

## **ALGEMENE VOORWAARDEN DESTAP**

### **Artikel 1 Definities**

In de onderhavige Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanbieding: iedere vrijblijvende (online) aanbieding en/of prijsopgave (inclusief bijlagen, documentatie en afbeeldingen etc.) van DeStap aan Klant.
2. Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden van DeStap.
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
4. Deelnemer: iedere partij die een Programma volgt en/of aanwezig is bij een lesdag van het Programma.
5. Diensten: alle door DeStap te leveren diensten in de ruimste zin van het woord waarvoor Opdracht is gegeven aan DeStap.
6. DeStap: de door Myrinne van Mierlo gedreven eenmanszaak DeStap, gevestigd aan de Rozenlaan 24 te (1834 EK) Sint Pancras.
7. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon (waaronder mede begrepen doch niet beperkt tot de Consument) die een Overeenkomst sluit met DeStap dan wel de intentie heeft een Overeenkomst te sluiten met DeStap.
8. Opdracht: de opdracht tot het verrichten van Diensten en/of leveren van Producten.
9. Overeenkomst: iedere overeenkomst gesloten tussen Klant en DeStap.
10. Overeenkomst Op Afstand: de overeenkomst die tussen DeStap en de Klant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van Producten en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van deze overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, waaronder begrepen doch niet beperkt de overeenkomst die wordt gesloten via de webwinkel op onder andere de website [www.destap.nu](http://www.destap.nu).
11. Partijen: Klant en DeStap tezamen.
12. Producten: alle goederen en zaken die het onderwerp zijn van de Overeenkomst en (al dan niet online) worden geleverd door (tussenkompst van) DeStap, waaronder mede begrepen doch niet beperkt tot werkboeken, E-books en ander lesmateriaal.

13. Programma: de door DeStap georganiseerde opleidingen, trainingen, lesprogramma's, cursussen, lesdagen, webinars, events en (persoonlijke)coaching.
14. Schriftelijk: iedere communicatie per post, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

### **Artikel 2 Identiteit en gegevens van DeStap**

1. DeStap staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 37148834.
2. DeStap is gevestigd te (1834EK) Sint Pancras, aan de Rozenlaan 24 en is telefonisch bereikbaar tussen 09.00 uur en 18.00 uur op het telefoonnummer +31612266651 en is tevens bereikbaar op het algemene e-mailadres: [post@destap.nu](mailto:post@destap.nu).

### **Artikel 3 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op iedere Aanbieding en Opdracht alsmede maakt tevens een integraal onderdeel uit van alle Overeenkomsten en de te leveren Producten en te verlenen Diensten door DeStap aan Klant. Tenzij Partijen (later) anders overeenkomen, stemt de Klant met wie eenmaal een Overeenkomst is gesloten, in met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op latere Aanbiedingen, Opdrachten en Overeenkomsten.
2. De toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk Schriftelijk door DeStap zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
3. Door het verstrekken van een Opdracht aanvaardt de Klant de toepasselijkheid en de inhoud van de Algemene Voorwaarden.
4. Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk zijn vastgelegd en door beide Partijen zijn ondertekend.
5. Indien zich tussen Partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

6. DeStap behoudt zich, te allen tijde, het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat DeStap Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld.
7. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst door een bevoegde rechter nietig zal worden geacht, wordt vernietigd of anderszins niet bindend wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onverkort en aldus volledig van kracht blijven. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van nietige, vernietigde of anderszins niet bindende bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zullen worden genomen.

