

ALGEMENE VOORWAARDEN

L&D SUPPORT

INHOUDSOPGAVE

1.	ALGEMEEN	1
1.1	INLEIDING	1
1.2	TOEPASSELIJKHEID.....	1
1.3	DEFINITIES.....	1
1.4	BEVESTIGING	2
1.5	AANBIEDINGEN	2
1.6	OVEREENKOMSTEN	2
1.7	MEDEWERKING/INFORMATIEPLICHT OPDRACHTGEVER	2
1.8	GEHEIMHOUDING/CONCURRENTIEBEDING	2
1.9	AANSPRAKELIJKHEID	3
1.10	OVERDRACHT	3
1.11	NIET-TOEREKENBARE TEKORTKOMING.....	3
1.12	NIETIGHEID.....	4
1.13	TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENREGELING	4
2.	PRODUCTEN EN DIENSTEN	4
2.1	GEBRUIKSRECHT PROGRAMMATUUR.....	4
2.2	CONTROLES.....	5
2.3	ADVIEZEN	5
2.4	RAPPORTAGE.....	5
2.5	SUPPORT.....	5
2.6	MAATWERK.....	5
2.7	INSTALLATIE EN IMPLEMENTATIE	6
2.8	MEERWERK	6
2.9	BACK-UPS.....	6
2.10	WERKZAAMHEDEN	6
3.	SOFTWARE AS A SERVICE	6
3.1	SAAS ALGEMEEN	6
3.2	VERPLICHTINGEN L&D SUPPORT SAAS	7
3.3	BROWSER.....	7
3.4	GEBRUIK VAN IDENTIFICATIEGEGEVENS	7
3.5	WIJZIGINGEN IN SAAS.....	7
3.6	DATAVERKEER VAN OPDRACHTGEVER	7
3.7	VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER SAAS.....	8
3.8	PERSOONSGEGEVENS	8
3.9	GEDRAGSCODE.....	8
4.	CURSUSSEN.....	9
4.1	AANMELDING	9
4.2	ANNULERING.....	9
4.3	UITVOERING.....	9
4.4	BESLOTEN CURSUSSEN.....	9
4.5	WEIGERING DEELNEMER.....	9
5.	DERDEN PRODUCTEN.....	9
5.1	DERDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	9
5.2	ALGEMENE VOORWAARDEN DERDEN	9
6.	(AF/OP) LEVERING	10
6.1	(LEVERINGS)TERMIJN	10
6.2	VOORBEHOUD.....	10
6.3	RISICO	10
6.4	EVALUATIEPERIODE	10
6.5	(AF/OP) LEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIEPROCEDURE	10
6.6	WIJZIGING PRESTATIE	11
6.7	TESTRAPPORT	11
6.8	FOUTEN.....	11
7.	PRIJZEN/BETALINGEN	11
7.1	PRIJZEN EN BETALINGEN	11
7.2	PRIJSWIJZIGINGEN.....	12
7.3	FIXED PRICE	12
7.4	NACALCULATIE.....	12
7.5	VOORSCHOT	12
7.6	BETALINGSTERMIJN	12
8.	INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	12
8.1	RECHTEN VAN L&D SUPPORT EN OPDRACHTGEVER	12
8.2	VRIJWARING	13

1. ALGEMEEN

1.1 Inleiding

1.1.1 Deze voorwaarden zijn bedoeld om met plezier samen te werken en ter bescherming van elkaars belangen.

1.2 Toepasselijkheid

1.2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekking tussen L&D Support en Opdrachtgever.

1.2.2 L&D Support kan de Algemene Voorwaarden L&D Support wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden L&D Support zullen van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

1.2.3 Wijzigingen in, evenals aanvullingen op de Algemene Voorwaarden L&D Support en/of de tussen L&D Support en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door L&D Support zijn vastgelegd.

1.2.4 Indien met de handelsnaam die Opdrachtgever hanteert meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met L&D Support gesloten overeenkomst.

1.2.5 De aanduidingen boven de artikelen van deze voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperkt zich derhalve niet tot die aanduiding.

