

Algemene voorwaarden Joyce Bakker Advies

Artikel 1- Definities

1. Joyce Bakker Advies is een eenmanszaak die zich ten doel stelt het geven van advies en trainingen met betrekking tot professionele gespreksvoering.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Algemene voorwaarden**' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Opdrachtgever**' verstaan: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit en gebruikmaakt van de Diensten van Joyce Bakker Advies.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Partijen**', en ieder afzonderlijk als '**Partij**', verstaan: Joyce Bakker Advies en/of Opdrachtgever.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Overeenkomst**' verstaan: de tussen Joyce Bakker Advies en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij tot het moment van sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, waarbij Joyce Bakker Advies zich jegens Opdrachtgever verbindt Diensten te verrichten en Opdrachtgever zich verbindt hiervoor een prijs te betalen. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Joyce Bakker Advies en de aanvaarding daarvan door Opdrachtgever, hetgeen nader wordt gespecificeerd in artikel 4.3 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Diensten**' verstaan: alle door Joyce Bakker Advies en/of door haar ingeschakelde derden aan Opdrachtgever geleverde Diensten, onder andere inhoudende trainingen Motiverende Gespreksvoering en Stress-sensitieve dienstverlening, en Producten alsmede alle andere door Joyce Bakker Advies ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder '**Website**' verstaan: de Website van Joyce Bakker Advies, te raadplegen via www.gespreksvoeringsociaaldomein.nl.

Artikel 2 - Identiteit van Joyce Bakker Advies

1. Joyce Bakker Advies is bij de KvK geregistreerd onder nummer 60240156 en draagt btw-identificatienummer NL144913161B01. Joyce Bakker Advies is gevestigd aan Mient 110 (2564 KR) te Den Haag.

2. Joyce Bakker Advies is per e-mail te bereiken via joyce@gespreksvoeringsociaaldomein.nl of middels de website www.gespreksvoeringsociaaldomein.nl en telefonisch op +31615465233.

Artikel 3 - Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Joyce Bakker Advies en op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen. De Algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Joyce Bakker Advies overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Opdrachtgever.
5. Indien blijkt dat een bepaling of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden alsmede de gehele Overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in een dergelijk geval inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.

Artikel 4 - De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Opdrachtgever kan contact opnemen met Joyce Bakker Advies via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
3. Joyce Bakker Advies zal met Opdrachtgever overleggen omtrent zijn verwachtingen en kan daarna een offerte opmaken die per brief of per e-mail verstuurd zal worden. De Overeenkomst komt pas tot stand door ondertekening van de offerte of middels een (elektronische) opdrachtbevestiging.
4. Als Joyce Bakker Advies een bevestiging naar Opdrachtgever stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Joyce Bakker Advies kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

5. Indien Opdrachtgever aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Joyce Bakker Advies dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Joyce Bakker Advies deze schriftelijk bevestigt.
6. Een opdracht door Opdrachtgever waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Joyce Bakker Advies.

Artikel 5 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Joyce Bakker Advies zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
2. Joyce Bakker Advies heeft bij de levering van de Diensten slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Een inspanningsverplichting is een contractuele verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het bedongen resultaat te bereiken, hetgeen betekent dat Joyce Bakker Advies niet kan garanderen dat de uitkomsten, resultaten of de verwachtingen die Opdrachtgever bij de levering van Diensten voor ogen heeft ook daadwerkelijk worden behaald.
3. Joyce Bakker Advies heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Bij het inschakelen van derden zal Joyce Bakker Advies de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Opdrachtgever overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden, zoals trainingsacteurs, komen voor rekening van Opdrachtgever, en zullen door Joyce Bakker Advies worden doorbelast aan Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Joyce Bakker Advies aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Joyce Bakker Advies worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Joyce Bakker Advies zijn verstrekt, heeft Joyce Bakker Advies het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Joyce Bakker Advies zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Opdrachtgever zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is Opdrachtgever gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
7. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Joyce Bakker Advies hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Joyce Bakker Advies dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 6 - Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Joyce Bakker Advies en Opdrachtgever tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Joyce Bakker Advies op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Joyce Bakker Advies en Opdrachtgever zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide Partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

