

# ALGEMENE VOORWAARDEN



Loopbaan- en  
studiekeuzebegeleiding

Een exemplaar van deze algemene voorwaarden wordt vóór het aangaan van alle overeenkomsten en op aanvraag gratis verstrekt door Steps and Clouds.

## **Artikel 1 – Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Steps and Clouds*: Steps and Clouds Loopbaan- en studiekeuzebegeleiding die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten en producten; ook wel opdrachtnemer genoemd, maar verder te noemen Steps and Clouds.
2. *Coach*: De eigenaar of medewerker van Steps and Clouds die de diensten op het gebied van loopbaancoaching of aanverwante werkzaamheden verzorgt.
3. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of instantie met wie Steps and Clouds een overeenkomst voor diensten of producten aangaat of met wie Steps and Clouds in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.
4. *Cliënt*: degene die deelneemt aan een coachingstraject, dit kan ook de opdrachtgever zelf zijn.
5. *Overeenkomst*: iedere overeenkomst die tussen Steps and Clouds en opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarin of aanvulling op, alsmede alle (rechts)handelingen ter uitvoering van die overeenkomst en achteraf bezien, alle (rechts)handelingen benodigd voor het aangaan van die overeenkomst.
6. *Diensten*: alle door Steps and Clouds aan de opdrachtgever geleverde diensten en producten waaronder loopbaanbegeleiding, loopbaanscan en studiekeuzebegeleiding, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte diensten van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een overeenkomst, waaronder begrepen diensten die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht al of niet tegen betaling.
7. *Partijen*: Steps and Clouds, opdrachtgever, cliënt, coach.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Steps and Clouds diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen Steps and Clouds maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige overeenkomst voor de opdrachtgever zijn betrokken (zoals cliënten), kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende overeenkomsten en vervolgovereenkomsten van de opdrachtgever;

4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Steps and Clouds uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
5. Op alle betrekkingen tussen Steps and Clouds en de opdrachtgevers is het Nederlandse recht van toepassing.

### **Artikel 3 – Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Steps and Clouds zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbidding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. De op de website genoemde prijzen zijn uitgedrukt in euro' s en zijn voor alle opdrachtgevers inclusief BTW.
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij Steps and Clouds beschikbare informatie.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders/overeenkomsten.
5. Steps and Clouds kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

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

1. De overeenkomst geldt vanaf het moment dat een overeenkomst of offerte is ondertekend door opdrachtgever (én indien van toepassing: cliënt).
2. Een offerte van Steps and Clouds is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Indien opdrachtgever een deel van de offerte wenst te aanvaarden, is Steps and Clouds gerechtigd de deelopdracht niet te aanvaarden en/of aanvullende voorwaarden te stellen.
3. Steps and Clouds heeft het recht om zonder opgave van reden een overeenkomst van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt te weigeren.

### **Artikel 5 – Uitvoering van de overeenkomst van diensten anders dan producten**

1. Overeenkomsten worden alleen ten behoeve van de wederpartij verricht. Derden kunnen aan de inhoud daarvan geen rechten ontleen.
2. Steps and Clouds kan de overeenkomst pas uitvoeren als alle daarvoor benodigde gegevens door de wederpartij aan Steps and Clouds zijn verstrekt. In geval de benodigde gegevens niet voorhanden zijn, heeft Steps and Clouds 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 opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Steps and Clouds zal er op toezien dat alle gegevens met betrekking tot de overeenkomst vertrouwelijk worden behandeld.
4. Steps and Clouds is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Steps and Clouds is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;
5. Steps and Clouds zal bij het verrichten van de diensten voor de wederpartij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen met betrekking tot de belangen van de wederpartij. Steps and Clouds kan echter geen resultaten garanderen.
6. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Steps and Clouds een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Steps and Clouds op. De opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. De opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Steps and Clouds de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor de opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

#### **Artikel 6 – Klachten**

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking schriftelijk te worden ingediend bij de opdrachtnemer, met nauwkeurige opgave van de grond van de klacht.

