

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Gebarentaal voor baby's en kinderen  
Kindercoaching

### Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van 'Bij Jacqueline', gevestigd te 1731 WT Winkel aan de Juttepeer 40, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 71535543. Hierna: '**Bij Jacqueline**'.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten voor de diensten en (digitale) producten van Bij Jacqueline aangaande gebarentaal voor baby's en kinderen en aangaande kindercoaching. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de gastouderopvang van Bij Jacqueline.
3. Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

### Artikel 2 - Definities

1. In deze voorwaarden wordt met de volgende termen het volgende bedoeld:
  - a. Gebaren: Gebarentaal voor baby's en kinderen
  - b. Klant: De (rechts)persoon die diensten of producten van Bij Jacqueline afneemt
  - c. Materialen: gebarenkaarten, boeken, digitale inhoud en/of andere producten uit de leer methode 'Leer mij begrijpen'.
  - d. Schriftelijk: per brief, e-mail, whatsapp of ander (digitaal) tekstbericht

### Artikel 3 - Cursussen gebaren voor professionals

1. Bij Jacqueline biedt cursussen en workshops gebaren aan op locatie binnen Nederland voor professionals, zoals bijvoorbeeld medewerkers van kinderdagverblijven, gastouderorganisaties of ROC's.
2. De klant kan een offerte opvragen voor een cursus op een locatie binnen Nederland op een bepaalde datum voor een bepaald aantal deelnemers, uitgesplitst in volwassenen en kinderen.
3. Als de klant niet over een eigen geschikte locatie beschikt, is het mogelijk de cursus te houden op de locatie van Bij Jacqueline in Lutjewinkel.
4. Offertes zijn vrijblijvend en zijn gedurende 30 dagen geldig, waarna ze automatisch vervallen.
5. Prijzen zijn exclusief btw, reis- en parkeerkosten en materialen. Reiskosten met de auto worden berekend vanaf 10 kilometer afstand vanaf het vestigingsadres van Bij Jacqueline tegen €0,21 per kilometer. Parkeerkosten worden doorberekend naar de daadwerkelijk gemaakte kosten.
6. Materialen kunnen tegen de op dat moment geldende reguliere verkooptarieven, vóór, tijdens of na de cursus door de klant worden aangeschaft.
7. De overeenkomst komt tot stand als er overeenstemming is bereikt over het type cursus of workshop, de datum, de locatie en de prijs.
8. Op verzoek van de klant minimaal één week vóór de cursusdatum, kan na afloop van de cursus door Bij Jacqueline digitaal een Bewijs van Deelname worden verstrekt aan de deelnemers zonder extra kosten.
9. Als de klant een cursus wil annuleren, gelden de volgende annuleringskosten ten opzichte van de afgesproken datum in een percentage van de overeengekomen prijs:
  - a. Bij annulering tot één maand van tevoren: 0%
  - b. Bij annulering vanaf één maand tot twee weken van tevoren: 25%
  - c. Bij annulering vanaf twee weken tot één week van tevoren: 50%
  - d. Bij annulering vanaf één week tot twee dagen van tevoren: 75%
  - e. Bij annulering vanaf 2 dagen van tevoren: 100%
10. Als de klant een cursus wil verzetten naar een andere datum en/of tijd, is Bij Jacqueline gerechtigd éénmalige administratiekosten van €50,- in rekening te brengen.

