

# Algemene Voorwaarden BeOne Development Holding B.V. diens rechtsopvolgers en verbonden (dochter)ondernemingen - januari 2023

## Hoofdstuk A: Algemene bepalingen

### 1 Definities

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen, telkens aangeduid met een hoofdletter, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:
- 1.2 **Opdrachtnemer:** BeOne Development Holding B.V., diens rechtsopvolgers dan wel een verbonden (dochter)onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Klant aangaat en deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
- 1.3 **Content:** elke vorm van animatie, audio, video, illustraties, tekst dan wel andere waarneembare vorm van (interactieve) informatie en toetsen, die door Opdrachtnemer in haar Producten en Diensten worden gebruikt, al dan niet in de vorm van software.
- 1.4 **Documentatie:** de nadere (functionele) beschrijving van Producten en Diensten die aan de Klant worden geleverd dan wel verstrekt door Opdrachtnemer.
- 1.5 **Back-up:** Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.
- 1.6 **Cursussen:** Alle cursussen, opleidingen, trainingen en daaraan gerelateerde activiteiten.
- 1.7 **Derden Producten en Diensten:** alle door Opdrachtnemer verstrekte Producten en/of Diensten die afkomstig zijn van derden, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.
- 1.8 **Eindgebruiker:** de uiteindelijke consument van de Content.
- 1.9 **Identificatiegegevens:** log-in-naam, wachtwoorden, tokens, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 1.10 **Intellectuele eigendomsrechten:** alle rechten van Intellectuele Eigendom, waaronder – maar niet daartoe beperkt – het merkenrecht, het auteursrecht en het databankenrecht.
- 1.11 **Klant:** een ieder die Opdrachtnemer verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en Diensten.
- 1.12 **Maatwerk:** het resultaat van in opdracht van Klant te ontwikkelen of ontwikkelde Producten en/of Diensten.
- 1.13 **Offerte:** het schriftelijke aanbod van Opdrachtnemer op een aanvraag van Klant, om tegen een bepaalde prijs een bepaald(e) Dienst en/of Product te leveren. Alle Offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen.
- 1.14 **Overeenkomst:** het geheel aan afspraken tussen Opdrachtnemer en Klant, waarbij Opdrachtnemer zich verplicht tot het leveren van een of meer Product(en) en/of Dienst(en), tegen betaling door Klant van de daarvoor geldende vergoeding overeenkomstig de overeengekomen voorwaarden.
- 1.15 **Partijen:** Opdrachtnemer en Klant gezamenlijk.
- 1.16 **Platform:** een door Opdrachtnemer aangeboden systeem voor het distribueren van Producten en/of Diensten zoals online trainingsmaterialen en het volgen van gebruik hiervan (leer management functionaliteit).
- 1.17 **Producten en Diensten:** alle door Opdrachtnemer te leveren producten en diensten, waaronder doch niet

beperkt tot Content, Maatwerk, Webdienst (SaaS), Documentatie en de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

- 1.18 **Reseller:** partij die voor eigen risico en rekening de Producten en/of Diensten van Opdrachtnemer met toestemming van Opdrachtnemer aan haar eigen afnemers levert.
- 1.19 **Webdienst:** SaaS (Software as a Service), deze webdienst omvat het door Opdrachtnemer direct en/of indirect (middels derden) via hosting beschikbaar stellen van applicatiesoftware, zoals een platform of Leer Management Systeem (LMS), Content Management Systeem (CMS), portal (website). Hieronder valt ook een mobiele app.
- 1.20 **Werkdagen:** Nederlandse werkdagen (08:30: 17:30 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag), uitgezonderd nationale feestdagen.

### 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Op alle aanbiedingen, Offertes en Overeenkomsten of andere rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer, direct dan wel indirect via door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, en Klant, zijn – en uitsluitend – deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Andere inkoop- of andere (van deze Algemene Voorwaarden afwijkende) voorwaarden en voorwaarden van de Klant gelden niet en wijst Opdrachtnemer van de hand, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen en Opdrachtnemer tevens schriftelijk gehele of gedeeltelijke terzijdestelling van deze Algemene Voorwaarden heeft bevestigd.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op gewijzigde of aanvullende of vervolgende Overeenkomsten.
- 2.3 Opdrachtnemer kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.
- 2.4 Wanneer blijkt dat enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven.
- 2.5 Afwijkingen en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn als geldig als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.6 Als met de handelsnaam die Klant hanteert meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst.
- 2.7 In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen in de hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij daarvan uitdrukkelijk is afgeweken.

