

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij anders is aangegeven

1. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, met wie De Impactfactor in onderhandeling is over een overeenkomst, een overeenkomst aangaat en/of met De Impactfactor is aangegaan.
2. Deelnemer: de natuurlijke of rechtspersoon, die op enigerlei wijze deelneemt aan de dienstverlening van De Impactfactor.
3. Overeenkomst: het aangaan van een verbintenis door zowel De Impactfactor als opdrachtgever met elkaar, ter verkrijging van de in de overeenkomst afgesproken dienstverleningsverlening.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere onderhandeling, aanbieding, offerte en overeenkomst tussen De Impactfactor en een opdrachtgever waarop De Impactfactor deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met De Impactfactor, voor de uitvoering waarbij derden worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden door een uitspraak van de rechter of een administratief orgaan, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, voor zover bedoelde uitspraak dit toelaat, volledig van toepassing. De Impactfactor en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door De Impactfactor gemaakte offertes zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 3 maanden tenzij anders is aangegeven. De Impactfactor is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen 3 maanden worden bevestigd, tenzij anders is aangegeven.
3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van in de offerte opgenomen aanbod is De Impactfactor daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet in overeenstemming met deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij De Impactfactor anders aangeeft.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. De Impactfactor zal de overeenkomst naar beste inzicht en eisen van goed vakmanschap uitvoeren en zal het in de overeenkomst overeengekomen resultaat trachten te bereiken, zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft De Impactfactor het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Indien door De Impactfactor of door De Impactfactor ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
4. De Impactfactor is niet aansprakelijk voor werkzaamheden die door de opdrachtgever uitgevoerd worden met kennis opgedaan in trainingen die door De Impactfactor gegeven zijn/worden.

Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst

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

2. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal De Impactfactor de opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal De Impactfactor daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 6. Contractsduur; uitvoeringstermijn

Deze overeenkomst treedt in werking na schriftelijke of per e-mail bevestigde akkoordverklaring door de opdrachtgever. De overeenkomst geldt tot en met de laatste trainingsdag, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7. Honorarium

1. Partijen zullen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
2. De Impactfactor is ingeschreven bij CRKBO, trainings- en coachingsactiviteiten met een scholingskarakter zijn vrijgesteld van BTW.
3. De verschuldigde kosten zullen maandelijks in rekening worden gebracht.

Artikel 8. Betaling

1. Betaling van facturen dient overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities te geschieden en geschiedt zonder enige verrekening, korting of opschorting. Bij gebrek van specifieke betalingscondities geschiedt betaling uiterlijk binnen vier weken na factuurdatum, op een door De Impactfactor aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van vier weken dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een boete verschuldigd die gelijk is aan het percentage van de wettelijke rente te vermeerderen met 3%. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

Artikel 9. Eigendomsvoorbehoud

Alle door De Impactfactor geleverde zaken, waaronder eventueel mede begrepen, opdrachten, oefeningen, documentatie, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, etc., blijven eigendom van De Impactfactor. De opdrachtgever mag deze materialen niet door verkopen of gebruiken voor het zelf verzorgen van trainingen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 10. Incassokosten

Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is opdrachtgever in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.

Artikel 11. Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan De Impactfactor. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat De Impactfactor in staat is adequaat te reageren. De Impactfactor zal de klacht binnen 30 dagen behandelen. Wanneer er langere tijd nodig is voor het doen van onderzoek zal De Impactfactor de opdrachtgever/klager binnen deze termijn van het uitstel op de hoogte stellen met uitleg van redenen. De te verwachten termijn voor uitsluitel over de klacht wordt hierin aangegeven. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Indien een klacht gegrond is, zal De Impactfactor de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal De Impactfactor slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.
4. Indien De Impactfactor en opdrachtgever niet tot overeenstemming kunnen komen kan de opdrachtgever zich wenden tot de klachtencommissie van de NOBTRA. De Impactfactor is aangesloten bij de NOBTRA, de Nederlandse Orde voor Beroeps Trainers. Hiermee erkent De Impactfactor de gedragscode van de NOBTRA en maakt De Impactfactor bij klachten gebruik van de klachtencommissie van de NOBTRA. (zie verder ook klachtenprocedure)

5. Klachten en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en zal minimaal twee jaren door De Impactfactor worden bewaard.