#### **Artikel 4 Aanbieding**

1. Alle Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij DeStap dit uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Indien een Aanbieding een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld in de Aanbieding.
2. Alle Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Klant bij de inschrijving aan DeStap verstrekte gegevens. Klant staat in voor de volledigheid en juistheid van de door of namens hem aan DeStap verstrekte gegevens waarop DeStap haar Aanbieding baseert.
3. Aanbiedingen van DeStap zijn niet bindend totdat tussen DeStap en Klant een Overeenkomst tot stand is gekomen.
4. DeStap kan niet worden gehouden aan een Aanbieding indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de Aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Alhoewel DeStap de nodige zorgvuldigheid zal betrachten bij het formuleren van haar Aanbiedingen, waaronder begrepen prijslijsten, brochures en andere gegevens die op enige (aanstaande) rechtsbetrekking tussen DeStap en Klant kan (gaan) duiden, kan Klant hieraan nimmer enig gerechtvaardigd vertrouwen met betrekking tot de juistheid van hierin opgenomen gegevens ontlenen, tenzij uitdrukkelijk anders Schriftelijk is overeengekomen. Afbeeldingen, tekeningen, fotografieën, opgave van maten, specificaties, technische gegevens en verdere omschrijvingen door DeStap in catalogi, circulaires of anderszins aangeboden Diensten en Producten zijn niet bindend en hebben slechts tot doel een algemene indruk te geven van de Diensten die DeStap verleend, tenzij door DeStap Schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld. In geen geval is DeStap tot enige (na)levering verplicht.

6. Indien de Aanbieding een samengestelde prijsopgave bevat, is DeStap niet verplicht tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Een Aanbieding geldt niet automatisch voor toekomstige orders.

### **Artikel 5 Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand en is slechts bindend indien DeStap deze Schriftelijk heeft bevestigd dan wel door DeStap uitvoering is gegeven aan de Overeenkomst.
2. Indien Klant de Aanbieding langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt DeStap langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van de Aanbieding.
3. Indien in de acceptatie voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de Aanbieding worden aangebracht, komt de Overeenkomst pas tot stand, nadat DeStap aan Klant Schriftelijk heeft bevestigd in te stemmen met deze voorbehouden of afwijkingen.
4. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten en/of samenwerkingspartners van DeStap binden DeStap pas nadat de toezeggingen / afspraken door DeStap Schriftelijk zijn bevestigd.
5. Alle Opdrachten worden met uitsluiting van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW (deze wetsartikelen zijn dus niet op de Overeenkomst van toepassing) aanvaard en uitgevoerd door DeStap, ook indien het de (stilzwijgende) bedoeling is dat de Opdracht(en) door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd.
6. Indien DeStap de Opdracht verkrijgt van een derde ten behoeve van Klant, staat voornoemde derde borg voor de op Klant rustende verplichtingen totdat de (beoogde) Klant heeft voldaan aan alle op haar jegens DeStap rustende verplichtingen.
7. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Klant, wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk werd overeengekomen. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. DeStap zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen doch niet beperkt tot de wijziging in prijs en eventuele andere voorwaarden.

8. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is DeStap gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Klant bevoegde persoon en Klant akkoord is met de voor de uitvoering opgegeven prijs en eventuele andere voorwaarden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen tekortkoming aan de zijde van DeStap op en is voor Klant geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
9. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan DeStap een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor de door haar te leveren diensten. DeStap is niet aansprakelijk voor de directe en/of indirecte gevolgen en/of schade welke voortkomen uit een weigering, zoals hiervoor bedoeld.
10. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van Producten welke onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

#### **Artikel 6 Herroepingsrecht**

1. De Consument kan de Overeenkomst Op Afstand met betrekking tot de aankoop van Producten, Diensten en/of een Programma gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden.
2. De in het vorige lid van dit artikel genoemde bedenktijd ten aanzien van Diensten en/of een Programma gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de Overeenkomst Op Afstand.
3. De in het eerste lid van dit artikel genoemde bedenktijd ten aanzien van Producten (slechts indien niet in combinatie met Diensten zijn afgenomen) gaat in:
  - a. op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het Product heeft ontvangen; of:
  - b. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere Producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste Product heeft ontvangen. Indien de tijd tussen de leveringen van verschillende Producten meer dan 14 dagen bedraagt, mag DeStap de bestelling van meerdere Producten met een verschillende levertijd weigeren. DeStap zal in dat kader onverwijld contact opnemen met de Consument.
4. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd op ondubbelzinnige wijze aan DeStap. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in de vorige zin bedoelde melding, zendt de Consument de ontvangen fysieke producten (waaronder begrepen een eventueel werkboek) terug in originele staat, verpakking, met alle eventueel geleverde toebehoren en conform de door DeStap verstrekte instructies, of overhandigt de Consument de ontvangen