#### **Artikel 7 – Contractsduur en ontbinding van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen Steps and Clouds en de opdrachtgever wordt aangegaan voor de in de overeenkomst schriftelijk bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Tot één week voor aanvang van het traject (het 1e gesprek) kan de overeenkomst kosteloos worden ontbonden.
3. Wanneer de cliënt zijn coachingsdoelen vroegtijdig heeft behaald, kunnen de overige sessies ingezet worden als coachingsessies voor persoonlijke ontwikkeling of andere thema's.
4. Wanneer Steps and Clouds een overeenkomst wil/(door overmacht) moet ontbinden, heeft de opdrachtgever recht op terugbetaling van het volledige door deze aan Steps

and Clouds betaalde bedrag met aftrek van de tot de beëindiging wel geleverde prestaties.

5. Wanneer de opdrachtgever of cliënt om wat voor reden dan ook de overeenkomst de afspraken verzuimt, verplicht hij zich wel 100 % van het totaalbedrag van de betreffende overeenkomst te voldoen.

#### **Artikel 8 – Wijziging van de overeenkomst en wijzigingskosten**

1. Steps and Clouds behoudt zich het recht voor om afspraken te verzetten mocht dit noodzakelijk blijken voor de eigen bedrijfsvoering, scholing, ziekte of dringende persoonlijke omstandigheden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Steps and Clouds op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
2. Voor het verplaatsen van een coaching- of adviesgesprek gelden geen extra kosten.
3. Het is niet mogelijk om het traject voortijdig te beëindigen of te wijzigen. Wanneer cliënt zijn coachingsdoelen vroegtijdig heeft behaald, kunnen de overige sessies ingezet worden als coachingsessies (voor bijv. persoonlijke ontwikkeling of andere thema' s).

#### **Artikel 9 – Overmacht**

1. Indien Steps and Clouds door niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) niet aan haar verplichtingen jegens de wederpartij kan voldoen, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
2. Indien de overmachtstoestand 2 maanden heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, voor zover de overmachtstoestand dit rechtvaardigt.
3. Voor zover er diensten zijn verricht worden de kosten daarvan door Steps and Clouds bij wederpartij in rekening gebracht.

#### **Artikel 10 – Betaling**

1. Betaling dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, binnen 14 dagen na factuurdatum in euro' s te geschieden, door storting of overmaking op de factuur aangegeven bankrekening onder vermelding van het factuurnummer of kenmerk.
2. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in verzuim zijn. De opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim aan Steps and Clouds een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.
3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van Steps and Clouds en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens Steps and Clouds onmiddellijk opeisbaar zijn;

4. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 11 – Incassokosten**

In geval Steps and Clouds om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

#### **Artikel 12 – Geheimhouding**

1. Gesprekken tussen de coach en cliënt worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op Partijen legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Steps and Clouds draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers of derden die door hem bij een opdracht worden ingeschakeld. Steps and Clouds zal dan ook aan niemand, ook niet aan de opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze gesprekken tenzij de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven.
3. Aan de overeenkomst zal door Steps and Clouds niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

#### **Artikel 13 – Intellectueel eigendom en auteursrecht**

1. Steps and Clouds behoudt alle rechten (voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Steps and Clouds ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten) die rusten op haar voortbrengselen daaronder begrepen programma's, modellen, technieken, instrumenten, producten, beeld- en geluidmateriaal, publicaties, materialen, adviezen, (model)contracten, formats, systemen en dergelijke die zijn gebruikt voor de uitvoering

van de Diensten. Geen van deze mogen derhalve zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Steps and Clouds door de wederpartij worden vermenigvuldigd, geopenbaard, geëxploiteerd en/of aan derden gesteld worden.