Artikel 12a. Opzegging coaching

1. Beide partijen kunnen coaching bijeenkomsten te allen tijde schriftelijk opzeggen. Hiervoor gelden de condities zoals gesteld in artikel 12a.
2. Indien een coach-overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft De Impactfactor recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan De Impactfactor zijn toe te rekenen. Bij annulering langer dan 4 weken van te voren is de opdrachtgever verplicht 50 % van de kosten te betalen, bij annulering minder dan 2 weken van te voren is de opdrachtgever verplicht 100 % van de kosten te betalen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan de opdrachtgever.
3. Indien een coach-overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door De Impactfactor, zal De Impactfactor in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

Artikel 12b. Opzegging trainingen

1. De opdrachtgever heeft het recht om deelname aan of de opdracht voor een training te annuleren, mits dit schriftelijk en per aangetekende brief gebeurt. Annulering is kosteloos mogelijk tot 6 weken vóór aanvang van de eerste trainingsdag.
2. Bij annulering korter dan 6 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 50% van het trainingsgeld te vergoeden, bij annulering korter dan 4 weken van tevoren is de opdrachtgever verplicht 100% van de kosten te betalen. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

Artikel 12c. Opzegging open inschrijving

1. Na bevestiging van de inschrijving voor een opleiding binnen het openaanbod heeft de deelnemer 14 dagen bedenktijd waarbinnen de inschrijving kosteloos geannuleerd kan worden, tenzij de training binnen deze veertien dagen start. Annuleren kan alleen schriftelijk of per e-mail. Annulering tot vijf weken voor aanvang van de opleiding/cursus kost € 55 administratiekosten. Bij annulering binnen vijf weken voor aanvang ben je de volledige prijs verschuldigd. Je mag wel iemand anders voor jou in de plaats deel laten nemen. Dat moet je wel even aan ons doorgeven.

Artikel 12d. Opzegging procesbegeleiding en adviesopdrachten

1. Onder procesbegeleiding en adviesopdrachten worden verstaan alle opdrachten waarbij De Impactfactor optreedt als begeleider van groeps- of organisatieprocessen, adviseur, of facilitator, niet zijnde training of coaching zoals bedoeld in artikelen 12a, 12b en 12c.
2. Voorbereidingstijd, waaronder begrepen het bestuderen van documenten, het voeren van voorbereidende gesprekken en het ontwikkelen van sessie-ontwerpen, is declarabel vanaf het moment van schriftelijke of per e-mail bevestigde akkoordverklaring door de opdrachtgever, ongeacht of de opdracht volledig wordt uitgevoerd.
3. De opdrachtgever heeft het recht om een opdracht voor procesbegeleiding te annuleren, mits dit schriftelijk gebeurt. Annulering is kosteloos mogelijk tot 6 weken vóór aanvang van de eerste sessie.
4. Bij annulering korter dan 6 weken voor aanvang van de eerste sessie is de opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen vergoeding te betalen, vermeerderd met de reeds gemaakte voorbereidingsuren tegen het overeengekomen uurtarief.
5. Bij annulering korter dan 4 weken voor aanvang van de eerste sessie is de opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen vergoeding te betalen, vermeerderd met de reeds gemaakte voorbereidingsuren tegen het overeengekomen uurtarief.
6. Indien een opdracht tussentijds wordt beëindigd door de opdrachtgever na aanvang van de eerste sessie, is de opdrachtgever verplicht de reeds uitgevoerde sessies en de bijbehorende voorbereidingstijd volledig te vergoeden, alsmede 50% van de resterende overeengekomen vergoeding.
7. De Impactfactor is niet aansprakelijk voor de uitkomst van het begeleidingsproces. De verantwoordelijkheid voor de

inhoudelijke besluitvorming en de implementatie daarvan ligt bij de opdrachtgever en de deelnemers. De Impactfactor staat in voor de kwaliteit van de procesbegeleiding, niet voor het bereikte resultaat.

8. Indien externe omstandigheden buiten de invloedssfeer van De Impactfactor, waaronder begrepen organisatiepolitieke ontwikkelingen of beslissingen van de opdrachtgever, leiden tot beëindiging van de opdracht, laat dit de betalingsverplichting zoals beschreven in dit artikel onverlet.

