

Algemene Voorwaarden

Jorie van den Heuvel – Jorie Luistert

Artikel 1 Inleiding

- 1.1 Voor de leesbaarheid van het document heb ik gekozen voor de “ik” vorm. Waar ‘ik’, ‘mij’ of ‘mijn’ staat wordt de organisatie van Jorie van den Heuvel bedoeld.

Definities:

- Jorie van den Heuvel, opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 14093799, mede handelend onder de namen De Luisterschool en Jorieluistert.nl.
- Diensten: Alle diensten die kunnen worden afgenomen bij Jorie van den Heuvel, zoals maar niet beperkt tot: Online trainingen en programma’s, live bijeenkomsten, workshops en lezingen, coaching(trajecten) en vertrouwenswerk.
- Schriftelijk: Zowel schriftelijk als per e-mail.

Contactgegevens:

Bezoekadres: Jan Campertstraat 7, 6416 SG Heerlen Postadres: Molenbeekstraat 12, Voerendaal

E-mail: info@jorieluistert.nl

Artikel 2 Werkingssfeer

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, opdrachten aan en overeenkomsten met mij.
- 2.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van u zijn niet van toepassing.
- 2.3 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover die specifiek en schriftelijk door mij zijn aanvaard. Die aanvaarding kan niet worden afgeleid uit het onbesproken laten door mij van een eventuele van toepassing verklaring van algemene voorwaarden door u. Een eventuele afwijking geldt dan ook alleen voor het betreffende geval, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.
- 2.4 Indien deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen mij en jou, wordt je geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten overeenkomsten.
- 2.5 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing bij verlenging(en) van aanbiedingen en overeenkomsten met mij.

Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van mij zijn vrijblijvend en niet bindend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke aanbieding is medegedeeld en daarbij tevens een termijn voor aanvaarding is vermeld.
- 3.2 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.3 Door mij gedane mondelinge toezeggingen zijn pas verbindend zodra schriftelijk bevestigd.
- 3.4 Overeenkomsten, opdrachten en wijzigingen daarvan komen pas tot stand op het moment dat ik deze schriftelijk heb geaccepteerd, dan wel op het moment dat ik feitelijk een begin van uitvoering heb gemaakt.
- 3.5 U draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ik aangeef dat deze noodzakelijk zijn of waarvan u redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan mij worden verstrekt.
- 3.6 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan mij zijn verstrekt, heb ik het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan u in rekening te brengen.
- 3.7 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan ik de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat u de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 4 Inschakeling van derden

- 4.1 Indien en voor zover vereist voor een goede uitvoering van de overeenkomst, heb ik het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Ik ben, behoudens in het geval vanuit mijn kant sprake is van opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.
- 4.2 Indien deze derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van mijn overeenkomst met u willen beperken, ga ik er vanuit en bevestig ik zonnodig bij deze dat alle overeenkomsten tussen u en mij de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking namens u te aanvaarden.

Artikel 5 Bijzondere voorwaarden online/offline (coach) programma's en trainingen

- 5.1 In mijn programma's, trajecten en trainingen deel ik mijn kennis, ervaring en tools. U dient zelf naast het volgen van het programma, traject of training voldoende tijd te investeren om opdrachten uit te voeren.
- 5.2 Coaching gesprekken die onderdeel zijn van een online programma dienen minimaal 24 uur van te voren per e-mail te worden afgezegd, waarna een nieuwe afspraak kan worden gepland. Een nieuwe afspraak moet altijd binnen de duur van het traject plaatsvinden. Als het gesprek later dan 24 uur van tevoren afgezegd wordt, vervalt het coachinggesprek en worden kosten in rekening gebracht.

- 5.3 Ik streef ernaar de materialen online voor de deelnemers toegankelijk te houden gedurende de looptijd van het gekochte programma, maar ik kan dit niet garanderen. Als ik de materialen ga verwijderen, of verhuizen naar een andere URL, dan zal ik u dit altijd 3 (drie) maanden van tevoren per e-mail laten weten, zodat u in staat bent deze te downloaden of op een andere manier te bewaren. Ik zal dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat u aan mij bekend heeft gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor uw risico.
- 5.4 Het is niet mogelijk om deelname aan het programma na aanschaf te annuleren en u dient derhalve het volledige deelnemersgeld betalen. U komt hiermee expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 BW niet van toepassing is en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

Artikel 6 Bijzondere voorwaarden coaching

- 6.1 De overeenkomst houdt voor mij een inspanningsverplichting en geen resultaatsverbintenis in. Ik zal mij inspannen om een positief resultaat te bereiken, maar kan niet garanderen dat dit resultaat wordt bereikt. Bij de uitvoering van de overeenkomst zal op een wijze worden gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam coach verwacht mag worden.
- 6.2 Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren per e-mail te worden afgezegd, waarna een nieuwe afspraak kan worden gepland. Als de afspraak later dan 24 uur van tevoren wordt afgezegd dan breng ik hiervoor kosten bij u in rekening tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 7 Opschorting en ontbinding

