

# Leveringsvoorwaarden eLearning eXpert Group B.V.

---

## Algemeen

### Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen de eLearning eXpert Group (hierna te noemen: **opdrachtnemer**), betreffende deelname aan, het gebruik van en/of opdracht tot: het verzorgen van trainingen, cursussen en andere vormen van opleiding, dan wel coaching of advisering in de ruimste zin des woords, hierna aangeduid als "programma" en tevens op de levering van producten en diensten. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn. Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

### Artikel 2. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever cq. deelnemer komt tot stand door een van de volgende acties:

- via betaling van het volledige bedrag of (indien termijnbetaling is afgesproken) van de eerste termijn
- via een bevestiging per e-mail na een mondelinge aanmelding
- via ondertekening van een schriftelijke overeenkomst door opdrachtgever en opdrachtnemer (ingeval van een in-company training, het leveren van producten, diensten of bedrijfsadviesing
- is de in de offerte aangegeven omschrijving van de diensten bindend)

## Open-inschrijving opleiding of training

### **Artikel 3. Annulering van een training of opleiding door opdrachtgever / deelnemer**

De opdrachtgever heeft het recht deelname aan een training of opleiding (hierna te noemen: training) te annuleren. Annulering dient schriftelijk per aangetekend schrijven te geschieden.

Bij annulering van een training wordt als volgt gehandeld: Een niet restitueerbaar bedrag dient altijd voldaan te worden. Dit bedrag varieert per training en staat vermeld op de schriftelijke overeenkomst van de training. Voor het restantbedrag (de totale prijs van de training waar het niet-restitueerbare bedrag van af getrokken is) geldt de volgende annuleringsregeling:

Bij annulering meer dan 30 werkdagen voor de startdatum: 5% annuleringskosten verschuldigd, met een minimum bedrag van € 175,00

Tot 20 werkdagen voor de startdatum: 50% van het totaalbedrag te voldoen aan opdrachtnemer.

Minder dan 20 werkdagen voor de startdatum: het volledige bedrag is verschuldigd.

Deelnemer mag een vervangende persoon voorstellen, die zijn/haar plaats inneemt. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze persoon te weigeren op basis van de resultaten van een intakegesprek. Indien de deelnemer gedurende de training door onvoorziene omstandigheden uitvalt, zal er worden gezocht naar een passend alternatief. Er vindt in dat geval geen restitutie van betaling plaats.

### **Artikel 4. Annulering door de eLearning eXpert Group**

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om open-instroom opleidingen uiterlijk één week voor de geplande aanvang te annuleren bij onvoldoende deelname.

Reeds betaalde trainingskosten zullen dan worden gerestitueerd.

Bij onvoorziene omstandigheden, zoals bijvoorbeeld ziekte van de docent, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de training tot op de startdatum, in overleg met de cursisten/opdrachtgever naar een andere datum te verschuiven.

## **Artikel 5. Plaats, tijd, inhoud.**

Bij open instroom opleidingen en online trainingen geldt dat de cursisten vóór aanvang dan wel uiterlijk tijdens de eerste bijeenkomst in het bezit gesteld worden van een rooster met data, tijden en locatie van de opleiding. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze indeling en de locatie te wijzigen. Opdrachtnemer behoudt zich voorts het recht voor om aanpassingen aan te brengen in de opzet en de inhoud van de opleiding.

## **Artikel 6. Proefperiode en restitutie**

Bij een aantal open inschrijvingsprogramma's is een proefperiode van kracht. Dit staat per programma vermeld op de website en/of het inschrijfformulier. Als begindatum van deze proefperiode geldt de datum van bevestiging van inschrijving die door opdrachtnemer per e-mail aan de deelnemer wordt verstuurd. Algemene voorwaarden m.b.t. de proefperiode:

- Deelnemer geeft vóór het einde van de proefperiode schriftelijk of per e-mail aan, te willen stoppen
- Deelnemer heeft alle lessen bestudeerd en alle opdrachten voor die periode gemaakt en ingestuurd
- Deelnemer is aanwezig geweest bij de online bijeenkomsten
- De eerste maandelijkse termijn wordt niet gerestitueerd
- Indien het gehele bedrag in een keer is betaald, zal dit worden teruggestort onder aftrek van een maand-termijn

## In-company training en andere dienstverlening

### **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer zal de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer, haar medewerkers of door haar ingeschakelde derden, zijn niet aansprakelijk voor enige schade – hoe ook genaamd, ongeacht de oorzaak – die de opdrachtgever mocht lijden door of tijdens de uitvoering van de opdracht, behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.

Aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade, waaronder begrepen gederfde winsten en inkomsten of indirecte schade is altijd uitgesloten. Voorwaarden van derden worden hiermee expliciet uitgesloten

### **Artikel 8. Geheimhouding**

Tijdens en na de training / consultancy wordt geheimhouding door opdrachtnemer gegarandeerd.

Ook de deelnemers verbinden zich om elkaars gevoelige informatie onder geen enkele voorwaarde aan derden te verstrekken en zich strikt te zullen houden aan deze geheimhoudingsplicht.

### **Artikel 9. Intellectueel eigendom**

Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door haar gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how".

De in de vorige alinea genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door opdrachtnemer verstrekt zijn.

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

## **Artikel 10. Quickscan en maatwerk voorstel**

Voor het ontwikkelen van een maatwerk voorstel is het in de meeste gevallen noodzakelijk om een Quickscan uit te voeren. Deze Quickscan bestaat uit een uitgebreid gesprek met de potentiële opdrachtgever. Dit kan gebeuren bij de opdrachtgever op locatie, op kantoor van de opdrachtnemer, op een in onderling overleg afgesproken locatie of via een online meeting. De resultaten van deze Quickscan, inclusief de wensen van de potentiële opdrachtgever en een plan van aanpak, worden vastgelegd in een maatwerk voorstel.

De kosten voor het uitvoeren van de Quickscan, eventueel aanvullend onderzoek en het opstellen van het maatwerk voorstel worden voor een vaste prijs van € 950,00 in rekening gebracht van de potentiële opdrachtgever. Bij het definitief worden van de opdracht worden deze kosten in mindering gebracht op het totale factuurbedrag.

## **Artikel 11. Prijzen**

Alle prijzen zijn exclusief BTW. Prijzen zijn bindend, zoals vastgelegd in artikel 2. In de prijs zijn niet begrepen reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten en voorschotten.

## **Artikel 12. Fixed price opdrachten**

Indien door onvoorziene omstandigheden de kosten van de fixed price opdracht meer dan 20% hoger uitkomen dan de afgesproken prijs, neemt opdrachtnemer deze kosten tot een maximum van 20% voor eigen rekening. Alle kosten boven deze 20% zullen op nacalculatie basis worden doorberekend.

### **Artikel 13. Omschrijving van de opdracht**

Opdrachtnemer vermeldt in een schriftelijke opdrachtbevestiging zo nauwkeurig mogelijk wat de overeengekomen opdracht inhoudt. Wijzigingen in de opdracht kunnen slechts tot stand komen na schriftelijke opdracht van opdrachtgever en schriftelijke aanvaarding daarvan door opdrachtnemer dan wel door een door partijen ondertekende wijziging. Aangegeven verwachtingen met betrekking tot resultaten zijn steeds indicatief.

### **Artikel 14. Oplevertermijn**

Opgegeven en overeengekomen aflevertijden zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige aflevering dient opdrachtnemer derhalve eerst schriftelijk in gebreke te worden gesteld, met inachtneming van een redelijke termijn waarbinnen alsnog geleverd kan worden. Bij overschrijding van de opgegeven termijn heeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

### **Artikel 15. Betalingen**

Betalingen dienen aan opdrachtnemer te worden voldaan volgens de bepalingen die voor het specifieke programma of de dienstverlening geldig zijn. Indien er geen betalingsregeling is vermeld in de offerte of de opdrachtbevestiging dan geldt de algemene regel dat de betaling moet plaatsvinden uiterlijk 14 dagen na factuurdatum en vóór aanvang van het programma of de opdracht. Bij achterwege blijven van tijdige betaling staat het opdrachtnemer vrij de vordering ter incasso uit handen te geven. In dit geval komen alle kosten, zowel gerechtelijke als buiten gerechtelijke (incasso)kosten ten laste van de opdrachtgever. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incasso bureaus, alsmede de kosten voor deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.

Indien de opdrachtgever een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf wordt aanspraak gemaakt op

buitengerechtelijke incassokosten van 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 75,00

## **Artikel 16. Onuitvoerbaarheid van de opdracht**

Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.

