

Algemene voorwaarden

First-step is een bureau die vrouwen en teams ondersteunt in het maken en/of versterken van de verbinding met zichzelf en de ander. Je kunt hier terecht voor training en coaching op het gebied van persoonlijke en teamontwikkeling.

First-step zal zich zo goed mogelijk inspannen om een zo goed mogelijk resultaat te behalen. Deze algemene voorwaarden dienen om de uitvoering van de overeenkomst van dienstverlening tussen opdrachtgever en First-step in zo goed mogelijke banen te leiden waarbij getracht is om alle (on)voorziene omstandigheden te reguleren. Deze algemene voorwaarden maken onlosmakelijk deel uit van iedere offerte en overeenkomst van First-step.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

“**First-step**”: Mevrouw J. Mulder, handelend onder de naam First-step, gevestigd te Deventer aan de Matthijs Vermeulenstraat 18, 7425 HR;

“**Opdrachtgever**”: degene die aan First-step een opdracht verstrekt c.q. degene met wie First-step een overeenkomst sluit c.q. degene die bij First-step coaching, training of een workshop volgt.

“**Diensten**”: alle door First-step aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder training, coaching en andere vormen van begeleiding, alles in de ruimste zin van het woord, alsmede alle ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.

Artikel 2 – Toepasbaarheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of overeenkomsten met First-step tot het leveren van zaken en/of het verrichten van diensten, hierna te noemen: “**de voorwaarden**”. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2 Door opdrachtgever gehanteerde voorwaarden, van welke aard dan ook en al dan niet vervat in door de First-step gehanteerde algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing indien deze voorwaarden door First-step uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

Artikel 3 – Offertes en opdrachtbevestiging

- 3.1 Iedere van First-step uitgegane offerte is vrijblijvend en heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- 3.2 Offertes zijn gebaseerd op de bij de opdrachtnemer beschikbare informatie.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 De door de opdrachtnemer opgemaakte offertes gelden als bindend na 14 kalenderdagen na ondertekening van de overeenkomst door First-step en de opdrachtgever, met in acht name van lid 15.3 t/m 15.5.
- 4.2 Overeenkomsten komen tot stand na het ontvangen van een opdrachtbevestiging. Het bevestigen van de opdracht geschiedt door het ondertekenen van de offerte door opdrachtgever en opdrachtnemer. Een bevestiging per email geldt ook als een overeenkomst.
- 4.3 Inschrijvingen voor workshops en trainingen die First-step organiseert, de open inschrijvingen, gelden als bindend 14 kalenderdagen na het invullen van het aanmeldformulier via de website, met akkoord gaan van de algemene voorwaarden. Dit betekent dat de deelnemer na het moment van inschrijven aan de training een bedenktijd heeft van 14 kalenderdagen, met in acht name van lid 15.3 t/m 15.5.

Artikel 5 – Wijzigingen

Wijzigingen in de overeenkomst, alsmede in deze algemene voorwaarden, zijn slechts van kracht indien zij uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen, behoudens het vermelde in artikel 6 en 15. Als datum van wijziging geldt de emaildatum of de datum van het poststempel.

Artikel 6 – Prijs

- 6.1 De door First-step opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of niet van toepassing in verband met CRKBO registratie.
- 6.2 First-step behoudt zich het recht voor de overeengekomen tarieven te verhogen wanneer tijdens de uitvoering blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen, dan wel verwachte hoeveelheid werk, in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, dat in redelijkheid niet van First-step mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen tarieven en een en ander niet toerekenbaar is aan First-step.
- 6.3 Indien na de datum van totstandkoming van de overeenkomst een of meer kostprijsfactoren verhoging ondergaan of belastingen of een kostprijsverhogende verandering optreedt, ook al geschiedt dit als gevolg van voorzienbare omstandigheden, is First-step gerechtigd de overeengekomen tarieven dienovereenkomstig te verhogen.

Artikel 7 – Geheimhouding en dossier

- 7.1 Partijen 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 andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

- 7.2 First-step behoudt zich het recht om een collega te raadplegen indien First-step dit noodzakelijk acht en/of dit ten gunste komt van de opdrachtgever.
- 7.3 Persoonsgegevens worden niet zonder toestemming doorgestuurd aan derden.
- 7.4 Voor iedere opdracht houdt First-step een dossier bij. Deze is voor de opdrachtgever binnen de muren van First-step in te zien.
- 7.5 Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal in opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen doeleinden. Voor verdere informatie omtrent AVG verwijst First-step naar het register verwerkingsactiviteiten. Deze is te vinden op de website van First-step.