1.3 Definities

1.3.1 In de Algemene Voorwaarden L&D Support worden onder meer de navolgende woorden en termen met een hoofdletter geschreven. Alle van de navolgende woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

1.3.2 Algemene Voorwaarden Derden:
Onder Algemene Voorwaarden Derden wordt begrepen de voorwaarden die van toepassing zijn op Derden Producten en Diensten.

1.3.3 Applicatie software:
De applicatie die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) L&D Support Product zijn, een (software) Derden Product of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever.

1.3.4 Back-up:
Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

1.3.5 Cliënten:
Klanten/opdrachtgevers/leveranciers/business partners e.d. van Opdrachtgever of Cliënten van Cliënten van Opdrachtgever, etc.

1.3.6 Cursussen:
Onder Cursussen worden eveneens opleidingen, trainingen e.d. verstaan.

1.3.7 Datacenter:
Een datacenter is een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan voornamelijk het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.

1.3.8 Derden Infrastructuur:
Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd via L&D Support aan Opdrachtgever en waar L&D Support in beginsel geen controle op kan uitvoeren. Dit is een Derden Product en Dienst.

1.3.9 Data:
De binnen de SaaS en/of Producten en Diensten door

Opdrachtgever, Kandidaten en/of derden ingevoerde gegevens, zoals onder meer verwerkt in Rapport(en).

1.3.10 Derden Producten en Diensten:

Alle door L&D Support verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel niet bij L&D Support berusten.

1.3.11 Fair Use:

Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten en Diensten.

1.3.12 Fixed Price:

Zoals nader omschreven in artikel 7.3.

1.3.13 Hosting:

Het aanbieden, onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of Applicatie software, op de L&D Support Infrastructuur dan wel Derden Infrastructuur welke zijn geplaatst in Datacenters.

1.3.14 Identificatiegegevens:

Log-in-naam, passwords en/of andere codes.

1.3.15 Infrastructuur:

De verzameling informatie- en communicatietechnologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie. Dit kan zijn L&D Support Infrastructuur, Derden Infrastructuur, Opdrachtgever Infrastructuur, en Publieke Infrastructuur.

1.3.16 Kandidaten:

Door Opdrachtgever geselecteerde natuurlijke personen.

1.3.17 L&D Support:

L&D Support Nederland B.V. en diens rechtsopvolgers dan wel een aan L&D Support Nederland B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden L&D Support van toepassing heeft verklaard.

1.3.18 L&D Support Producten en Diensten:

Alle door L&D Support verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij L&D Support berusten.

1.3.19 L&D Support Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door L&D Support wordt beheerd in zijn Datacenter(s) en waar L&D Support controle op kan uitvoeren.

1.3.20 Maatwerk:

Het resultaat van in opdracht van Opdrachtgever te ontwikkelen of ontwikkelde Producten en Diensten.

1.3.21 Medewerker:

Werknemers in dienst van L&D Support dan wel werknemers in dienst van een derde partij of zelfstandigen, die door L&D Support zijn ingehuurd.

1.3.22 Nacalculatie:

Zoals nader omschreven in artikel 7.4.

1.3.23 Opdrachtgever:

Een ieder die verzoekt en opdracht geeft tot (af/op)levering van Producten en Diensten.

1.3.24 Producten en Diensten:

Alle door L&D Support verstrekte L&D Support Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden. SaaS valt onder Producten en Diensten.