fysieke producten (waaronder begrepen een eventueel werkboek) aan DeStap op het in de Algemene Voorwaarden opgenomen bezoekadres. De rechtstreekse kosten van het terugzenden van de ontvangen fysieke producten (waaronder begrepen een eventueel werkboek) komen voor rekening van de Consument.

5. DeStap heeft het navolgende uitgesloten van het herroepingsrecht:
  - Diensten waarbij DeStap reeds is begonnen met de uitvoering hiervan;
  - De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager.

### **Artikel 7 Prijzen en tarieven**

1. De door DeStap opgegeven prijzen zijn in Euro's en zijn exclusief btw, overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de Overeenkomst en overige eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Uitsluitend indien de Klant een natuurlijke persoon betreft, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, zijn alle prijzen en tarieven inclusief omzetbelasting (btw).
2. DeStap is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen indien DeStap genoodzaakt is extra werkzaamheden te verrichten, dan wel genoodzaakt is kosten te maken ten gevolge van:
  - relevante wijzigingen in de Opdracht / Overeenkomst;
  - extra functies en/of werkzaamheden die na totstandkoming van de Overeenkomst aan de Opdracht van Klant worden toegevoegd;
  - extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de Opdracht noodzakelijk blijken;
  - extra werkzaamheden door feiten en/of onbekendheden bij de totstandkoming van de Overeenkomst;
  - relevante wijzigingen van (overheids)voorschriften of –beschikkingen.
3. In geval van een periodiek overeengekomen betalingsverplichting van Klant, is DeStap gerechtigd jaarlijks de prijzen en tarieven te verhogen. DeStap is in ieder geval – tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen – gerechtigd jaarlijks de prijzen en tarieven te verhogen op basis van de prijsindexcijfers (de dienstenprijsindex) zoals die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) worden vastgesteld en gepubliceerd. Als basisjaar voor de dienstenprijsindex geldt het jaar 2010 (2010=100).
4. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een niet periodiek overeengekomen (tussentijdse) tariefaanpassing en/of in geval van een periodiek overeengekomen betalingsverplichting de tariefaanpassing resulteert in een hogere prijs/tarief dan na aanpassing met inachtneming van de dienstenprijsindex, is Klant bevoegd de Overeenkomst binnen dertig dagen, nadat Klant kennis heeft genomen van de prijswijziging, dan wel daarvan kennis had kunnen nemen, Schriftelijk op te zeggen tegen de datum dat de

wijziging in werking zou treden. DeStap is nimmer gehouden tot het voldoen van een eventuele schadevergoeding.

5. Alle door DeStap afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij DeStap Schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door DeStap afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door Klant aan DeStap kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door DeStap te verrichten prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen Schriftelijk is overeengekomen is DeStap gehouden Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door DeStap afgegeven voorcalculatie of begroting.
6. Kortingen worden geacht eenmalig te zijn verleend en binden DeStap niet ten aanzien van latere overeenkomsten.

