

1. Definities

1. **Step Forward:** Hiermee bedoelen we J&J Step Forward v.o.f., gevestigd in Culemborg met KvK-nummer 85102458.
2. **Klant:** Dit is de organisatie of privépersoon met wie J&J Step Forward v.o.f. een overeenkomst heeft gesloten.
3. **Partijen:** Als we het hebben over "partijen", bedoelen we J&J Step Forward v.o.f. en de Klant samen.
4. **Overeenkomst:** Dit verwijst naar de afspraak voor producten en diensten die de Klant heeft aanvaard en waarover overeenstemming is bereikt.

2. Toepasselijkheid

1. Deze regels zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, afspraken en leveringen van diensten of producten door of namens Step Forward.
2. Step Forward en de Klant kunnen alleen afwijken van deze regels als zij dat gezamenlijk en schriftelijk hebben afgesproken.
3. Step Forward en de Klant spreken af dat alleen deze regels van Step Forward gelden, en niet de algemene voorwaarden van de Klant of anderen.
4. Door een afspraak te tekenen met Step Forward, een offerte te accepteren die door Step Forward is gestuurd, of een opdracht per e-mail te bevestigen, zegt de Klant dat hij de regels van Step Forward heeft gelezen en ermee akkoord gaat.

3. Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Step Forward zijn vrijblijvend, behalve als er duidelijk iets anders wordt gezegd.
2. Een aanbod of offerte is 2 weken geldig, behalve als er een andere periode staat in het aanbod of de offerte.
3. Als de Klant een aanbod of offerte niet binnen de geldige tijd accepteert, dan geldt het aanbod of de offerte niet meer.
4. Een aanbieding of offerte met meerdere producten of diensten heeft andere prijzen dan een losse opdracht. Dit betekent dat de Klant niet een deel van de producten of diensten kan krijgen tegen de prijs van het totale aanbod.
5. Veranderingen in een al afgesproken opdracht gelden pas als Step Forward en de Klant die veranderingen schriftelijk aan elkaar hebben bevestigd.
6. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen of volgende opdrachten, tenzij Step Forward en de Klant dit schriftelijk afspreken.

4. Aanvaarding

1. Als de Klant een aanbod accepteert, mag Step Forward dat aanbod nog binnen 3 dagen na ontvangst van de acceptatie terugtrekken. De Klant kan hier geen rechten aan ontleen.
2. Een mondelinge acceptatie van de Klant is pas geldig nadat de Klant deze schriftelijk heeft bevestigd.

5. Uitvoering van de overeenkomst en meerwerk

1. Step Forward voert de overeenkomst zorgvuldig uit met het beste inzicht en vermogen, volgens de normen van goed vakmanschap.
2. Step Forward houdt de Klant op de hoogte van de voortgang en biedt mogelijkheden voor tussentijdse controle en feedback, om zo het beste resultaat te bereiken.
3. Extra producten, diensten of werkzaamheden die buiten de overeenkomst vallen worden beschouwd als meerwerk. Hierover worden aanvullende afspraken gemaakt na onderling overleg.
4. Step Forward kan de afgesproken dienstverlening geheel of gedeeltelijk door anderen laten uitvoeren.
5. De uitvoering van de overeenkomst vindt plaats na schriftelijk akkoord en betaling van eventuele voorschotten door de Klant.
6. De Klant moet ervoor zorgen dat Step Forward op tijd kan beginnen met de uitvoering van de overeenkomst.
7. Als de Klant niet op tijd zorgt voor de start van de werkzaamheden, komen eventuele extra kosten voor zijn rekening.
8. Step Forward heeft het recht om geleverde producten of diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud.
9. Step Forward is niet verantwoordelijk voor het updaten van websites, sociale media en andere producten en diensten, tenzij hiervoor een geldende onderhoudsovereenkomst is.
10. Software en systemen op internet ontvangen regelmatig updates en veranderingen. Dit kan problemen veroorzaken voor functies verandering van design. Werkzaamheden om dit op te lossen horen bij het beheercontract tot een maximale tijdbesteding van 4 uur per maand. Grotere aanpassingen vallen onder meerwerk, waarvoor aanvullende afspraken nodig zijn.