### **3 Uitvoering van de overeenkomst**

- 3.1 Alle opdrachten worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van de door Klant aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 3.2 Klant draagt zorg voor het tijdig verstrekken van alle gegevens – documenten, informatie en contacten e.d. - waarvan Opdrachtnemer aangeeft danwel waarvan Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor een goede uitvoering van de Overeenkomst. Klant zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 3.3 Als zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Klant, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 3.4 Indien de onder artikel 3.1 genoemde gegevens niet juist of onvolledig zijn danwel niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg daarvan. Opdrachtnemer heeft het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende schade of extra kosten volgens het dan gebruikelijke tarief in rekening te brengen.
- 3.5 Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer werkzaamheden worden verricht op locatie van Klant of op een door Klant aangewezen locatie, verplicht Klant zich er toe zorg te dragen dat alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde hulp, materialen, informatie, (elektronische) systemen en faciliteiten kosteloos aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld en dat de uitvoering van de Overeenkomst plaats kan vinden in een veilige en gezonde werkomgeving zoals deze verplichting van Klant ook ten opzichte van haar eigen werknemer geldt.
- 3.6 Indien in de Overeenkomst een uitvoeringstermijn is overeengekomen, dan geldt deze niet als een fatale termijn, waarbinnen geleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Opdrachtnemer naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren.
- 3.7 Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die behoren tot een volgende fase opschorten, totdat Klant de acceptatie van de voorgaande fase schriftelijk (dan wel iedere andere wijze tussen Partijen overeengekomen) heeft goedgekeurd.
- 3.8 Voor zover dit voor een goede uitvoering van de Overeenkomst nodig is, heeft Opdrachtnemer het recht (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren.
- 3.9 Als de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Opdrachtnemer steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 3.10 Klant aanvaardt dat de (tijds)planning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed indien Partijen tussentijds besluiten de aanpak, werkwijze of omvang van de Overeenkomst te wijzigen.

### **4 Prijzen en tarieven**

- 4.1 Alle door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven zijn in Euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege, tenzij tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
  - 4.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om – zonder voorgaande schriftelijke mededeling – per 1 januari van ieder jaar de overeengekomen tarieven te verhogen met maximaal het door het CBS relevante verstrekte percentage van de inflatie over de periode september tot en met augustus in het voorgaande jaar. Het CBS gepubliceerde indexcijfer cao-lonen per maand incl. bijz. beloningen voor bedrijfstak J Informatie en communicatie (SBI2008), CAO sector particuliere bedrijven geldt hierbij als uitgangspunt.
  - 4.3 Indien de in artikel 3.10 genoemde wijzigingen leiden tot meerwerk, zal Opdrachtnemer dit aanvullend aan Klant in rekening brengen, tenzij de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Indien Opdrachtnemer van mening is, dat een door Klant aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal Opdrachtnemer daarvan melding doen aan Klant alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Klant wordt gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Klant zal telkens zo snel mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
  - 4.4 Klant wordt geacht met de uitvoering van volgens 4.3 benoemd meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Klant de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.
- ### **5 Betaling**
- 5.1 Betaling van de factuur door Klant dient te geschieden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum op een door Opdrachtnemer aangewezen bankrekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
  - 5.2 Klant heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Opdrachtnemer te melden.
  - 5.3 Wanneer Klant tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Klant in verzuim zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Klant is aan Opdrachtnemer verschuldigd de kosten (waaronder kosten verschuldigd vanwege door een advocaat of gemachtigde verleende rechtsbijstand), zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Klant aan Opdrachtnemer verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro). In ieder geval zal over het door Klant verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Klant in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke handelsrente verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.
  - 5.4 Opdrachtnemer heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Klant om aan zijn verplichtingen te voldoen.

- 5.5 Als met Klant een korting is overeengekomen die verband houdt met het aangaan van een Overeenkomst van een bepaalde duur vervalt deze korting indien de Overeenkomst eerder dan de initieel overeengekomen duur eindigt en heeft Opdrachtnemer het recht om in een dergelijke situatie deze terug te vorderen korting in rekening te brengen aan Klant.
- 5.6 Als de Klant een aantal uren diensten tegen vooruitbetaling afneemt (strippenkaart), dienen deze uren door de Klant binnen een periode van één (1) jaar te worden gebruikt. Na deze periode komt het recht op gebruik van deze ingekochte uren te vervallen. In geen geval heeft de Klant recht op restitutie van enig bedrag.
- 5.7 Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde.
- 5.8 Bovenstaande bepalingen laten overige Opdrachtnemer toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Klant onverlet.