### **Artikel 8 Betaling**

7. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient de betaling door Klant aan DeStap, zonder enige aftrek, korting, compensatie of (schuld)verrekening, te geschieden binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum. De genoemde betalingstermijn is te beschouwen als een fatale termijn. Alle betalingen geschieden op door DeStap aan te wijzen rekening, een en ander indien Schriftelijk niet anders is overeengekomen.
8. Indien voor de levering van Diensten/Producten vooruit moet worden betaald, kan Klant geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan DeStap heeft plaatsgevonden.
9. DeStap zendt Klant, na betaling, facturen voor door haar geleverde of (in geval van vooruitbetaling) nog te leveren Diensten en Producten.
10. DeStap is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door Klant aangegeven e-mailadres.
11. Indien geen betalingstermijn is overeengekomen, dienen betaling vooraf te geschieden, uiterlijk 2 weken na bevestiging van deelname door DeStap, maar altijd voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst. Bij betaling in termijnen dient voorafgaand aan uitvoering van de Dienst een aanbetalingsbedrag te zijn betaald, conform daarover gemaakte afspraken met DeStap. De betalingstermijnen zijn te beschouwen als fatale termijnen.
12. Indien er goede grond bestaat dat Klant zijn verplichtingen niet of niet-tijdig nakomt of zal nakomen, is Klant verplicht op eerste verzoek van DeStap terstond genoegzame en in de door Klant gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang Klant daaraan niet heeft voldaan, is DeStap gerechtigd de nakoming

van haar verplichtingen op te schorten dan wel de Overeenkomst zonder verplichting van haar zijde te beëindigen.

13. Alle betalingen dienen plaats te vinden op de door DeStap aan te wijzen bankrekening tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Betaling door de Klant aan DeStap dient plaats te vinden zonder enige aftrek, korting, compensatie, inhouding of (schuld)verrekening.
14. Een tussen Klant en DeStap overeengekomen betalingsregeling/ prijsafspraken waarbij de Klant de prijs in termijnen/delen mag betalen, laat onverlet de op de Klant rustende verplichting dat Klant gehouden is tot betaling van het gehele bedrag. De Klant is niet gerechtigd halverwege de betalingsregeling/ prijsafspraken zijn betalingen te staken en/of zijn betalingsverplichting op te schorten.
15. Indien de Consument niet binnen de overeenkomstig de in dit artikel gestelde termijn betaalt, is hij/zij, nadat hij/zij door DeStap is gewezen op de te late betaling en DeStap de Consument een termijn van veertien (14) dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag tot op de datum van algehele voldoening wettelijke rente verschuldigd. Voorts is DeStap gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen bij de Consument. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,= (zegge: veertig Euro). DeStap kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
16. Indien de Klant, niet zijnde een Consument, niet binnen de in het eerste lid van dit artikel gestelde termijn betaalt, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft DeStap, zonder nadere sommatie dan wel ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Klant, niet zijnde een Consument, wettelijke (handels)rente over het openstaande bedrag in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, onverminderd de overige aan DeStap toekomende rechten. Alle in redelijkheid door DeStap gemaakte gerechtelijke- en buitengerechtigde- (incasso-) kosten, als gevolg van de niet-nakoming door Klant (niet zijnde een Consument) van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Klant (niet zijnde een Consument). De buitengerechtigde kosten worden bepaald op 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag. Voor zover DeStap aantoonbaar dat de gemaakte buitengerechtigde kosten hoger zijn dan 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, komen de gemaakte buitengerechtigde kosten volledig ten laste van de Klant, niet zijnde een Consument.
17. De door Klant gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde wettelijke rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen



die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Klant dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

18. Indien DeStap een vordering heeft op Klant, is DeStap gerechtigd alle werkzaamheden en verdere prestaties ten behoeve van Klant en/of eventuele overige werkzaamheden voor Klant op te schorten totdat volledige betaling van Klant wordt ontvangen. Tevens behoudt DeStap zich het recht om Klant voor vervolgoopdrachten uit te sluiten.

