



Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen in de aangegeven betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven:

Opdrachtnemer: Gerke de Boer Bij- en nascholing BV;

Opdrachtgever: De wederpartij van Opdrachtnemer;

Opdracht: De in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen, door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, inclusief indien van toepassing de beschikbaarstelling, toegang tot en gebruik van een of meer (onderdelen van) E-learning en de voorwaarden waaronder dit dient te geschieden;

E-learning: Het educatieve programma, inclusief alle daartoe behorende uitgave(n), geheel of gedeeltelijk, opgenomen in elektronische of andere vorm, door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld of toegankelijk gemaakt, een en ander in de meest ruime betekenis. Tevens wordt hieronder begrepen de productbeschrijving, updates en upgrades, addenda dan wel alle andere tussentijdse toevoegingen aan het programma - al dan niet in elektronische vorm – waarop het Gebruiksrecht van toepassing is;

Gebruiksrecht: Het door de Opdrachtnemer krachtens de opdracht aan de Opdrachtgever verstrekte recht een (deel van een) E-learning te gebruiken; e.e.a. met inachtneming van de bepalingen in de opdracht met betrekking tot beschikbaarstelling, toegang tot en gebruik van een of meer (onderdelen van) E-learning en tot eventuele in verband daarmee door de Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden alsmede de in deze Algemene Voorwaarden hierop betrekking hebbende bepalingen;

Productbeschrijving: De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verschaft beschrijving van de inhoud, de functionaliteit en gebruiksmogelijkheden van de (in de opdracht betrokken delen van de) E-learning, die op enigerlei wijze, al dan niet in elektronische vorm, door of namens de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld of toegankelijk wordt gemaakt;

Updates/Upgrade: Alle vervolgversies, aanpassingen en nieuwe releases van een E-learning, waarin de inhoud, functionaliteit of techniek is gewijzigd, welke door de Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld of toegankelijk worden gemaakt.



Artikel 2 Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever(s) respectievelijk hun rechtsopvolgers waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle opdrachten met Opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door Opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen als dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.
7. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Offertes

1. Alle offertes van Opdrachtnemer zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders in de offerte door Opdrachtnemer uitdrukkelijk is aangegeven. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte op generlei wijze enig recht worden ontleend indien de opdracht waarop de offerte betrekking heeft in de tussentijd niet meer kan worden uitgevoerd.
2. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de



opdracht heeft verstrekt. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3. De in een offerte vermelde prijzen zijn gebaseerd op een uurtarief, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de opdracht te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, telefoon-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Voor alle offertes geldt dat alleen de werkelijk bestede tijd in rekening wordt gebracht en dat bij dreigende overschrijding van meer dan 5% van het geoffreerde bedrag declaratie plaatsvindt na overleg met Opdrachtgever.
4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging opdracht; prijsverhoging

1. De opdracht tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de opdracht voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de opdracht.
3. Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
4. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.



6. Indien overeengekomen is de Opdrachtnemer gerechtigd de opdracht in verschillende fasen uit te voeren. In dat geval kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
7. In het geval als bedoeld in het voorgaande lid van dit artikel is de Opdrachtnemer eveneens gerechtigd de reeds uitgevoerde gedeelte(n) afzonderlijk te factureren. Hierbij is de Opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden die tot een volgende fase behoren op te schorten totdat de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting(en) heeft voldaan.
8. De Opdrachtgever draagt 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 opdracht, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
9. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de opdracht overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de opdracht, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties etc., wordt gewijzigd en de opdracht daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de opdracht kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de opdracht, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
10. Indien de opdracht wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde opdracht levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de opdracht op te zeggen of te annuleren.
11. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de opdracht weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.



12. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

13. Indien Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de opdracht om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de opdracht redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

14. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de opdracht meer bedraagt dan 10% en plaats vindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is het uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de opdracht door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Opdrachtnemer:

- alsnog bereid is om de opdracht op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
- indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Opdrachtnemer rustende verplichting ingevolge de wet;
- indien bedongen is dat de uitvoering van de opdracht langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;
- of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaats vinden.

Artikel 5 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de opdracht

1. Na het ondertekenen van de offerte wordt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen in acht genomen. In deze periode kan de opdracht kosteloos door de Opdrachtgever geannuleerd worden. Gedurende de looptijd van een opdracht zijn er geen wijzigingen of terugbetalingen aan de Opdrachtgever mogelijk. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen er alles aan doen om de opdracht te realiseren zoals afgesproken.

2. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de opdracht te ontbinden, indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de opdracht niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of omstandigheden Opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de opdracht niet zal nakomen.

3. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de opdracht te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de opdracht onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de opdracht in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd.



4. Indien de opdracht wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en opdracht.
5. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
6. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
7. Indien de Opdrachtgever zijn uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is opdrachtnemer gerechtigd de opdracht terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
8. Indien de opdracht tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.
9. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de opdracht terstond en met directe ingang te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
10. Indien de Opdrachtgever een opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor gemaakte kosten, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 6 Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer



heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de opdracht verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn opdracht had moeten nakomen.

3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zoveel Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de opdracht inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke opdracht.

