

1. Definities en begrippen

1.1 Klant: de persoon of personen aan wie Jenette Arkema haar diensten verleent.

1.2 Jenette Arkema: is als opdrachtnemer ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer en levert diensten op het gebied van (live en online) persoonlijke coaching, workshops, trainingen en informatie via haar website en social media.

1.3 Opdrachtgever: de persoon of instantie of haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht tot levering aan Jenette Arkema heeft verstrekt. De opdrachtgever is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, degene die de overeengekomen prijs dient te betalen voor de geleverde dienstverlening van Jenette Arkema. De opdrachtgever (de te factureren entiteit) en de klant (zij die de dienst ervaart) kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet per definitie zo te zijn.

1.4 Derden: Jenette Arkema kan voor haar leveringen dan wel diensten gebruik maken van door haar ingeschakelde derden. Jenette Arkema kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.

1.5 Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie van een opdracht, waarvoor opdrachtgever schriftelijk, per e-mail of digitaal akkoord gegeven heeft.

1.6 Opdrachtssom: het totaalbedrag van de opdracht, genoemd in de door de opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging, de bestelling die gedaan is via de website of die genoemd is in de door opdrachtgever voor akkoord verklaarde offerte of gedaan programmavoorstel.

2. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en werkzaamheden van Jenette Arkema alsmede op alle met Jenette Arkema gesloten overeenkomsten.

2.2 Deze Voorwaarden zijn ook van toepassing op aan Jenette Arkema verleende opdrachten waarbij derden betrokken worden.

2.3 Door de verlening van een opdracht aan Jenette Arkema verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de Algemene Voorwaarden van Jenette Arkema en dat hij met deze Voorwaarden akkoord gaat.

2.4 Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden bij gerechtelijke uitspraak ongeldig worden verklaard of anderszins komen te vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om, indien noodzakelijk, vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

2.5 Jenette Arkema behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen. Nieuwe versies zullen onmiddellijk van kracht zijn zodra deze publiekelijk toegankelijk worden gemaakt via de website van Jenette Arkema.

3. Aanbieding en acceptatie

3.1 Offertes van Jenette Arkema zijn gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat door hem, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Jenette Arkema is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist dan wel onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Jenette Arkema zich het recht voor de met de opdrachtgever overeengekomen opdrachtsom voor de door Jenette Arkema te leveren prestaties alsdan eenzijdig en tussentijds aan te passen.

3.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Jenette Arkema niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.

3.3 Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van Jenette Arkema zijn vrijblijvend en blijven dertig dagen geldig vanaf de dagtekening. Jenette Arkema is bevoegd gedurende deze periode de verstrekte aanbiedingen, offertes en prijsopgaven geheel of gedeeltelijk te herroepen. Jenette Arkema is niet aan haar aanbiedingen, offertes en prijsopgaven gebonden indien deze niet binnen dertig dagen vanaf de dagtekening door de opdrachtgever schriftelijk dan wel per e-mail of digitaal zijn aanvaard. Wordt de aanbidding, offerte en prijsopgave wel binnen de geldigheidstermijn van dertig dagen aanvaard, behoudt Jenette Arkema zich het recht voor de aanbidding, offerte en prijsopgave te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.

3.4 Een opdracht wordt door opdrachtgever verleend door:

- a) het doen van een bestelling via de website of via andere (social media) kanalen van Jenette Arkema I en/of
- b) het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Jenette Arkema en/of
- c) het schriftelijk e/o per email akkoord geven op een (digitaal) gestuurde offerte of

opdrachtbevestiging. In het geval van een akkoord op een offerte geldt deze daarna ook als opdrachtbevestiging.

3.5 Het ontbreken van een rechtsgeldig ondertekende opdrachtbevestiging, overeenkomst of offerte ontslaat opdrachtgever niet van haar verplichtingen zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen zoals deze door Jenette Arkema genoemd zijn in haar offerte of opdrachtbevestiging zodra een aanvang is gemaakt met de levering van de met Jenette Arkema overeengekomen dienstverlening.

