

## **Algemene voorwaarden**

First-step is een bureau welke organisaties en particulieren ondersteunt in het neerzetten en onderhouden van een gezond leven en werkklimaat. Je kunt hier terecht voor training, coaching en advies op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, teamontwikkeling, communicatie en conflictmanagement.

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)voorzien 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, een training of workshop volgt.

### **Artikel 2 – Toepasbaarheid**

- 2.1 Op alle offertes, aanbiedingen en/of overeenkomsten met First-step tot het leveren van zaken en/of het verrichten van diensten zijn uitsluitend van toepassing de onderhavige algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van First-step, hierna te noemen: “**de voorwaarden**”.
- 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 aangevaard.

### **Artikel 3 – Offertes**

Elke van First-step uitgegane offerte is vrijblijvend en heeft een geldigheidsduur van 14 dagen.

#### **Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst**

Overeenkomsten gelden als gesloten na 7 werkdagen na ondertekening van de overeenkomst door First-step en de opdrachtgever, respectievelijk de dag waarop First-step een door opdrachtgever bij hem geplaatste opdracht feitelijk uit is gaan voeren.

#### **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 vermeldde in artikel 6 en 15.

#### **Artikel 6 – Prijs**

- 6.1 De door First-step opgegeven prijzen zijn exclusief omzetbelasting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 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 van de wisselkoers optreedt, ook al geschiedt dit als gevolg van voorzienbare omstandigheden, is First-step gerechtigd de overeengekomen tarieven dienovereenkomstig te verhogen.

#### **Artikel 7 – Levertijd**

- 7.1 Door First-step in zijn offerte opgegeven levertijd dan wel tussen partijen overeengekomen levertijd, geldt altijd bij benadering, tenzij First-step uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat er sprake is van een fatale termijn of partijen deze fatale termijn uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.
- 7.2 Overschrijding van de levertijd verplicht First-step niet tot enige schadevergoeding en geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden en/of anderszins zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten.
- 7.3 De levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende werkomstandigheden. Indien buiten de schuld van First-step vertraging ontstaat ten gevolge van wijziging van bedoelde werkomstandigheden wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.
- 7.4 Onverminderd het elders in deze voorwaarden met betrekking tot verlenging van de levertijd bepaalde, wordt de levertijd verlengd met de duur van de vertraging die aan

de zijde van First-step ontstaat ten gevolge van de niet voldoening door opdrachtgever aan enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting of van hem te vragen medewerking met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst.

### **Artikel 8 – Geheimhouding en dossier**

- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 Persoonsgegevens worden niet zonder toestemming doorgestuurd aan derden.
- 8.4 Voor iedere opdracht houdt First-step een dossier bij. Deze is voor de klant in te zien.

### **Artikel 9 – Auteursrecht**

Het auteursrecht op de door First-step uitgegeven brochures en het cursusmateriaal 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 10 – Betaling**

- 10.1 Het overeengekomen tarief wordt in twee termijnen gefactureerd. Het eerste termijn zal bij de start en tweede termijn bij afronding van het traject verstuurd worden, tenzij anders overeengekomen. Bij particuliere coaching zal het overeengekomen tarief per coachingsgesprek gefactureerd worden.
- 10.2 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt betaling van de overeengekomen prijs binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 10.3 Alle betalingen dienen zonder enige aftrek of verrekening zijdens opdrachtgever te geschieden door First-step aan te wijzen bankrekening.
- 10.4 Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijnen betaalt, is de opdrachtgever vanuit het onderwijs of de zakelijke sector vanaf de factuurdatum, zonder nadere aanmaning, een rente verschuldigd van 8% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als een volle maand wordt aangemerkt. Voor particulieren wordt 4% per maand gerekend. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die First-step maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van opdrachtgever.

- 10.5 Indien opdrachtgever verhindert is op de gemaakte afspraak te verschijnen dient deze zich minimaal 24 uur vooraf de gemaakte afspraak af te melden. Anders wordt de afspraak in rekening gebracht.

### **Artikel 11 – 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 12- Aansprakelijkheid**

- 12.1 First-step zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een trainer, coach en adviseur kan worden verwacht. 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.
- 12.2 First-step aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor ontstane bedrijfsschade.
- 12.3 De opdrachtgever vrijwaart First-step en haar medewerkers of externe partijen die in naam van First-step een overeenkomst uitvoeren, voor aanspraken van derden terzake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik dat van het door First-step (op)geleverde wordt gemaakt.
- 12.4 First-step is niet aansprakelijk voor de keuzes die de opdrachtgever maakt naar aanleiding van adviezen tijdens of na de dienstverlening.

### **Artikel 13 – Risico en eigendomsovergang**

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

### **Artikel 14 – 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 15 – Opschorting en ontbinding**

- 15.1 Opdrachtgever heeft het recht om na totstandkoming van de overeenkomst deze te ontbinden per aangetekende brief.
- 15.2 Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van uitvoering van de overeenkomst is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.
- 15.3 Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van uitvoering van de overeenkomst is de opdrachtgever verplicht 75% van het overeengekomen bedrag te betalen.
- 15.4 Bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de overeenkomst is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.
- 15.5 In geval de opdrachtgever dan wel door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de overeenkomst deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de overeenkomst mee kan doen, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
- 15.6 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 volledig door de opdrachtgever aan First-step betaalde bedrag.
- 15.7 First-step heeft het recht uiterlijk twee weken voor aanvang een training te annuleren wanneer het vooraf aangegeven minimum aantal deelnemers niet bereikt is.
- 15.8 Een coachingscliënt uit de particuliere sector heeft het recht om zonder opgaaf van reden de relatie met First-step te verbreken. Indien het gaat om coaching die tot stand is gekomen vanuit een contract met een werkgever dan gelden de bepalingen zoals vermeld in 15.1 t/m 15.5.

### **Artikel 16 – 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.