



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. Joy Behind the Scenes: de eenmanszaak Joy Behind the Scenes, gevestigd te Assendelft en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73551465.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die werkt vanuit zijn/haar bedrijf en met Joy Behind the Scenes een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Joy Behind the Scenes voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als coach voor foto- en videografen geven van advies, ondersteuning en begeleiding bieden bij het opstarten, opschalen en sterk neerzetten van een bedrijf door middel van 1:1 coaching, online cursussen en masterclasses, digitale producten, groepssessies, een community met andere foto- en videografen en live evenementen.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Joy Behind the Scenes en de klant op basis waarvan Joy Behind the Scenes de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Joy Behind the Scenes aanlevert.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Joy Behind the Scenes worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.joybehindthescenes.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Joy Behind the Scenes gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail en/of het plaatsen van een bestelling via de website of salespagina, en daarmee expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Joy Behind the Scenes zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. Joy Behind the Scenes mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Joy Behind the Scenes de algemene voorwaarden wijzigt, zal Joy Behind the Scenes de klant hiervan zowel per e-mail als ook via een eventueel online account van de klant op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Joy Behind the Scenes en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

Artikel 3. Aanbod

3.1. Als een aanbod van Joy Behind the Scenes een beperkte geldigheidsduur of actievoorwaarden heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod of op de website aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid en een eventuele startdatum.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Joy Behind the Scenes het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Joy Behind the Scenes geeft in het aanbod aan welk traject of programma wordt aangeboden en het overeengekomen tarief.

3.4. Joy Behind the Scenes mag een aanbetaling van 50% of ter waarde van de eerste termijn van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De uitvoering van de diensten zullen pas starten nadat de aanbetaling is voldaan. Tenzij anders overeengekomen, wordt het restantbedrag in meerdere, gelijke termijn aan de klant gefactureerd. Losse coachingssessies, workshops, masterclasses, livedagen en online cursussen worden volledig vooraf gefactureerd.

3.5. Het aanbod en/of een speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Joy Behind the Scenes kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, en kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.8. Joy Behind the Scenes mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de

prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt als meerwerk gezien en als zodanig in rekening gebracht.

3.10. Joy Behind the Scenes kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Joy Behind the Scenes de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, ontbinden, annuleren, wijzigingen

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant het akkoord op het aanbod via de e-mail aan Joy Behind the Scenes stuurt of een bestelling plaatst via de website. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Joy Behind the Scenes en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Joy Behind the Scenes binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Joy Behind the Scenes de acceptatie van het aanbod. Zolang Joy Behind the Scenes de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Joy Behind the Scenes mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als Joy Behind the Scenes door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Joy Behind the Scenes de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Een losse, online 1:1 coaching- of sparsessie kan maximaal 1 keer tot 24 uur voor aanvang van de sessie kosteloos worden verplaatst. Bij een tweede **verplaatsing**, bij het niet tijdig aanwezig zijn of het annuleren van de sessie, wordt de volledige sessie alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan wordt deze niet geresitueerd. Als de sessie onderdeel is van een traject, komt de sessie te vervallen.

4.6. Ingeval vandeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van Joy Behind the Scenes, behoudt Joy Behind the Scenes het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende overeengekomen diensten, ook als bij annulering nog geen werkzaamheden zijn uitgevoerd. De betalingsverplichting voor de klant komt niet te vervallen en indien er al betalingen hebben plaatsgevonden, vindt er geen restitutie plaats.

4.7. Annulering van de overeengekomen werkzaamheden is alleen schriftelijk mogelijk. Joy Behind the Scenes heeft tijd gereserveerd voor de ingeplande werkzaamheden. Als er geen geldige reden is voor de annulering zal Joy Behind the Scenes een annuleringsvergoeding in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door Joy Behind the Scenes. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering meer dan 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 50% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 65% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief.

4.8. In aanvulling op bovenstaande is de klant in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en alle kosten voor ingekochte materialen, ingehuurd derden of gereserveerde locaties te vergoeden.

4.9. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.10. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Joy Behind the Scenes zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Joy Behind the Scenes bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Iedere overeenkomst tussen Joy Behind the Scenes en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Joy Behind the Scenes de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Joy Behind the Scenes kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. Joy Behind the Scenes zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Joy Behind the Scenes levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Joy Behind the Scenes is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld referenties, de gegevens van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar Joy Behind the Scenes om verzoekt, uiterlijk 2 dagen voor aanvang van de kick-off en/of de coachingsessies aan Joy Behind the Scenes beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Joy Behind the Scenes beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Joy Behind the Scenes eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Joy Behind the Scenes zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van Joy Behind the Scenes de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Joy Behind the Scenes dit zo snel mogelijk schriftelijk, aan de klant meedelen.

