f. De aansprakelijkheid van Joeroké jegens zakelijke opdrachtgevers vervalt na 12 maanden na de datum van het schadeveroorzakende feit.

## 8. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- a. Op het geheel van afspraken tussen opdrachtgever en Joeroké is Nederlands recht van toepassing.
- b. Geschillen uit deze rechtsverhouding worden in eerste aanleg uitsluitend behandeld door de bevoegde Rechter in het Arrondissement Haarlem, of, als Joeroké daarvoor kiest, door de rechter van de woonplaats van de opdrachtgever.