### Artikel 4 - Basis- en privé cursussen voor particulieren

1. Bij Jacqueline biedt basis- en privé cursussen aan op locatie in Nederland voor particulieren.
2. De basis cursus en privé cursus zijn inhoudelijk gelijk. De cursussen duren twee maal twee uur (2x 2 uur) en zijn inclusief één boekje 'Leer mij begrijpen'. Extra boekjes en/of andere materialen zijn verkrijgbaar tegen een meerprijs.
3. De basis cursus vindt plaats in groepsverband op de locatie van Bij Jacqueline en kent vaste data en tijdstippen. Deelname aan de basis cursus is mogelijk door middel van open inschrijving tot het maximaal aantal deelnemers is bereikt. De basis cursus is alleen bedoeld voor volwassenen, kinderen worden daarbij niet toegelaten.
4. De prijzen van basis cursussen zijn per persoon en inclusief btw. Bij gelijktijdige inschrijving van meerdere personen kan Bij Jacqueline korting geven.
5. Bij Jacqueline is steeds gerechtigd een basis cursus te annuleren als er onvoldoende inschrijvingen zijn. In dat geval kan Bij Jacqueline in overleg met de klant de inschrijving verzetten naar een andere cursusdatum of, naar keuze van de klant, het betaalde cursusgeld aan de klant terugbetalen. Terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen na annulering door Bij Jacqueline.
6. Tot uiterlijk twee dagen van tevoren mag de klant de inschrijving voor een basis cursus éénmalig kosteloos verzetten naar een andere cursusdatum. De klant mag een cursus tot twee weken van tevoren kosteloos annuleren. Bij annulering vanaf twee weken van tevoren is 50% van het bedrag verschuldigd, bij annulering vanaf 24 uur van tevoren: 100%.

7. De privé cursus is bedoeld voor één huishouden, bestaande uit maximaal twee volwassenen en de inwonende kinderen <18 jaar. Voor elke extra volwassene geldt een meerprijs.
8. De prijzen van privé cursussen zijn per huishouden en inclusief btw, maar exclusief reis- en parkeerkosten. Reiskosten met de auto worden berekend vanaf 10 kilometer afstand vanaf het vestigingsadres van Bij Jacqueline tegen €0,21 per kilometer. Parkeerkosten worden doorberekend naar de daadwerkelijk gemaakte kosten.
9. De klant is éénmalig gerechtigd een privé cursus tot twee dagen voor de afgesproken datum kosteloos te verzetten naar een andere datum en/of tijdstip (in overleg).
10. De klant mag een privé cursus tot twee weken van tevoren kosteloos annuleren. Bij annulering vanaf twee weken van tevoren is 50% van het bedrag verschuldigd, bij annulering vanaf 24 uur van tevoren: 100%.

#### **Artikel 5 – Opvoed- en Kindercoaching**

1. Bij Jacqueline biedt opvoed- en kindercoaching aan voor ouders/verzorgers en hun kinderen tot 18 jaar.
2. Opvoed- en kindercoaching vindt plaats op basis van de specifieke hulpvraag van de klant.
3. Bij Jacqueline biedt kosteloos en vrijblijvend een korte telefonische kennismaking, waarna de klant een betaald intakegesprek kan plannen om de hulpvraag verder te specificeren en de aanpak en het verwachte aantal benodigde sessies te bepalen.
4. Het intakegesprek wordt in rekening gebracht conform de op dat moment geldende tarieven. Als er na de intake een coachingstraject wordt overeengekomen, worden de kosten van het intakegesprek verdisconteerd in de totaalprijs van het coachingstraject.
5. De data van sessies worden in overleg bepaald. Afgesproken sessies kunnen tot twee dagen voor aanvang kosteloos worden verzet door de klant. Binnen twee dagen voor aanvang kan Bij Jacqueline verzetten weigeren en wordt de klant op de oorspronkelijke datum en tijdstip verwacht, dan wel vervalt de sessie zonder recht van de klant op (gedeeltelijke) teruggave van het voor de sessie betaalde bedrag.
6. Voor consumenten (particuliere klanten) geldt na het sluiten van de overeenkomst het wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen. Als er sessies op verzoek van of met toestemming van de klant binnen de herroepingstermijn van 14 dagen plaatsvinden, is de klant voor deze sessies wel betaling naar rato verschuldigd.
7. Consumenten kunnen een coachingstraject ook na afloop van de herroepingstermijn tussentijds opzeggen. De klant betaalt dan voor de gebruikte sessies naar rato. Daarnaast is Bij Jacqueline gerechtigd redelijke administratiekosten in rekening te brengen van 10% van de overeengekomen totaalprijs voor het coachingstraject.
8. Zakelijke klanten hebben geen herroepingsrecht en kunnen de overeenkomst niet tussentijds opzeggen of annuleren.

