

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. Makker Marketing: de eenmanszaak Makker Marketing, gevestigd te Alphen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65471792. Sophie Makker is een handelsnaam van Makker Marketing.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Makker Marketing 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 Makker Marketing voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als businessmentor ondersteunen en begeleiden van ondernemers bij intuïtief leiderschap, persoonlijke ontwikkeling en marketing en sales naar meer omzet door middel van 1:1 coaching, NEI-sessies, livedagen, workshops, lezingen, losse strategiesessies, retreats en groepsprogramma's.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Makker Marketing en de klant op basis waarvan Makker Marketing de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Makker Marketing 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 Makker Marketing worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.sophiemakker.com

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Makker Marketing 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, het invullen van een aanmeld- en/of inschrijfformulier en/of een bestelling via de website te plaatsen, 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 Makker Marketing 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. Makker Marketing mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

SOPHIE MAKKER

2.7. Als Makker Marketing de algemene voorwaarden wijzigt, zal Makker Marketing 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 Makker Marketing 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 Makker Marketing een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod 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 van het groepsprogramma.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Makker Marketing het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Makker Marketing geeft in het aanbod aan welke dienst, traject of programma wordt aangeboden, het overeengekomen tarief en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend. Eventuele reiskosten á €0,23 ex btw p/km worden tevens op de offerte vermeld.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Makker Marketing de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

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

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. Makker Marketing mag een aanbetaling ter waarde van de eerste termijn van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De uitvoering van de diensten, zoals een kick-off, zullen pas plaatsvinden nadat de betaling is voldaan. Het restantbedrag wordt in één of meerdere termijnen aan de klant gefactureerd.

3.8. Makker Marketing 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. Makker Marketing 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.

Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, ontbinden, annuleren en wijzigen

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

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

4.3. Makker Marketing 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 Makker Marketing 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 Makker Marketing de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

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

4.6. Als de klant de overeenkomst binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden wil annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding te betalen ter waarde van 25% van het overeengekomen tarief.

4.7. Ingeval van gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant, vanwege andere redenen dan overmacht of nalatigheid van Makker Marketing, behoudt Makker Marketing het recht op het volledige overeengekomen tarief voor de betreffende overeengekomen diensten. De betalingsverplichting voor de klant komt niet te vervallen en indien er al betalingen hebben plaatsgevonden, vindt er geen restitutie plaats.

SOPHIE MAKKER

4.8. Wanneer de klant een losse coachingsessie of sprekers klus voor aanvang van de werkzaamheden wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding voor de gereserveerde tijd te betalen:

- annulering tot 14 dagen voor aanvang: 50% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang: 100% van het in het aanbod overeengekomen bedrag.

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 Makker Marketing zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Makker Marketing 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 Makker Marketing en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Makker Marketing de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Makker Marketing kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

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

5.3. Makker Marketing 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 Makker Marketing om verzoekt, uiterlijk 24 uur voor aanvang van de intake en/of de kick-off aan Makker Marketing beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Makker Marketing 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 Makker Marketing eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Makker Marketing zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van Makker Marketing de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Makker Marketing 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 1 maand worden verlengd indien de klant ziek is of met vakantie is geweest. Wanneer de klant, na overleg met Makker Marketing, het traject mag pauzeren, wordt er wel direct een herstartdatum vastgelegd.

Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant

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 Makker Marketing te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Makker Marketing geleverde diensten binnen 7 dagen na een coachingsessie, maar uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van een traject, aan Makker Marketing te melden. Makker Marketing streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Makker Marketing een redelijke 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 Makker Marketing 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 Makker Marketing nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Makker Marketing niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortvloeit.

6.7. Als Makker Marketing inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Makker Marketing 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, nu de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

SOPHIE MAKKER

6.9. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online product zoals een cursus, masterclass, training of e-book, te retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt de klant direct de volledige toegang tot de aankoop. De klant stemt er tijdens het bestelproces uitdrukkelijk mee in dat hij/zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

6.10. Makker Marketing 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 ontlenu en het staat Makker Marketing vrij deze online community te beëindigen.

6.11. De klant kan in de online community van Makker Marketing 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. Makker Marketing mag deze informatie altijd zonder opgaa van redenen verwijderen en, indien nodig, de klant direct uit de online community verwijderen.