5.7. In geval van een traject en/of programma met een vooraf bepaalde duur is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken en/of coachingsessies. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies en eventuele ingestuurde opdrachten komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

5.8. In uitzondering op artikel 5.7. kan, tenzij anders overeengekomen, het traject enkel met maximaal 2 weken worden verlengd indien de klant ziek is of met vakantie is geweest.

5.9. Indien de klant een startdatum heeft gekozen staat deze startdatum vast, de startdatum kan niet verplaatst of uitgesteld worden.

5.10. Als door toedoen van Joy Behind the Scenes de levering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Joy Behind the Scenes dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen. Tevens is Joy Behind the Scenes gerechtigd een vervanger in te schakelen indien dit nodig is voor de juiste en tijdige uitvoering van de overeenkomst.

5.11. Joy Behind the Scenes maakt gebruik van affiliate marketing. Indien de klant via die link een aankoop doet bij een partner van Joy Behind the Scenes, dan ontvangt Joy Behind the Scenes een kleine vergoeding. Dit beïnvloedt de prijs die de klant betaalt niet.

5.12. Tijdens het uitvoeren van de diensten kan Joy Behind the Scenes gebruikmaken van AI. Het gebruik van AI zal in dat geval slechts een ondersteunend hulpmiddel zijn. In geval van het gebruik van AI worden gegevens van de klant daarin niet verwerkt.



Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant, geen herroepingsrecht

- 6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.
- 6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Joy Behind the Scenes te melden.
- 6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Joy Behind the Scenes geleverde diensten binnen 7 dagen na een coachingssessie/live evenement, maar uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van een samenwerking, aan Joy Behind the Scenes te melden. Joy Behind the Scenes streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.
- 6.4. De klant is verplicht Joy Behind the Scenes een redelijk termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
- 6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Joy Behind the Scenes van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.
- 6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Joy Behind the Scenes nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Joy Behind the Scenes niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.
- 6.7. Als Joy Behind the Scenes inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Joy Behind the Scenes is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.
- 6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht omdat de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.
- 6.9. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online product zoals een online cursus, online masterclass, workshop, challenge, online training of e-book, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant direct de volledige toegang tot de aankoop.
- 6.10. Joy Behind the Scenes beheert een online community. Wanneer de klant dit wil kan de klant lid worden van deze online community door toegang tot deze groep te vragen. Alleen klanten met een actief traject zijn gerechtigd om aan deze groep deel te nemen. De online community wordt aangeboden als extra dienstverlening, de klant kan hier geen enkele rechten aan ontleen en het staat Joy Behind the Scenes vrij deze online community te beëindigen.
- 6.11. De klant kan in de online community van Joy Behind the Scenes berichten plaatsen. De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten die door hem/haar worden geplaatst. Berichten mogen geen reclame, ongevraagde acquisitie, spam, discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevatten of op andere manier de wet overtreden en andere deelnemers schaden.

Joy Behind the Scenes mag deze informatie altijd zonder opgaaf van redenen verwijderen en, indien nodig, de klant direct uit de online community verwijderen.

- 6.12. In aanvulling op artikel 6.11 is het niet toegestaan screenshots te maken van de inhoud van deze online community en deze op social media te gebruiken.
- 6.13. De klant wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen via Voxer, Joy Behind the Scenes zal op werkdagen deze vragen binnen 48 uur, met uitzondering van de vakanties van Joy Behind the Scenes, het weekend en feestdagen, beantwoorden. Vakanties van Joy Behind the Scenes worden tijdig aan de klant gemeld. Tijdens de gemelde vakantie is Joy Behind the Scenes niet bereikbaar.

