

## ALGEMENE VOORWAARDEN STEP Nederland bv.

### 1. ALGEMEEN

- 1.1 Deze algemene voorwaarden (gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 08163066) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, bevestigingen, overeenkomsten en diensten van STEP Nederland, waarbij STEP Nederland optreedt als opdrachtnemer.
- 1.2 Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn zij ook zonder nadere verklaring van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen, tenzij uitdrukkelijk alsdan uitgesloten, en op alle buiten contractuele relaties tussen partijen. Indien deze voorwaarden te zijner tijd worden aangepast, maar hun zakelijke inhoud over het geheel genomen niet wijzigt, dan zijn de nieuwe gewijzigde voorwaarden alsdan in plaats van de onderhavige voorwaarden van toepassing.
- 1.3 In het geval van gehele of gedeeltelijke nietigheid of anderszins ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden, blijven de overige bepalingen van kracht.
- 1.4 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van opdrachtgever worden door STEP Nederland uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Een overeenkomst tussen STEP Nederland en opdrachtgever al dan niet door middel van een tussenpersoon van STEP Nederland gesloten, bindt STEP Nederland slechts nadat STEP Nederland de overeenkomst aan opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd.
- 1.6 Opdrachtgever geeft STEP Nederland bij voorbaat toestemming de overeenkomst (gedeeltelijk) over te dragen aan een gelieerde maatschappij dan wel een derde.

### 2. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 2.1 Een offerte, aanbieding of prijsopgave bindt STEP Nederland niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order door opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.2 Overeenkomsten komen eerst tot stand door een schriftelijke bevestiging door STEP Nederland van een aanmelding voor een opleiding via een daartoe bestemd inschrijvingsformulier voor een opleiding. Het door haar sluiten van overeenkomsten terzake een opleiding geschiedt op volgorde van aanmelding.
- 2.3 STEP Nederland heeft het recht in geval van onvoldoende aanmelding voor een opleiding tot annulering van de desbetreffende opleiding over te gaan, waarbij zij tot niet meer dan tot restitutie van door opdrachtgever eventueel reeds betaalde cursusbedragen gehouden is.
- 2.4 Het is geen der partijen toegestaan gedurende de duur van de dienst alsmede binnen een jaar na beëindiging van deze dienst personen die vanuit de andere partij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de dienst in dienst te nemen en/of werkzaamheden voor haar uit te (laten) voeren en/of hiertoe met deze personen in onderhandeling te treden en/of te benaderen, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

### 3. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 STEP Nederland zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed dienstverlener uitvoeren. Dienstverlening door STEP Nederland richt zich uitdrukkelijk alleen tot opdrachtgever van STEP Nederland en niet tot bij opdrachtgever betrokken derden. STEP Nederland staat evenwel niet in voor het bereiken van door opdrachtgever beoogd resultaat.
- 3.2 STEP Nederland staat niet in voor de geschiktheid van het gebruik van de diensten door opdrachtgever, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk in de overeenkomst nader is afgesproken.
- 3.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft STEP Nederland het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.4 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan STEP Nederland aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan STEP Nederland worden verstrekt. Indien er voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan STEP Nederland zijn verstrekt, heeft STEP Nederland het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten voor het gebruikelijke tarief aan opdrachtgever in rekening te brengen.

- 3.5 STEP Nederland is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat STEP Nederland is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor STEP Nederland kenbaar behoorde te zijn.

- 3.6 Indien door STEP Nederland of door STEP Nederland ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of op een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever voor eigen rekening zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 3.7 Opdrachtgever vrijwaart STEP Nederland voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.
- 3.8 De enkele overschrijding van een overeengekomen levertijd brengt STEP Nederland niet in verzuim. Evenmin heeft opdrachtgever alsdan recht op vergoeding van door hem geleden schade.

### 4. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 4.2 Voormelde wijzigingen, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave kon worden gerekend, worden de opdrachtgever extra in rekening gebracht.
- 4.3 Door de opdrachtgever ná het verstrekken van de opdracht verlangde wijzigingen moeten door de opdrachtgever schriftelijk aan STEP Nederland worden doorgegeven.
- 4.4 Veranderingen in een reeds verstrekte opdracht kunnen als gevolg hebben dat de oorspronkelijke overeengekomen levertijd wordt overschreden waarvoor STEP Nederland geen enkele aansprakelijkheid aanvaardt.

