

Algemene voorwaarden &Joice

1. Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes vanuit en overeenkomsten met &Joice.

2. Wijziging van voorwaarden

Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. In dat geval zullen partijen in onderhandeling treden om overeenstemming te bereiken over (een) alternatieve bepaling(en). De ongeldigheid van een of meer bedingen kan nimmer leiden tot aanspraken van de ene partij op de andere partij.

3. Uitvoering

De overeenkomst tot een opdracht komt pas tot stand nadat beiden partijen de overeenkomst hebben ondertekend.

Alle – voor een goede uitvoering van een opdracht van belang zijnde – informatie is toegankelijk. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan &Joice zijn verstrekt, heeft &Joice recht de uitvoering op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen. &Joice is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat &Joice is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Afhankelijk van de werkzaamheden worden deze op de locatie van de opdrachtgever, of elders verricht. In overeenstemming worden de benodigde faciliteiten op locatie kosteloos beschikbaar gesteld door de opdrachtgever.

Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan &Joice de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

4. Vertrouwelijkheid

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

5. Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, op de door &Joice uitgegeven en samengestelde documenten, maatwerk- en onderwijsmateriaal die voortkomen uit de werkzaamheden van &Joice berusten bij &Joice. Niets uit deze materialen mag op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

6. Duur en beëindiging van een opdracht

De duur van een opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren die buiten de invloedssfeer van opdrachtgever en/of &Joice liggen.

Voortijdige beëindiging van een opdracht is mogelijk indien één van beide partijen kan aantonen dat de werkzaamheden fundamenteel niet tot het beoogde effect leiden. In dit geval zal voor beide partijen een opzegtermijn van twee weken gelden voor een opdracht met een looptijd korter dan twee maanden en een opzegtermijn van één maand voor opdrachten met een looptijd van twee maanden of langer.

Slechts indien gebleken is dat de geconstateerde problemen niet binnen een redelijke termijn kunnen worden opgelost, is voortijdige beëindiging toegestaan.

De opdracht wordt als beëindigd beschouwd, indien alle in de offerte expliciet vermelde werkzaamheden zijn uitgevoerd. In het geval dat de offerte of het budget geen betrekking heeft op expliciete werkzaamheden, maar op een tijdspanne, wordt de opdracht als beëindigd beschouwd na het verstrijken van deze tijdspanne.

Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van &Joice op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

7. Kosten van een opdracht

In de overeenkomst zijn de geldende tarieven opgenomen. De standaardtarieven zijn exclusief de wettelijk verplichte BTW en exclusief onkosten, zoals reis- en verblijfkosten. Tenzij expliciet anders is vastgelegd.

De kosten voor de uitvoering van een opdracht zijn opgenomen in de overeenkomst. Zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever overschrijden de werkelijk in rekening gebrachte kosten het vooraf overeengekomen budget niet.

Andere kosten die voortkomend uit de opdracht gemaakt moeten worden, worden na voorafgaande toestemming van de opdrachtgever in rekening gebracht.

8. Betalingsvoorwaarden

Op de eerste werkdag van de maand wordt de rekening ingediend voor de in de voorgaande maand verrichte werkzaamheden en gemaakte onkosten. Bij betaling binnen 30 dagen na de factuurdatum worden géén kosten in rekening gebracht.

Voor trainingen hanteert &Joice de volgende aanvullende bepalingen:

- **Incompany trajecten (B2B):** Bij maatwerk- of incompany trainingen wordt de factuur voorafgaand aan het traject verstuurd, tenzij anders overeengekomen. De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum. In overleg kan gekozen worden voor een deelbetaling bij lange trajecten.
- **Open inschrijvingen (B2C of B2B):** Bij open inschrijving geldt dat de betaling vóór aanvang van de training volledig moet zijn voldaan. De deelnemer ontvangt hiervoor een digitale factuur of betaalverzoek.

Indien betaling niet tijdig plaatsvindt, behoudt &Joice zich het recht voor om de gecontracteerde dienstverlening op te schorten tot aan de betaling. Daarnaast kunnen wettelijke rente en incassokosten in rekening worden gebracht.

Bij inschrijving door een particuliere deelnemer (consument) op afstand of buiten een fysieke locatie, geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kan kosteloos worden geannuleerd, tenzij de training of coaching binnen die termijn al start én de deelnemer daar expliciet mee heeft ingestemd.

8a. Annulering en restitutie bij trainingen

Bij annulering van een training door de opdrachtgever/deelnemer geldt de volgende restitutieregeling, tenzij schriftelijk anders overeengekomen:

- Bij annulering meer dan 4 weken voor aanvang van de training wordt het volledige bedrag terugbetaald (indien reeds voldaan).
- Bij annulering tussen 2 en 4 weken voor aanvang wordt 50% van het bedrag terugbetaald.
- Bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang vindt geen restitutie plaats.

Indien &Joice een training annuleert of verplaatst, heeft de opdrachtgever/deelnemer recht op volledige restitutie van reeds betaalde bedragen, tenzij in overleg wordt gekozen voor verplaatsing of alternatieve deelname.

Terugbetalingen vinden plaats binnen 14 dagen na bevestiging van de annulering.

Indien sprake is van een wettelijke bedenktijd (zie artikel 8), geldt volledige restitutie bij annulering binnen de bedenktijd.

9. Geldigheid offerte

De offerte heeft een geldigheidsduur van 30 dagen na dagtekening. Het geoffreerde aanbod en het daarbij gehanteerde tarief zijn daarbij gegarandeerd voor 30 dagen. Indien de offerte ná 30 dagen ondertekend retour komt, staat het &Joice vrij om de dan geldende tarieven te hanteren. Indien dit van toepassing is, stellen wij de opdrachtgever hiervan op de hoogte en brengen de desbetreffende tarieven in rekening bij de facturering.

10. Aansprakelijkheid

Indien &Joice tekortschiet in de nakoming van één of meer van haar verplichting(en) uit de overeenkomst, is zij jegens de andere partij enkel aansprakelijk voor eventuele directe schade die daaruit voortvloeit voor zover er sprake is van opzet dan wel bewuste roekeloosheid aan haar zijde. Voor zover op &Joice enige (wettelijke) aansprakelijkheid rust, zal de aansprakelijkheid en de te vergoeden schade worden beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door &Joice gesloten verzekering wordt uitbetaald.

Aansprakelijkheid voor indirecte schade of andere gevolgschade, zoals bijvoorbeeld niet genoten omzet of winst, rente of vertragingsschade, gemiste besparingen of reputatieschade, is uitgesloten.

&Joice is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht.

Tijdens overmacht worden de verplichtingen van &Joice opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door &Joice niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen zonder dat de andere partij in dat geval recht heeft op enige (schade)vergoeding.

11. Klachtenprocedure

&Joice streeft naar hoge kwaliteit van dienstverlening. Mocht een opdrachtgever of deelnemer onverhoopt niet tevreden zijn over de uitvoering van een training of begeleidingstraject, dan kan een klacht worden ingediend conform de klachtenprocedure van &Joice. De klachtenprocedure is beschikbaar op www.enjoyice.nl/klachtenprocedure of wordt op verzoek toegestuurd. In de procedure staat onder meer:

- hoe en bij wie een klacht kan worden ingediend;
- binnen welke termijn een reactie volgt;
- de mogelijkheid tot beoordeling door een onafhankelijke derde indien nodig.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen redelijke termijnen afgehandeld. De uitkomst van een eventueel oordeel van een onafhankelijke derde is bindend voor &Joice.

12. Toepasselijk recht

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij &Joice partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van &Joice is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.