## 6 Overmacht

- 6.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst die Opdrachtnemer of Klant niet kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan de schuld van Opdrachtnemer respectievelijk Klant, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Opdrachtnemer respectievelijk Klant komt.
- 6.2 Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Opdrachtnemer liggen en bedrijfsrisico's van Opdrachtnemer, zoals - doch echter niet beperkt tot: (i) tekortkomingen van toeleveranciers van Opdrachtnemer; (ii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant is voorgeschreven; (iii) het niet-tijdig beschikbaar of onvolledig zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties; (iv) overheidsmaatregelen; (v) elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten; (vi) staking; (vii) algemene vervoersproblemen; (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, (D)Dos-aanvallen, hacking, cracking; (ix) brand, explosie, oorlog of terrorisme; (x) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 6.3 In geval van tijdelijke overmacht bij Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd de beoogde leveringstermijn te verlengen met de tijd, gedurende welke de tijdelijke overmacht voortduurt.
- 6.4 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.
- 6.5 Voor zover een deel dat door Opdrachtnemer al is nagekomen, zelfstandige waarde toekomt, bijvoorbeeld

indien één of meerdere deelnemers reeds gebruik heeft gemaakt van / toegang heeft gekregen tot een Webdienst, kan Opdrachtnemer dat deel separaat factureren. De administratie van Opdrachtnemer is hierbij leidend. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst. Ongeacht het moment van annulering, beëindiging of wijziging is Opdrachtnemer gerechtigd de daadwerkelijk gemaakte externe kosten (waaronder, doch niet uitsluitend, huur locatie, acteur en middelen) in rekening te brengen aan Klant.

## 7 Intellectuele eigendomsrechten

- 7.1 Tenzij er sprake is van Derden Producten en voor Klant opgeleverd Maatwerk, blijven voor elke opdracht door Opdrachtnemer uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op) levering van een bestaand Product of Dienst dan wel een nog te ontwikkelen Product of Dienst, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten en andere rechten bij Opdrachtnemer berusten. Opdrachtnemer heeft steeds het exclusieve recht de Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan door middel van licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 7.2 Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en in de Overeenkomst zijn toegekend door Opdrachtnemer. Het gebruiksrecht van de Klant is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 7.3 Een verbintenis tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom door Opdrachtnemer aan Klant kan slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Content over zal gaan op de Klant, betekent dit niet dat Opdrachtnemer de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, werken, standaarden, algoritmen en dergelijke, ook overdraagt. Opdrachtnemer behoudt steeds de intellectuele eigendomsrechten die berusten bij Opdrachtnemer op de algemene beginselen, programmeertalen, ideeën, kennis en knowhow welke zijn gebruikt voor de vervaardiging dan wel ontwikkeling van de Content. Klant erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Opdrachtnemer zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 7.4 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten en andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 7.5 Indien Opdrachtnemer, Klant dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten of Diensten aanbrenge, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten of Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten en andere

- rechten in casu ongewijzigd bij Opdrachtnemer berusten dan wel de derde-rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Opdrachtnemer dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Klant kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Opdrachtnemer dan wel de derde-rechthebbende.
- 7.6 Opdrachtnemer behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot trainingsmateriaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Klant nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Klant dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.
- 8 Aansprakelijkheid**
- 8.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van de directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW) met een maximum van € 15.000,- (vijftienduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. De beperking van de aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op door Opdrachtnemer afgegeven vrijwaringen.
- 8.2 Wanneer de overeenkomst uit één of meerdere duurovereenkomst(en) bestaat, wordt het bedrag van de overeenkomst gesteld op het totaal van de ontvangen vergoedingen in één jaar (excl. BTW), zijnde het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 15.000 (vijftienduizend euro).
- 8.3 Opdrachtnemer heeft zich ter zake van schade verzekerd. Opdrachtnemer is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Klant uit hoofde van de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Klant van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Opdrachtnemer's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 8.4 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000 (één miljoen euro) waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 8.5 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade.
  - De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
  - De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Opdrachtnemer, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade.
- 8.6 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 8.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enig gebrek aan kwaliteit of inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht van een derde partij veroorzaakt door e-learningmaterialen of andere materialen gecreëerd of aangeleverd door Klant in gebruik middels de Producten en Diensten van Opdrachtnemer. Klant vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle kosten, schade of andere aansprakelijkheden die Klant zal kunnen lijden als gevolg van een claim op basis van de niet door Opdrachtnemer gecreëerde Producten of Diensten zoals eLearning materialen in gebruik middels de Producten en Diensten van Opdrachtnemer.
- 8.8 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de werking van de infrastructuur, te weten de verzameling informatie- en communicatietechnologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling en internet, die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie.
- 8.9 Klant vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken, in de ruimste zin van het woord, die voort zouden kunnen vloeien uit het toepassen van Opdrachtnemer's phishing simulatie tool.
- 8.10 De in dit artikel 8 bedoelde beperkingen van de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer komen te vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.
- 8.11 Buiten het in artikel 8 genoemde geval rust op Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 8.12 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
- 8.13 Klant vrijwaart Opdrachtnemer van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Klant (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Opdrachtnemer is afgeleverd.
- 9 Back-ups**
- 9.1 Klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Opdrachtnemer zal op verzoek van Klant de

- procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups kenbaar maken.
- 9.2 Uitsluitend indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat Opdrachtnemer geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups, zal Opdrachtnemer Back-ups maken. Opdrachtnemer is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups wat betreft maar niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups of enig ander verlies of onbruikbaar worden van gegevens. Klant is te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren en testen van de integriteit, leesbaarheid en bruikbaarheid van de Back-ups. Dit geldt ook indien Opdrachtnemer een Back-up terugzet ten behoeve van Klant, ongeacht de reden van dit terugzetten.
- 9.3 Klant blijft zelf geheel verantwoordelijk voor het van tevoren maken van Back-ups indien Klant handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de Producten en Diensten en/of de omgevingen en/of apparatuur waarop de Producten en Diensten opereren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade indien Klant dit artikel niet heeft nageleefd.
- 10 Duur en beëindiging**
- 10.1 De overeenkomst geldt voor de tussen Opdrachtnemer en Klant overeengekomen duur. Tussentijdse opzegging door de Klant is uitgesloten, tenzij anders is bepaald in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden. Een Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Klant waarvoor geen nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op) levering betrekking heeft op een Dienst, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig, te weten met in achtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden, wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkens voor de duur van 1 (één) jaar.
- 10.2 Partijen hebben het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving na een schriftelijke deugdelijke ingebrekestelling te ontbinden of op te zeggen, indien:
- de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende verplichting – de andere Partij in strijd handelt met de geldende gebruiksrechten of gebruiksbeperkingen en/of enig intellectueel eigendomsrecht ingevolge de Overeenkomst heeft geschonden;
  - (aan) de andere Partij al dan niet (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend of in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot toepassing van een schuldsanering indient of onder curatele of bewind wordt gesteld;
- 10.3 Na het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, kan de Klant geen rechten meer aan de Overeenkomst ontleen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de Overeenkomst, zoals maar niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten en geheimhouding.
- 10.4 Door het einde van de Overeenkomst eindigt het gebruiksrecht en dienen alle Producten en waar mogelijk de Diensten, aan Opdrachtnemer te worden geretourneerd en/of op eerste verzoek van Opdrachtnemer aantoonbaar vernietigd te worden.
- 11 Persoonsgegevens**
- 11.1 Indien Klant is aan te merken als verwerkersverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Opdrachtnemer is aan te merken als verwerker in de zin van de AVG ten behoeve van de Klant, geldt hetgeen is bepaald in dit artikel en de verwerkersovereenkomst.
- 11.2 Klant erkent dat de gegevensverwerking zoals opgedragen aan Opdrachtnemer rechtmatig is. Tevens erkent Klant zich ervan te hebben vergewist dat Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen, zoals bedoeld in artikel 28-1 AVG, waaronder mede wordt verstaan beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG. Klant vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer, in de zin van de AVG, waarvoor Klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die ten grondslag liggen aan de aanspraak aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.
- 12 Vertrouwelijkheid en non-overname**
- 12.1 Opdrachtnemer en Klant dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens, data of documenten waarvan men weet of redelijkerwijs behoorde te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De ontvangende partij zal de gegevens slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door de verstrekende partij als zodanig zijn aangemerkt.
- 12.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is Klant niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Opdrachtnemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Opdrachtnemer. Klant zal de adviezen of rapportages niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken. Het is Klant niet toegestaan gegevens of gedeelten uit de verstrekte Content, documentatie en/of opleidings-, trainings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, trainings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te verveelvoudigen behoudens voor gebruik binnen de eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht en mits partijen schriftelijk geen afwijkende afspraken zijn overeengekomen.
- 12.3 Klant erkent dat de door of via Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Producten en Diensten steeds programmatuur kunnen bevatten die een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen zijn van Opdrachtnemer, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur.
- 12.4 Klant en zijn cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de Overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met

enig medewerker van Opdrachtnemer, behoudens schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Het voorgaande is op overeenkomstige wijze van toepassing op cliënten van Klant. Klant dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.

- 12.5 Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel is Klant zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 50.000 (vijftigduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

### 13 Overdracht

- 13.1 De tussen Opdrachtnemer en Klant gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
- 13.2 Klant geeft Opdrachtnemer bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Klant nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan: (i) moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen en (ii) een derde partij in het geval van fusie of overname van Opdrachtnemer. Indien dit geschiedt, zal Opdrachtnemer Klant hieromtrent informeren.

### 14 Nietigheid

- 14.1 Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van de Algemene Voorwaarden of de overeenkomst nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn dan wel, hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, zullen de overige bepalingen (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) van de Algemene Voorwaarden of de overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 14.2 Partijen zullen ten aanzien van bepalingen (of het deel van een bepaling) die nietig zijn, nietig zijn verklaard, vernietigbaar zijn, dan wel hun rechtsgeldigheid op andere wijze hebben verloren, in overleg met elkaar treden teneinde een vervangende regeling te treffen, in

dier voege dat partijen ernaar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.

