

## Algemene Voorwaarden Stepwise b.v.

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

*Opdrachtnemer:*

Stepwise bv te Bommel

*Opdrachtgever*

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer onderhandelt over het verstrekken van een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden dan wel aan Opdrachtnemer een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden heeft gegeven.

*Werkzaamheden*

Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door Opdrachtnemer uit andere hoofde worden verricht. Dit geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder gevalde werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten door Opdrachtnemer aangegaan. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden dienen door Opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, hoe ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 3. Opdrachten en Overeenkomsten

Opdrachten en overeenkomsten tot het uitvoeren van Werkzaamheden komen tot stand door schriftelijke bevestiging van de opdracht of overeenkomst door Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever een deel van de offerte wenst te aanvaarden, is Opdrachtnemer gerechtigd de deelopdracht niet te aanvaarden en/of aanvullende voorwaarden te stellen.

Afwijkingen en wijzigingen door Opdrachtgever binden Opdrachtnemer slechts voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.

Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Werkzaamheden heeft verstrekt.

Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Als bij de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat er omstandigheden zijn, die een gewijzigde aanpak vergen, dan kunnen afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht

worden overeengekomen. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

#### **Artikel 4. Uitvoering van de Werkzaamheden**

Na overleg met de Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer vastgelegd welke medewerker(s) de werkzaamheden zal (zullen) uitvoeren. Een tussentijdse wijziging van inzet van medewerker(s) zal in uitzonderingssituaties kunnen plaatsvinden, eveneens na overleg met de opdrachtgever en onder voorwaarde dat noch de continuïteit noch de deskundigheid hierdoor negatief wordt beïnvloed.

#### **Artikel 5. Annulering / Tussentijdse beëindiging**

Annulering/Tussentijdse beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-mail datum. Ongeacht de termijn waarbinnen de Opdrachtgever annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

##### *Annulering door Opdrachtnemer:*

Bij onvoldoende aanmeldingen voor een training met open inschrijving heeft Opdrachtnemer altijd het recht een training te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

##### *Tussentijdse beëindiging door Opdrachtnemer:*

Indien zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de Werkzaamheden in redelijkheid niet gevegd kan worden, heeft Opdrachtnemer het recht de Werkzaamheden tussentijds te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

#### **Artikel 6. Kosten van annulering / tussentijdse beëindiging**

##### *Annulering van de deelname aan een training met Open Inschrijving:*

- Annulering tot 20 werkdagen voor de aanvangsdatum: kosteloos
- Annulering gelijk aan of korter dan 20 werkdagen voor de aanvangsdatum: 80% van de trainingsprijs exclusief arrangementskosten
- Annulering gelijk aan of korter dan 8 werkdagen voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs inclusief arrangementskosten.
- Niet verschijnen op de eerste dag van de training, wordt aangemerkt als annulering. Het is dan niet mogelijk de rest van de training te volgen. De annuleringsregeling vervalt wanneer de Opdrachtgever een andere deelnemer inschrijft voor de betreffende training.

##### *Annulering van een incompany-training/maatwerkopdracht:*

- Annulering > 5 weken voor de geplande datum 0%
- Annulering 3-5 weken voor de geplande datum 50%
- Annulering 1-3 weken voor de geplande datum 75%

- Annulering <1 week (5 werkdagen) voor de geplande datum 100%

Bovenstaande punten gelden voor trainingen, coachingsessies, teambegeleidingsdagen, opleidingen, ontwikkelingstrajecten en faciliteeropdrachten. De kosten hebben dan betrekking op de onder punt 4 vermelde kosten. Onder de datum van aanvang van de werkzaamheden wordt de eerste dag van de in de afspraken bedoelde training verstaan.

*Annulering van een interim- of adviesopdracht:*

- Annulering > 5 weken voor de geplande datum 0%
- Annulering 3-5 weken voor de geplande datum 20%
- Annulering 1-3 weken voor de geplande datum 60%
- Annulering <1 week (5 werkdagen) voor de geplande datum 100%

Hierbij gaat het om de kosten die in de eerste maand geprognoseerd zijn of redelijkerwijs te veronderstellen zijn.

## **Artikel 7. Kosten van wijzigingen/ verschuivingen**

De Opdrachtgever kan tot 30 werkdagen voor de aanvang van de werkzaamheden een voorstel tot wijziging van de data bespreken met de opdrachtnemer zonder financiële consequenties.

- Bij wijzigingen doorgegeven tussen 30 werkdagen tot 20 werkdagen wordt 30% van de vermelde kosten in rekening gebracht.
- Bij wijzigingen doorgegeven tussen 20 werkdagen tot 10 werkdagen wordt 70% van de vermelde kosten in rekening gebracht.
- Bij wijziging doorgegeven korter dan 10 werkdagen wordt 100% in rekening gebracht.