- 7.1 Ik ben bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien u de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.
- 7.2 Voorts ben ik bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 7.3 Ik ben bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien u de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt dan wel indien mij na het sluiten van de overeenkomst ter kennis is gekomen of omstandigheden goede grond geven te vrezen dat u de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat u slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
- 7.4 In geval van liquidatie, van (een aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven - ten laste van u, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor u niet langer vrijelijk over uw vermogen kan beschikken, staat het mij vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting van mijn kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

- 7.5 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van mij op u onmiddellijk opeisbaar. Indien ik de nakoming van de verplichtingen opschort, behoud ik mijn aanspraken uit de wet en de overeenkomst.

Artikel 8 Prijzen en betalingsvoorwaarden

- 8.1 De prijzen van mijn programma's die staan op de website van www.jorieluistert.nl of www.deluisterschool.nl zijn altijd exclusief btw.
- 8.2 Betaling kan ineens of in termijnen worden voldaan. Als u het deelnemersgeld in termijnen betaalt, dan blijft ook na afronding van het programma de verplichting tot betaling bestaan net zolang tot het volledige bedrag is voldaan.
- 8.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient de betaling aan mij te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum door overboeking van het bedrag op mijn IBAN zoals staat vermeld op de factuur.
- 8.4 Betaling dient te geschieden zonder aftrek of verrekening, zonder opschorting wegens vermeende of daadwerkelijk toerekenbare tekortkomingen en zonder dat u via beslag onder uzelf of anderszins uw betalingsverplichting mag blokkeren.
- 8.5 Bij een betalingsachterstand ontvangt u een herinnering waarin staat vermeld dat er bij niet tijdige betaling administratiekosten worden doorberekend. Indien na de aanmaning niet tot betaling is overgegaan worden de administratiekosten verhoogd bij ingebrekestelling. Ook wordt aangekondigd dat bij ingebrekestelling de toegang tot cursussen ontzegd wordt, afspraken voor coaching gesprekken, trainingsdagen, online sessies worden opgeschort. Heeft er daarna geen betaling plaatsgevonden, dan wordt de vordering overgedragen aan het Centraal Invorderings Bureau (CIB).
- 8.6 Indien niet tijdig is betaald, treedt van rechtswege verzuim in met ingang van de eerste dag na verstrijken van die gestelde termijn. Verzuim treedt in zonder dat enige ingebrekestelling of sommatie vereist is. In dat geval bent u over het verschuldigde bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per kalendermaand, waarbij een gedeelte van een maand als een volledige maand wordt aangemerkt.
- 8.7 Indien ik maatregelen moet nemen ter incasso van mijn vordering, bent u gehouden om aan mij alle daadwerkelijk bij die incasso gemaakte kosten te vergoeden, waaronder begrepen de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand (ongeacht een eventuele proceskostenveroordeling) en andere ingeschakelde derden. De opgave van mij van die kosten strekt tot dwingend bewijs daarvan (behoudens tegenbewijs). De incassokosten bedragen te allen tijde minimaal 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 500,00.
- 8.8 Reclames omtrent een factuur en klachten als bedoeld in artikel 6:89 BW dienen binnen 1 (een) week na dagtekening van de factuur schriftelijk bij mij te zijn ingediend, bij gebreke waarvan u uw rechten ter zake heeft verwerkt. Een reclame of een klacht doet niet af aan de betalingsverplichting.
- 8.9 Indien je in gebreke bent met de nakoming van een of meer van uw verplichtingen (ongeacht of er sprake is van een reclame als hiervoor bedoeld) dan zijn de verplichtingen van mij automatisch opgeschort totdat het verschuldigde (met inbegrip van alle kosten) is voldaan en kan ik volledige betaling verlangen van u.

- 8.10 U dient te allen tijde op mijn eerste verzoek adequate zekerheid te stellen voor al hetgeen ik reeds opeisbaar te vorderen heb en zal verkrijgen uit hoofde van de overeenkomst.
- 8.11 Indien de overeenkomst is aangegaan met meer dan één persoon, behorend tot dezelfde groep van ondernemingen, zijn alle personen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen op grond van dit artikel, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

Artikel 9 Overmacht

- 9.1 Ik ben niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien ik daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan mijn schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor mijn rekening komt.
- 9.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop ik geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ik niet in staat ben mijn verplichtingen na te komen. Zoals stroom- of internet storing, terrorisme, extreme file, een verkeersongeluk, extreme weersomstandigheden. Ik heb ook het recht mij op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat ik mijn verbintenis had moeten nakomen.
- 9.3 Ik kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is ieder van ons gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de ander.
- 9.4 Voorzover ik ten tijde van het intreden van overmacht mijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk ben nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, ben ik gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte te factureren.