3.6 Een uit delen samengestelde opdracht verplicht Jenette Arkema niet tot het verrichten van een deelopdracht tegen een rekenkundig overeenkomstig gelijk deel van de overeengekomen opdrachtsom. Als de uitvoering gewenst is zullen daarvoor aanvullende bindende afspraken worden gemaakt.

3.6 Aanbiedingen, offertes en prijsopgaven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4. Tussentijdse wijzigingen

4.1 Bij een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever zal Jenette Arkema de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom zal dit, zonder dat een aparte opdracht vereist is, aanvullend in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de extra kosten hiervan.

4.2 De duur van de opdracht hangt af van de vorm van coaching of training en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt zo mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies e/o bijeenkomsten gegeven.

4.3 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan klant geen aanspraak meer maken op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals overgebleven coaching uren en toegang tot (digitaal) lesmateriaal in welke vorm dan ook.

5. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

5.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, Als één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben in overeenstemming met de

opdracht. Een dergelijk besluit moet onderbouwd, schriftelijk en tijdig aan de andere partij worden meegedeeld.

5.2 Als door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Jenette Arkema toch recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Als de betaling al heeft plaatsgevonden vindt er geen restitutie plaats.

5.3 Jenette Arkema mag alleen van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als, ten gevolge van feiten of omstandigheden die niet aan Jenette Arkema toe te rekenen zijn en een goede uitvoering van de opdracht in de weg staan, voltooiing van de opdracht in alle redelijkheid niet van Jenette Arkema verwacht kan worden. Jenette Arkema behoudt in dat geval minimaal aanspraak op betaling van door haar uitgevoerde werkzaamheden tot aan het moment van voortijdige beëindiging

6. Verplichtingen van de opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever streeft ernaar dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Jenette Arkema overeengekomen dienstverlening. Als het aantal deelnemers uiteindelijk lager blijkt dan overeengekomen dan is opdrachtgever toch gehouden tot het voldoen van de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging zoals met Jenette Arkema overeengekomen.

6.2 Als een deelnemer / klant door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen dan kan deze opgevallen plaats, na vooraf overleg met en toestemming van Jenette Arkema ingevuld worden door een andere kandidaat. Als invullen van de opgevallen plaats niet mogelijk is dan wordt aan opdrachtgever toch de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

6.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Jenette Arkema nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Jenette Arkema daarom vraagt dan verstrekt opdrachtgever aan Jenette Arkema op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met voldoende goede internetfaciliteiten.

6.4 Het door de opdrachtgever betrekken of inschakelen van derden bij de uitvoering van de opdracht kan alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Jenette Arkema.

7. Verplichtingen van de opdrachtnemer

7.1 Jenette Arkema zal de door haar te leveren dienstverlening naar haar allerbeste vermogen uitvoeren. Jenette Arkema heeft daarbij niet meer dan een inspanningsverplichting wat betekent dat Jenette Arkema niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening of de vorm en mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of klant gestelde doel.

8. Tarieven en kosten

8.1 In de aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van Jenette Arkema staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten door Jenette Arkema voor de daarin genoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.

8.2 Alle in de aanbiedingen, offertes en prijsopgaven genoemde bedragen zijn exclusief BTW en de van overheidswege opgelegde heffingen en zijn tevens exclusief alle in het kader van de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

9. Facturering en betalingsvoorwaarden

9.1 De door de opdrachtgever aan Jenette Arkema verschuldigde bedragen worden door Jenette Arkema door middel van een digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Jenette Arkema is bevoegd het gehele bedrag van de opdracht in één termijn in rekening te brengen of de opdrachtsom in deeltermijnen te factureren dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis te factureren.

9.2 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden voor de op de factuur vermelde vervaldatum.

9.3 Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Jenette Arkema over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Als betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Jenette Arkema worden opgeschort zonder dat Jenette Arkema als gevolg daarvan ten opzichte van opdrachtgever schadeplichtig wordt. Bovendien is Jenette Arkema in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te ontbinden zonder dat rechterlijke tussenkomst benodigd is.

9.4 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Als opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Jenette Arkema gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

9.5 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Jenette Arkema plaatsvinden. Als de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Jenette Arkema gerechtigd om de wettelijke rente in rekening te brengen over het bedrag dat te laat betaald is.

