



Algemene Voorwaarden

2019

Jorna Management,

gevestigd te Groningen, Herehof 8, 9725 AZ, KvK 02066713,
hierna te noemen: gebruiker

Artikel 1 Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- gebruiker: de gebruiker van de Algemene voorwaarden, i.c. Jorna Management;
- opdrachtgever: de wederpartij van de gebruiker.

Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen nadrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3 Offertes

1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 21 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 21 dagen worden bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief B.T.W., tenzij anders aangegeven.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekend te veronderstellen inzichten.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker 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 gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker 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.

4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever onjuiste of onvolledig verstrekte gegevens.

5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5 Contractduur en uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij partijen nadrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal de gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen, indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst 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.

Artikel 8 Intellectueel eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden, behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen en software e.d. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever

en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis aan derden gebracht.

3. Gebruiker behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9 Opzegging

1. Beide partijen kunnen overeenkomsten die voor onbepaalde tijd zijn aangegaan, te allen tijde schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van ten minste 4 weken in acht te nemen, tenzij anders is aangegeven.

Artikel 10 Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

(a) na het sluiten van de overeenkomst aan gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden die gebruiker goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan haar verplichtingen zal voldoen.

(b) indien gebruiker de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst heeft gevraagd zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

2. In de genoemde gevallen is gebruiker bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van gebruiker schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11. Gebreken, klanttermijnen

1. 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 gebruiker. Voor de klachtenprocedure verwijzen we naar de bijlage.

2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 12 Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.

2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.

5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 4 weken zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

6. Indien gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Gebruiker mag prijsstijgingen doorberekenen, indien gebruiker kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbidding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld lonen.

Artikel 13 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders is overeengekomen.

2. Na het verstrijken van 21 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim. De opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk de wettelijke rente geldt.

3. Na het verstrijken van 14 dagen na de herinneringsfactuurdatum, is gebruiker gerechtigd bovenop de rentekosten administratiekosten in rekening te brengen voor een tweede herinneringsfactuur. Hiervoor wordt 5% van het factuurbedrag in rekening gebracht, met een minimum van € 75 en een maximum van € 325.

4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van gebruiker en de verplichting van de opdrachtgever jegens gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.

5. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 14 Incassokosten

1. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

(a) over de eerste € 6.500	15%
(b) over de eerste € 13.500	10%
(c) over de eerste € 32.500	8%
(d) over de eerste € 60.500	5%
(e) over het meerdere	3%

2. Indien gebruiker aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

Indien gebruiker aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van gebruiker, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van gebruiker beperkt tot anderhalf maal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker.

Artikel 16 Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze Algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.
2. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk 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 betref het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet wanneer het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 17 Geschillenbeslechting

1. De rechter in de woonplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 18 Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen gebruiker en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19 Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel in de woonplaats Groningen.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie, c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.

Bijlage: Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

Inleiding

Jorna Management levert maatwerk. Wij zijn pas tevreden als onze klant tevreden is. We staan daarom voortdurend in contact met onze klanten over het verloop van de opdracht.

Klanten merken dit als alles goed verloopt, door:

- korte communicatielijnen via de telefoon, e-mail en persoonlijke bezoeken.
- evaluaties die trainers, docenten en coaches houden met de deelnemers.
- voortgangsgesprekken en afsluitende evaluaties van elk traject door de regisseur met de opdrachtgever.

Daarnaast heeft de klant altijd de mogelijkheid zijn of haar klacht aan ons kenbaar te maken. Daarover gaat deze klachtenprocedure.

De bureaueigenaar, i.c. Ageeth Jorna draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afhandeling van de klacht.

1 Doel van de klachtenprocedure

Inzicht in de aard en hoeveelheid van de klachten zodat:

- de klacht wordt behandeld en de klant een reactie krijgt;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen;
- In de toekomst dezelfde of een soortgelijke klacht voorkomen wordt.

2 Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Klachten kunnen op verschillende manieren binnenkomen:

- Via een van onze trainers/coaches of adviseurs
- Via een evaluatieformulier n.a.v. een traject
- In een persoonlijk gesprek
- Via de mail
- Telefonisch
- Per post

Iedereen die namens Jorna Management handelt, mag klachten van klanten ontvangen (ook onze bureauondersteuning en onze freelance trainers, coaches, adviseurs, trainingsacteurs de onderaannemers die door ons worden ingeschakeld).

De ontvanger registreert deze klacht direct na ontvangst, biedt indien nodig en mogelijk een passende oplossing en speelt de klachtenregistratie door naar de regiehouder.

Van een klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

- naam klant;
- korte omschrijving klacht;
- datum ontvangst;
- telefoonnummer;
- naam ontvanger;
- eventuele geboden oplossing
- eventuele gevonden oorzaak

2.2 Behandelen van een klacht

De regiehouder neemt zo mogelijk direct, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen contact op met de klager en koppelt het resultaat daarvan telefonisch of per e-mail terug aan de aanbrenger van de klacht.

2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

Naast een passende oplossing voor de actuele situatie, stelt de behandelaar de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Deze worden in het werkoverleg c.q. de evaluatie met de freelancer(s)/onderaannemer(s) besproken en indien nodig vastgelegd.

2.4 Feedback richting de klant

De klant wordt op de hoogte gesteld van de mogelijke oplossingen en de eventuele te nemen maatregelen.

Een klacht melden?

Wanneer er sprake is van een klacht, hopen we dat te horen!

Bel ons of stuur een mail naar info@jornamanagement.nl

Bellen kan naar ons mobiele nummer: 06 – 295 14 101.

2.5 Beroepsmogelijkheid

Wanneer bovenstaande procedure is gevolgd maar nog niet tot tevredenheid heeft geleid, is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde: bij NVO2, de Nederlandse Vereniging van HRD professionals in ontwikkelen en opleiden (nvo2.nl) waarbij Jorna Management is aangesloten. De uitspraak van NVO2 is bindend.