

# Algemene voorwaarden Starten Zonder Stress

## 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Aanbiedingen en Overeenkomsten van of met Starten Zonder Stress en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## 2. Bedrijfsomschrijving

Starten Zonder Stress is opgezet door Petra Jacobi. Petra Jacobi werkt als zelfstandige zonder personeel. Zij coacht en begeleidt cliënten bij hun persoonlijke en/of professionele ontwikkeling. Petra Jacobi is erkend coach. Naast Starters Coaching, (online) Trainingen, Workshops en Starters Practica, biedt zij tevens Marketing Support aan, waaronder website development, videoproducties, marketing materiaal en journalistieke publicaties.

## 3. Definities

- Opdrachtnemer: Petra Jacobi wonende te Arnhem, handelend als zelfstandige zonder personeel onder de naam Starten Zonder Stress, gevestigd te (6846 GG) Arnhem aan het Centraalspoor 69, is gebruiker van deze algemene voorwaarden.
- Opdrachtgever: de wederpartij van Opdrachtnemer.
- Overeenkomst: een mondeling dan wel schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende een overeengekomen dienstverlening door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

## 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de Opdrachtgever; geen resultaatverplichting.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

## 5. Prijzen en offertes

- Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege Opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer op het moment van het uitbrengen van de offerte beschikbare informatie.
- Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte of contract door Opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd. Een overeenkomst komt ook tot stand wanneer Opdrachtgever een dienst of product bij Opdrachtnemer aankoopt door de hierbij bijbehorende betaling te voldoen. Hetzij via de website, hetzij rechtstreeks per pin of contanten.
- Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op basis van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarifiering.

## 6. Betalingsvoorwaarden

- Facturering geschiedt vooraf bij het verstrekken van de opdracht, tenzij anders is overeengekomen. Facturen dienen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan inclusief BTW en op de door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening.
- Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke (handels) rente. Indien de Opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet een betalingsherinnering te sturen, worden hiervoor extra administratiekosten in rekening gebracht. Deze administratiekosten komen bovenop de reeds openstaande factuur en dienen eveneens binnen de gestelde termijn door de Opdrachtgever te worden voldaan. Indien Opdrachtnemer zijn vordering op Opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is Opdrachtgever eveneens alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met de incasso gemoeid zijn, verschuldigd.
- Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van Opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken. Bezwaren hebben geen opschortende werking op de betalingsverplichting. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag.
- Bij verstrekken van een opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer middels een overeenkomst (of een door Opdrachtgever uitgevoerde betaling via de website) verplicht de Opdrachtgever zich tot betalen van de afgesproken totaal som en wordt Opdrachtgever geacht kennis te hebben genomen van deze Algemene Voorwaarden en hiermee akkoord te zijn.

## 7. Duur en beëindiging

- De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- Wanneer de duur van de Overeenkomst vooraf wordt vastgesteld, geschiedt dit in de offerte en/of het contract. De afgesproken eindtermijn geldt hierbij als richtlijn. Met aanvaarding van de Opdrachtgever kan de beoogde richtlijn naar achteren worden bijgesteld. Vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst kan alleen indien beide partijen dit in onderling overleg zijn overeengekomen.
- Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- Indien wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, of het tijdstip van voltooiing beïnvloedt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- Opdrachtnemer heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

## 8. Tekortkomingen – Afspraken Verzetten - Annuleren

- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor Opdrachtnemer zijn opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- Coach sessies:** Geplande coachsessies (losse sessies, alsmede sessies die vallen binnen een Startpakket of traject, zowel live, telefonisch als via Skype) kunnen door Opdrachtgever binnen 48 uur voor aanvang van de sessie kosteloos worden verzet of geannuleerd. Bij afzegging binnen 48 wordt het gehele consult in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. Wanneer er sprake is van een Startpakket of coachtraject wordt het geannuleerde consult in mindering gebracht op het tegoed aan sessies uit het afgesproken coachpakket.
- Coachpakketten:** Annulering van afgesproken Starttrajecten en Coachpakketten kan binnen 14 dagen na ondertekening van de overeenkomst of in geval van afname via een betaalprogramma op de website, binnen 14 dagen na betaling. Reeds aangevragen trajecten kunnen niet worden geannuleerd. Een traject gaat van start, wanneer de eerste afspraak is gepland of wanneer de Opdrachtgever toegang heeft gekregen tot materiaal

# Algemene voorwaarden Starten Zonder Stress

van Opdrachtnemer. Afspraken die vallen binnen het afgesproken traject kunnen, conform artikel 8.b uit deze algemene voorwaarden worden verzet indien de overeenkomst dit toelaat en beide partijen hiermee instemmen. Bij tussentijds afbreken van een traject door de Opdrachtgever, worden eventuele resterende betalingen ineens gefactureerd. In onderling overleg kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besluiten het traject halverwege de looptijd te evalueren en eventueel bij te stellen. Zie hiervoor ook artikel 7.b. uit deze algemene voorwaarden.