6. Informatieverstrekking en verplichtingen van de Klant

1. De Klant zorgt, eventueel met hulp van Step Forward, voor een geschikte hostingomgeving en domein(en) als voorwaarde voor de start van webontwikkeling.
2. De Klant zorgt ervoor dat alle relevante informatie, gegevens, beeldmateriaal en documenten die nodig zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst, tijdig en op de gewenste manier aan Step Forward worden verstrekt, mogelijk met hulp van Step Forward.
3. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en wettelijke vereisten van de verstrekte informatie, gegevens, beeldmateriaal en documenten, zelfs als deze van derden afkomstig zijn, tenzij anders bepaald in de overeenkomst.
4. Op verzoek van de Klant retourneert Step Forward de relevante documenten.
5. Als de Klant niet, niet tijdig of niet correct de gevraagde informatie, gegevens, beeldmateriaal en documenten verstrekt, waardoor vertraging ontstaat in de uitvoering van de overeenkomst, komen de extra kosten en uren die hieruit voortvloeien voor rekening van de Klant.
6. Als Step Forward werkzaamheden moet uitvoeren op locatie, zorgt de Klant kosteloos voor de benodigde faciliteiten naar redelijkheid.
7. De Klant informeert Step Forward tijdig over wijzigingen in contactgegevens en financiële administratie.
8. De Klant geeft Step Forward toestemming om de geleverde producten of diensten op passende wijze te gebruiken voor promotie en/of publiciteit.
9. Digitale communicatie: De Klant stemt ermee in dat alle schriftelijke communicatie, inclusief opdrachtbevestigingen en facturatie, digitaal plaatsvindt in de samenwerking met Step Forward.

7. Duur overeenkomst diensten en abonnementen

1. De overeenkomst tussen Step Forward en de Klant voor een beheerdienst of abonnement duurt standaard 1 jaar, tenzij er iets anders is afgesproken of dit voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.
2. Na afloop van het eerste jaar wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor dezelfde periode, tenzij de Klant of Step Forward de overeenkomst opzegt met een opzegtermijn van 2 maanden. *Als de Klant een privépersoon is, geldt een opzegtermijn van 1 maand.*
3. Het is niet mogelijk om een dienst of abonnement tussentijds te beëindigen voor de afgesproken einddatum. Als dit toch noodzakelijk is, is de Klant alsnog 50% van alle afgesproken openstaande bedragen verschuldigd.

8. Wijziging overeenkomst

Als het nodig is om de gesloten overeenkomst aan te passen voor de uitvoering ervan, kunnen de Klant en Step Forward samen de overeenkomst in overleg wijzigen.

9. Prijzen

1. Step Forward gebruikt prijzen in euro's, inclusief 21% btw en exclusief eventuele andere kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
2. Step Forward kan altijd de prijzen van zijn diensten of producten op zijn website en in andere communicatie aanpassen.
3. De prijzen kunnen door Step Forward worden gewijzigd als de inhoud van de opdracht verandert, als de opdracht wordt verlengd, of als er wijzigingen zijn in de geldende wet- en regelgeving.
4. Step Forward en de Klant spreken voor dienstverlening door Step Forward een totaalbedrag als richtprijs af, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
5. Step Forward mag jaarlijks de prijzen voor periodieke afspraken zoals abonnementen aanpassen.
6. Step Forward zal prijsaanpassingen vooraf aan de Klant mededelen voordat ze van kracht worden.
7. Als de Klant het niet eens is met de prijsverhoging, mag hij de overeenkomst met Step Forward beëindigen.

10. Bezorgkosten en retourkosten

1. Als de Klant producten of diensten afneemt waarbij bezorg-, oplever-, reis- of transportkosten gelden, worden deze kosten vooraf bekendgemaakt en zijn ze altijd voor rekening van de Klant.
2. Als de klant zijn herroepingsrecht gebruikt volgens artikel 8, zijn de bijbehorende retourkosten voor rekening van de Klant.
3. Als het recht op reclame van toepassing is volgens artikel 7, zijn de bijbehorende retourkosten voor rekening van de Klant.