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

7.1. Zodra de klant het aanbod van Makker Marketing 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 Makker Marketing aan te bieden of te doen geven. Als Makker Marketing 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. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant zelf en de manier waarop de klant de opdrachten uitvoert en resultaten binnen het bedrijf implementeert. Makker Marketing geeft geen enkele garanties voor het behalen van een bepaald resultaat door de klant.

7.5. De klant heeft toegang tot de online leeromgeving en content van Makker Marketing zolang het door de klant gekochte product beschikbaar is. Makker Marketing kan geen garanties geven over de beschikbaarheid van individuele producten.

7.6. Indien Makker Marketing toch besluit materiaal (eerder) te verwijderen of te verhuizen, stelt Makker Marketing de klant hier drie 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 Makker Marketing waarneemt dat door toedoen van de klant derden toegang hebben tot de online leeromgeving en/of afgeschermd content van Makker Marketing, is Makker Marketing gerechtigd de toegang voor de klant, zonder voorafgaande waarschuwing, te ontfeggen.

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

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

7.10. Makker Marketing mag de klant verwijderen uit een van de trajecten, programma's 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 en via social media te delen mits dit gebeurt met vermelding naar het Instagramaccount van Makker Marketing en in beperkte mate.

7.12. Deelname van de klant aan een online groepsactiviteit kan niet worden verplaatst of ingehaald in geval van afwezigheid. Makker Marketing maakt een planning voor de groepsactiviteiten en stelt de klant daarvan tijdig op de hoogte. Indien mogelijk kan Makker Marketing de content en/of opname van een groepssessie delen met de klant. Het niet (kunnen) deelnemen leidt niet tot restitutie van betaalde gelden of opschorting van een betalingsverplichting.

7.14. Indien Makker Marketing 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.

7.15. Makker Marketing 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 ontzegd, zal de klant weer toegang krijgen zodra de betaling(en) zijn voldaan.

SOPHIE MAKKER

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

7.17. Makker Marketing 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 Makker Marketing wordt gemeld. Indien de klant dit niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de sessie aan Makker Marketing meldt, de klant zonder afmelding niet aanwezig is voor de sessie of dezelfde sessie voor een tweede keer wenst te verplaatsen, komt de sessie te vervallen. Vervallen of gemiste sessies kunnen niet worden ingehaald.

7.18. Indien Makker Marketing is verhinderd voor een overeengekomen 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.

Retreats en gebruik accommodatie

7.20. De retreats vallen onder het aanbod zoals genoemd in artikel 3.1.

7.21. De betaling van de contractueel overeengekomen prijs van de retreat geschiedt in vooraf vastgestelde termijnen, tenzij anders overeengekomen.

7.22. Makker Marketing behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% van het overeengekomen bedrag aan de klant te factureren zodra de klant akkoord heeft gegeven op deelname aan het retreat alvorens Makker Marketing definitief een retreat voor de klant reserveert. Het restantbedrag van 50% wordt 12 weken voor vertrek in rekening gebracht en dient 14 dagen voor aanvang van de retreat te zijn voldaan.

7.23. Op verzoek van de klant kan de retreat tevens vooraf in zijn geheel betaald worden. Er is in dat geval geen sprake van een aanbetaling maar gehele facturatie vooraf.

7.24. De klant is verplicht zelf tijdig de reis- en annuleringsverzekering af te sluiten en in het bezit te zijn van geldige reisdocumenten wanneer de retreat in het buitenland plaatsvindt.

7.25. Eventuele vluchten van en naar de locatie van de retreat dienen zelf door de klant te worden geboekt.

7.26. De retreat zal slechts doorgang vinden bij een minimum van 8 deelnemers.

7.27. Makker Marketing en/of ingehuurde begeleiders kunnen nimmer aansprakelijk worden gesteld voor opgelopen schade en/of letsel bij activiteiten. Deelname aan retreats van Makker Marketing en de bijbehorende activiteiten komen geheel voor risico van de klant.

7.28. Tijdens de retreats kunnen foto's en ander beeldmateriaal worden gemaakt. Makker Marketing kan dit gebruiken voor promotionele doeleinden op onder andere de website of social media. Ook kan dit beeldmateriaal gebruikt worden op websites van

partners. De klant die niet zichtbaar wil zijn, dient dit vooraf aan Makker Marketing kenbaar te maken. Op verzoek zal Makker Marketing dit beeldmateriaal verwijderen als de betreffende klant duidelijk herkenbaar op de foto te zien is.