Artikel 8 – Auteursrecht

Het auteursrecht op de door First-step uitgegeven brochures en trainingsmateriaal berust bij First-step, tenzij een andere auteursrecht hebben op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van First-step zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

Artikel 9 – Betaling

- 9.1 Bij een maatwerk- of (team)coachingtraject voor een organisatie zal het overeengekomen tarief in twee termijnen gefactureerd worden. Het eerste termijn zal bij de start en tweede termijn bij afronding van het traject verstuurd worden, tenzij anders overeengekomen.
- 9.2 Bij particuliere coaching zal het overeengekomen tarief per coaching gesprek gefactureerd worden.
- 9.3 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt betaling van de overeengekomen prijs binnen 21 kalenderdagen na factuurdatum.
- 9.4 Alle betalingen dienen zonder enige aftrek of verrekening zijdens opdrachtgever te geschieden door First-step aan te wijzen bankrekening.
- 9.5 Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijnen betaalt, worden de kosten ten laste gelegd van de opdrachtgever, vanaf de factuurdatum. Dit geldt voor alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die First-step maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen.

Artikel 10 – Adviezen, modellen en hulpmiddelen

Alle door First-step verstrekte adviezen, modellen en hulpmiddelen zijn geheel vrijblijvend en worden door First-step verstrekt bij wijze van niet bindende informatie.

Artikel 11- Aansprakelijkheid

- 11.1 First-step zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een trainer/coach kan worden verwacht. Hierbij heeft First-step een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Indien een fout wordt gemaakt doordat de opdrachtgever, of mensen waarvoor de opdrachtgever verantwoordelijk is, hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is First-step voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Indien opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van First-step die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is First-step voor die schade slechts aansprakelijk tot een maximum van de factuurwaarde van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.2 First-step aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor ontstane bedrijfsschade.
- 11.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden.
- 11.4 First-step is niet aansprakelijk voor de keuzes die de opdrachtgever maakt naar aanleiding van adviezen tijdens of na de dienstverlening.

Artikel 12 – Risico en eigendomsovergang

Indien opdrachtgever First-step zaken ter beschikking stelt, berusten deze zaken onder First-step voor rekening en risico van opdrachtgever.

Artikel 13 – Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van First-step onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert. Ziekte aan de kant van First-step wordt voor als overmacht aangemerkt.

Artikel 14 – Annuleren en opschorten

- 14.1 Opdrachtgever heeft het recht om na totstandkoming van de overeenkomst deze te annuleren, met in acht nemen van lid 15.2 t/m 15.5. Dit dient schriftelijk plaats te vinden. Als datum van annulering geldt de e-maildatum of de datum van poststempel.
- 14.2 Ongeacht de termijn waarbinnen de opdrachtgever de opdracht annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.
- 14.3 Bij annulering tot 30 kalenderdagen voor aanvang van uitvoering kan de opdrachtgever kosteloos annuleren.
- 14.4 Bij annulering gelijk aan of korter dan 30 kalenderdagen en langer dan 14 kalenderdagen voor aanvangsdatum is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.
- 14.5 Bij annulering gelijk aan of korter dan 14 kalenderdagen voor aanvangsdatum is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.

- 14.6 Als een opdrachtgever na de eerste training dag bij een open inschrijving deelname beëindigt betaalt de opdrachtgever de volledige kosten.
- 14.7 First-step heeft het recht om bij overmacht een overeenkomst voor ten hoogste zes maanden op te schorten hetzij de uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden, in welke gevallen de opdrachtgever het recht heeft op terugbetaling van het deel van de diensten die niet door First-step uitgevoerd kunnen worden.
- 14.8 First-step heeft het recht om – met duidelijke opgave van redenen - een training met open inschrijving te annuleren wanneer het vooraf aangegeven minimum aantal deelnemers niet bereikt is.
- 14.9 First-step heeft het recht om de aanvangstijd, datum of locatie van een open inschrijving te wijzigen.
- 14.10 Bij het opschorten van een dienstverlening van een maatwerktraject zal in overleg met opdrachtgever gezocht worden naar andere data. Alle reeds gemaakte kosten door de opdrachtnemer zijn 100% voor de opdrachtgever.
- 14.11 Verschuiving van een coaching gesprek kan tot 7 kalenderdagen kosteloos. Gelijk aan of korter dan 7 werkdagen en langer dan 3 werkdagen 50%. Gelijk aan of korter dan 3 kalenderdagen 100%.

Artikel 15 – Intentieverklaring

Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig mochten blijken te zijn, of daarvan om welke reden dan ook geen nakoming kan worden gevorderd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht en zullen partijen omtrent de nietige bepaling, dan wel de bepaling waarvan geen nakoming kan worden gevorderd, bij elkander te rade gaan omtrent de wijze waarop het best uitvoering kan worden gegeven aan de strekking van de desbetreffende bepaling.