Artikel 7. Aanvullende bepalingen: coachingstraject, groepsprogramma's en liveness

- 7.1. Zodra de klant het aanbod van Joy Behind the Scenes heeft geaccepteerd, ontstaat er een betalingsverplichting voor de klant, ook wanneer niet het hele traject of het hele programma wordt gevolgd.
- 7.2. De kennis die door de klant wordt opgedaan, mag niet worden gekopieerd en mag alleen voor eigen doeleinden gebruikt worden.
- 7.3. In aanvulling op artikel 7.2 is het de klant niet toegestaan, ongeacht (volledige) deelname of niet, om binnen 12 maanden na afronding van het traject en/of het programma een soortgelijk traject/programma al dan niet met referentie naar of volgens de methode van Joy Behind the Scenes aan te bieden of te doen geven. Als Joy Behind the Scenes waarneemt dat de klant de content geheel of gedeeltelijk heeft gekopieerd, is het aan de klant om aan te tonen dat dit niet het geval is, en is artikel 9 van toepassing.
- 7.4. Joy Behind the Scenes heeft enkel een adviserende rol en geeft geen garanties. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet en de input van de klant en hoe de klant de opdrachten binnen het programma uitvoert.
- 7.5. De klant heeft na aanvang van het traject 3 maanden toegang tot de online cursussen en trainingen binnen de online leeromgeving. Joy Behind the Scenes kan geen garanties geven over de beschikbaarheid van individuele producten. Indien gewenst kan de klant tegen betaling de toegang verlengen.
- 7.6. Indien Joy Behind the Scenes toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt Joy Behind the Scenes de klant hier zes maanden voorafgaand aan de verhuizing of verwijdering van op de hoogte, via het meest recente bekende e-mailadres van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig volgen van de content en eventueel downloaden van bestanden.
- 7.7. Inloggegevens met betrekking tot de online leeromgeving mogen niet met derden worden gedeeld. Indien Joy Behind the Scenes waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van Joy Behind the Scenes, is Joy Behind the Scenes gerechtigd



de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontzeggen.

7.8. Joy Behind the Scenes maakt gebruik van software van een derde partij (leverancier) om de content binnen de online leeromgeving digitaal aan de klant beschikbaar te stellen. Joy Behind the Scenes kan niet garanderen dat die software altijd en overal te bereiken is en aanvaard geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de content.

7.9. Joy Behind the Scenes mag het aanbod en de bijbehorende content binnen een traject/programma uitbreiden, beperken of aanpassen in verband met kwalitatieve verbeteringen zodra Joy Behind the Scenes dit nodig acht.

7.10. Joy Behind the Scenes mag de klant verwijderen uit een van de trajecten, programma's, trainingen, workshops en/of online community indien de klant door het gedrag het programma verstoort en in de toekomst van verdere deelname uitsluiten. Restitutie van betaalde gelden of opheffing van de betalingsverplichting is niet van toepassing.

7.11. De klant is gerechtigd screenshots te maken van de online trainingen, online leeromgeving en/of masterclasses (m.u.v. de inhoud binnen de online community en groepsessies) en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount van Joy Behind the Scenes en in beperkte mate.

7.12. Deelname van de klant aan een online groepsactiviteit kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Joy Behind the Scenes maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Indien mogelijk kan Joy Behind the Scenes de content en/of opname van een groepsessie delen met de klant. Het niet (kunnen) deelnemen leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting. Indien er niemand bij een groepsactiviteit aanwezig is, zal deze worden geannuleerd. Hiervoor komt geen andere activiteit in de plaats.

7.14. Indien Joy Behind the Scenes door overmacht (genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om een online groepsactiviteit, welke onderdeel is van een traject, te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor activiteit voor de nader te bepalen datum. Joy Behind the Scenes is niet gehouden tot restitutie of enige coulanceregeling in geval van het verzetten van een online groepsactiviteit.

7.15. Joy Behind the Scenes mag, wanneer de klant in termijnen betaalt en de termijnbetaling(en) niet-tijdig heeft gedaan, het recht op deelname aan het traject/het programma en toegang tot de online leeromgeving en online community blokkeren (opschorten) tot er een betaling heeft plaatsgevonden. Indien de toegang tot een online leeromgeving en online community is ontzegt, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

7.16. Het is de klant niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken van sessies binnen een groepstraject, tenzij vooraf toestemming is verleend.

7.17. Joy Behind the Scenes geeft de klant de mogelijkheid, om binnen het traject of het programma met een vooraf bepaalde duur, een ingeplande coachingsessie één keer te verplaatsen, mits dit 24 uur voor aanvang van de sessie aan Joy Behind the Scenes wordt gemeld. Indien de klant dit niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan Joy Behind the Scenes meldt, de klant zonder afmelding niet aanwezig is voor de sessie of dezelfde sessie voor een derde keer wenst te verplaatsen, komt de sessie te vervallen. Vervallen of gemiste sessies kunnen niet worden ingehaald.