1.3.25 Publieke Infrastructuur:

- Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar L&D Support geen enkele controle op kan uitvoeren. Het internet valt hieronder.
- 1.3.26** Rapport:
Een door L&D Support verstrekt schriftelijk verslag gebaseerd op een analyse van Data ten aanzien van een Kandidaat.
- 1.3.27** SaaS:
SaaS (Software as a Service) omvat het door L&D Support direct en/of indirect (middels derden) via Hosting beschikbaar stellen van Producten en Diensten middels een webapplicatie.
- 1.3.28** Support:
Zoals nader omschreven in artikel 2.5.
- 1.3.29** Voorschot:
Zoals nader omschreven in artikel 7.5.
- 1.3.30** Werkdagen:
Normale Nederlandse werktijden (09.00-17.00) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.
- 1.4 Bevestiging**
- 1.4.1** Mondelinge toezeggingen, opdrachten dan wel andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van L&D Support zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien schriftelijk bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van L&D Support.
- 1.5 Aanbiedingen**
- 1.5.1** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 1.5.2** Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen overeenkomstig artikel 1.7.
- 1.6 Overeenkomsten**
- 1.6.1** Een overeenkomst tussen L&D Support en Opdrachtgever waarvoor geen nader contract en/of 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 wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkens voor de duur van 1 (één) jaar.
- 1.6.2** Opzegging van de overeenkomst, als omschreven in artikel 1.6.1, vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voor het verstrijken van de duur van de overeenkomst door de wederpartij is ontvangen.
- 1.6.3** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 1.6.4** L&D Support heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te herroepen, op te zeggen en/of te ontbinden indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen. In deze gevallen is elke vordering van L&D Support op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar, en maakt L&D Support niet schadelijkt jegens de andere partij in verband met deze opzegging.
- 1.6.5** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontlenu, 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 doch niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.
- 1.7 Medewerking/Informatieplicht Opdrachtgever**
- 1.7.1** Alle opdrachten worden door L&D Support uitgevoerd op basis van de door Opdrachtgever aan L&D Support kenbaar gemaakte gegevens, informatie, wensen en/of eisen.
- 1.7.2** Opdrachtgever zal L&D Support alle medewerking verlenen en steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens en/of overige informatie verschaffen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 1.7.3** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, informatie, wensen en/of eisen niet, niet tijdig en/of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van L&D Support staan, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft L&D Support in ieder geval het recht op beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft L&D Support het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 1.7.4** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal L&D Support te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen.
- 1.7.5** Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van L&D Support, zoals nader uiteengezet in artikel 2.1.4), is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan L&D Support mede te delen in de gevallen dat L&D Support onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.
- 1.7.6** Ingeval L&D Support activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door L&D Support in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.
- 1.8 Geheimhouding/Concurrentiebeding**
- 1.8.1** L&D Support en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten en Diensten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 1.8.2** L&D Support is gerechtigd de naam en het logo van Opdrachtgever of diens cliënten waaraan rechten op de Producten en Diensten zijn verleend op de L&D Support website en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan

- derden ter informatie beschikbaar te stellen.
- 1.8.3** Opdrachtgever 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 L&D Support, behoudens schriftelijke toestemming van L&D Support. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 1.8.4** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 1.8.3, is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van Euro 50.000,- (vijftigduizend) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van L&D Support om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.
- 1.9 Aansprakelijkheid**
- 1.9.1** De totale aansprakelijkheid van L&D Support zal, met inachtneming van artikel 1.9.2 en 1.9.3, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die L&D Support heeft ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.2** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van L&D Support vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan L&D Support op basis van de duurovereenkomst voor 1 (één) jaar (zijnde het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van Euro 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend).
- 1.9.3** De totale aansprakelijkheid van beide partijen wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting en/of een aangeboden vrijwaring is een uitzondering op hetgeen gesteld in artikelen 1.9.1 en 1.9.2: deze is beperkt tot twee keer het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) dat L&D Support heeft ontvangen van Opdrachtgever voor 2 (twee) jaar, met een maximum van Euro 350.000,- (driehonderdvijftigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.4** L&D Support heeft zich ter zake van schade verzekerd. L&D Support is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met L&D Support gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met L&D Support's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 1.9.5** De totale aansprakelijkheid van L&D Support voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan Euro 1.000.000,- (één miljoen), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 1.9.6** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 1.9.7** Aansprakelijkheid van L&D Support voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 1.9.8** Buiten de in artikel 1.9 genoemde gevallen rust op L&D Support geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 1.9.9** De aansprakelijkheid van L&D Support ontstaat slechts indien Opdrachtgever L&D Support, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en L&D Support 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 L&D Support in staat is adequaat te reageren.
- 1.9.10** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade L&D Support daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 1.9.11** Opdrachtgever vrijwaart L&D Support van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door L&D Support is afgeleverd.
- 1.9.12** L&D Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die L&D Support aan Opdrachtgever heeft afgeleverd. Indien mogelijk zal L&D Support zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 1.9.13** Tenzij er een service level agreement is overeengekomen die anders bepaalt, is L&D Support niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, onderhoud en/of Garantie.
- 1.10 Overdracht**
- 1.10.1** De tussen L&D Support en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van L&D Support.
- 1.10.2** Opdrachtgever geeft L&D Support bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
a) moeder-, zuster en/of dochtermaatschappijen;
b) een derde partij in het geval van fusie of overname van L&D Support.
Indien dit geschiedt zal L&D Support Opdrachtgever hieromtrent informeren.
- 1.11 Niet-toerekenbare Tekortkoming**
- 1.11.1** Geen der 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 L&D Support liggen en bedrijfsrisico's van L&D Support, zoals doch echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van L&D Support, het niet-tijdig beschikbaar zijn van noodzakelijke gegevens, informatie en/of specificaties, wijzigingen in dergelijke verstrekte gegevens, niet geheel kloppende specificaties en/of functionele omschrijvingen van Derden Producten en Diensten en/of door derden geleverde producten, slechte weersomstandigheden, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dosaanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoomnis in de gang of in de werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook verijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, gebrek aan personeel, stakingen, prikacties, langzaam-aan-acties of andere arbeidsconflicten, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.
- 1.11.2** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan L&D Support de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 1.11.3** L&D Support behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die L&D Support voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 1.11.4** 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.
- 1.12 Nietigheid**
- 1.12.1** Indien één of meer bepalingen (of een deel van een bepaling) van 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 overeenkomst onverkort van kracht blijven.
- 1.12.2** 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 die voege dat partijen er maar zullen streven dat de strekking van de overeenkomst (of het resterende deel van desbetreffende bepaling) in haar geheel in stand blijft.
- 1.13 Toepasselijk Recht en Geschillenregeling**
- 1.13.1** Op alle door L&D Support met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 1.13.2** Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost middels arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA door één arbiter. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen middels andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 1.13.3** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam, zittingsplaats Amsterdam.
- 1.13.4** Het voorgaande zal geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, of om een incassoprocedure te starten bij de Rechtbank Amsterdam, zittingsplaats Amsterdam.
- 2. PRODUCTEN EN DIENSTEN**
- 2.1 Gebruiksrecht Programmatuur**
- 2.1.1** L&D Support verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij behorende documentatie.
- 2.1.2** Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend ter beschikking stellen van de Producten en Diensten door Opdrachtgever aan een overeengekomen aantal Kandidaten, voor het feitelijk gebruik van de Producten en Diensten door deze Kandidaten. Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht tot het ter beschikkingstellen van de Producten en Diensten aan Kandidaten beperkt tot 1 (één) Kandidaat.
- 2.1.3** Het gebruiksrecht voor software Producten en Diensten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.1.4** Het is Opdrachtgever verboden de Producten en Diensten op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van L&D Support te hebben ontvangen.
- 2.1.5** Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één koude back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten en Diensten, indien een Back-up niet ter beschikking wordt gesteld door L&D Support. De gemaakte back-up mag door Opdrachtgever niet voor operationele doeleinden worden gebruikt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van L&D Support.
- 2.1.6** Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 2.1.7** Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en Diensten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever), behoudens Kandidaten.
- 2.1.8** Reverse engineering of decompilatie van de Producten en Diensten door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht toegelaten.
- 2.1.9** Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 2.1.10** De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden zoals uiteengezet in artikel 5. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige

toepassing.

2.2 Controles

2.2.1 L&D Support is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten en Diensten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal Kandidaten en/of gebruikers, servers en/of werkstations niet het aantal overeengekomen aantal Kandidaten en/of gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt.

2.2.2 Voorts is L&D Support gerechtigd, zolang Opdrachtgever 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. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan L&D Support weigert, is L&D Support gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en Diensten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van L&D Support.

2.2.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal Kandidaten en/of gebruikers, servers en/of werkstations het aantal overeengekomen Kandidaten en/of gebruikers, servers en/of werkstations overschrijdt, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende Kandidaten- en/of gebruikers-, servers- en/of werkstationlicenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor onderhoud en Support voor de ontbrekende Kandidaten- en/of gebruikers-, servers- en/of werkstations licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste (af/op) levering van het eerder overeengekomen aantal Kandidaten- en/of gebruikers, servers en/of werkstations, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Tevens behoudt L&D Support zich het recht voor om een melding te maken bij de Software Alliance (BSA).