### 15 Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1 De overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 15.2 Wanneer Klant een klacht heeft over Opdrachtnemer, dan dient Klant deze zo spoedig mogelijk voor te leggen aan de directie van Opdrachtnemer. De directie van Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk reageren, doch uiterlijk binnen 4 weken. Opdrachtnemer streeft er naar iedere klacht binnen 3 maanden af te handelen, en zal hier alleen beargumenteerd van afwijken.
- 15.3 Los van hetgeen is bepaald in artikel 15.2 van deze Algemene Voorwaarden zullen geschillen welke tussen Opdrachtnemer en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
- 15.4 Indien Opdrachtnemer en/of Klant voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten Overeenkomst nog geen procedure zijn gestart voor de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, zijn partijen bevoegd een procedure van arbitrage te starten overeenkomstig het Arbitragereglement bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), één en ander onverminderd het recht van elk van de partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).

### 16 Slotbepalingen

- 16.1 Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van Opdrachtnemer zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van Opdrachtnemer.

## Hoofdstuk B: Content

### 17 Gebruiksrecht

- 17.1 Indien overeengekomen tussen partijen, kan Opdrachtnemer Content beschikbaar stellen aan Klant.
- 17.2 Content kan aan Klant beschikbaar worden gesteld via het Platform, het platform van de Klant of platform van derden.
- 17.3 In overeenstemming met artikel 7 en gedurende de looptijd van de Overeenkomst, verleent Opdrachtnemer aan de Klant, tegen betaling naar gebruiker, het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Content, met - indien beschikbaar - de daarbij behorende documentatie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen partijen.
- 17.4 Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Content en andere beperkingen zoals genoemd in de Overeenkomst. Het is Klant verboden Content of delen daarvan, op welke wijze

dan ook zelf en/of middels derden openbaar te maken, te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer te hebben ontvangen.

- 17.5 Resellers verkrijgen van Opdrachtnemer het recht tot wederverkoop van dit gebruiksrecht van de Content aan haar klanten overeenkomstig de voorwaarden in de Overeenkomst. Resellers dienen aan hun klanten het beperkte gebruiksrecht zoals opgenomen in artikel 17.4 op te leggen, alsmede de gedragscode uit artikel 24.
- 17.6 Het gebruiksrecht gaat in op het moment van beschikbaar stellen aan Klant via het Platform, het platform van de Klant of platform van derden.
- 17.7 Opdrachtnemer heeft het recht het gebruiksrecht in te trekken in het geval er een achterstand ontstaat in de betaling van door Opdrachtnemer aan Klant verzonden facturen danwel indien Klant in strijd handelt met enige

bepaling uit de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst.

## 18 Controles

- 18.1 Opdrachtnemer is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in Producten en Diensten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers van de Content niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers van de Content overschrijdt.
- 18.2 Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd, zolang Klant gebruik maakt van de Producten en Diensten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten en Diensten gebruikt worden. Klant zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Klant medewerking dan wel de toegang aan Opdrachtnemer weigert, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Klant is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Opdrachtnemer.
- 18.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers het aantal overeengekomen gebruikers overschrijdt, dient Klant terstond en met terugwerkende kracht voor het aantal ontbrekende gebruikers, een vergoeding te betalen welke vergoeding bestaat uit de overeengekomen prijsstelling per extra gebruiker, verhoogd met een percentage van 25%.

## 19 Technische werking

- 19.1 Opdrachtnemer kan niet garanderen dat Content probleemloos functioneert op thin-client technologie, zoals bijvoorbeeld Citrix. Opdrachtnemer zal bij voorkomende gevallen op best-effort basis support verlenen.
- 19.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor een correct werking van de Content op de meest recente versie van Chrome, Edge, Safari en Firefox op de meest recente versie van Windows en MacOS, uiterlijk binnen 6 maanden na uitkomen van de desbetreffende versie. In het geval van Maatwerk geldt dit voor de desbetreffende actuele versies van het moment van opleveren.
- 19.3 In het geval Content expliciet geschikt is voor mobiele devices draagt Opdrachtnemer zorg voor een correct werking van de Content op de meest recente versie van iOS, iPadOS en Android, uiterlijk binnen 6 maanden na uitkomen van de desbetreffende versie.
- 19.4 Opdrachtnemer garandeert dat Content in SCORM formaat probleemloos functioneert op de SCORM Cloud webdienst. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat Content in SCORM formaat probleemloos functioneert op andere LMS platformen, en kan Klant waar gewenst op uurbasis tegen de geldende tarieven ondersteunen.
- 19.5 Opdrachtnemer garandeert dat Content via een LTI koppeling aangeboden probleemloos functioneert met het open source Moodle LMS en de Webdienst van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat Content via LTI probleemloos functioneert op andere LMS

platformen, en kan Klant waar gewenst op uurbasis tegen de geldende tarieven ondersteunen.