11. Levering, levertijd en bewaring

1. De Klant moet ervoor zorgen dat zijn bestelde producten of diensten op tijd kunnen worden geleverd.
2. Levering van digitale producten en diensten gebeurt online.
3. Fysieke levering van producten en diensten vindt plaats op het door de klant opgegeven adres.
4. De levertijden die Step Forward aangeeft zijn indicatief. Als er later wordt geleverd, kan de Klant hier geen rechten aan ontlenen, behalve als er schriftelijk iets anders is afgesproken.
5. De levertijd begint wanneer de Klant de offerte heeft goedgekeurd en Step Forward dit digitaal aan de Klant bevestigt.
6. Als de Klant de bestelde producten pas na de afgesproken leverdatum afneemt, is het risico voor de Klant wat betreft kwaliteitsverlies, gewijzigde actualiteit en kosten voor (content)beheer dat niet (volledig) is gebruikt.
7. Eventuele extra kosten als gevolg van te vroeg of te laat afnemen van producten zijn volledig voor rekening van de Klant.
8. De Klant heeft geen recht op schadevergoeding en mag de overeenkomst niet annuleren als Step Forward later levert dan afgesproken. De Klant kan de overeenkomst wel annuleren als dit schriftelijk is overeengekomen of als Step Forward niet binnen 14 dagen kan leveren na een schriftelijke herinnering, of als de Klant en Step Forward iets anders hebben afgesproken.

12. Betalingen en betalingstermijn

1. De Klant stemt ermee in dat Step Forward bij bedragen onder de € 150,00 (exclusief btw) altijd vooraf het volledige bedrag factureert, en de betaling moet worden voldaan voordat de werkzaamheden beginnen of het product of de dienst wordt ontvangen.
2. Voor projecten en websites ontvangt Step Forward van de Klant een aanbetaling van 40% van het totale factuurbedrag. De resterende 60% moet worden betaald na oplevering, maar voordat de website of andere producten beschikbaar zijn voor de eindklant. Bij grotere projecten of op verzoek van de Klant kunnen tussentijdse resultaten en bijbehorende betalingen in de overeenkomst worden opgenomen zodat het totaalbedrag in meerdere delen kan worden betaald.
3. Beheer- en contentdiensten, zoals abonnementen, worden standaard vooraf in rekening gebracht voor de volledige periode (gewoonlijk 1 jaar). Betaling in termijnen is mogelijk op expliciet verzoek van de Klant tegen een verhoogd tarief. Betaling per half jaar kost 2% extra, per kwartaal 5% extra en per maand 8% extra.
4. Voor consultancy- en freelance-opdrachten factureert Step Forward standaard per maand achteraf op basis van het afgesproken uurtarief, tenzij anders overeengekomen.
5. De Klant moet een betaling binnen 14 dagen na de factuurdatum voldoen, tenzij anders afgesproken of vermeld op de factuur.
6. De betalingstermijnen die Step Forward hanteert zijn strikt. Als de Klant het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, is de Klant automatisch in verzuim en in gebreke, zonder dat Step Forward een herinnering hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
7. Als de Klant niet op tijd betaalt, worden er aanmaningskosten in rekening gebracht van € 15,00 inclusief btw. Als de Klant na aanmaning nog steeds niet betaalt, kan de vordering worden overgedragen aan bijvoorbeeld een incassobureau. De Klant is dan verplicht om naast het verschuldigde bedrag ook alle hieruit voortvloeiende kosten te vergoeden.
8. Step Forward kan levering afhankelijk maken van onmiddellijke betaling of een zekerheidsstelling eisen voor het volledige bedrag van de dienst.
9. Webhosting en domeinregistratie worden rechtstreeks afgehandeld tussen de Klant en derde partij(en) die deze diensten verzorgen. Step Forward is hier niet bij betrokken, dat geldt ook voor de betalingen die rechtstreeks aan hen moeten worden gedaan.

13. Verrekening

Tenzij de Klant een privépersoon is, ziet hij af van zijn recht om een schuld aan Step Forward te verrekenen met een vordering op Step Forward.

14. (intellectueel) Eigendomsvoorbehoud

1. Het (intellectuele) eigendom van de website of de geleverde producten en diensten gaat volledig over op de klant zodra deze aan alle verplichtingen heeft voldaan, of als er schriftelijk iets anders is afgesproken.
2. De klant krijgt standaard een niet-exclusief of niet-overdraagbaar (intellectueel) eigendomsrecht op de website of de geleverde producten en diensten, tenzij anders overeengekomen of standaard voor het product. Sommige delen van een website zijn niet-exclusief, zoals een logo.
3. Step Forward blijft eigenaar van alle geleverde producten of diensten totdat de klant alle openstaande facturen van Step Forward met betrekking tot een onderliggende overeenkomst heeft betaald, inclusief vorderingen vanwege het niet nakomen van verplichtingen.
4. Zolang het eigendom nog niet is overgegaan naar de klant, kan Step Forward gebruikmaken van zijn eigendomsvoorbehoud en de producten terugnemen.
5. Voordat het eigendom overgaat op de klant, mag de klant de producten niet verpanden, verkopen, weggeven of op andere wijze bezwaren.
6. Als Step Forward gebruikmaakt van zijn eigendomsvoorbehoud en de producten terugneemt, wordt de overeenkomst ontbonden en kan Step Forward van de klant schadevergoeding, gedeelde winst en rente eisen.