2.3 Adviezen

2.3.1 Alle Producten en Diensten die als adviezen kunnen worden aangemerkt dan wel een adviserend karakter hebben, zoals doch niet beperkt tot Rapportage (artikel 2.4), Support (artikel 2.5), zullen uitsluitend naar beste weten en kunnen worden verstrekt.

2.3.2 L&D Support is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden die voortvloeien uit het advies tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.

2.3.3 L&D Support zal adviezen geven op basis van door L&D Support aangegeven randvoorwaarden en informatie verkregen van Opdrachtgever en/of Kandidaten zoals vermeld in artikel 1.7. Indien blijkt dat niet alle relevante informatie reeds verkregen was en/of indien zich andersoortige problemen en/of inzichten mochten voordoen, zoals doch niet beperkt tot incompatibiliteitsproblemen (producten die onverenigbaar zijn met elkaar), kan het gegeven advies aan deze nieuwe situatie worden aangepast.

2.4 Rapportage

2.4.1 L&D Support stelt aan Opdrachtgever 1 (één) Rapport beschikbaar per Kandidaat waarvoor Opdrachtgever een

gebruiksrecht heeft verkregen, onder nader overeen te komen voorwaarden. Voor zover in de nader overeen te komen voorwaarden niet wordt afgeweken, geldt hetgeen artikel 2.3 (Adviezen) en artikel 2.4 (Rapportage) bepaalt.

2.4.2 L&D Support zal uitsluitend Rapporten verstrekken, nadat de benodigde Data en/of overige resultaten, van het gebruik van het Product door de Kandidaat, is ontvangen.

2.4.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en draagt zorg voor de vereiste toestemming voor de verwerking van Data en/of overige resultaten, van het gebruik van het Product door de Kandidaat, in een Rapport.

2.4.4 Opdrachtgever vrijwaart en houdt L&D Support schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een Kandidaat, of een andere derde in verband met de (verwerking, inhoud, onjuistheid en/of onvolledigheid van) Data, Rapporten of andere informatie afkomstig van Opdrachtgever en/of Kandidaat.

2.4.5 Op alle Data, Rapporten en de verwerking daarvan zijn artikelen 3.6, 3.7 en 3.8 van toepassing.

2.5 Support

2.5.1 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Producten en Diensten.

2.5.2 L&D Support spant zich naar beste vermogen in om Support te verstrekken. Support geschiedt in beginsel op basis van de bij L&D Support beschikbare voorzieningen. L&D Support is niet aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van Support.

2.5.3 L&D Support zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente versies van de Producten en Diensten. L&D Support is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de Producten en Diensten.

2.6 Maatwerk

2.6.1 Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of Nacalculatie afgerekend.

2.6.2 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk L&D Support Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. L&D Support zal de L&D Support Productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.

2.6.3 L&D Support is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan L&D Support ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

2.6.4 Na contact tussen L&D Support en Opdrachtgever kan een verslag aan Opdrachtgever worden verstrekt. Indien Opdrachtgever niet binnen 4 (vier) Werkdagen, nadat het verslag aan Opdrachtgever is verzonden, schriftelijk uitdrukkelijk van het tegendeel blijkt geeft, wordt Opdrachtgever geacht het rapport te hebben goedgekeurd en met de inhoud daarvan akkoord te zijn gegaan. Indien haast is geboden kan L&D Support van Opdrachtgever verlangen dat deze terstond mededeelt het rapport wel of niet goed te keuren.

2.6.5 Overschrijdingen van de aan de prijs ten grondslag liggende tarieven tot 10% worden geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd en behoeven niet als zodanig te worden