Indien de opdrachtnemer door omstandigheden niet in staat is aan de met deze overeenkomst aangedane verplichting te voldoen dan worden er in overleg met de Opdrachtgever nieuwe data gepland.

Dit artikel geldt niet voor een interim- en adviesopdracht. In de offerte wordt nadrukkelijk aangegeven welke opdrachtsoort de werkzaamheden betreffen. Mocht in de offerte de opdrachtomschrijving tot onduidelijkheid leiden dan is dit artikel van toepassing.

## **Artikel 8. Tarieven en kosten van de opdracht**

*Trainingen/Maatwerktrajecten*

De kosten worden steeds berekend per dagdeel (=ochtend, middag of avond). Tenzij in de offerte sprake is van een zogenaamde fixed price overeenkomst.

*Overige opdrachten*

De kosten voor overige opdrachten zoals coaching, advies-, interim-, begeleidings- of facilitatorwerkzaamheden worden berekend per dagdeel (=ochtend, middag of avond) of per uur dat is afgeleid van het dagdeel tarief.

Het tarief wordt per opdracht vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Indien en zodra

tijdens de duur van de overeenkomst ten gevolge van enige maatregel van overheidswege de kostprijs wijzigt is Opdrachtnemer gerechtigd deze kosten door te berekenen in de overeengekomen tarieven. Eventuele wijzigingen in tarieven voor opdrachten met een langere doorlooptijd of opeenvolgende opdrachten worden door Opdrachtnemer drie maanden van tevoren schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld. Opdrachtgever heeft het recht om de verhoging van het tarief te weigeren en de opdracht te beëindigen met ingang van de datum, waarop de verhoging van het honorarium van kracht zou zijn geworden. Indien Opdrachtgever op deze grond de opdracht wil intrekken, dient hij dat schriftelijk mede te delen aan Opdrachtnemer, uiterlijk zes weken na ontvangst van de hiervoor bedoelde mededeling van Opdrachtnemer.

## **Artikel 9. Betaling**

Wijze en tijdstip van facturering van Werkzaamheden worden bepaald in overleg met de opdrachtgever en worden vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever facturen binnen veertien dagen na de factuurdatum te voldoen. Indien niet tijdig wordt betaald, is Opdrachtgever in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtgever is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.

Alle kosten die Opdrachtnemer moet maken om het haar toekomende te innen, komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 10 %, met een minimum van EUR 125,- van het te vorderen bedrag.

## **Artikel 10. Vertrouwelijkheid**

Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Opdrachtgever.

Coaching- en intakegesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de uitvoerende professional geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de coachee of trainee daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid en Klachten**

Opdrachtnemer staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de Werkzaamheden. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de Werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de Werkzaamheden mag worden vertrouwd. Voor andere schade is Opdrachtnemer niet aansprakelijk. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van Opdrachtgever of diens medewerkers.

### *Minnelijke weg*

Geschillen, die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst, worden in eerste instantie langs minnelijke weg tot oplossing gebracht. Indien door enigerlei oorzaak geschillen ontstaan ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden of de kwaliteit daarvan, dan zal door partijen overleg worden gepleegd over de consequenties met inachtnaam van beider belang.

### *Arbitrage*

Vanzelfsprekend worden klachten en/of geschillen door Stepwise vertrouwelijk behandeld. Als uw klacht niet is weggenomen in het gesprek kunt u een formele schriftelijke klacht indienen. Uw klacht dient uw naam, adres en woonplaats uw bereikbaarheid [mailadres, telefoon/mobiel] uw klacht [aard, betrokkenen, plaats, tijd, datum] de opleiding, cursus of supervisie datum en handtekening te bevatten. Binnen 4 weken ontvangt u van Stepwise een bevestiging van ontvangst. Klachten worden uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst afgehandeld. Tussentijds wordt een afspraak gemaakt met u, ondergetekende en een derde onafhankelijke mediator die benoemd is door de voorzitter van de Kamer Van Koophandel Midden Gelderland. Deze mediator doet, alles en allen gehoord hebbende, een uitspraak die bindend is voor Stepwise. De kosten van de mediator worden door beiden partijen gedeeld. Op deze manier wordt de onpartijdigheid van de mediator geborgd.

### **Artikel 12. Ontbinding**

Opdrachtnemer kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst de overeenkomst met Opdrachtgever ontbinden, indien:

- Opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd.
- Opdrachtgever zijn activiteiten staakt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins zijn rechtspersoonlijkheid verliest.
- Opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en hij deze nalatigheid niet binnen 30 dagen, nadat Opdrachtnemer bij aangetekende brief hiertoe gemaand heeft, opheft.

Het hiervoor bepaalde laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer rechtens toekomende bevoegdheden, zoals die tot het vorderen van nakoming en/of schadevergoeding.

### **Tot slot**

Op alle met Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

Bovenstaande Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden Gelderland.