### 5. PRIJS

- 5.1 De door STEP Nederland gehanteerde prijzen zijn die welke staan vermeld in het meest recente jaaroverzicht dan wel het meest recente supplement daarop. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. De prijs voor het verrichten van werkzaamheden ziet alleen op het honorarium voor de werkzaamheden: de kosten die STEP Nederland daarnaast maakt voor het uitvoeren van de overeenkomst worden apart in rekening gebracht.
- 5.2 STEP Nederland is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven als gevolg van tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten aan te passen, door middel van een schriftelijke kennisgeving aan opdrachtgever, zodra er drie maanden na de ondertekening van de overeenkomst zijn verstreken.
- 5.3 Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 5.4 Opdrachtgever is vrij zich van prijsstijging gerechtigde overeenkomst te ontbinden indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Opdracht is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid/gebod ingevolge de wet. Ontbinding vindt alsdan plaats door middel van een buitengerechtigde verklaring binnen 7 werkdagen na de bedoelde kennisgeving van de prijsstijging.

### 6. BETALING

- 6.1 Alle facturen luiden in euro's en zullen door opdrachtgever, zonder opschorting of verrekening, worden betaald binnen veertien dagen na factuurdatum door overschrijving op de daartoe aangegeven bankrekening van STEP Nederland.
- 6.2 Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- 6.3 Indien opdrachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de termijn van veertien dagen, dan is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de werkelijke rente geldt. Rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