Tekortkomingen van toeleveranciers, stakingen en werkonderbreking en weersinvloeden, diefstal of andere wijzen van verloren gaan van materialen of het niet tijdig leveren van benodigde gegevens door de opdrachtgever, zijn in ieder geval omstandigheden als in de vorige alinea bedoeld. Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

## **Artikel 17. Ontbinding van de overeenkomst**

Indien de opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, die voor hem uit deze overeenkomst voortvloeit voldoet, dan wel het aan ernstige twijfel onderhevig is of de opdrachtgever in staat is aan zijn contractuele verplichtingen te voldoen, alsmede in het geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht van het bedrijf van de opdrachtgever, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vordering, is opdrachtnemer gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van

elk deel van de overeenkomst op te schorten, hetzij deze geheel of ten dele te ontbinden, zulks zonder dat opdrachtgever tot enige schadevergoeding of garantie gehouden zal zijn en onverminderd de verder aan opdrachtgever toekomende rechten. Ontbinding op grond van dit artikel, laat de betalings-verplichtingen tot op het moment van ontbinding onverkort in stand.

## **Artikel 18. Geschillen / klachtenregeling**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, betreffende deelname aan een programma of de uitvoering van een opdracht, zoals omschreven in artikel 1.

Afwijking van deze voorwaarden zijn slechts bindend, indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer. Geschillen voortvloeiend uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van opdrachtnemer, behoudens hogere voorziening.

### **18.1 Klachtenregeling**

De ELearning eXpert Group streeft ernaar om klachten te voorkomen door het leveren van uitmuntende diensten en een hoge mate van klantvriendelijkheid en service.

Mocht er onverhoopt toch een klacht zijn, dan zullen we deze in eerste instantie in goed overleg met de betrokkene proberen op te lossen.

Als het niet lukt om in onderling overleg tot een bevredigende oplossing te komen, dan is de onderstaande klachtenprocedure de volgende stap:

### **18.2 Klachtenprocedure**

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Melding van de klacht
2. Registratie van de klacht
3. Behandeling en afwikkeling van de klacht

Hieronder worden de stappen kort toegelicht:

### **18.3 Melding van de klacht**

U meldt de klacht door deze binnen 14 dagen schriftelijk (via e-mail of per post) kenbaar te maken. Daarbij vermeldt u minimaal de onderstaande zaken:

- Uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mail adres
- De omschrijving van de klacht
- De datum waarop het incident zich heeft voorgedaan



- Welke oplossing u zelf verwacht van de eLearning eXpert Group

Klachten kunnen worden ingediend via e-mail: [office@elearningexpertgroup.com](mailto:office@elearningexpertgroup.com)

of per post naar:

eLearning eXpert Group B.V.

T.a.v. de directie

Hoogstraat 31

6083 AX Nunhem

#### **18.4 Registratie van de klacht**

Na ontvangst van de melding krijgt u hiervan binnen 3 werkdagen een bevestiging. Klachten worden geregistreerd in een (digitaal) klachtenboek en gedurende een periode van 3 jaar bewaard. Daarna worden alle gegevens gewist.

#### **18.5 Behandeling en afwikkeling van de klacht**

Intern wordt beoordeeld of de klacht toerekenbaar is aan (de dienstverlening) van de eLearning eXpert Group, mede in relatie tot de leveringsvoorwaarden en de contractuele afspraken met u als klant.

Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit beargumenteerd naar u teruggekoppeld en wordt de procedure daarmee afgesloten.

Indien de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, zullen alle maatregelen worden getroffen om een herhaling te voorkomen. Tevens zal nogmaals overleg met u plaatsvinden om samen naar een geschikte oplossing te zoeken.

Mochten wij samen met u niet tot een oplossing komen, dan zal de eLearning eXpert Group de klacht voorleggen aan de NRTO. De uitspraak die de NRTO vervolgens doet is voor de beide partijen bindend. Beoordeling, behandeling en terugkoppeling van een klacht vindt plaats binnen een periode van 4 weken na ontvangst van de melding. Indien deze periode door omstandigheden niet haalbaar is, dan ontvangt u hiervan binnen de termijn van 4 weken een bericht.

## Levering en onderhoud EasyLearning LMS

### **Artikel 19. Levering LMS bij opleidingen**

Als onderdeel van enkele opleidingen wordt er een LMS meegeleverd in een standaard-configuratie.

De eLearning eXpert Group (hierna te noemen: Leverancier) staat er voor in dat dit systeem bij overdracht naar behoren functioneert.

Na oplevering zal leverancier zorgen voor het onderhoud van het LMS, zodat het ongestoord blijft werken. Voor sommige situaties, zoals problemen die worden veroorzaakt door storingen of wijzigingen van de webserver van de host, die buiten de controle zijn van de leverancier, kan leverancier niet aansprakelijk worden gehouden.