- d. **Groeps- (Online) Trainingen | Workshops | Practica:** Annulering van Trainingen, Workshops en Practica kan door Opdrachtgever kosteloos tot 4 weken voor aanvang van de betreffende activiteit. Bij annulering vanaf 4 weken voor aanvang van de genoemde activiteiten is Opdrachtgever 50% van het overeengekomen tarief aan Opdrachtnemer verschuldigd. Bij annulering 48 uur voor aanvang van de betreffende Training, Workshop, Cursus of groepsbijeenkomst is Opdrachtgever het gehele overeengekomen tarief aan Opdrachtnemer verschuldigd. Online Trainingen en Workshops die na voldoen van de betaling direct van start gaan, kunnen niet worden geannuleerd. Bij annulering na aanvang van het geboekte (online) programma vindt er geen restitutie plaats.
- e. **Marketing Support | Audiovisuele Producties:** Bij verstrekken van een opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer middels een overeenkomst, verplicht de Opdrachtnemer zich tot betalen van de afgesproken totaalsom. Bij annulering vindt geen restitutie plaats.
- f. **Voordeeltarief:** Op diensten en producten die tegen een voordeeltarief of met korting zijn aangeschaft vindt bij annulering geen restitutie plaats.

## 9. Overmacht

- a. In deze algemene voorwaarden wordt onder overmacht verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer niet (meer) in staat is zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen.
- b. Opdrachtnemer heeft eveneens het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer reeds is gestart met uitvoering van de Overeenkomst.
- c. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is langer voortduurt dan 2 maanden, kunnen beide partijen de Overeenkomst ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding over en weer ontstaat.
- d. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

## 10. Vertrouwelijke informatie – geheimhouding

- a. Behoudens enige wettelijke verplichting, zijn beide partijen gehouden alle vertrouwelijke informatie die partijen over en weer met elkaar delen ook als vertrouwelijk te behandelen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer zal alle conversaties behandelen volgens de hoogste confidentiële normen. Niets dat is besproken in de conversatie is bedoeld om daarbuiten te worden gecommuniceerd zonder toestemming van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
- b. In geval van dreigend gevaar voor Opdrachtgever of voor de samenleving of bepaalde personen, is Opdrachtnemer, in afwijking van het bepaalde onder a., gerechtigd relevante informatie te delen met bevoegde personen of instanties als hiermee eventueel gevaar voor Opdrachtgever, Opdrachtnemer of derden kan worden afgewend.
- c. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
- d. Op alle communicatiemiddelen (waaronder email, post, fax, voicemail) is het confidentialiteitsprincipe van toepassing. Partijen zijn ervan op de hoogte dat een aantal mediums door derden worden beheerd, deze kunnen dan ook niet als strikt vertrouwelijk worden beschouwd.
- e. In die gevallen waarbij de Opdrachtgever niet de gecoachte of de cliënt zelf is, geldt het confidentialiteitsprincipe en geheimhouding ten aanzien van alle uitgewisselde informatie en gesprekken die plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en cliënt ook richting de Opdrachtgever/werkgever.

## 11. Aansprakelijkheid

- a. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever en/of derden nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade, psychische schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die Opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de Opdrachtnemer.
- b. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag en de consequenties daarvan, zowel tijdens de tijd die Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk doorbrengen als daarna.
- c. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop de door haar in opdracht van Opdrachtgever geproduceerde audiovisuele producten, journalistieke teksten, websites, marketingmaterialen e.d. worden toegepast.

## 12. Klachtenprocedure

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- b. Indien geen vergelijk wordt bereikt overeenkomstig deze regeling, is de rechtbank te Arnhem bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Op de Overeenkomsten, offertes en andere uit de Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

## 13. Eigendomsvoorbehoud

- a. Alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde en uitgeleende zaken, daaronder mede begrepen de inhoud van (online) trainingen, werkboeken, publicaties, testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, oefeningen, filmpjes, teksten enz., blijven (intellectueel) eigendom van Opdrachtnemer. Deze zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht. Alle door Petra Jacobi vanuit Starten Zonder Stress gepubliceerde diensten en goederen zijn auteursrechtelijk beschermd en vallen onder de Auteurswet, Nederlandse Wet- en Regelgeving.
- b. De Opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de Opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer deze verhalen op Opdrachtgever.
- c. Audiovisuele producties, journalistieke teksten, web-teksten en marketingmaterialen gemaakt door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever, worden na oplevering eigendom van Opdrachtgever.

## 14. Wijziging van de voorwaarden

Van toepassing is steeds de meest recente versie zoals die is meegeleverd met het contract, ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst met Opdrachtnemer.