

De algemene voorwaarden van Stoere Stappen.

Artikel 1. Definities.

- In deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:
 - aanbieder: Stoere Stappen, gevestigd te Driebruggen.
 - afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een bepaalde dienst of product van aanbieder wenst af te nemen/afneemt;
 - overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van diensten of koop van producten tussen aanbieder en afnemer en alle verdere handelingen tussen aanbieder en afnemer betreffende de verkoop en levering van diensten of producten.
 - producten: de door aanbieder aan afnemer al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde producten, zoals e-curus of e-books;
 - diensten: de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals training en coaching;
 - algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;
 - programma: een door aanbieder aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals training- en/of coaching, die worden gegeven over een langere periode, zoals nader beschreven in informatiemateriaal van aanbieder;
 - deelnemer: een door afnemer aangewezen (extra) deelnemer aan een programma;

Artikel 2. Algemeen.

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere levering van producten en diensten door aanbieder aan afnemer, alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals een aanbod en leveranties;
- Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst;
- Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend;
- Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht;
- Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert;
- Onder de term "schriftelijk" ten aanzien van communicatie tussen aanbieder en afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie;

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst.

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen aanbieder en afnemer en alle daarmee verband houdende handelingen.
- De overeenkomst tot het volgen van een programma komt tot stand op het moment dat het door aanbieder en afnemer voor akkoord getekende contract door afnemer is ontvangen, of door betaling van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier door afnemer, of door digitale aanmelding door afnemer conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden van aanbieder, gevolgd door een schriftelijke mededeling door aanbieder van de acceptatie van

afnemer en/of de door haar aangewezen (extra) deelnemer in het programma.

- Aanbieder zal de potentiële afnemer zo spoedig mogelijk per e-mail informeren aan het door de betreffende partij aangegeven e-mailadres of zij (resp. de (extra) deelnemer) al dan niet zijn geaccepteerd in het programma;
- Zolang de in artikel 3.2 genoemde mededeling niet heeft plaatsgevonden, komt er geen overeenkomst betreffende het volgen van een programma tot stand en kan de afnemer de aanmelding annuleren;
- De overeenkomst tot koop van een product komt tot stand door elektronische aanvaarding van afnemer van het online aanbod daartoe van aanbieder en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden;
- Aanbiedingen van aanbieder zijn niet bindend totdat tussen aanbieder en afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen.
- De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 4. Tarieven.

- De tarieven genoemd in de overeenkomst zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- De in de overeenkomst genoemde tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- Stoere Stappen behoudt ten alle tijde het recht tot prijswijzigingen, tenzij opgenomen in de overeenkomst.
- De hoogte van het tarief of betaling van de factuur is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.

Artikel 5. Betaling.

- Afnemer dient de verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijn te hebben voldaan. Afnemer is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.
- Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan afnemer geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan aanbieder heeft plaatsgevonden;
- Aanbieder zendt afnemer facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten;
- Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres;
- Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum;
- Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van aanbieder, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt;
- Indien afnemer niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de vervaldatum tot aan de dag van volledige betaling is afnemer een verdragingsrente verschuldigd van 1,5% over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand zal gelden. Dit geldt onverminderd het recht van aanbieder op volledige schadevergoeding op basis van de wet;
- Alle kosten van invordering van het door afnemer verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van afnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten

van beslag, incassokosten, alsmede de kosten van door aanbieder ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen.

- Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met bericht van ontvangst bij aanbieder te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard;

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst.

6.1. Rechten en plichten van aanbieder bij de uitvoering van de overeenkomst.

- Aanbieder bepaalt de wijze waarop de behandelovereenkomst uitgevoerd wordt. Aanbieder zal de behandelovereenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Aanbieder heeft een inspanningsverplichting jegens de afnemer; nooit een resultaat verplichting.
- Aanbieder kan slechts meer werkzaamheden verrichten en aan afnemer in rekening brengen dan waartoe opdracht is verstrekt indien de afnemer hiervoor vooraf toestemming heeft verleend.
- Aanbieder is gerechtigd:
 - om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering;
 - om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een programma;
 - de planning van onderdelen van een programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
 - te bepalen welke docent/trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen;
 - bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde afnemers (deelnemers) ontvangen hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
 - (tussentijds) de deelname van een bepaalde afnemer (deelnemer) te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende afnemer/deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.
- Voorafgaand aan het programma worden er duidelijke afspraken gemaakt met de afnemer over locatie, data en tijden.
- Aanbieder zal in het belang van de uitvoering van de opdracht uitsluitend met toestemming van de afnemer in overleg treden met derden.

6.2. Rechten en plichten van afnemer bij de uitvoering van de overeenkomst.

- De afnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan aanbieder aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan aanbieder worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan aanbieder zijn verstrekt, heeft aanbieder het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de afnemer in rekening te brengen.

- Een (extra) deelnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen;
- Afnemer staat er voor in dat zij en een door haar aangewezen (extra) deelnemer zich houden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen die (mede) van toepassing zijn op deelnemers;
- De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in het informatiemateriaal over het programma;
- Afnemer resp. een door haar aangewezen (extra) deelnemer dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching.

Artikel 7. Annulering en wijziging.

- Aanbieder en afnemer kunnen ten alle tijde de behandelovereenkomst opzeggen, tenzij anders is overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.