### **Artikel 20. Levering aangepast LMS**

Indien klant een maatwerk LMS aanschaft bij leverancier, dan zal klant de installatie testen binnen 7 dagen na oplevering. Indien binnen deze periode geen fouten worden gemeld, wordt het systeem als goed functionerend beschouwd.

### **Artikel 21. Licenties voor het EasyLearning LMS**

Bij aanschaf van het EasyLearning LMS krijgt de klant het gebruiksrecht en de licenties voor de afgesproken periode. Het LMS blijft eigendom van de eLearning eXpert Group. Het is niet toegestaan om het LMS in welke vorm dan ook te dupliceren of de combinatie van onderdelen op een andere website te installeren om een vergelijkbaar LMS samen te stellen.

Het copyright van de functionaliteit van het LMS ligt bij de eLearning eXpert Group.

## **Artikel 22. Gebruiksrecht**

De licenties voor het EasyLearning LMS gelden voor 1 hoofdgebruiker, binnen 1 vestiging van de organisatie. Indien de klant meerdere vestigingen wil toestaan om cursisten en de webwinkel te beheren op het centrale LMS, dan zal er per vestiging een licentie moeten worden aangekocht.

Het is mogelijk om meerdere (in- of externe) trainers toe te staan om hun trainingen toe te voegen aan het LMS en de voortgang van de deelnemende cursisten te volgen. Hiervoor zal extra functionaliteit nodig zijn, die door de eLearning eXpert Group tegen extra kosten kan worden geïnstalleerd.

## **Artikel 23. Aansprakelijkheid voor schade door derde partijen**

Voor zover leverancier bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarop leverancier weinig of geen invloed kan uitoefenen, zoals hosting providers of in te huren derde partijen, kan leverancier op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met leverancier of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met leverancier.

## **Artikel 24. Wijzigingsclausule**

Leverancier is gerechtigd om deze leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal leverancier de contractant tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten.

## Maatwerk eLearning ontwikkeling.

### Artikel 25. Offerte en aanvaarding

1. Opdrachtnemer stelt een offerte op waarin opdrachtnemer aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") opdrachtnemer aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
2. In het algemeen omvatten de Diensten het ontwikkelen van e-learning modules, layouts, vormgeving en al hetgeen samenhangt met de grafische ontwikkeling hiervan. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Opdrachtnemer kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien opdrachtnemer daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door opdrachtnemer. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan.
5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of de indruk wekt, dat opdrachtnemer werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever opdrachtnemer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.
7. Opdrachtnemer zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

## **Artikel 26. Uitvoering van de Diensten**

1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Opdrachtnemer uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
3. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Opdrachtnemer redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. Ook kan worden afgesproken dat opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts.
4. Opdrachtnemer garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtnemer is en blijft naar opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
6. Opdrachtnemer heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Opdrachtnemer niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
7. Opdrachtnemer zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.

## **Artikel 27. Ontwikkelen van e-learning**

Met betrekking tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals E-learning modules, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal of huisstijlen (hierna: "Werken"), geldt het in dit artikel bepaalde:

1. Opdrachtnemer geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij in de offerte anders is vermeld.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Opdrachtnemer levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door E-learning maatwerk. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
4. Opdrachtnemer heeft, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
5. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door E-learning maatwerk.
7. Opdrachtnemer zal de werken op een passende wijze elektronisch beschikbaar stellen

8. Indien overeengekomen zal opdrachtnemer de bronbestanden van geleverde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
9. Opdrachtnemer zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang Opdrachtnemer Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Opdrachtnemer Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Opdrachtnemer is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het her-ontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

## **Artikel 28. Oplevering en aanvaarding**

1. Opdrachtnemer zal te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt zijn voor gebruik.
2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
3. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal opdrachtnemer zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Opdrachtnemer doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet gegrond is.
5. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, zullen beide partijen proberen er gezamenlijk in onderling overleg uit te komen. Indien dat niet lukt verwijst opdrachtnemer naar de klachtenregeling.

7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Opdrachtnemer het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

## **Artikel 29. Rechten van intellectuele eigendom**

1. Opdrachtnemer gebruikt voor haar werkzaamheden software waarvan de rechten bij derden liggen. Voor door Opdrachtnemer zelf gemaakte werken geldt dat de rechten bij Opdrachtnemer liggen, tenzij er met Opdrachtgever schriftelijk afgesproken wordt dat de rechten overgedragen worden. Daarbij geldt dat rechten op Werken die op maat voor Opdrachtgever gemaakt zijn, in beginsel na aanvaarding van de overeenkomst aan Opdrachtgever toekomen.
2. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover tijdig adviseren.
3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij ontvangt.
4. De door Opdrachtnemer ontwikkelde Werken blijven eigendom van opnemer. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht. Tenzij anders aangegeven.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen. Tenzij anders aangegeven.
6. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 5.000,00 per inbreuk makende handeling betalen aan opdrachtnemer. Dit doet niets af aan het recht van opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen. Tenzij anders aangegeven.