- vermeld aan en/of goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 2.6.6** Intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel overige rechten van maatwerk blijven te allen tijde bij L&D Support berusten, zoals omschreven in artikel 8.1.
- 2.7 Installatie en Implementatie**
- 2.7.1** Uitsluitend indien dat schriftelijk is overeengekomen, zal L&D Support de Producten en Diensten installeren en/of implementeren, dan wel doen installeren en/of implementeren.
- 2.7.2** Alvorens tot installatie en/of implementatie kan worden overgegaan, zal Opdrachtgever er op zijn kosten voor zorgdragen dat aan alle door of middels L&D Support opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of implementatie te bewerkstelligen.
- 2.7.3** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen en is er volledig verantwoordelijk voor dat aan de vereiste Algemene Voorwaarden Derden voldaan is om de installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.
- 2.7.4** Indien door toedoen van Opdrachtgever de installatie en/of implementatie niet binnen de overeengekomen tijd heeft kunnen plaatsvinden, zal Opdrachtgever betalingen verrichten alsof de installatie en/of implementatie heeft plaatsgevonden, onverminderd de verplichtingen van L&D Support om op een opnieuw vast te stellen tijdstip te installeren en/of te implementeren.
- 2.8 Meerwerk**
- 2.8.1** Indien L&D Support van mening is, dat een door Opdrachtgever aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal L&D Support daarvan melding doen aan Opdrachtgever alvorens tot uitvoering over te gaan. De melding zal op verzoek van Opdrachtgever worden gevolgd door een opgave van de prijs en overige condities. Opdrachtgever zal telkenmale zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk.
- 2.8.2** Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.
- 2.9 Back-ups**
- 2.9.1** Voor zover als mogelijk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. L&D Support zal de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups op verzoek aan Opdrachtgever kenbaar maken. L&D Support is niet verantwoordelijk voor het maken van Back-ups.
- 2.9.2** Indien het niet mogelijk is voor Opdrachtgever om Back-ups te maken (en het voor L&D Support wel mogelijk is om Back-ups te maken) of indien is overeengekomen dat L&D Support geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups zal L&D Support Back-ups maken. L&D Support is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups voor wat betreft doch 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.
- 2.10 Werkzaamheden**
- 2.10.1** Alle werkzaamheden, onderhoud, Support dan wel andere diensten, zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 2.10.2** Voor elke onafgebroken periode waarin L&D Support voor minder dan 3 (drie) uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij L&D Support verricht, is L&D Support gerechtigd minimaal 3 (drie) uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 (één) uur bedraagt.
- 2.10.3** Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%.
- 2.10.4** Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is L&D Support gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 2.10.5** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is L&D Support gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. L&D Support is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van Nacalculatie.
- 2.10.6** L&D Support is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- 2.10.7** Na een schriftelijke, elektronische of telefonische melding van een probleem door Opdrachtgever zal L&D Support die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 3. SOFTWARE AS A SERVICE**
- 3.1 SaaS Algemeen**
- 3.1.1** SaaS geschiedt uitsluitend op een door L&D Support goedgekeurde locatie en op de door L&D Support goedgekeurde apparatuur.
- 3.1.2** L&D Support kan naar eigen inzicht Opdrachtgever de mogelijkheid bieden zelf aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen door te voeren in aangeboden SaaS. Indien deze mogelijkheid aan Opdrachtgever wordt geboden is Opdrachtgever verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanpassingen, uitbreidingen en/of wijzigingen en de daaruit voortvloeiende gevolgen.
- 3.1.3** In het kader van de toegang tot en het gebruik van SaaS, beschikt Opdrachtgever direct of indirect over apparatuur en programmatuur die voldoet aan de door L&D Support vastgestelde en aan Opdrachtgever direct of indirect medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever dient tevens te blijven voldoen aan de in dit lid gestelde voorwaarden. Indien en voor zolang apparatuur en/of programmatuur hieraan niet voldoet, wordt de op L&D Support rustende verplichting tot verschaffen van toegang tot SaaS en het gebruik ervan door L&D Support opgeschort.
- 3.1.4** Opdrachtgever stelt L&D Support in de gelegenheid te controleren of de in artikel 3.1.3 bedoelde normen en/of eisen in acht worden genomen.
- 3.1.5** Indien Opdrachtgever na de in artikel 3.1.4 bedoelde controle alsnog de in artikel 3.1.3 bedoelde normen en/of eisen niet in acht neemt, heeft L&D Support het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen of te