9.6 Als opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen aan Jenette Arkema voldoet of als de opdrachtgever op willekeurig welke andere manier tekortschiet in het nakomen van zijn verplichtingen uit hoofde van zijn overeenkomst met Jenette Arkema dan is laatste gerechtigd alle incasso- en/of andere gerechtelijke of buitengerechtelijke kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen, zulks met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

10. Bepalingen voor coaching en training

10.1 Indien de dienstverlening om redenen die niet aan Jenette Arkema zijn toe te rekenen door de opdrachtgever niet wordt afgenomen op de overeengekomen tijdstippen, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

Als iemand een tweede afspraak verzuimt, wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

De annulering dient telefonisch, via app dan wel per e-mail plaats te vinden.

11. Intellectueel eigendom/auteursrecht

11.1 Op alle door Jenette Arkema ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht. Het auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht heeft betrekking op de door Jenette Arkema verleende dienstverlening en op al het daarbij gebruikte cursusmateriaal.

11.2 Alles wat door Jenette Arkema is ontwikkeld en/of wordt gebruikt voor de uitvoering van de opdracht is en blijft eigendom van Jenette Arkema . Dat geldt ook voor de door Jenette Arkema uit te brengen rapportages, verslagen en feedback. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages, verslagen of feedback binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Jenette Arkema .

12. Geheimhouding

12.1 Jenette Arkema is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. Jenette Arkema houdt zich aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal de gegevens van haar

opdrachtgever uitsluitend gebruiken ten behoeve van de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij dat wettelijk of van overheidswege is verplicht, aan derden worden verstrekt.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Jenette Arkema is nimmer aansprakelijk voor enige directe dan wel indirecte schade die aan de opdrachtgever is ontstaan door dan wel tijdens het gebruik door de opdrachtgever van door Jenette Arkema geleverde zaken dan wel bewezen diensten.

13.2 Gelet op de inspanningsverplichting (zie **7.1**) is Jenette Arkema niet aansprakelijk voor de uitkomst van de door haar geleverde zaken dan wel bewezen diensten.

13.3 Jenette Arkema is niet aansprakelijk wanneer zij als gevolg van overmacht niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Indien de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal Jenette Arkema alsnog aan haar verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Wanneer Jenette Arkema en de opdrachtgever in onderling overleg van oordeel zijn dat dit niet het geval is, zal de overeenkomst worden herzien dan wel ontbonden. Eventueel door Jenette Arkema tot aan het moment van overmacht reeds geleverde prestaties zullen alsnog aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

14. Bijzondere bepalingen

14.1 Jenette Arkema behoudt zich het recht voor om deelnemers van een training of workshop die door hun gedrag of aanwezigheid het normale verloop van de workshop of training verstoren of belemmeren per direct van verdere deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal (mogelijk achteraf) schriftelijk en gemotiveerd worden meegedeeld aan de opdrachtgever en ontslaat opdrachtgever niet van de verplichting tot betalen aan Jenette Arkema van de volledige opdrachtsom.

14.2 Jenette Arkema is gerechtigd om, zonder opgaaf van redenen, de locatie waar trainingen of events worden georganiseerd op enig moment te wijzigen als zij daartoe redenen heeft. Eventuele daaruit voortvloeiende kosten voor deelnemers zijn niet verhaalbaar op Jenette Arkema

14.3 Op alles wat uit hoofde van offertes of opdrachten mocht gebeuren waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

14.4 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

15. Geschillenregeling en toepasselijk recht

15.1 Voor alle zaken dan wel bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.

15.2 Op alle onder deze Algemene Voorwaarden gedane aanbiedingen en gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. De rechter tot het kennismaken van geschillen tussen Jenette Arkema en de opdrachtgever is de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Jenette Arkema is gevestigd.

15.3 Behoudens bewijs van het tegendeel zijn ter zake van de door Jenette Arkema I met de opdrachtgever gesloten overeenkomst de administratieve gegevens van Jenette Arkema beslissend.

Met deze Algemene Voorwaarden zijn voorgaande versies vervallen. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Jenette Arkema verrichte leveringen en verleende diensten tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

Deze voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd in november 2024