15. Aansprakelijkheid

1. Als Step Forward een overeenkomst sluit met één of meerdere klanten, zijn zij allen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in de overeenkomst.
2. Step Forward is alleen aansprakelijk voor schade die de klant lijdt als die schade opzettelijk of door bewuste roekeloosheid is veroorzaakt.
3. Als Step Forward aansprakelijk is voor schade, geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.
4. Step Forward is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gedeelde winst of schade aan derden.
5. Als Step Forward aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van) het factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
6. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, diagrammen of omschrijvingen op de website of elders in digitale of fysieke vorm zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.
7. Elk recht van de klant op schadevergoeding van Step Forward vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 BW.
8. Step Forward maakt gebruik van software en diensten van derden. Step Forward is niet verantwoordelijk voor het niet langer (gedeeltelijk) correct functioneren van de opgeleverde diensten aan de klant, zoals een website, als gevolg van wijzigingen doorgevoerd door de klant of de eigenaar van de gebruikte derden software en/of -diensten. De klant vrijwaart Step Forward van enige aansprakelijkheid met betrekking tot dergelijke wijzigingen of aanpassingen.
9. Step Forward is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van veranderingen in het intellectuele eigendom van derden die via Step Forward ter beschikking zijn gesteld aan de klant.

10. Step Forward is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het registreren (met persoonsgegevens) van domeinnaam en hosting bij een hostingprovider en/of domeinnaamregistrant.
11. Step Forward is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij een server behorende partij, domeinnaamregistrant of anderen waarop Step Forward geen invloed kan uitoefenen.

16. Vrijwaring

De klant vrijwaart Step Forward tegen alle aanspraken van anderen die verband houden met de door Step Forward geleverde producten en/of diensten.

17. Klachten

1. De klant moet een product of dienst die door Step Forward is geleverd zo snel mogelijk controleren op eventuele problemen.
2. Als een geleverd product of verleende dienst niet aan de verwachtingen van de klant voldoet, moet de klant Step Forward hiervan binnen 1 maand op de hoogte stellen. Een privépersoon heeft hiervoor een termijn van 2 maanden.
3. De klant moet een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving geven van het probleem en zijn verwachtingen, zodat Step Forward hierop goed kan reageren.
4. De klant moet aangeven op welk deel van de overeenkomst met Step Forward het probleem betrekking heeft.
5. Als een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan de klant niet eisen dat Step Forward andere werkzaamheden uitvoert dan wat vooraf is overeengekomen.

18. Ingebrekestelling

1. Als de klant Step Forward ergens van op de hoogte wil stellen, bijvoorbeeld omdat Step Forward iets niet goed heeft gedaan, moet dit schriftelijk gebeuren. Het liefst digitaal, via e-mail naar administratie@jenstepforward.com.
2. De klant moet ervoor zorgen dat Step Forward de melding ook echt op tijd ontvangt.

19. Ontbinding

1. De klant mag de afspraak stopzetten als Step Forward zijn verplichtingen niet goed nakomt. Tenzij de problemen in verhouding tot het totaal van de opdracht niet zo erg of niet zo belangrijk zijn.
2. Als Step Forward nog steeds kan doen wat hij moet doen, mag de afspraak alleen stopgezet worden nadat Step Forward fouten heeft gemaakt en niet verbetert.
3. Step Forward mag de afspraak stopzetten als de klant zijn verplichtingen niet goed of op tijd nakomt. Of als Step Forward denkt dat de klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