- ontbinden zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst.
- 3.1.6** Opdrachtgever is verplicht aanwijzingen van L&D Support omtrent SaaS op te volgen.
- 3.1.7** L&D Support is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van SaaS te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan L&D Support verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en gegevens aangaande het gebruik van SaaS die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Opdrachtgever.
- 3.1.8** Indien Opdrachtgever een storing constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij L&D Support. Na melding van een storing door Opdrachtgever zal L&D Support die maatregelen nemen die leiden c.q. mogelijkerwijs kunnen leiden tot herstel.
- 3.1.9** De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Opdrachtgever 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.
- 3.1.10** L&D Support stelt Opdrachtgever van tevoren op de hoogte van voorgenomen onderhoud voor wat betreft SaaS, indien dit onderhoud leidt tot problemen met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot SaaS dan wel het niet-beschikbaar zijn van SaaS. In dat geval zal onderhoud plaatsvinden van 22.00 tot 06.00 uur (CET). Overig onderhoud zal plaatsvinden gedurende Werkdagen.
- 3.2 Verplichtingen L&D Support SaaS**
- 3.2.1** L&D Support draagt zorg voor de ter beschikking stelling van SaaS. L&D Support zal, naar beste vermogen en voor zover beïnvloedbaar door L&D Support, streven naar een redelijk beschikbaarheidspercentage.
- 3.2.2** Het in artikel 3.2.1 genoemde percentage wordt gemeten over een kalenderjaar. De tijd voor onderhoud is hierin niet begrepen.
- 3.2.3** L&D Support garandeert onder andere niet dat de telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken optimaal gebruik en toegang bieden.
- 3.2.4** L&D Support heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen ten aanzien van telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 3.2.5** L&D Support zal er naar streven alle nuttige en nodige maatregelen te treffen om de goede werking en de continuïteit van SaaS te verzekeren. L&D Support maakt gebruik van de in de markt meest recente en in de markt meest gangbare virusprotectie-programma's.
- 3.2.6** L&D Support zal streven naar een naar de stand der techniek voldoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door L&D Support gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen Data in het kader van de in de overeenkomst overeengekomen voorziening(en).
- 3.3 Browser**
- 3.3.1** SaaS is toegankelijk voor Opdrachtgever middels een browser. SaaS is geoptimaliseerd voor de door L&D Support aangegeven browsers. De browsers waarvoor SaaS bij het totstandkomen van de overeenkomst is geoptimaliseerd zullen, door L&D Support nader kenbaar worden gemaakt.
- 3.3.2** L&D Support is niet verplicht de toegang tot SaaS middels de in artikel 3.3.1 bedoelde browsers optimaal te houden.
- 3.3.3** L&D Support is gerechtigd, zonder tot enige vorm van (schade)vergoeding gehouden te zijn, wijzigingen aan te brengen in SaaS die invloed kunnen hebben op de door Opdrachtgever gehanteerde en/of door L&D Support geadviseerde browsers.
- 3.3.4** Indien een geval als beschreven in artikel 3.3.2 zich mocht voordoen dan zal L&D Support zich naar redelijkheid inspannen om Opdrachtgever in staat te stellen de overgang te maken naar een andere browser. Hierbij opkomende kosten aan de zijde van Opdrachtgever zijn voor zijn eigen rekening.
- 3.4 Gebruik Van Identificatiegegevens**
- 3.4.1** L&D Support zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten en Diensten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik L&D Support hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 3.4.2** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid door Opdrachtgever. In geen geval is L&D Support aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 3.4.3** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan L&D Support Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 3.4.4** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 3.4.3, is Opdrachtgever direct in verzuim.
- 3.5 Wijzigingen in SaaS**
- 3.5.1** L&D Support is gerechtigd na schriftelijke aankondiging met inachtneming van een redelijke termijn en zonder enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd te zijn, tot het aanbrengen van toevoegingen en/of wijzigingen in SaaS voor wat betreft doch niet beperkt tot:
- a) toegangspedures, zoals:
 - procedures betrekking hebbende op operationele regels;
 - beveiligingseisen.
 - b) het wijzigen van een derde provider/toeleverancier, locatie, hardware, programmatuur en overige faciliteiten van belang voor het ter beschikking stellen van SaaS.
- 3.5.2** Indien de wijzigingen een aantoonbare en dermate grote negatieve verandering tot gevolg hebben op de werkwijze van Opdrachtgever's onderneming en/of de functionaliteit van SaaS mag Opdrachtgever, na eerst daartoe de achteruitgang op schrift te hebben aangetoond, L&D Support schriftelijk verzoeken tot het aanbieden van een alternatief. Indien L&D Support dan geen redelijk alternatief biedt, heeft Opdrachtgever het recht het gebruik van SaaS te beëindigen, zonder dat L&D Support tot enige schadevergoeding ter zake dan wel restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.
- 3.6 Dataverkeer van Opdrachtgever**
- 3.6.1** L&D Support heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. L&D Support treedt slechts op als een doorgelief. L&D Support geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en