#### **Artikel 6 – Betaling, rente en kosten**

1. Bij Jacqueline stuurt voor alle dienstverlening een factuur. De factuur moet vóór aanvang van de cursus of de eerste coachingssessie volledig betaald zijn en in elk geval binnen 14 dagen na de factuurdatum.
2. Met het vervallen van de factuur is de klant direct en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De klant is vanaf dat moment de Nederlandse wettelijke (handels)rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
3. De klant kan de betaling van enig bedrag niet opschorten. Als de klant in verzuim is met de betaling van de factuur, is Bij Jacqueline gerechtigd de (verdere) toegang tot de cursus of het coachingstraject aan de klant te ontzeggen en/of op te schorten totdat de klant volledig heeft betaald.
4. Bij Jacqueline mag over en weer verschuldigde bedragen met elkaar verrekenen tot hun gezamenlijk beloop. De klant heeft echter geen recht op verrekening met enig bedrag, tenzij er volledige overeenstemming is bereikt over het beloop van diens tegenvordering.
5. Als Bij Jacqueline buitengerechtelijke kosten maakt ter verhaal van een vordering op de klant, is de klant daarvoor een vergoeding verschuldigd conform de Nederlandse wettelijke staffel BIK.

#### **Artikel 7 – Intellectuele eigendom**

1. Op alle materialen, cursussen, workshops en digitale content (waaronder website), rust het Auteursrecht van Bij Jacqueline zelf of van derden, van wie Bij Jacqueline een licentie heeft gekregen. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende mag niets daarvan (geheel of gedeeltelijk) worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door prints, kopieën, of op welke andere manier dan ook.
2. Tijdens de cursussen kunnen foto's of video's worden gemaakt. Als een deelnemer niet in beeld wil worden gebracht dient diegene dat voor of tijdens de cursus bij Bij Jacqueline en/of de fotograaf aan te kaarten. Bij Jacqueline zal zoveel mogelijk (mondeling) op deze mogelijkheid van bezwaar wijzen.

#### **Artikel 8 – Overmacht**

1. Als door een geval van overmacht een geplande cursus of sessie op locatie niet kan doorgaan, zal deze in beginsel worden verzet. In dat geval bepalen partijen in overleg een nieuwe datum, tijdstip en/of locatie.
2. Als verzetten van een coachingssessie redelijkerwijs niet mogelijk is, kan de klant deze sessie kosteloos annuleren. Bij Jacqueline zal de kosten van de betreffende sessie (naar rato van de totale kosten van het coachingstraject) terugbetalen binnen 14 dagen na annulering. Annulering van één sessie brengt geen opzegging van de overeenkomst met zich mee. Overige sessies zullen dus in beginsel volgens planning plaatsvinden en/of nog ingepland worden.
3. Als verzetten van een cursus redelijkerwijs niet mogelijk is of als Bij Jacqueline daaraan de voorkeur geeft, zal Bij Jacqueline zich inspannen een vervangende cursusedocent te regelen die dezelfde methode hanteert om de cursus over te nemen. De overeenkomst tussen de klant en Bij Jacqueline blijft dan onverkort gelden. De afspraken met de vervangende cursusedocent gelden tussen Bij Jacqueline en de betreffende cursusedocent.