Artikel 7 Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Opdrachtnemer is aangegeven. Indien overeengekomen is de Opdrachtnemer gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Kosten van incasso, inclusief de kosten van een herinnering, aanmaning en sommatie komen ten laste van de Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
4. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
5. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen



alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

6. Indien de betaling langer dan 30 dagen na afloop van de in lid 1 gestelde termijn achterwege blijft, kan de Opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten totdat betaling is geschiedt.

7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

8. Eventuele terugbetalingen van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever worden binnen een termijn van dertig dagen verwerkt.

Artikel 8 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Opdrachtnemer ontwikkelde ontwerpen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van Opdrachtnemer.

2. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, software enz. ten behoeve van de Opdrachtgever, blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met opdrachtnemer gesloten opdrachten is nagekomen. Het in artikel 12 aan Opdrachtgever toekomende gebruiksrecht kan pas worden uitgeoefend nadat aan de nakoming uit alle met Opdrachtnemer gesloten opdrachten door Opdrachtgever is voldaan.

3. De Opdrachtnemer verleent aan de Opdrachtgever een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor E-learning dat in de opdracht is vermeld en omschreven. Dit gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in de opdracht en in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend.

4. Het is de Opdrachtgever toegestaan E-learning te gebruiken conform het door de Opdrachtnemer beoogde, in de opdracht, in E-learning zelf omschreven Opdrachtnemersmogelijkheden en –doelstellingen. Het is de Opdrachtgever niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer toegestaan (enig deel van) E-learning op enigerlei wijze aan te wenden voor (extern) (her)gebruik gericht op, of bestemd voor enige derde (niet zijnde een in dienst van de Opdrachtgever zijnde Opdrachtnemer).

5. Indien E-learning voor on-line gebruik aan de Opdrachtgever toegankelijk is gemaakt, zal de Opdrachtnemer zich ervoor inspannen dat aan de Opdrachtgever continu toegang wordt geboden tot E-learning met uitzondering van peri-



oden waarin onderhoud plaatsvindt.

6. Het door Opdrachtnemer geleverde, dat ingevolge lid 1 van dit artikel onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

7. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Opdrachtnemer veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

Artikel 9 Garanties, onderzoek en klachtenprocedure

1. Als de Opdrachtgever van mening is dat de geleverde dienst niet voldoet aan wat met de Opdrachtnemer is afgesproken, dan kan de Opdrachtgever schriftelijk een klacht indienen bij de Opdrachtnemer.

2. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer reageert binnen 14 dagen op uw klacht en zal de Opdrachtgever een oplossing van het probleem aanbieden. Er wordt naar gestreefd om de klacht binnen 4 weken af te handelen. Wanneer er langer tijd nodig is, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is, wordt de Opdrachtgever op de hoogte gesteld van dit uitstel en wordt er een nieuw tijdpad met de Opdrachtgever afgesproken.

3. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever er samen niet uitkomen, dan kan de Opdrachtgever de zaak voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie: de Commissie voor Kwaliteitshandhaving van de NTRO. Het oordeel van deze commissie is bindend.

4. Indien de Opdrachtgever reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot betaling van hetgeen waartoe hij Opdrachtnemer opdracht gegeven heeft.

5. Indien komt vast te staan dat een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

6. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van het in artikel 10 gestelde.

7. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten aan de zijde van Opdrachtnemer, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.



8. Klachten van Opdrachtgevers en de afhandeling daarvan worden door de Opdrachtnemer geregistreerd en minimaal 10 jaar bewaard.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Voor elke door Opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningsverplichting, Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitbrengen van adviezen en het uitvoeren van opdrachten.
2. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
4. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
5. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
6. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de opdracht te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of eventuele door hem ingeschakelde derden.



Artikel 11 Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Indien opdrachtgever uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Opdrachtnemer zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 12 Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een opdracht aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Modellen, methodieken en instrumenten die ontwikkeld en/of toegepast worden door Opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van Opdrachtnemer. Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
3. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, software enz. ten behoeve van de Opdrachtgever, zijn te gebruiken door de opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door Opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken ten behoeve van de Opdrachtgever mogen niet door opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer openbaar worden gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 13 Geheimhouding

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

Artikel 14 Overig bepalingen

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de opdracht zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze aan Opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van



Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever aan te wijzen derden worden gebracht. Voorts verplicht de Opdrachtgever zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontplofings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan er ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Opdrachtnemer gerechtigd tot deze penningen. Voorzoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er jegens Opdrachtnemer bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

2. Indien Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht zaken ter beschikking heeft gesteld is Opdrachtgever gehouden het geleverde op diens schriftelijk verzoek binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren, Indien de Opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog hiermee in gebreke blijft heeft Opdrachtnemer het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Opdrachtgever te verhalen.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.
4. Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
5. Gedurende de opdracht en tot twee jaar na beëindiging van een opdracht, is het Opdrachtgever niet toegestaan om professionals die namens of vanuit Opdrachtnemer bij de uitvoering betrokken zijn geweest betaalde werkzaamheden (al dan niet op basis van een dienstverband) aan te bieden.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediationprocedure.
2. Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van Mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter.
3. De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. In voorkomende gevallen heeft Opdrachtnemer de bevoegdheid hiervan af te wijken, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.



Artikel 16 Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te (plaats) onder vermelding van (inschrijvingsnummer).
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c q de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de opdracht met Opdrachtnemer.
3. De Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

De Wilgen
November 2016