20. Overmacht

1. Als er iets onverwachts gebeurt waardoor Step Forward niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, kan dat niet aan Step Forward worden toegerekend. Dit geldt naast de regels van artikel 6:75 van de Burgerlijk Wetboek.
2. Hier zijn voorbeelden van onverwachte situaties:
 - a. Een noodsituatie zoals oorlog of een natuurramp.
 - b. Problemen bij leveranciers, bezorgers of anderen.
 - c. Storingen in stroom, internet, elektriciteit, computers, datacenters of telecom.
 - d. Computervirussen en cybercriminaliteit.
 - e. Stakingen.
 - f. Beslissingen van de overheid.
3. Als er zo'n onverwachte situatie is waardoor Step Forward zijn verplichtingen aan de klant niet kan nakomen, worden die verplichtingen uitgesteld totdat Step Forward ze wel kan nakomen.
4. Als zo'n onverwachte situatie minstens 30 dagen duurt, mogen zowel de klant als Step Forward de overeenkomst (deels) stoppen als zij dit schriftelijk aan elkaar communiceren.
5. Step Forward hoeft geen vergoeding te betalen aan de klant als er zo'n onverwachte situatie is, zelfs als Step Forward er voordeel van heeft.

21. Herroepingsrecht; terugstuurbeleid

1. Je mag als klant een online aankoop binnen 14 dagen terugsturen zonder reden op te geven, maar er zijn uitzonderingen:
 - a. Als je een bedrijf bent en je de offerte al hebt goedgekeurd, waardoor de opdracht definitief is.
 - b. Als het product of de dienst al is gebruikt.
 - c. Als het product speciaal voor jou op maat is gemaakt.
 - d. Als het product niet kan worden teruggestuurd of de dienst niet kan worden geannuleerd.
 - e. Als het een spoedopdracht, reparatie of extra service betreft.
 - f. Als je ervoor hebt gekozen om af te zien van het herroepingsrecht en de opdracht binnen de 14 dagen begint.
2. De 14-daagse periode begint op de dag dat je:
 - a. Het laatste product of onderdeel van je bestelling hebt ontvangen.
 - b. De overeenkomst voor de levering van de dienst of het product hebt afgesloten.
 - c. Hebt bevestigd dat je de digitale inhoud via internet gaat gebruiken.
3. Je kunt binnen die periode een e-mail sturen naar administratie@jenjstepforward.com om gebruik te maken van je recht om terug te sturen.
4. Je moet het product of de dienst binnen 14 dagen na het melden van je recht om terug te sturen terugsturen naar Step Forward. Als je dit niet doet, vervalt je recht om terug te sturen.

22. Opschortingsrecht

Tenzij de Klant een privépersoon is, doet hij afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten na het aangaan van een overeenkomst.

23. Recht van reclame

1. Als de klant niet betaalt, mag Step Forward de geleverde producten of diensten terugvorderen.
2. Step Forward laat de klant weten dat ze dit recht gebruiken via een brief of e-mail.
3. Zodra de klant dit weet, moet hij de producten of diensten meteen terugsturen naar Step Forward, tenzij er iets anders is afgesproken.
4. De klant betaalt voor het terugsturen van de producten of diensten.

24. Retentierecht

1. Step Forward mag spullen van de klant houden totdat de klant alle rekeningen heeft betaald, tenzij de klant genoeg zekerheid heeft gegeven voor de kosten.
2. Dit geldt ook voor eerdere rekeningen die de klant nog moet betalen.
3. Step Forward is niet verantwoordelijk voor eventuele schade die de klant heeft doordat Step Forward spullen vasthoudt.

25. Overgang van recht

1. De klant mag geen rechten uit een overeenkomst met Step Forward aan anderen overdragen zonder dat Step Forward dit schriftelijk goedkeurt.
2. Dit geldt als een regel die te maken heeft met eigendomsrechten, zoals beschreven in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, als dat van toepassing is.

26. Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Als sommige regels in deze algemene voorwaarden niet geldig zijn, heeft dat geen invloed op de andere regels.
2. Als een regel niet geldig is, wordt die vervangen door een regel die zo goed mogelijk past bij wat Step Forward bedoelde toen ze deze voorwaarden opstelden.

27. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. De regels in deze algemene voorwaarden en alle afspraken tussen de klant en Step Forward vallen onder de Nederlandse wet.
2. Als er een probleem is tussen de klant en Step Forward, beslist de rechter in het gebied waar Step Forward is gevestigd, tenzij de wet anders zegt.

28. Wijziging algemene voorwaarden

1. Step Forward mag de algemene voorwaarden veranderen.
2. Kleine veranderingen die geen nadeel hebben voor bestaande afspraken mag Step Forward altijd maken.
3. Grote veranderingen zal Step Forward zo goed mogelijk van tevoren aan de klant communiceren.
4. Als de klant het niet eens is met grote veranderingen die nadelig zijn voor zijn afspraken, dan mag hij de overeenkomst beëindigen.