### **Artikel 9 Uitvoering Opdracht**

1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst is DeStap gehouden tot het betrachten van de zorg die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar kan worden verwacht. DeStap zal zich inspannen de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. DeStap zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen, de beoordeling van aanvragen tot verlening van Diensten en bij de uitvoering van het verlenen van Diensten.
2. Alle door DeStap uit hoofde van de Overeenkomst te verlenen Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Schriftelijke overeenkomst DeStap uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaaldheid is omschreven.
3. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door DeStap mogelijk te maken zal Klant DeStap steeds tijdig alle door DeStap nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Klant draagt in dat kader er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DeStap aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht, tijdig aan DeStap worden verstrekt.
4. Indien de voor de uitvoering van de Opdracht benodigde gegevens niet tijdig of onvolledig zijn verstrekt aan DeStap, heeft DeStap het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen. DeStap is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat DeStap is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens. Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan DeStap verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van Klant.

5. DeStap is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij de uitvoering van de Opdracht is DeStap gerechtigd één of meer personen (mede) te betrekken die niet direct of indirect aan DeStap zijn verbonden, indien zulks naar oordeel van DeStap wenselijk is met het oog op een voor partijen optimale uitvoering van de Opdracht.
6. Indien DeStap niet kan nakomen, vanwege omstandigheden welke bij haar niet bekend waren voorafgaand aan bevestiging van de Overeenkomst, heeft zij het recht de Overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.
7. DeStap heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien zij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten haar invloedssfeer lagen.
8. DeStap is gerechtigd om de inhoud van Diensten tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering.
9. DeStap is gerechtigd om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van aangeboden Diensten.
10. DeStap is gerechtigd de planning van onderdelen van een Programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen.
11. Van het door derden en/of DeStap verstrekte lesmateriaal bij de Programma's blijven alle rechten aan haar (dan wel de door toeleverancier van DeStap) voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een automatisch gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of op een andere manier zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van DeStap. Het is niet toegestaan het lesmateriaal aan derden ter beschikking te stellen

#### **Artikel 10 Levering Producten**

1. DeStap zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering en levering van (online) Producten.
2. Als plaats van levering geldt het (e-mail)adres dat Klant aan DeStap kenbaar heeft gemaakt. DeStap zal het door Klant opgegeven adres als juist blijven beschouwen, totdat de Klant aan DeStap Schriftelijk een nieuw (e-mail)adres heeft meegedeeld. DeStap bepaalt de wijze van (af)levering.
3. DeStap is bevoegd de (online) Producten in delen / termijnen te leveren. DeStap bepaalt de wijze van verzending en verpakking.

4. Indien DeStap fysiek Producten dient te leveren bij de Klant, draagt de Klant, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, er zorg voor dat er te allen tijde één persoon namens de Klant beschikbaar is ten behoeve van de levering. Het risico van verlies, diefstal, vermissing, beschadiging of waardevermindering met betrekking tot de te leveren Producten zal op de Klant overgaan op het moment van levering aan de Klant of een vooraf aangewezen en aan DeStap bekendgemaakte vertegenwoordiger.
5. Klant is verplicht Producten af te nemen op het moment dat deze ter beschikking worden gesteld. Indien Klant afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de aflevering, dan is DeStap gerechtigd de Producten op te slaan voor rekening en risico van de Klant. In een dergelijk geval gaat het risico van verlies, diefstal, vermissing beschadiging of waardevermindering gaat op Klant over op het moment waarop zaken (waaronder begrepen doch niet beperkt tot online producten, Producten, documenten of gegevens zoals codes, wachtwoorden, documentatie aan Klant ter beschikking staan; indien en zodra Klantredenen heeft om aan te nemen dat een onbevoegde mogelijk toegang heeft tot de online producten en/of gegevens hiermee verband houdende zoals codes, wachtwoorden, documentatie, dient de Klant dit per omgaand te melden aan DeStap.
6. DeStap zal zich inspannen de eventueel opgegeven leverdatum na te komen. Door DeStap opgegeven leverdata zijn echter nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders (en aldus door Partijen met wederzijdse instemming) is overeengekomen. Bij overschrijding van één of meerdere leverdata heeft Klant geen aanspraak en/of recht op enige schadevergoeding ter zake. Bij overschrijding van één of meerdere leverdata heeft Klant geen recht om over te gaan tot (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst, tenzij de overschrijding zodanig is dat van Klant redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij (het betreffende gedeelte van) de Overeenkomst in stand laat.
7. Klant is zich er van bewust dat een wijziging kan lijden tot vertraging in de levering van Producten. Wijzigingen zijn dan ook voor rekening en risico van Klant.