## **Artikel 30. Installatie en onderhoud van Werken**

1. Indien dit als Dienst overeengekomen is, zal Opdrachtnemer de Werken of nader overeen te komen software of andere data installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Opdrachtnemer voldoet, is opdrachtnemer gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
2. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer medewerkers en hulppersonen van Opdrachtnemer alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
3. Indien voor het gebruik van Werken licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door opdrachtnemer.
4. Indien onderhoud overeengekomen is als Dienst zal Opdrachtnemer zich verder inspannen om op verzoek van Opdrachtgever de Werken aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Opdrachtnemer is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uur basis tenzij anders overeengekomen.
5. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan een Werk wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Opdrachtnemer heeft gemeld en opdrachtnemer deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Opdrachtnemer kan aan deze goedkeuring voorwaarden

verbinden. Opdrachtnemer kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.

### **Artikel 31. Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in euro's, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
2. Voor een Werk (of fase of onderdeel daarvan) wordt een vaste prijs overeengekomen. Opdrachtgever is 70% verschuldigd bij aanvang van de werkzaamheden en het resterende bedrag op het moment dat het Werk (of fase of onderdeel) aanvaard is. Aanbetalingen voor een Werk (of fase of onderdeel) zijn verschuldigd zodra Opdrachtnemer meldt dat het werk zal beginnen.
3. Opdrachtnemer zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.
4. De betalingstermijn van facturen is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de datum van de factuur van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
5. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Opdrachtnemer te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Opdrachtnemer de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Opdrachtnemer blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en ook, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
7. Eens per kalenderjaar is Opdrachtnemer gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen op basis van de dan gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI), waarbij een stijging de 5% nooit mag overschrijden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de

overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

8. Alle prijzen die door Opdrachtnemer worden gefactureerd zijn exclusief belastingen (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
9. Opdrachtgever is gehouden de bedragen voortkomende uit de overeenkomst te voldoen aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen bestaat, zijn ieder van die personen hoofdelijk gehouden aan de betalingsverplichtingen gevolg te geven.
10. Indien er bewijs geleverd dient te worden ter zake de verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs, alle relevante documenten en gegevens uit de systemen en administratie van Opdrachtnemer volledig bewijs op.

## **Artikel 32. Wijzigingen aan de Diensten**

1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtnemer meer werk moet verrichten dan Opdrachtnemer had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Opdrachtnemer gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Opdrachtnemer tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

### **Artikel 33. Geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
3. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

### **Artikel 34. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
2. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen kan worden uitgekeerd is hetgeen gefactureerd voor de twaalf maanden voorafgaand aan de maand waarin het schade-brengende feit zich voordeed, met een maximum van € 5.000,- (exclusief btw). Dit maximumbedrag komt te

vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren. Door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering tot schadevergoeding vervalt de vordering van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer.
5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Opdrachtnemer door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden geveerd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **Artikel 35. Duur en opzegging**

1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
2. Opdrachtgever kan een dienst strekkende tot het ontwikkelen of aanpassen van Werken tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan de gemaakte uren tegen binnen Opdrachtnemer geldend uurtarief.

3. Indien bepaalde Diensten naar hun strekking voor onbepaalde tijd geleverd worden wordt de overeenkomst voor deze Diensten geacht te zijn aangegaan voor perioden van steeds één jaar. Beide partijen kunnen de overeenkomst steeds tegen het einde van deze periode schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.
4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Opdrachtnemer gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen.

### **Artikel 36. Wijzigingen in overeenkomst**

1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Opdrachtnemer echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Opdrachtnemer overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Opdrachtnemer zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
4. Opdrachtnemer mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
5. Alle wijzigingen in de uitvoering van een Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden als meerwerk beschouwd wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn en als minderwerk wanneer daardoor minder kosten bestaan.

6. Opdrachtgever begrijpt dat door wijziging van de overeenkomst en/of het ontstaan van meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van alle in de Overeenkomst gemaakte afspraken kunnen worden beïnvloed.

### **Artikel 37. Slotbepalingen**

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.
2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
4. De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Opdrachtnemer steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.