- 19.6 Voor een goede werking van de Content dient de Eindgebruiker de beschikking te hebben over een minimale internet bandbreedte van 1 Mbps en een minimale schermresolutie van 1024 x 660.

## 20 Maatwerk

- 20.1 Partijen zullen schriftelijk overeenkomen welk Maatwerk ontwikkeld zal worden in het kader van Content en op welke wijze dit zal geschieden. Opdrachtnemer zal de ontwikkeling van Maatwerk met zorg uitvoeren op basis van de door Klant verstrekte gegevens. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.
- 20.2 De ontwikkeling van Maatwerk kan volgens door Opdrachtnemer te bepalen fases geschieden. Indien Klant de voornoemde fases niet wenst te volgen geschiedt dit geheel voor risico (en rekening) van Klant.
- 20.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een Maatwerk project voortijdig te beëindigen indien de doorlooptijd buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer significant vertraagd door handelingen of door het uitblijven van handelingen van Klant. In dat geval zal een vereffening plaatsvinden o.b.v. het tot dan bereikte projectresultaat, de door Opdrachtnemer voor dit project gereserveerde projectcapaciteit, alsmede inkomstenderving door Opdrachtnemer.
- 20.4 Elke Maatwerk opdracht eindigt met een review door de Klant. Na verwerking van de reviewpunten binnen de scope van de opdracht en oplevering van het finale product door Opdrachtnemer aan Klant, wordt het Maatwerk geacht te zijn geaccepteerd door de Klant.
- 20.5 Ter ondersteuning van de volledige levenscyclus van het Maatwerk levert Opdrachtnemer gedurende een periode van 3 maanden na oplevering & acceptatie onder garantie de volgende onderhouds- en supportactiviteiten:
- Correctief onderhoud: het herstellen van problemen die niet eerder bekend waren en/of zich voordeden. In scope: Correctie van technische - of functionele tekortkomingen (verhelpen van bugs) en van taalfouten. Correctief onderhoud wordt alleen uitgevoerd binnen het bereik van de oorspronkelijke doelplatforms (LMS, browsers, apparaten). Het toevoegen van ondersteuning voor nieuwe doelplatforms valt buiten de overeenkomst. Aanpassingen aan mediabestanden (animaties, audio en video) vallen buiten de scope.
  - Kleine wijzigingen: een kleine wijziging is een wijziging die moet worden doorgevoerd en maximaal 15 minuten werk kost. In scope: Het doorvoeren van kleine tekstuele wijzigingen (bijvoorbeeld het doorvoeren van een andere term, of het aanpassen van een URL); Het doorvoeren van kleine grafische wijzigingen (bijvoorbeeld het vervangen van een mediabestand zoals een foto of een videobestand); Het vervangen of toevoegen van een gelinkt extern document (bijvoorbeeld een PDF); Kleine tekstuele aanpassingen in een vertaalde module (tekst/vertaling aan te leveren door de klant).
  - De volgende activiteiten vallen niet onder onderhoud en ondersteuning van Maatwerk: Aanpassingen aan mediabestanden (animaties, audio en/of video), 1e

lijns ondersteuning (eindgebruikersondersteuning), Lokalisatie/vertaalwerkzaamheden, Grotere wijzigingen, zoals: functionele wijzigingen, uitgebreide tekstuele wijzigingen, wijzigingen in vormgeving.

20.6 Intellectuele eigendomsrechten, dan wel overige rechten met betrekking tot Maatwerk in het kader van Content worden door Opdrachtnemer overgedragen aan Klant, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

## Hoofdstuk C: webdienst

### 21 Webdienst Algemeen

- 21.1 Indien overeengekomen tussen partijen, kan Opdrachtnemer Klant het niet-exclusieve recht tot toegang en het gebruik van een Webdienst verlenen.
- 21.2 De Klant zal hierbij via een webbrowser toegang krijgen tot door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde programmatuur (Software-as-a-Service). Opdrachtnemer is nooit verplicht om de broncode van de ter beschikking gestelde programmatuur en/of ontwikkelde documentatie en/of voor ontwikkeling of onderhoud benodigde hulpprogrammatuur ter beschikking te stellen aan Klant. Opdrachtnemer is nimmer gehouden Klant een fysieke drager of download te verstrekken van de aan de Webdienst onderliggende programmatuur.
- 21.3 Opdrachtnemer garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 21.4 Opdrachtnemer heeft het recht het gebruiksrecht in te trekken of op te schorten in het geval er een achterstand ontstaat in de betaling van door Opdrachtnemer aan Klant verzonden facturen, indien Klant verzuimt tijdig relevante informatie aan te leveren benodigd voor facturatie, danwel indien Klant in strijd handelt met enige bepaling uit de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst.
- 21.5 Opdrachtnemer is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Webdienst te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Opdrachtnemer verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Webdienst die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Klant.
- 21.6 Maatwerk in het kader van Webdienst kan niet geleverd worden door Opdrachtnemer, daar het een product betreft wat aan alle klanten van Opdrachtnemer generaal wordt aangeboden. Het is na schriftelijke goedkeuring door Partijen wel mogelijk om functionaliteiten toe te voegen aan de Webdienst, na betaling hiervan door Klant. Intellectuele eigendomsrechten, dan wel overige rechten met betrekking tot deze extra functionaliteiten blijven te allen tijde bij Opdrachtnemer berusten.