Artikel 7 - Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Joyce Bakker Advies is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Joyce Bakker Advies goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Joyce Bakker Advies Opdrachtgever door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Voorts is Joyce Bakker Advies bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. Indien Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Opdrachtgever in verzuim is, dan is Joyce Bakker Advies gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Artikel 8 - Annulering

1. Bij annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever geldt dat Joyce Bakker Advies gerechtigd is de volgende kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen:
 - Bij annulering uiterlijk 4 (vier) werken voor aanvang van de Diensten worden geen kosten in rekening gebracht.
 - Bij annulering tussen 2 (twee) en 4 (vier) weken voor aanvang van de Diensten wordt 50% van de totale kosten in rekening gebracht.
 - Bij annulering korter dan 2 (twee) weken voor aanvang van de Diensten wordt 100% van de totale kosten in rekening gebracht.
2. Annulering dient schriftelijk te geschieden en uitdrukkelijk te worden bevestigd door Joyce Bakker Advies.

Artikel 9 - Kosten, honorering en betaling

1. Alle genoemde bedragen in de offerte zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Joyce Bakker Advies heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Tussentijdse prijswijzigingen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
4. Betaling geschiedt via factuur. De factuur dient binnen 14 (veertien) dagen door Opdrachtgever te zijn voldaan.
5. Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Joyce Bakker Advies mede te delen.
6. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien Joyce Bakker Advies besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en de in artikel 9.6 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 10 - Garanties

1. Joyce Bakker Advies geeft geen garanties omtrent de geleverde Diensten. Joyce Bakker Advies heeft namelijk bij de levering van de Diensten slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting, zoals bedoeld in artikel 5.2 van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Joyce Bakker Advies is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Opdrachtgever onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.
2. Joyce Bakker Advies is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden. Door gebruik te maken van de Diensten van Joyce Bakker Advies, verleent Opdrachtgever de bevoegdheid aan Joyce Bakker Advies om, als een door Joyce Bakker Advies ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens Opdrachtgever te aanvaarden.
3. Ten aanzien van de verleende Diensten van Joyce Bakker Advies geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Joyce Bakker Advies kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld omtrent ontevredenheid van Opdrachtgever over de geleverde Diensten.
4. Joyce Bakker Advies is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.
5. Joyce Bakker Advies is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
6. Joyce Bakker Advies is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in artikel 12 van deze Algemene voorwaarden.
7. Indien Joyce Bakker Advies aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Opdrachtgever is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Joyce Bakker Advies met betrekking tot haar Diensten.
8. De aansprakelijkheid van Joyce Bakker Advies is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Joyce Bakker Advies niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Opdrachtgever betaalde bedrag.
9. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit Artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Joyce Bakker Advies.
10. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.



Artikel 12 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Joyce Bakker Advies, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.
2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van (personeel van) Joyce Bakker Advies zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Joyce Bakker Advies, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt naar een alternatieve oplossing gezocht. Dit kan inhouden een andere trainer, een vervangende datum of een online training.
4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Joyce Bakker Advies overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Joyce Bakker Advies heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

Artikel 13 - Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Joyce Bakker Advies kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 14 - Intellectuele eigendom

1. Joyce Bakker Advies behoudt zich de rechten en bevoegdheden toe die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Opdrachtgever garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Joyce Bakker Advies van gegevens. Opdrachtgever zal Joyce Bakker Advies vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 15 - Klachtenregeling

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft dient Opdrachtgever dit schriftelijk te zenden aan joyce@gespreksvoeringsociaaldomein.nl of telefonisch te melden via +31615465233. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Joyce Bakker Advies in behandeling genomen, waarna Opdrachtgever zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.

Artikel 16 - Wijzigingsbeding

1. Joyce Bakker Advies behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Joyce Bakker Advies zal Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen.
2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Opdrachtgever van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 17 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Joyce Bakker Advies en haar Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Joyce Bakker Advies en Opdrachtgever mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Den Haag.