Artikel 13. Opschorting en ontbinding

1. De Impactfactor is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of een overeenkomst te ontbinden indien:

- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- Na het sluiten van de overeenkomst De Impactfactor ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- De opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

2. Voorts is De Impactfactor bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de (coach)overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Indien De Impactfactor aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Enig recht van opdrachtgever of deelnemer op schadevergoeding ontstaat alleen indien opdrachtgever of deelnemer binnen dertig dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk mededeling heeft gedaan aan De Impactfactor tenzij de opdrachtgever of deelnemer aantoont dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

3. Indien De Impactfactor aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans van dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van De Impactfactor in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van De Impactfactor aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan De Impactfactor toegerekend kunnen worden;

5. De Impactfactor is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van De Impactfactor of zijn ondergeschikten.

Artikel 15. Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor hun rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen zich daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop De Impactfactor geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor De Impactfactor niet in staat is de verplichtingen na te komen.

3. De Impactfactor heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat De Impactfactor zijn verplichtingen had moeten nakomen.

4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5. Voor zover De Impactfactor ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen

gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is De Impactfactor gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 16. Geheimhouding

1. De Impactfactor, opdrachtgever en deelnemer 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 Impactfactor, opdrachtgever of deelnemer is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Informatie die aan De Impactfactor is verstrekt door een deelnemer in persoonlijke coaching of counseling, wordt als vertrouwelijk behandeld. Rapportage aan derden, inbegrepen opdrachtgever, geschiedt slechts na uitdrukkelijke toestemming van deelnemer.
3. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak, De Impactfactor gehouden is vertrouwelijke informatie aan de door de wet of bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en De Impactfactor zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijke dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is De Impactfactor niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
4. Uitzondering op de bovengenoemde geheimhoudingsplicht vormt de situatie waarin De Impactfactor meent te moeten overleggen met collega's, dan wel consult nodig acht bij deskundigen die eveneens aan geheimhouding zijn gebonden. In dergelijke gevallen zal gebruiker de privacy van degene op wie het overleg of de consultatie betrekking heeft waarborgen en het materiaal anonimiseren.
5. Ontheffing van de geheimhoudingsplicht is binnen de training en coaching mogelijk indien: Het niet opheffen van de geheimhoudingsplicht leidt tot inbreuk op de integriteit van de De Impactfactor, opdrachtgever of anderen. En zonder opheffing van de geheimhoudingsplicht het betreffende probleem onoplosbaar lijkt.
6. Als De Impactfactor het voornemen heeft om tot opheffen van de geheimhoudingsplicht over te gaan zal zij ter toetsing een collega trainer consulteren. De Impactfactor stelt opdrachtgever daarvan op de hoogte. Indien De Impactfactor na de genoemde consultatie besluit tot opheffing van de geheimhouding zal zij, alvorens daartoe over te gaan, de opdrachtgever informeren.

Artikel 17. Intellectueel eigendom en auteursrechten

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt De Impactfactor zich de rechten en bevoegdheden voor die De Impactfactor toekomen op grond van de Auteurswet. Na voltooiing van de dienstverlening worden de rechten in overleg en met wederzijdse instemming en goedkeuring overgedragen aan opdrachtgever voor eenmalig gebruik en wel uitsluitend voor het overeengekomen gebruik. Over ieder ander gebruik moet een aanvullende overeenkomst gesloten worden.
2. Alle door De Impactfactor verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, documentatie, opdrachten, oefeningen, overeenkomsten, tekeningen, software enz., blijven het eigendom van De Impactfactor en zijn uitsluitend bestemd om binnen de eigen organisatie te worden gebruikt door de opdrachtgever en deelnemer en mogen niet door hen zonder voorafgaande toestemming van De Impactfactor worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis aan derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. De Impactfactor behoudt zich het recht zijn bijdrage elders te verkopen of te publiceren, voor zover hij daarmee de oorspronkelijke opdrachtgever geen directe concurrentie aandoet.

Artikel 18. Geschillen

1. De rechter in de vestigingsplaats van De Impactfactor is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft De Impactfactor recht het geschil voor te leggen aan volgens de wet bevoegde rechter.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 19. Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen De Impactfactor en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 20. Wijziging, uitleg en vindplaats van de algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn opvraagbaar bij De Impactfactor te Driehuis.

2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
3. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.

Driehuis, april 2025, De Impactfactor. Alle rechten voorbehouden.