### 22 Controles

- 22.1 Opdrachtnemer is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanismen in de Webdienst te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers niet het contractueel aantal overeengekomen aantal gebruikers overschrijdt.

### 23 Verplichtingen Klant

- 23.1 Klant is verplicht aanwijzingen van Opdrachtnemer omtrent het gebruik van de Webdienst op te volgen.

- 23.2 Klant is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de programmatuur en/of infrastructuur welke benodigd is om gebruik te kunnen maken van de Webdienst van Opdrachtnemer, de controle op de instellingen van de Webdienst, het gebruik van de Webdienst, de wijze waarop met de resultaten van de Webdienst zal worden omgegaan, de instructies ten aanzien van het gebruik van de diensten, de voor de afname van de Webdienst vereiste programmatuur en/of infrastructuur. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie.
- 23.3 Het is Klant slechts toegestaan om personen welke geen werknemer zijn van Klant toegang te geven tot de Webdienst, indien zulks expliciet schriftelijk is overeengekomen met Opdrachtnemer, onverminderd hetgeen verder in deze Algemene Voorwaarden is bepaald. Indien Klant en Opdrachtnemer expliciet schriftelijk zijn overeengekomen dat Klant ook aan derden toegang mag verlenen tot de Webdienst zal Klant zich hierbij dienen te houden aan de voorwaarden welke Opdrachtnemer hieraan verbonden heeft.
- 23.4 Indien Klant zelf in staat is om gebruikers (users) aan te maken, te creëren, te wijzigen dan wel toe te voegen, al dan niet via zelfregistratie door gebruikers, die vervolgens toegang kunnen verkrijgen tot de Webdienst van Opdrachtnemer, geldt dat Opdrachtnemer ten alle tijde gerechtigd is voor deze aangemaakte, gecreëerde, gewijzigde en/of toegevoegde gebruikers (users) een additionele rekening te sturen volgens de dan bij Opdrachtnemer geldende tarieven.
- 23.5 Indien Klant een storing in de Webdienst constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Opdrachtnemer. Na melding van een storing door Klant zal Opdrachtnemer die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 23.6 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Klant indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de Overeenkomst.

### 24 Gedragscode

- 24.1 Klant dient op verantwoorde wijze gebruik te maken van de Webdienst en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden de Webdienst en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Opdrachtnemer en/of derden;
  - verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 24.2 Klant zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.



- 24.3 Het is verboden de Webdienst en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacy rechten;
  - het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
  - spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
  - het bewaren/verspreiden van pornografie;
  - veroorzaken van gevaar voor het functioneren van computersystemen of netwerken van Opdrachtnemer of derde partijen en/of voor de diensten via het netwerk, in het bijzonder veroorzaakt door het verzenden van excessieve e-mails of andere data, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojan horses of soortgelijke software;
  - seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
  - verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
  - dreigementen;
  - opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
  - het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Opdrachtnemer en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 24.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Opdrachtnemer er op wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat door middel van de Webdienst inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de Webdienst en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.
- 24.5 Opdrachtnemer en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Klant en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van dit artikel door en/of ten behoeve van Opdrachtnemer genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder dit artikel door en/of ten behoeve van Opdrachtnemer genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 24.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Klant dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Opdrachtnemer, zoals uiteengezet in dit artikel, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden,

zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

## 25 Wijzigingen in de Webdienst

- 25.1 Opdrachtnemer is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Klant verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in de Webdienst voor wat betreft maar niet beperkt tot:
- Toegangsprocedures, zoals: (i) procedures betrekking hebbende op operationele regels; (ii) beveiligingseisen.
  - Het wijzigingen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van de Webdienst.
- 25.2 Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van de Klant en/of de functionaliteit van de Webdienst voor Klant, mag Klant, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, Opdrachtnemer schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien Opdrachtnemer dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Klant het recht het gebruik van de Webdienst te beëindigen, zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

## 26 Service level

- 26.1 Op de Webdienst is een standaard service level van toepassing. Op verzoek van de Klant zal Opdrachtnemer deze aan Klant beschikbaar stellen. Aanvullende service levels zijn alleen van toepassing als Partijen dit gezamenlijk zijn overeengekomen.
- 26.2 Onder de Webdienst wordt niet verstaan het bieden van ondersteuning aan Eindgebruikers, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 26.3 Opdrachtnemer kan de uitvoering van Webdienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe versie van de programmatuur. Opdrachtnemer is niet verplicht om bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Webdienst of programmatuur te behouden, wijzigingen of toe te voegen, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 26.4 Opdrachtnemer kan de Webdienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor (preventief, correctief of adaptief) onderhoud. Opdrachtnemer zal de buiten gebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zal er zo mogelijk voor zorgen dat het betreffende onderhoud buiten kantooruren plaats zal vinden en wanneer mogelijk dit vooraf melden aan de Klant.