2. Het auteursrecht rust op de door Steps and Clouds uitgegeven brochures, projectmateriaal, cursusmateriaal, rapporten, voorstellen en andere stukken die voortkomen uit de diensten berust bij Steps and Clouds tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven.
3. De wederpartij vrijwaart Steps and Clouds tegen aanspraken van derden op grond van beweerde inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten betreffende de uitvoering van de overeenkomst.
4. Als de opdrachtgever tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zin van het woord ter beschikking stelt voor de diensten, dan neemt de opdrachtgever de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door de uitvoering van de diensten geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt geschonden. De opdrachtgever zal Steps and Clouds tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde vrijwaren.

#### **Artikel 14 – Aansprakelijkheid**

1. De opdrachtgever en cliënt zijn zich echter bewust van de eigen verantwoordelijkheid van cliënt voor de te behalen resultaten.
2. Steps and Clouds aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Steps and Clouds.
3. De aansprakelijkheid van Steps and Clouds is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. Aanspraken die het gevolg zijn van opzet, grove schuld of roekeloosheid van Steps and Clouds vallen niet onder de beperkingen en uitsluitingen van dit artikel.
5. Steps and Clouds zal bij de inschakeling van diensten van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals testen, adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Steps and Clouds is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens opdrachtgever c.q. cliënt of voor eventuele fouten of tekortkomingen van diensten van deze derden. In zo' n geval is de opdrachtgever verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
6. Steps and Clouds is niet aansprakelijk voor de door opdrachtgever c.q. cliënt geleden schade, van welke aard ook, indien Steps and Clouds bij de uitvoering van haar

overeenkomst is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Steps and Clouds duidelijk kenbaar was of behoorde te zijn.

7. De opdrachtgever vrijwaart Steps and Clouds tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen opdrachtgever en Steps and Clouds samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van Steps and Clouds.
8. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in dit artikel bedoelde zin moeten binnen twee maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.

### **Artikel 15 – Persoonsgegevens**

Voor het verwerken van persoonsgegevens geldt hetgeen is opgenomen in de privacyverklaring van Steps and Clouds. De meest actuele versie van de privacyverklaring is opgenomen op de website van Steps and Clouds: <https://irp-cdn.multiscreensite.com/1db35e23/files/uploaded/Privacyverklaring.pdf>

### **Artikel 16 – Annuleringsvoorwaarden**

1. Steps and Clouds heeft het recht om zonder opgave van reden loopbaan- of studiekeuzetraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Steps and Clouds betaalde bedrag.
2. De opdrachtgever voor een loopbaan- of studiekeuzetraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, begeleidings- of coachtraject te annuleren per brief en per e-mail. De annulering is pas dan geldig als deze is bevestigd door Steps and Clouds.
3. Volledige dan wel gedeeltelijke annulering van een loopbaan- of studiekeuzetraject door de opdrachtgever kan tot één week voor aanvang van het traject kosteloos geschieden. Bij annulering binnen één week tot aanvang van de startdatum van het traject is Steps and Clouds gerechtigd om 100% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen. Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de opdracht voor traject te voldoen.
4. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen cliënt na aanvang van een loopbaan- of studiekeuzetraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Steps and Clouds, anders rechtvaardigen.



5. Een individueel coachgesprek kan door de opdrachtgever of de cliënt tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd of verplaatst. Bij afzegging of verplaatsing binnen 24 uur voor aanvang is Steps and Clouds gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen. Indien de cliënt niet op het geplande begeleidings- of coachgesprek verschijnt, is Steps and Clouds gerechtigd het volledige bedrag voor het gesprek in rekening te brengen.

#### **Artikel 17 – Beëindiging van de overeenkomst**

1. Als een der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
2. Steps and Clouds is gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door middel van een aangetekende schriftelijke kennisgeving hiervan aan de opdrachtgever, indien de opdrachtgever in gebreke blijft met voldoening van de door Steps and Clouds verzonden factuur, binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning.
3. Zowel de opdrachtgever als Steps and Clouds kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een aangetekend schrijven beëindigen indien de ander in surseance van betaling komt te verkeren of in staat van faillissement is verklaard.

#### **Artikel 18 – Geschillenbeslechting**

1. Op iedere overeenkomst tussen Steps and Clouds en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie v/d kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Steps and Clouds gevestigd is.