### **Artikel 11 Annulering, wijziging en/of beëindiging**

1. DeStap heeft te allen tijde het recht om bij onvoldoende aanmeldingen voor een Programma of om andere haar moverende redeneren een Programma voor aanvang geheel af te gelasten. Klanten en/of Deelnemers ontvangen hiervan zo spoedig mogelijk bericht, zonder dat de DeStap gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd. Een dergelijke annulering leidt niet tot schadeplichtigheid van DeStap.

2. DeStap heeft te allen tijde het recht de plaats en/of tijden van de Programma's te wijzigen. DeStap heeft te allen tijde het recht tussentijds het programma van het Programma te wijzigen. DeStap zal de Klant en/of Deelnemer hieromtrent Schriftelijk berichten.
3. Indien de Klant niet heeft voldaan aan de op hem / haar rustende betalingsverplichting, is DeStap gerechtigd om de Deelnemer de toegang tot (de onderdelen van) het Programma te weigeren.
4. Tussentijds onderbreken of opschorten van het Programma is niet mogelijk tenzij dringende (medische) redenen voor de afwezigheid van de Deelnemer hieraan ten grondslag liggen. Verzoeken daartoe dienen voor aanvang van het opschorten van het Programma Schriftelijk ter beoordeling aan DeStap te worden voorgelegd. In alle andere gevallen is Klant het volledige voor het Programma verschuldigd bedrag aan DeStap verschuldigd.
5. DeStap is gerechtigd om (tussentijds) de deelname van een Klant / Deelnemer te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende Klant / Deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat DeStap gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichting vervallen en reeds voldane betalingen (na rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.
6. Klant is in beginsel niet gerechtigd een Overeenkomst te annuleren. Bij annulering tot 3 weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Opdracht is de Klant 0% (zegge: "nul procent") van de overeengekomen totaalprijs aan DeStap verschuldigd. Bij annulering tot 10 dagen voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Opdracht is de Klant 50% (zegge: "vijftig procent") van de overeengekomen totaalprijs aan DeStap verschuldigd. Bij annulering binnen 10 dagen voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Opdracht ofwel bij no show is de Klant 100% (zegge: "honderd procent") van de overeengekomen totaalprijs aan DeStap verschuldigd. Annulering van Overeenkomst dient te allen tijde Schriftelijk te geschieden.
7. Bij annulering als bedoeld in het vorige lid van dit artikel dient de Klant:
  - a. Eventuele annuleringskosten in één keer te voldoen.
  - b. Eventueel door de Klant (/Deelnemer) ontvangen opleidingsmateriaal in zijn geheel per omgaand te retourneren.
8. De Klant is te allen tijde, aldus ongeacht de reden van annulering door Klant, aan DeStap een redelijke vergoeding verschuldigd voor het door DeStap door de annulering geleden verlies of gederfde winst.
9. DeStap kan, naast de overige uit de Overeenkomst (waaronder begrepen de Algemene Voorwaarden) en de wet toekomstige rechten, de Overeenkomst

in zijn geheel of voor het nog niet uitgevoerde deel te allen tijde zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst en schadeplichtigheid aan de zijde van DeStap jegens Klant met onmiddellijke ingang ontbinden indien:

