



Artikel 1: Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer:** Maak Jouw Impact B.V, gevestigd in Nederland en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 78341396.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon die diensten afneemt bij Opdrachtnemer.
- **Coachee:** De natuurlijke persoon die deelneemt aan een coachingstraject, training of andere dienst.
- **Diensten:** Alle werkzaamheden en producten geleverd door Opdrachtnemer, waaronder coaching, training, workshops, consulting, online cursussen en digitale producten, zowel online als offline.
- **Overeenkomst:** Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het verlenen van Diensten.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, offertes, aanbiedingen en andere rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever/Coachee, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

2.3 Eventuele door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Een overeenkomst komt tot stand wanneer Opdrachtgever:

- een door Opdrachtnemer verstrekte offerte of overeenkomst ondertekent en terugstuurt;
- zich via de website aanmeldt voor een traject, training of andere dienst;
- mondeling een dienst afneemt en dit door Opdrachtnemer per e-mail wordt bevestigd.

3.2 Inschrijvingen en bestellingen via de website zijn bindend.

Artikel 4: Annulering en herroepingsrecht



4.1 Indien Opdrachtgever een particulier is, geldt een herroepingsrecht van **14 dagen** na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de dienst al is gestart of het een digitaal product betreft dat direct toegankelijk is gemaakt. Gebruik maken van het herroepingsrecht dient schriftelijk te gebeuren.

4.2 Na de herroepingsperiode gelden de volgende annuleringsregels:

- Annulering tot **4 weken voor aanvang**: kosteloos.
- Annulering binnen **4 tot 1 week voor aanvang**: 50% van de kosten verschuldigd.
- Annulering **minder dan 1 week voor aanvang**: 100% van de kosten verschuldigd.

4.3 Bij tussentijdse beëindiging van een traject/training door Opdrachtgever is geen restitutie mogelijk.

4.4 Individuele coachingsgesprekken kunnen tot **48 uur van tevoren** kosteloos worden verzet of geannuleerd. Binnen 48 uur wordt het volledige tarief in rekening gebracht.

Artikel 5: Annulering door Opdrachtnemer

5.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een training, traject of andere dienst te annuleren. In dat geval ontvangt Opdrachtgever restitutie van reeds betaalde bedragen.

5.2 Opdrachtnemer kan een deelnemer weigeren of uitsluiten van deelname indien dit in strijd is met de gedragsregels van de dienst, zonder recht op restitutie.

Artikel 6: Externe coaches

6.1 Opdrachtnemer werkt samen met zelfstandige coaches. Indien Opdrachtgever een traject direct bij een externe coach afneemt, dan is deze coach zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de diensten en de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het handelen van externe coaches.

6.2 Indien Opdrachtgever via Opdrachtnemer wordt gekoppeld aan een externe coach, is Opdrachtnemer slechts verantwoordelijk voor het initiële koppelproces.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

7.1 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens conform de AVG en zoals beschreven in de **Privacyverklaring**.

7.2 Coachingstrajecten kunnen vertrouwelijke informatie bevatten. Opdrachtnemer en aangesloten coaches zijn verplicht tot geheimhouding, tenzij er sprake is van een wettelijke meldplicht.

7.3 Coachingsverslagen en andere persoonsgegevens worden maximaal **1 jaar na afronding van het traject** bewaard, tenzij de Opdrachtgever eerder verzoekt om verwijdering.

Artikel 8: Tarieven en betaling



8.1 Alle tarieven zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

8.2 Facturen dienen binnen **7 dagen** na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen.

8.3 Indien betaling uitblijft, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor de dienstverlening op te schorten en wettelijke rente en incassokosten in rekening te brengen.

Artikel 9: Intellectueel eigendom

9.1 Alle door Opdrachtnemer ontwikkelde materialen, methodes en programma's blijven eigendom van Opdrachtnemer en mogen niet worden gereproduceerd of gedeeld zonder toestemming.

9.2 Opdrachtgever mag het verstrekte materiaal alleen gebruiken voor persoonlijk gebruik en niet commercieel exploiteren.

Artikel 10: Aansprakelijkheid

10.1 Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting.

10.2 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen keuzes en acties, zowel tijdens als na het traject.

10.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de diensten, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid.

10.4 Aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de betreffende dienst of, bij een langer lopend traject, tot de laatste zes maanden van de dienstverlening.

10.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of bedrijfsschade, waaronder:

- Verlies van inkomsten of winst
- Gederfde omzet
- Verlies van zakelijke kansen
- Imagoschade

10.6 Indien schade voortvloeit uit een door Opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar wordt uitgekeerd, inclusief het eigen risico van Opdrachtnemer.

Artikel 11: Klachten en geschillen

11.1 Klachten dienen binnen **14 dagen** na het ontstaan van de klacht schriftelijk te worden ingediend.



Algemene Voorwaarden

Versie: 1 Maart 2025

11.2 Opdrachtnemer zal binnen **vier weken** reageren op een klacht. Indien een langere termijn nodig is, wordt Opdrachtgever hierover geïnformeerd.

11.3 Indien een geschil niet minnelijk kan worden opgelost, kan mediation worden ingezet voordat een juridische procedure wordt gestart.

11.4 Indien mediation niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waarin Opdrachtnemer is gevestigd.

Artikel 12: Toepasselijk recht

12.1 Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is **Nederlands recht** van toepassing.

12.2 In geval van tegenstrijdigheden tussen deze algemene voorwaarden en specifieke afspraken in een overeenkomst, gelden de specifieke afspraken, tenzij schriftelijk anders bepaald.