Artikel 10 Intellectueel eigendom/gebruik materialen

- 10.1 Op de teksten en materialen behorende bij mijn diensten bezit ik de intellectuele eigendomsrechten. Tijdens en na de afname van mijn diensten mag je de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij ik hiervoor schriftelijk toestemming heb gegeven.
- 10.2 Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij ik hier schriftelijk toestemming voor gegeven heb.
- 10.3 Bij overtreding van dit artikel ben je mij een direct opeisbare boete van € 5.000,00 verschuldigd voor iedere overtreding alsmede € 1.000,00 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt, onverminderd mijn recht om naast de boete (volledige) schadevergoeding te vorderen alsmede onverminderd al mijn overige rechten.

Artikel 11 Klachten

- 11.1 Mocht u ontevreden zijn over de uitvoering van de overeenkomst, dan moet u dit zo spoedig mogelijk aan mij laten weten, door mij een mail te sturen. Ik ontvang dan van je een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat ik in staat ben te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan ik niet in behandeling nemen.
- 11.2 Klachten dient u binnen 14 (veertien) dagen na het volgen van een bepaald programma onderdeel/na de constatering ervan aan mij melden. Indien je de klacht later meldt, dan heb je geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 12.3 Ook als je een klacht stuurt, blijft je verplichting tot betaling gewoon bestaan.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Ik ben niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 13.2 Ik ben niet aansprakelijk voor uit een opschorting van de uitvoering van een overeenkomst voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim om tot tijdige betaling van mijn facturen over te gaan.
- 13.3 Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, vermogensschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie van u en/of derden. U vrijwaart mij voor iedere aansprakelijkheid voor dergelijke schade bij derden.
- 13.4 Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van, met betrekking tot de overeenkomst, door derden verrichte werkzaamheden. De werking van artikel 6:76 BW is uitgesloten.
- 13.5 Iedere aansprakelijkheid van mij voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, is beperkt tot de vergoeding van de directeschade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, exclusief btw.
- 13.6 Vorderingen tot betaling van schadevergoeding vervallen door verloop van 1 jaar na de dag waarop u bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van mij voor die schade.
- 13.7 In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet je mij eerst schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat ik staat ben om mijn verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

Artikel 14 Geheimhouding en persoonsgegevens

- 14.1 U en ik zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die wij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 14.2 Indien ik op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden ben vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden

(mede) te verstrekken, en ik mij ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, ben ik niet gehouden tot schadetarief of schadeloosstelling en bent u niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op welke grond dan ook.

- 14.3 Ik neem uw privacy serieus en ik gebruik uw persoonsgegevens alleen in het kader van mijn dienstverlening. Ik hou mij aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Meer informatie over welke gegevens ik verwerk en met welk doel is te vinden in mijn Privacyverklaring.

Artikel 15 Geschillen en toepasselijk recht

- 15.1 Bij eventuele geschillen zullen we altijd eerst ons best doen om het geschil onderling op te lossen, voordat we een geschil aan de rechter voorleggen.
- 15.2 Indien we er onderling niet uitkomen, zullen we geschillen voorleggen aan de rechter te Maastricht.
- 15.3 Op alle overeenkomsten tussen jou en mij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 16 Slotbepalingen

- 16.1 Ingeval van discrepantie tussen deze algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, gaat het bepaalde in de overeenkomst voor.
- 16.2 Tezamen met de bevestigingsmail vormen deze voorwaarden, daaronder begrepen iedere vervolgo opdracht of gewijzigde of aanvullende opdracht de volledige overeenkomst tussen jou en mij. Eventuele voorafgaande overeenkomsten, regelingen, afspraken of verklaringen komen hiermee te vervallen.
- 16.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. We zullen dan in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen
- 16.4 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden of indien zich tussen u en mij een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan is het bepaald in 16.3 overeenkomstig van toepassing.
- 16.5 Indien ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ik in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
- 16.6 Ik ben bevoegd om wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. Ik zal de gewijzigde voorwaarden tijdig per e-mail aan u sturen. Indien geen tijdstip is aangegeven, treden de wijzigingen voor je inwerking zodra je de wijziging hebt ontvangen. De meest actuele versie van de algemene voorwaarden is kenbaar via www.jorielustert.nl en www.deluisterschool.nl en kan op jouw verzoek per post of e-mail worden toegestuurd.