7.1. Annulering en wijziging door aanbieder.

- Aanbieder behoudt zich het recht voor afspraken af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, waardoor aanbieder de overeenkomst niet naar behoren kan uitvoeren. In dat geval zullen de aanbieder en afnemer zo snel als redelijkerwijze mogelijk is een nieuwe afspraak maken. Aan de afnemer worden geen kosten in rekening gebracht voor de geannuleerde afspraak.
- Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren. Alsdan heeft afnemer recht op terugbetaling van door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.

7.2. Annulering en wijziging door afnemer.

7.2.1. Annulering en wijziging door afnemer bij individuele afspraken

- Wanneer afnemer een reeds gemaakte afspraak met aanbieder wenst te annuleren, dient zulks uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch aan aanbieder te worden doorgegeven.
- Indien de annulering korter dan 24 uur van tevoren plaatsvindt, of in het geval er in het geheel geen annulering heeft plaatsgevonden, is aanbieder gerechtigd 100% van het geldende tarief aan afnemer in rekening te brengen.

7.2.2. Annulering en wijziging door afnemer bij groepsprogramma

- Annulering van (deelname aan) een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door afnemer door middel van een aangetekende brief aan het adres van aanbieder dat is vermeld op de website van aanbieder;
- Bij annulering/opzegging door afnemer is aanbieder niet gehouden tot restitutie van het door afnemer betaalde bedrag, en afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen;
 - Bij annulering tot drie weken vóór aanvang van het programma wordt 5% van het totaalbedrag aan administratie- en voorbereidingskosten in rekening gebracht.
 - Bij annulering tussen de drie weken en één week vóór aanvang van het programma wordt 50% van het deelnamebedrag in rekening gebracht.
 - Bij annulering binnen één week vóór aanvang van het programma, of na de startdatum, wordt 100% van het deelnamebedrag in rekening gebracht.
 - Gemiste bijeenkomsten kunnen niet worden ingehaald noch in mindering worden gebracht op de kosten van het programma.

7.2.3. Annulering en wijziging door afnemer bij product.

- Annulering/opzegging van een online product is niet mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 8. Geheimhouding.

- Aanbieder is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de afnemer, het kind of uit andere niet openbare bron heeft verkregen.
- Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de aanbieder, het kind of andere niet openbare bron als zodanig is gekwalificeerd of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- Indien, op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak, aanbieder gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken, dan is aanbieder hiertoe ten alle tijde gerechtigd.

Artikel 9. Persoonsgegevens.

- Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving;
- Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer en door haar aangewezen deelnemers aan een programma. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's) door aanbieder;
- Afnemer en deelnemers stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel;
- Indien een afnemer/deelnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit ten alle tijde laten weten aan aanbieder en aanbieder zal de informatievoorziening dan stop zetten.

Artikel 10. Aansprakelijkheid.

- Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende training en coaching. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop aanbieder geen invloed kan uitoefenen. Aanbieder verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden;
- De aansprakelijkheid van aanbieder is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de afnemer in het kader van de behandelovereenkomst aan aanbieder heeft betaald.
- Indien en voor zover op aanbieder enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van aanbieder de betreffende schade dekt en tot uitkering overgaat;
- Iedere vordering tot schadevergoeding verjaart door verloop van één jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de afnemer met de schade en met aanbieder als de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.
- Indien aanbieder een niet aan haar verbonden persoon bij de uitvoering van de behandelovereenkomst inschakelt, dan is aanbieder tegenover afnemer niet aansprakelijk voor enige fout die door deze persoon mocht worden gemaakt. Door aanbieder een opdracht te geven, verleent afnemer aan aanbieder de bevoegdheid om, als een door aanbieder ingeschakelde persoon zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens afnemer te aanvaarden.

Artikel 11. Toepasselijk recht.

- Op alle rechtsverhoudingen tussen aanbieder en afnemer is het Nederlands recht van toepassing.
- Eventuele geschillen die verband houden met deze rechtsverhoudingen worden beslecht volgens

een door de wet bevoegde rechter.

- Partijen zullen pas een beroep op een rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 12. Auteursrecht.

- Het materiaal en aanvullende documentatie van Stoere Stappen zijn auteursrechtelijk beschermd en mag/mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden bewerkt, verveelvoudigd of openbaar gemaakt, via welk medium dan ook aan derden ter inzage of ter beschikking gesteld worden.

Artikel 13. Overig.

- De afnemer dient tijdens de coachsessies telefonisch bereikbaar te zijn.
- Alle door aanbieder uitgeleende goederen, daaronder eventueel mede begrepen testen, kaarten, spellen, schetsen, software, boeken, tekeningen, enz., blijven (intellectueel) eigendom van aanbieder, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de afnemer en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van aanbieder worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, ter kennis van derden worden gebracht of aan derden ter beschikking worden gesteld.
- De afnemer verplicht zich optimale zorg te dragen voor de uitgeleende goederen en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de aanbieder. In geval van beschadigingen toegebracht door afnemer, heeft aanbieder het recht de schade te verhalen op afnemer.

Artikel 14. Wijzigingen.

- Aanbieder is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Afnemer/deelnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien afnemer/deelnemer niet binnen 14 dagen na de mededeling van aanbieder dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.

Artikel 15. Slotbepaling.

- In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist de aanbieder na overleg met de afnemer.