- a. Klant één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of andere overeenkomsten jegens DeStap niet nakomt;
  - b. Klant in staat van faillissement wordt verklaard;
  - c. Klant surseance van betaling aanvraagt of een betalingsregeling aan zijn crediteuren aanbiedt;
  - d. ten aanzien van Klant, zijnde een natuurlijk persoon, een schuldsanering krachtens WSNP wordt uitgesproken;
  - e. Klant tot liquidatie van zijn zaken overgaat;
  - f. er beslag wordt gelegd op het vermogen van Klant ter zake van substantiële schulden of indien Klant niet in staat is te voldoen aan zijn opeisbare schulden of zijn opeisbare schulden onbetaald laat.
10. Voorafgaand aan de beëindiging van de Overeenkomst (op welke wijze dan ook) gefactureerde bedragen betrekking hebbend op reeds ter uitvoering van de Overeenkomst geleverde Diensten/Producten worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

## **Artikel 12 Klachten**

1. Klant is verplicht de geleverde Producten onmiddellijk na aflevering, in de mate waarin dit in redelijkheid van hem kan worden verlangd, te (doen) inspecteren.
2. Klachten over de door DeStap verleende Diensten, omtrent (ontbrekende of niet bestelde) Producten die bij een inspectie worden geconstateerd, dan wel redelijkerwijze hadden kunnen worden geconstateerd, en/of naar aanleiding van de hoogte of de wijze van totstandkoming van de facturen van DeStap, dienen door de Klant onmiddellijk, doch binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur dan wel ontvangst van de Diensten respectievelijk Producten, schriftelijk ter kennis van DeStap te worden gebracht, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.
3. Klachten omtrent gebreken aan Producten die niet kunnen worden geconstateerd bij een inspectie, dienen door de Klant direct na constatering, in ieder geval binnen 8 dagen nadat Klant deze gebreken redelijkerwijs had kunnen constateren, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten, schriftelijk ter kennis van DeStap te worden gebracht.
4. Indien Klant nalaat klachten bij DeStap in te dienen binnen de in artikel 12.2 en 12.3 gestelde termijnen, wordt Klant geacht de Producten / Diensten te hebben goedgekeurd en kan Klant zich nimmer beroepen op

het feit dat de Producten en/of Diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst.

5. Indien een Klant DeStap benadert met een klacht waarbij expliciet beroep wordt gedaan op de klachtenregeling, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Marianne Zeeman (Scherp | Legal), gevestigd te (1812 PS) Alkmaar aan de Koelmalaan 350 (1.16), die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
7. Degene over wie is geklaagd tracht samen met Klant tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
8. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
9. De klachtenfunctionaris stelt klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
10. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### **Artikel 13 Intellectueel eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle krachtens de Overeenkomst door DeStap vervaardigde en/of ter beschikking gestelde goederen en materialen, waaronder (doch niet beperkt tot) de door DeStap ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde trainingen, Programma's, documenten, brochures, hand-outs, voordrachten, oefeningen, werkwijzen, Producten, Aanbiedingen, e-mailberichten, modellen, technieken, berusten uitsluitend bij DeStap of haar toeleverancier. Tenzij anders overeengekomen, blijven de rechten hiervoor bij DeStap.
2. Het is Klant, zonder uitdrukkelijke Schriftelijke toestemming van DeStap, verboden om de door DeStap verstrekte informatie en/of materiaal zoals beschreven in het vorige lid van dit artikel, geheel of gedeeltelijk te bewerken, aan derden te verschaffen (door middel van druk, scan, fotokopie, film of op welke wijze dan ook), te verveelvoudigen, openbaar te

maken en/of door te verkopen. Klant is slechts gerechtigd deze informatieve stukken voor eigen gebruik te hanteren.

3. Alle door DeStap in het kader van de Overeenkomst geleverde Diensten en digitale bestanden blijven eigendom van DeStap totdat Klant alle verplichtingen uit de met DeStap gesloten Overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
4. DeStap is bevoegd aan het geven van haar toestemming nader door haar te bepalen voorwaarden te verbinden, waaronder doch niet gelimiteerd tot het betalen van een vergoeding aan DeStap. Klant vrijwaart DeStap voor alle gevolgen van een eventuele inbreuk of enig recht van derden indien Klant inbreuk maakt op de rechten als bedoeld in dit artikel.