7.18. Indien Joy Behind the Scenes is verhinderd voor een overeengekomen 1:1 sessie binnen het traject en/of het programma, zal in overleg met de klant de sessie worden verplaatst.

7.19. Casuïstiek die binnen een traject en/of programma wordt behandeld en/of besproken kan worden gebruikt in blogs en/of (praktijk)voorbeelden op social media. Deze verhalen en/of voorbeelden worden volledig anoniem en onherkenbaar/naar een persoon herleidbaar ingezet.

7.20. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor een van de online workshops, en/of online trainingen, challenges en livedagen van Joy Behind the Scenes is niet mogelijk. De klant mag het ticket aan een ander persoon overdragen zolang de persoon aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet. De klant dient uiterlijk 7 dagen voor aanvang de gegevens van de nieuwe deelnemer aan Joy Behind the Scenes door te geven. Indien mogelijk kan het ticket in overleg met Joy Behind the Scenes ingezet worden voor een andere datum mits deze beschikbaar is.

7.21. Indien Joy Behind the Scenes door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Joy Behind the Scenes of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 12) genoodzaakt is een training, workshop of livedag te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum. Joy Behind the Scenes is niet gehouden tot restitutie of enige coulanceregeling in geval van het verzetten van een training, workshop of livedag. In geval van annulering wordt het betaalde bedrag aan de klant gerestitueerd.

Artikel 8. Betaling

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. De eerste termijnbetaling dient te zijn voldaan voor aanvang van de kick-off sessie.

8.4. Joy Behind the Scenes biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de klant hiervoor kiest, kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Joy Behind the Scenes bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot de betalingsachterstand is ingehaald.

8.5. Indien niet-tijdige betaling twee keer is voorgekomen, kan Joy Behind the Scenes besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Joy Behind the Scenes.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Joy Behind the Scenes onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Joy Behind the Scenes het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. De klant kan bezwaren tegen de door Joy Behind the Scenes verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Joy Behind the Scenes kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Joy Behind the Scenes een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.11. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of wanneer de klant een of meerdere incasso's storneert, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. Tevens is de klant verplicht om binnen 14 dagen na de incassopoging zelf zorg te dragen voor de betaling die door automatische incasso niet is geslaagd.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, digitale producten, documentatie en/of materialen berusten bij Joy Behind the Scenes tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen te

veelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Joy Behind the Scenes ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Joy Behind the Scenes tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Joy Behind the Scenes is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Joy Behind the Scenes wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Joy Behind the Scenes vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Joy Behind the Scenes recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Joy Behind the Scenes gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

Artikel 10. Duur overeenkomst en beëindiging

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Joy Behind the Scenes de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en/of terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke

richtlijnen en/of aanwijzingen van Joy Behind the Scenes negeert;

- er voor Joy Behind the Scenes aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Joy Behind the Scenes zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Joy Behind the Scenes zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Joy Behind the Scenes op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Joy Behind the Scenes vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Joy Behind the Scenes tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden gegeven.

11.2. Indien Joy Behind the Scenes, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is te allen tijde maximaal het bedrag wat de verzekering aan Joy Behind the Scenes uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Joy Behind the Scenes heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Joy Behind the Scenes een redelijk termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Joy Behind the Scenes niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Joy Behind the Scenes alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de

klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Joy Behind the Scenes is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Joy Behind the Scenes.

11.6. Joy Behind the Scenes is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstellkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of of wanneer Joy Behind the Scenes is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart Joy Behind the Scenes tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Joy Behind the Scenes in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontfangen aan het traject en/of het programma en ieder handelen van de klant is voor eigen rekening en risico. Joy Behind the Scenes aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de gedoeerde wijze en methode van Joy Behind the Scenes in de praktijk tot uitvoering brengt.

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Joy Behind the Scenes is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Joy Behind the Scenes is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Joy Behind the Scenes geen invloed op kan uitoefenen. Joy Behind the Scenes kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Joy Behind the Scenes een overeenkomst is aangegaan.



12.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

Artikel 13. Overige bepalingen en toepasselijk recht

13.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Joy Behind the Scenes deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Joy Behind the Scenes spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

13.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

13.4. Indien Joy Behind the Scenes in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontlenen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Joy Behind the Scenes daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

13.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

13.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Joy Behind the Scenes is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: juli 2025