4. Als noch verzetten noch vervanging van de cursusdocent na redelijke inspanningen mogelijk is, zal de overeenkomst van rechtswege worden ontbonden. Bij Jacqueline zal dan alle (aan)betalde bedragen aan de klant terugbetalen. Geen van beide partijen is aan de ander schadevergoeding verschuldigd.
5. Onder overmacht aan de zijde van de klant wordt alleen verstaan: natuurrampen en/of extreme weersomstandigheden (KNMI code oranje/rood); ernstige ongevallen met letsel of overlijden van de klant (natuurlijk persoon) of een familielid in de eerste graad tot gevolg; door de overheid opgelegde maatregelen waardoor de cursus helemaal niet kan/mag doorgaan. Daarbij geldt dat coronabeleid en/of lockdowns enkel als overmacht gelden als deze de cursus verbieden, niet als de cursus eventueel met aanpassingen (afstand houden, minder aanwezig of via een online verbinding) kan doorgaan.
6. Onder overmacht aan de zijde van Bij Jacqueline wordt verstaan: natuurrampen en/of extreme weersomstandigheden (KNMI code oranje/rood), ziekte of letsel van de cursusdocent, ongevallen of overlijden van familieleden en/of andere dierbaren (waaronder huisdieren), onbeschikbaarheid van benodigde telecommunicatiediensten (telefoon, internet etc.).

#### **Artikel 9 – Privacy**

1. Bij de uitvoering van de overeenkomst verzamelt en verwerkt Bij Jacqueline persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Informatie daarover kan worden gevonden in het privacystatement, dat op de website van Bij Jacqueline te downloaden is.

#### **Artikel 10 – Klachten en aansprakelijkheid**

1. Klachten zal de klant schriftelijk melden via [info@bijjacquelinegebaren.nl](mailto:info@bijjacquelinegebaren.nl) uiterlijk 2 (twee) maanden na de datum van (het betreffende deel van) de cursus of de betreffende coachingsessie.
2. Voor alle cursussen geldt: oefening baart kunst. Op Bij Jacqueline rust daarom slechts een inspanningsverplichting om deelnemers baby- en kindgebaren te leren. Bij Jacqueline kan niet een bepaald resultaat (binnen een bepaalde periode) garanderen. Klachten daarover zijn daarom in elk geval ongegrond.
3. Bij Jacqueline is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door een onzorgvuldige of te wilde uitvoering van de baby- en kindgebaren.
4. Als de klacht(en) (gedeeltelijk en) objectief gezien terecht zijn, zal de klant Bij Jacqueline in de gelegenheid stellen dit te herstellen (bijvoorbeeld door een nieuwe cursus aan te bieden of één of meer coachingsessies opnieuw te doen). Als herstel niet mogelijk is of als dit de voorkeur van Bij Jacqueline geniet, zal Bij Jacqueline de betaalde totaalprijs van de cursus of het coachingstraject naar rato van de tekortkoming verminderen. Het eventueel teveel betaalde betaalt Bij Jacqueline in dat geval terug.
5. Eventueel door Bij Jacqueline verschuldigde schadevergoeding is maximaal gelijk aan de door Bij Jacqueline berekende totaalprijs voor de cursus of het coachingstraject.

#### **Artikel 11 – Ontbinding**

1. Beide partijen hebben het recht een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder daarvoor aan de andere partij schadevergoeding verschuldigd te zijn, als de andere partij in een staat van insolventie komt te verkeren, waaronder faillissement, surseance van betaling, wsnp, schuldhulpverlening of onderbewindstelling.
2. Bij Jacqueline heeft het recht een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder daarvoor schadevergoeding verschuldigd te zijn en zonder het recht op terugbetaling, in uitzonderlijke situaties, waarin de (verdere) uitvoering van de overeenkomst in redelijkheid niet van Bij Jacqueline gevergd kan worden, zoals bijvoorbeeld in geval van intimidatie of bedreiging.
3. Alle rechtsverhoudingen tussen partijen worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Eventuele geschillen zullen partijen zoveel mogelijk in goed overleg oplossen. Mocht een oplossing op die manier niet kunnen worden bereikt, dan zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Alkmaar.
4. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.