## 27 Identificatiegegevens

- 27.1 De door Opdrachtnemer aan de Klant verstrekte Identificatiegegevens is per gebruiker (user) strikt persoonlijk. Voornoemde gegevens worden verstrekt ten behoeve van een specifiek persoon binnen de organisatie van de Klant, dan wel indien dat expliciet is overeengekomen, aan een derde. Het is niet toegestaan voornoemde informatie binnen de organisatie van de Klant/dan wel met een derde te delen en/of gezamenlijk

- te gebruiken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 27.2 Opdrachtnemer zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Klant ter beschikking stellen voor gebruik van de Webdienst. Klant zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Klant zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Opdrachtnemer hiervan direct in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 27.3 In geen geval is Opdrachtnemer aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 27.4 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Klant, kan Opdrachtnemer Klant aanwijzingen geven ter voorkoming van het misbruik of onrechtmatig gebruik. Klant zal gehouden zijn deze aanwijzingen op te volgen.
- 27.5 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Klant geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 27.4, verkeert Klant direct in verzuim.

## **28 Garantie**

- 28.1 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de Webdienst aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
- 28.2 Klant zal op basis van de door Opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte en/of verloren gegane gegevens.
- 28.3 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de in het kader van de Webdienst aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## **29 Toegang van derden**

- 29.1 Opdrachtnemer kan Klant onder bepaalde in de Overeenkomst genoemde randvoorwaarden het recht geven derden zelfstandig toegang te verlenen tot de Webdienst.
- 29.2 Klant erkent dat er tussen Opdrachtnemer en de derde geen contractuele relatie ontstaat en dat Klant de contractuele wederpartij van de derde(n) is. Ook erkent Klant dat Opdrachtnemer nimmer door de betreffende derde kan worden aangesproken wegens een toerekenbare tekortkoming danwel onrechtmatig handelen voortvloeiend uit het gebruik van de Webdienst. Klant vrijwaart Opdrachtnemer dan ook indien zij naar aanleiding van een vonnis gehouden is tot betaling van een (schade)vergoeding aan een derde.

## **30 Derden Producten en Diensten**

- 30.1 Opdrachtnemer is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 30.2 Indien Opdrachtnemer Derden Producten en Diensten levert aan Klant, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 30.3 Opdrachtnemer levert rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 30.4 Opdrachtnemer verricht geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 30.5 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten en Diensten verzorgt Opdrachtnemer:
- De service op Derden Producten en Diensten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
  - De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 30.6 Reparaties van Derden Producten en Diensten:
- Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten en Diensten plaatsvinden, tenzij Klant dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
  - Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Opdrachtnemer worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

## **31 Algemene voorwaarden Derden**

- 31.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Opdrachtnemer, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Opdrachtnemer deze heeft ontvangen.
- 31.2 De Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Opdrachtnemer en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Opdrachtnemer de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

## Hoofdstuk D: Adviesdienst

### 32 Adviesdienst

- 32.1 Alle Producten en Diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals maar niet beperkt tot het aanbieden van workshops, het doen van haalbaarheidsonderzoek en het doen van cultuurscans zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.
- 32.2 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Klant niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
- 32.3 Opdrachtnemer zal adviezen geven op basis van door Opdrachtgever aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Klant. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals maar niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.
- 32.4 Partijen zullen schriftelijk overeenkomen welke advieswerkzaamheden uitgevoerd zullen worden en op welke wijze dit zal geschieden.
- 32.5 Opdrachtnemer is gerechtigd de advieswerkzaamheden te laten uitvoeren door een derde.
- 32.6 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor advieswerkzaamheden voortijdig te beëindigen indien de doorlooptijd buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer significant vertraagd door handelingen of door het uitblijven van handelingen van Klant. In dat geval zal een vereffening plaatsvinden o.b.v. het tot dan bereikte projectresultaat, de door Opdrachtnemer voor dit project gereserveerde projectcapaciteit, alsmede inkomstenderving door Opdrachtnemer.
- 32.7 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een vergoeding te vragen bij annulering van een overeengekomen project, voorafgaand aan de start van het project.
- 32.8 Intellectuele eigendomsrechten, dan wel overige rechten met betrekking tot adviesactiviteiten blijven te allen tijde bij Opdrachtnemer berusten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.