#### **Artikel 14 Geheimhouding en verwerking persoonsgegevens**

1. DeStap gaat vertrouwelijk om met zowel persoonlijke gegevens als bedrijfsinformatie als verkregen informatie ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst van Klant.
2. Partijen zullen informatie die de andere Partij voor, tijdens of na de uitvoering van de Opdracht(en) verstrekt, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is aangeduid als vertrouwelijk of wanneer de ontvanger weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.
3. Klant en DeStap zullen in het kader van de Overeenkomst alle op hun rustende verplichtingen op het gebied van privacywetgeving nakomen.
4. Klant is gehouden tot geheimhouding alle (vertrouwelijke) informatie, die zij in het kader van uitvoering van een Overeenkomst ter zake van training/coaching van DeStap en/of andere Klanten heeft verkregen.
5. Gegevens van de Overeenkomst zullen door DeStap zonder toestemming van Klant niet ter kennis van derden worden gebracht. DeStap zal bij de uitvoering van de Opdracht(en) de gepaste maatregelen treffen ter bewaring van de vertrouwelijkheid van de relatie met de Klant.
6. Indien DeStap bij de uitvoering van de Opdracht(en) kennis moet nemen van persoonsgegevens, is de Klant er bij de verstrekking van deze gegevens aan DeStap zelf voor verantwoordelijk om persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens die DeStap niet nodig zal hebben, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken en de vertrouwelijke gegevens op een veilige wijze aan DeStap over te dragen. Dit geldt onverminderd de

verplichting voor DeStap om aan haar verstrekte vertrouwelijke gegevens vertrouwelijk te behandelen en op passende wijze te beveiligen.

7. DeStap neemt passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemde beveiliging te waarborgen. De passende maatregelen sluiten aan op de geldende stand van de techniek.
8. Iedere verplichting tot vertrouwelijkheid vervalt op het moment dat de informatie beschikbaar is bij openbare bronnen. Voorts is een Partij gerechtigd vertrouwelijke informatie beschikbaar te stellen aan overheidsinstanties indien dit krachtens wettelijke regeling of bevoegd bevel verplicht wordt. De Partij zal in dat geval de andere Partij daarover zo snel mogelijk informeren. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Opdracht om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### **Artikel 15 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. Iedere aansprakelijkheid van DeStap, van DeStap werkzame werknemers en/of door DeStap ingeschakelde hulppersonen / derden, is beperkt tot het bedrag dat op grond van de aansprakelijkheidsverzekering van DeStap wordt uitbetaald onder aftrekking van het eigen risico van dergelijke verzekering.
2. Indien om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering, is de aansprakelijkheid van DeStap, niet zijnde aansprakelijkheid uit hoofde van een Overeenkomst met Consument, beperkt tot het door DeStap in verband met de betreffende Opdracht in rekening gebrachte honorarium.
3. De aansprakelijkheid van DeStap voor door Klant geleden of te lijden indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik, verlies, verminking of vernietiging van gegevens, verlies van orders en/of PR-schade.
4. De uitsluiting en beperking van aansprakelijkheid, zoals bedoeld in de voorgaande leden, geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van DeStap, van DeStap werkzame werknemers en/of door DeStap ingeschakelde hulppersonen / derden.



5. Het bepaalde in dit artikel geldt slechts voor zover de aansprakelijkheid van DeStap ingevolge de wet of Overeenkomst, waaronder begrepen het bepaalde in de onderhavige Algemene Voorwaarden, niet reeds verder is beperkt dan uit de enkele toepassing van dit artikel zou volgen.
6. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval één (1) jaar na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor DeStap aansprakelijk is.

#### **Artikel 16 Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij DeStap partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van DeStap is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
3. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.