

## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1 | Algemene bepalingen**

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Onestep2.

1.2 In deze voorwaarden wordt onder ‘programma’ verstaan alle door Onestep2 te organiseren training, coachtraject en elke andere georganiseerde en of uitgevoerde activiteit in welke vorm dan ook en hoe genaamd dan ook etc.

1.3 In deze voorwaarden wordt onder ‘deelnemer’ verstaan: een natuurlijk persoon die op grond van een met Onestep2 gesloten overeenkomst deel zal nemen aan een programma.

1.4 In deze voorwaarden wordt onder ‘opdrachtgever’ verstaan: iedere natuurlijke dan wel rechtspersoon die een overeenkomst met Onestep2 is aangegaan op basis waarvan een deelnemer gerechtigd is deel te nemen aan een programma.

1.5. In deze voorwaarden wordt onder ‘annulering’ verstaan: eenzijdige opzegging van de overeenkomst door hetzij opdrachtgever, hetzij Onestep2.

1.6 Deze voorwaarden worden door de wederpartij aanvaard door het vragen van offerte of informatie, het schriftelijk of telefonisch aanmelden van deelnemers aan een programma, het sluiten van overeenkomsten of anderszins werkzaamheden door mij te laten verrichten, of met mij in onderhandeling te treden.

1.8 Deze voorwaarden hebben voorrang op de eventuele algemene voorwaarden van de wederpartij.

### **Artikel 2 | Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst**

2.1 Alle door Onestep2 gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij hierna anders is aangegeven. Zij dienen bovendien als één geheel te worden opgevat.

2.2 Als opdrachtgever aan Onestep2 mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekt, mag Onestep2 uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en hierop de aanbieding baseren.

2.3 Aanvaarding van een aanbieding geschiedt door schriftelijke aanmelding c.q. bestelling door de opdrachtgever bij Onestep2. Aanvaarding kan eveneens per e-mail of internet geschieden. Aanvaarding van een aanbieding brengt voor de opdrachtgever met zich mee dat deze de aanbieding en de daaruit voortvloeiende (betalings- of andersoortige) verplichtingen accepteert en dat deze derhalve ook gehouden is deze verplichtingen na te komen. Onestep2 zal vervolgens een orderbevestiging aan de opdrachtgever verzenden, behoudens in geval van een situatie als bedoeld in artikel 2.5.

2.4. Het al dan niet door de opdrachtgever hebben ontvangen van de orderbevestiging, laat zijn/haar verplichtingen als in dit artikel 2 aangegeven onverlet.

2.5 Indien door omstandigheden, waaronder de aard, de omvang of de spoedeisendheid van de opdracht, geen orderbevestiging is verzonden, wordt de factuur beschouwd als orderbevestiging.

2.6 Onestep2 behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.

2.7 Elke overeenkomst wordt door Onestep2 aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de opdrachtgever – uitsluitend ter beoordeling van Onestep2 – voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst.

2.8 De opdrachtgever machtigt Onestep2 bij deze uitdrukkelijk om, indien en voor zover

Onestep2 dit binnen de grenzen van de door de opdrachtgever gegeven opdracht nodig of wenselijk acht, werkzaamheden door derden voor zijn/haar rekening te doen verrichten alsmede rechten en verplichtingen welke voortvloeien uit de overeenkomst aan derden over te dragen.

### **Artikel 3 | Prijzen**

3.1 Onestep2 is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals uit hoofde van belastingen of licenties) voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding. Onestep2 brengt de opdrachtgever hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte. Dit is niet van toepassing op overeenkomsten met particulieren.

3.2 De opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en exclusief reis- en verblijfkosten, tenzij anders vermeld. Alle prijzen dienen inclusief BTW te worden betaald, tenzij anders aangegeven.

3.3 Prijzen gelden in Euro's, tenzij in andere valuta uitgedrukt.

### **Artikel 4 | Adviezen**

De opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Onestep2 die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

### **Artikel 5 | Geheimhouding**

5.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.

5.2 Onestep2 behandelt informatie van en over deelnemer(s) vertrouwelijk. Alleen als de deelnemer toestemming geeft, rapporteert Onestep2 hierover aan opdrachtgever. Hiervan kan slechts bij schriftelijke overeenkomst tussen alle betrokken partijen vóór aanvang van de werkzaamheden worden afgeweken. Informatie over de voortgang van de werkzaamheden valt hierbuiten.

### **Artikel 6 | Intellectueel eigendom en auteursrechten**

6.1 Onestep2 behoudt altijd alle rechten op door de door haar verstrekte informatie en de door haar gemaakte plannen, presentaties, ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, schetsen, programma's, materialen en offertes. Ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na de opdrachtverlening nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van opdrachtgever. Deze stukken blijven eigendom van Onestep2 en mogen zonder haar uitdrukkelijke toestemming niet worden gekopieerd, aan derden getoond, of op enige andere wijze gebruikt worden.