- 6.4 Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever verplicht is alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden. De te vergoeden buitengerechtelijke kosten worden minimaal vastgesteld op 15% van het bij het verstrijken van de betalingstermijn verschuldigde.
- 6.5 Ingeval van te late betaling is STEP Nederland gerechtigd de levering van andere goederen en diensten op te schorten en/of andere met opdrachtgever gesloten overeenkomst te ontbinden of de uitvoering daarvan op te schorten, zonder daarvoor tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Opdrachtgever is alsdan verplicht de vergoeding van de daaruit voor STEP Nederland ontstane kosten en schade, gedeeltelijk winst daarom
- 6.6 Opdrachtgever is gehouden op eerste verzoek ten genoegen van STEP Nederland zekerheid te stellen voor al hetgeen hij uit hoofde of in verband met overeenkomsten en/of rechtshandelingen tot stand gekomen tussen STEP Nederland en opdrachtgever of niet-nakoming daarvan verschuldigd is aan STEP Nederland ter voldoening van al zijn huidige dan wel toekomstige schulden aan STEP Nederland uit welke hoofde dan ook.
- 6.7 Indien opdrachtgever voor de door STEP Nederland uit te voeren diensten denkt aanspraak te kunnen maken op subsidie van een sectorfonds, ontslaat het opdrachtgever niet van zijn verplichting tot betaling indien het fonds de subsidie niet verleent.
- 7. ANNULERING**
- 7.1 Onder annulering wordt voor het oogmerk van deze bepaling verstaan de mogelijkheid voor opdrachtgever om zonder dat sprake is van enige tekortkoming aan de zijde van STEP Nederland zich toch van de overeenkomst te bevrijden.
- 7.2 Annuleringsregeling cursusprogramma/conferenties:
1. Bij annulering van de overeenkomst korter dan drie maanden voor de aanvang van de cursus (een leergang) is opdrachtgever verplicht €155,- te betalen, zijnde administratiekosten.
  2. Bij annulering korter dan zes weken voor de aanvang van de cursus is opdrachtgever verplicht 50% van de prijs te vergoeden.
  3. Bij annulering korter dan acht werkdagen voor de aanvang van de cursus is de volledige prijs verschuldigd.
- 7.3 Annuleringsregeling op opdrachtgever gespecificeerde opdrachten (in-company):
1. Bij annulering tot 1 maand voor de uitvoeringsdatum van de cursus worden de daadwerkelijk tot dan toe gemaakte kosten in rekening gebracht.
  2. Bij annulering binnen 1 maand voor de uitvoeringsdatum is opdrachtgever de eerste termijn verschuldigd die in de geaccordeerde offerte is opgenomen alsmede kosten die STEP Nederland reeds heeft gemaakt voor de uitvoering van de opdracht.
- 7.4 Annuleringsregeling verblijf:
1. Bij annulering meer dan 1 maand voor het tijdstip waarop de eerste horecadienst zou moeten worden verleend is opdrachtgever niet gehouden enige vergoeding aan STEP Nederland te betalen.
  2. Bij annulering meer dan 14 dagen voor de aanvang van de cursus is opdrachtgever gehouden 15% van de reserveringswaarde aan STEP Nederland te betalen.
  3. Bij annulering meer dan 7 dagen voor de aanvang van de cursus is opdrachtgever gehouden 35% van de reserveringswaarde aan STEP Nederland te betalen.
  4. Bij annulering meer dan 3 dagen voor de aanvang van de cursus is opdrachtgever gehouden 55% van de reserveringswaarde aan STEP Nederland te betalen.
  5. Bij annulering meer dan 24 uur voor de aanvang van de cursus is opdrachtgever gehouden 85% van de reserveringswaarde aan STEP Nederland te betalen.
  6. Bij annulering 24 uur of minder voor de aanvang van de cursus is opdrachtgever gehouden 100% van de reserveringswaarde aan STEP Nederland te betalen.
- 7.5 Annulering dient schriftelijk te geschieden. Indien niet zoals bovenomschreven geannuleerd is wordt geen restitutie verleend, ook niet indien de opdrachtgever van de diensten geen gebruik maakt. Deze regelingen gelden ongeacht de reden van annulering van de dienst.
- No-shows bij individuele cursussen  
Werknemers die, zonder tenminste 48 uur voor hun afspraak af te berichten, niet verschijnen voor een afspraak worden tot maximaal 2 x in rekening gebracht. Bij 2 achtereenvolgende no-shows wordt de individuele cursus beëindigd.
- 7.6 Opdrachtgever heeft het recht om een andere deelnemer in zijn plaats aan de cursus te laten deelnemen. Indien opdrachtgever geen andere deelnemer in zijn plaats kan laten komen dan geldt deze annuleringsregeling.
- 8. DUUR EN OPZEGGING**
- 8.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig leveren van diensten door STEP Nederland aan opdrachtgever, dan wordt de overeenkomst aangegaan voor één jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk een andere duur overeenkomen.
- 8.2 Een overeenkomst tussen STEP Nederland en opdrachtgever, die is aangegaan voor bepaalde tijd zal telkens stilzwijgend met een periode van één jaar worden verlengd, tenzij één der partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt, met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voorafgaand aan het einde van de (verlengde) contractstermijn.
- 8.3 Indien opdrachtgever de overeenkomst opzegt heeft STEP Nederland recht op compensatie vanwege het daardoor ontstaan en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever gehouden tot betaling van de declaraties voor het tot dan toe verrichte werkzaamheden.
- 9. ONTBINDING**
- 9.1 Opdrachtgever heeft slechts de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens tekortkoming van STEP Nederland indien STEP Nederland, na een deugdelijke en gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst en daarvoor krachtens de overeenkomst aansprakelijk zou zijn. Indien STEP Nederland aansprakelijk is jegens opdrachtgever en/of tot nakoming gehouden is STEP Nederland, voor zover nakoming nog mogelijk is, alleen gehouden tot nakoming indien dit in redelijkheid van haar gevegd kan worden.
- 9.2 Indien STEP Nederland tekortschiet en in redelijkheid nakoming niet van haar gevegd kan worden, dan kan zij de overeenkomst ontbinden. STEP Nederland zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden. Indien opdrachtgever niet behoorlijk of binnen een gestelde termijn of anderszins tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige overeenkomst voortvloeit, is opdrachtgever in verzuim en is STEP Nederland gerechtigd zonder in gebreke stelling of gerechtelijke tussenkomst:
- de uitvoering van die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten totdat betaling voldoende zeker is gesteld en/of
  - die overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden,
  - een en ander onverminderd STEP Nederland andere rechten onder welke overeenkomst met koper dan ook heeft en zonder dat STEP Nederland tot enige schadevergoeding is gehouden.
- Iedere partij is bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of een betaling te annuleren indien:
- de wederpartij surseance van betaling aanvraagt;
  - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard danwel onder de wettelijke regeling van schuldsanering is komen te vallen;
  - de wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden. STEP Nederland behoudt in geval van voortijdige beëindiging of ingeval van ontbinding aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.
- 10. OVERMACHT**
- 10.1 STEP Nederland is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die is niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandig of de in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt.