7.29. Indien de klant fysieke en/of mentale problemen heeft of deze verwacht te krijgen tijdens de retreat, is de klant verplicht dit voorafgaand aan de retreat aan Makker Marketing te melden. Wanneer de klant dit niet tijdig meldt, behoudt Makker Marketing het recht de klant het recht op (verdere) deelname aan de retreat te ontzeggen. Eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen voor rekening van de klant.

7.30. Het is de klant niet toegestaan om, zonder toestemming van Makker Marketing en de andere deelnemers, informatie die de privacy van de deelnemers kan schaden via massamedia (pers) of social media naar buiten te brengen.

7.31. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de accommodatie.

7.32. De klant dient de accommodatie op dezelfde wijze achter te laten als in de staat waarin de accommodatie is aangetroffen.

7.33. De klant dient zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving en de door Makker Marketing opgestelde gedragsregels in de accommodatie.

7.34. Indien de klant de accommodatie niet in dezelfde staat heeft achtergelaten als dat deze is aangetroffen en Makker Marketing hierdoor extra schoonmaakkosten heeft, komen deze kosten voor rekening van de klant.

7.35. De klant die tijdens de retreat last en/of schade berokkent en/of dreigt te berokkenen aan andere deelnemers, Makker Marketing zelf, begeleiders en/of de locatie, kan door Makker Marketing van (voortzetting van) verdere deelname worden uitgesloten. Alle uit de hinder en de uitsluiting van de klant voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant, indien en voor zover de gevolgen van schade of last hem/haar kunnen worden toegerekend.

Annuleren losse retreats

7.36. Indien de klant de gereserveerde losse retreat wenst te annuleren is dit slechts mogelijk wanneer dit meer dan 12 weken voor aanvang van de retreat geschiedt.

7.37. In geval van annulering minder dan 12 weken voor aanvang van de retreat is restitutie van de reeds betaalde (aanbetalings-)factuur niet mogelijk.

7.38. Indien de klant een reeds gereserveerde en/of geboekte retreat tijdig annuleert, is de klant slechts de aanbetaling verschuldigd, tenzij anders overeengekomen.

7.39. In geval van annulering aan de kant van Makker Marketing zal de reissom gebruikt worden voor een volgende retreat (of een gedeeltelijke betaling indien de vervangende retreat een hogere prijs heeft) of kan de klant ervoor kiezen om de gehele reissom gerestitueerd te krijgen. Kosten van vliegtickets, opgenomen vakantiedagen en/of het afsluiten van verzekeringen worden niet door Makker Marketing vergoed.

SOPHIE MAKKER

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 15 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. Makker Marketing biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Makker Marketing bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot een volgende betaling is gedaan.
- 8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Makker Marketing 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 Makker Marketing.
- 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 Makker Marketing onmiddellijk opeisbaar.
- 8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Makker Marketing 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 Makker Marketing verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Makker Marketing kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Makker Marketing een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schort 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 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, producten, documentatie en/of materialen berusten bij Makker Marketing 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 Makker Marketing ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Makker Marketing tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.3. Makker Marketing is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Makker Marketing 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 Makker Marketing 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 Makker Marketing recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Makker Marketing 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, behalve als dit expliciet is toegestaan.
- 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 Makker Marketing 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 voortkomt uit de overeenkomst;

SOPHIE MAKKER

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

10.5. Makker Marketing 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 Makker Marketing 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 Makker Marketing 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 van de door Makker Marketing tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant.

11.2. Indien Makker Marketing toch, 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 in ieder geval altijd beperkt tot maximaal het bedrag wat de verzekeraar in het betreffende geval aan Makker Marketing 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 Makker Marketing heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Makker Marketing een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Makker Marketing 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 Makker Marketing 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. Makker Marketing 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 Makker Marketing.

11.6. Makker Marketing is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, 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 Makker Marketing is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

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

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

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

SOPHIE MAKKER

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 Makker Marketing deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Makker Marketing 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 Makker Marketing in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontlennen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Makker Marketing 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 Makker Marketing is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaald.

Versie: november 2024