6.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Onestep2 noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid, anders dan voor intern gebruik bij opdrachtgever binnen het kader van de opdracht die Onestep2 voor opdrachtgever uitvoert.

6.3 Opdrachtgever vrijwaart Onestep2 voor aanspraken van derden in verband met

intellectuele eigendomsrechten op door opdrachtgever verstrekte materialen die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

### **Artikel 7 | Uitvoering overeenkomst**

7.1 Met Onestep2 gesloten overeenkomsten leiden voor Onestep2 tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij Onestep2 naar beste inzicht en vermogen te werk zal gaan, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met in acht name van de redelijkheid en billijkheid.

7.2 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is Onestep2 gerechtigd om haar werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Hier valt ook onder de waarneming bij calamiteiten waarmee Onestep2 zijn dienstverlening aan opdrachtgever waarborgt. Mocht het niet mogelijk zijn om een vervangende trainer/coach in te zetten, dan zal in onderling overleg een nieuwe datum voor het te houden programma vastgesteld worden.

### **Artikel 8 | Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht**

8.1 Onestep2 heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, indien zij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende omstandigheden die buiten haar schuld, risico- en invloedssfeer liggen.

8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding. Voor dat deel van de overeenkomst dat door Onestep2 is uitgevoerd, is zij pro-rato gerechtigd betaling te vorderen

8.3 Omstandigheden die tot een overmacht situatie voor Onestep2 kunnen leiden, zijn bijvoorbeeld: stakingen en werkonderbrekingen, overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden, plotselinge ziekte, tekortkoming in de nakoming van leveranciers en elke calamiteit die ertoe leidt dat Onestep2 niet tijdig de plaats waar het programma gegeven wordt, kan bereiken.

### **Artikel 9 | Wijzigingen in de opdracht**

9.1 Indien de omvang van de aan Onestep2 verstrekte opdracht na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Onestep2 gerechtigd eventueel meerwerk bij opdrachtgever in rekening te brengen.

9.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

9.3 Onestep2 heeft te allen tijde het recht om verbeteringen en andere wijzigingen in het programma aan te brengen, als de situatie daarom vraagt.

## **Artikel 10 | Facturering en betaling**

10.1 Facturen zullen worden verzonden naar het door de opdrachtgever opgegeven e-mailadres, hetgeen overigens zijn/haar eigen betalingsverplichting jegens Onestep2 onverlet laat.

10.2 Tenzij anders overeengekomen, dienen facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, zonder beroep op verrekening of korting. Bij termijnbetaling worden nota's per termijn gefactureerd.

10.3 Bij overschrijding van enig in de voorwaarde voorgeschreven c.q. afzonderlijk overeengekomen betalingstermijn is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling direct van rechtswege in verzuim. Onestep2 is in dat geval bevoegd om zonder nadere ingebrekestelling tot incasso over te gaan. Aan de opdrachtgever zal in dat geval over de verschuldigde som een rente in rekening worden gebracht.

10.4 Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die Onestep2 redelijkerwijs moet maken om de vordering en eventuele rente te kunnen incasseren, worden verhaald op de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15 % van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van 200 euro.

10.5 Onverminderd het bovenstaande is Onestep2 in geval van niet of niet-tijdige betaling dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op de opdrachtgever rustende verplichting gerechtigd zonder voorafgaande ingebrekestelling verdere leveranties te staken c.q. de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, onverminderd haar recht op vergoeding van alle directe, indirecte en gevolgschade, inclusief gedeerde winst en onverminderd alle andere haar wettelijk toekomende rechten.

10.6 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is opdrachtgever verplicht op verzoek van Onestep2 naar haar oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim. Onestep2 heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en haar schade op de opdrachtgever te verhalen.

## **Artikel 11 | Ontbinding**

11.1 Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met Onestep2 gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging van diens bedrijf of onder curatele stelling of overlijden van opdrachtgever (indien een natuurlijk persoon), is Onestep2 gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Onestep2 is in die gevallen ook gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.

11.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Onestep2 toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.

11.3 Onestep2 is in geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

11.4 Indien opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Onestep2 onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft Onestep2 het recht de overeenkomst te ontbinden.

11.5 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Onestep2 het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

## **Artikel 12 | Klachtenprocedure**

12.1 Klachten over de aan de opdrachtgever geleverde zaken en/of diensten dienen binnen uiterlijk 8 dagen na levering schriftelijk gemotiveerd aan Onestep2 te worden meegedeeld. Indien de opdrachtgever dit verzuimt, mag Onestep2 ervan uitgaan dat opdrachtgever akkoord is met het geleverde en afstand doet van alle rechten en bevoegdheden die deze op grond van de wet en/of overeenkomst heeft.