- 10.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent uit de wet en jurisprudentie vervolgt, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop STEP Nederland geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor STEP Nederland niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf, ziekte en vertragingen door onvoorziene verkeerssituaties van docenten van STEP Nederland worden daaronder begrepen.
- 10.3 STEP Nederland heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verder nakomen) verhindert intreedt nadat STEP Nederland zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 10.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichting uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 10.5 Voor zover STEP Nederland ten tijde van het intreden van verzuim inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan dit nagekomen respectievelijk na te komen deel zelfstandige waarde toekomt, is STEP Nederland gerechtigd om dit deel separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen alswaare het een afzonderlijke overeenkomst.
- 11. AANSPRAKELIJKHEID**
- 11.1 STEP Nederland is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever lijdt door tekortkomingen van STEP Nederland en/of diens (niet) ondergeschikte hulppersonen bij uitvoering van enige tussen partijen gesloten overeenkomst, tenzij de schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van de statutaire directie van STEP Nederland.
- 11.2 STEP Nederland is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van opdrachtgever of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfs of milieuschade of zuivere vermogensschade.
- 11.3 STEP Nederland is niet aansprakelijk voor eventuele schade die optreedt als gevolg van foutieve danwel onvolledige instructie die opdrachtgever verstrekt heeft. Opdrachtgever is aldus volledig zelf verantwoordelijk voor de door hem/haar verstrekte informatie.
- 11.4 STEP Nederland is niet aansprakelijk indien zij niet tijdig kan presteren ten gevolge van overmacht.
- 11.5 Eventuele aansprakelijkheden van STEP Nederland zijn in alle gevallen beperkt tot het factuurbedrag van de desbetreffende geleverde diensten en/of goederen.
- 11.6 Een grond, die aanleiding zou kunnen zijn tot een vordering tot schadevergoeding, dient uiterlijk binnen één maand nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij STEP Nederland schriftelijk te zijn ingediend bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding verval.
- 11.7 STEP Nederland is nimmer aansprakelijk voor fouten die gemaakt worden door STEP Nederland ingeschakelde derden.
- 12. VRIJWARING**
- 12.1 Behoudens in geval van grove schuld of opzet van STEP Nederland of diens leidinggevend personeel, zal opdrachtgever STEP Nederland vrijwaren voor alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of interesten, verband houdende met levering van diensten en goederen. Opdrachtgever is gehouden zich ter zake deugdelijk te verzekeren.
- 13. RECHTEN VAN INTELLECTUELE OF INDUSTRIËLE EIGENDOM.**
- 13.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op de diensten berusten uitsluitend bij STEP Nederland. Voor het oogmerk zijn de licentiegevers van STEP Nederland, die tegenover opdrachtgever alleen worden vertegenwoordigd door STEP Nederland, hieronder begrepen. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een persoonlijk en niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht. Dit recht is beperkt tot Nederland. Voor het overige zal opdrachtgever de diensten, althans de gegevensdrager in het kader van de diensten aan opdrachtgever verstrekt of te verstrekken, niet verveelvoudigen en/of daarvan kopieën vervaardigen. Opdrachtgever zal de diensten niet aan derden in gebruik geven en slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen en/of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de diensten te verwijderen en/of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de diensten.
- 14. OVERNEMEN DOCENTEN, GEBRUIK CURSUSINFORMATIE**
- 14.1 Het is niet toegestaan docenten, assistenten of uitvoerders van diensten van STEP Nederland functies aan te bieden;
- 14.2 Het is niet toegestaan gebruik te maken of door anderen te laten maken, van tijdens deze overeenkomst opgedane kennis of informatie omtrent cursusinhoud, procedures, administratieve technieken of ander relevante informatie inzake de bedrijfsvoering van STEP Nederland.
- 15. GESCHILLEN, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER.**
- 15.1 Op deze voorwaarden, alsmede op alle overeenkomsten, is het Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Alle geschillen voortvloeiende uit deze voorwaarden alsmede uit alle overeenkomsten, zullen worden onderworpen aan de uitspraak van de daartoe bevoegde rechter in het Arrondissement Almelo (Nederland).
- 15.3 Deze algemene voorwaarden zijn op 11-10-2007 gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Enschede onder nummer 08163066.