12.2 Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

12.3 Eventuele garanties gelden uitsluitend als de deelnemer aanwezig is en actief deelneemt.

12.4 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door de Onestep2. De opdrachtgever ontvangt binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de opdrachtgever omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze Onestep2 de klacht zal onderzoeken.

12.5 Onestep2 handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

12.6 Na kennisneming van de klacht stelt Onestep2 een onderzoek in. Desgevraagd zal de opdrachtgever nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.

12.7 Onestep2 is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.

12.8 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan:

a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;

b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.

c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

12.9 Als Onestep2 de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtgever meegedeeld. Indien van toepassing doet Onestep2 aan de opdrachtgever een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.

12.10 Als Onestep2 de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de opdrachtgever medegedeeld. Indien de opdrachtgever dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van de Ondernemer met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

12.11 Als opdrachtgever zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht door Onestep2, zal een onafhankelijke derde partij ingeschakeld worden. Het oordeel van deze partij is bindend voor Onestep2 en opdrachtgever.

## **Artikel 13 | Aansprakelijkheid**

13.1 De organisatie en uitvoering van programma's alsmede het opstellen van het programmamateriaal doet Onestep2 naar haar beste vermogen en inzicht. Onestep2 kan echter niet instaan voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden in het programmamateriaal of tijdens een programma verkondigd. Onestep2 aanvaardt uit dien hoofde geen enkele aansprakelijkheid.

13.2 Deelname aan de programma's is voor eigen risico van de deelnemer en opdrachtgever. Onestep2 aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid voor tijdens het programma

ontstaan verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van de deelnemer(s) respectievelijk opdrachtgever, alsmede voor tijdens het programma opgelopen persoonlijk letsel van de deelnemer(s).

13.3 Het handelen door opdrachtgever dan wel de deelnemer naar aanleiding van de (inhoud van) het programma alsmede het programmamateriaal, geschiedt geheel voor risico van de opdrachtgever en de deelnemer(s). Onestep2 is jegens de opdrachtgever en de deelnemer(s), behoudens opzet of grove schuld, niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, direct of indirect, welke voor de opdrachtgever respectievelijk de deelnemer(s) voortvloeit uit het handelen naar aanleiding van (de inhoud van) het programma dan wel het programmamateriaal.

13.4 Mocht, met inachtneming van hetgeen in het voorgaande lid van dit artikel bepaald is, blijken dat de ontstane schade en/of enig nadeel voor rekening van Onestep2 dienen/dient te komen, dan zal de totale aansprakelijkheid van Onestep2 in geen geval hoger zijn dan een bedrag gelijk aan de, bij de totstandkoming van de overeenkomst, overeengekomen prijs. Hiervoor gelden een aantal aanvullende bepalingen:

13.4.1 Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.

13.4.2 Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Onestep2 niet aansprakelijk

13.5 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp Onestep2 gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

13.6 De bewijslast met betrekking tot enige beweerde aansprakelijkheid van Onestep2 ligt bij de opdrachtgever die deze aanvaardt.

## **Artikel 14 | Annulering van een programma of individuele coachsessie**

14.1 Onestep2 heeft het recht om zonder opgave van reden een programma te annuleren, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige bedrag in kwestie.

14.2 Annulering van een programma door de opdrachtgever is zonder enige consequenties mogelijk tot 30 kalenderdagen voor aanvang van de vastgestelde (start)datum. Bij annulering tussen 14 en 30 kalenderdagen voor aanvang wordt 50% van de genoemde kosten in rekening gebracht, bij annulering binnen 14 kalenderdagen voor aanvang wordt 100% van de genoemde kosten in rekening gebracht.

14.3 Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van het programma de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet (actief) deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Onestep2, anders rechtvaardigen.

14.4. Een individuele coachsessie kan door de deelnemer tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur is Onestep2 gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 90 euro. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

**Artikel 15 | Verjaring**

Elke vordering tegen Onestep2 gericht aangaande een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn moeten worden ingesteld binnen een termijn van 1 jaar na het beëindigen van het door ons verzorgde programma. Wordt hieraan niet voldaan dan vervallen alle rechten die de wederpartij aan zulk een vordering zou kunnen ontlenen.

**Artikel 16 | Geschillenbeslechting**

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst worden beslecht door een rechtbank naar keuze van Onestep2.

**Artikel 17 | Locatie algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn opgemaakt op 1-12-2020 en terug te vinden op [www.onestep2.nl](http://www.onestep2.nl). Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en Onestep2.