- volledigheid.
- 3.6.2** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever en Kandidaten. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 3.9, voor Opdrachtgever, Kandidaten en andere gebruikers.
- 3.6.3** Opdrachtgever vrijwaart en houdt L&D Support schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een Kandidaat of een andere derde in verband met (de inhoud van) Data, het dataverkeer en/of overige informatie afkomstig van Opdrachtgever en/of Kandidaat.
- 3.6.4** In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 8, blijft Data de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is verleent Opdrachtgever L&D Support, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Data. Data kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever en/of Kandidaten.
- 3.6.5** Data wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard, maar voor een periode van maximaal 2 (twee) jaar, tenzij anders overeengekomen. Na het einde van de overeenkomst is L&D Support niet gehouden tot het bewaren van Data.
- 3.7 Verplichtingen Opdrachtgever SaaS**
- 3.7.1** Indien middels SaaS persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden getransporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid middels SaaS, vrijwaart Opdrachtgever L&D Support van alle aansprakelijkheid, kosten of schade als gevolg van claims van derden in geval deze persoonsgegevens en/of overige gegevens/data worden geëxporteerd dan wel commerciële en/of overige activiteiten worden ontplooid in strijd met de relevante (privacy)wetgeving en/of andere regelgeving ter zake.
- 3.7.2** Opdrachtgever zal L&D Support onverwijld schriftelijk informeren omtrent wijzigingen die relevant zijn voor de goede uitvoering van SaaS.
- 3.7.3** Opdrachtgever zal zich houden aan aanwijzingen van L&D Support omtrent Fair Use. Indien Opdrachtgever de door L&D Support gegeven aanwijzingen niet navolgt is L&D Support bevoegd om met technische middelen de door Opdrachtgever veroorzaakte belasting te verminderen of bij aanhoudende overmatige belasting de ter beschikking stelling van SaaS aan Opdrachtgever stop te zetten. L&D Support zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard dan ook die door Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van de door L&D Support en/of derden getroffen maatregelen.
- 3.8 Persoonsgegevens**
- 3.8.1** Opdrachtgever is 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet Bescherming persoonsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden verzonden dan wel bewerkt en/of verwerkt door de apparatuur en/of programmatuur van L&D Support ten behoeve van Opdrachtgever.
- 3.8.2** Opdrachtgever vrijwaart L&D Support van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.
- 3.8.3** Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van Kandidaten en/of gebruikers in de persoonsregistratie van L&D Support voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat ondermeer Identificatiegegevens en Data en is slechts toegankelijk voor L&D Support. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer L&D Support hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 3.8.4** Met uitzondering van hetgeen in artikel 3.8.1 gesteld, is L&D Support als 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door L&D Support noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en zij zal Opdrachtgever vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Opdrachtgever in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van L&D Support. L&D Support zal zich als 'bewerker' houden aan alle relevante verplichtingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 3.9 Gedragscode**
- 3.9.1** Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van L&D Support en/of derden; en/of
 - verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 3.9.2** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 3.9.3** Het is verboden om SaaS 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 doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten;
 - 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 (kinder)pornografie;
 - 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 niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake; en/of
 - het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of L&D Support en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 3.9.4** L&D Support behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde L&D Support erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat middels SaaS inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden L&D Support en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit

- 3.9.5 L&D Support en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever, door Kandidaten en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 3.9.4 door en/of ten behoeve van L&D Support genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 3.9.4 door en/of ten behoeve van L&D Support genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 3.9.6 Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van L&D Support, zoals uiteengezet in artikel 3.9.4, heeft L&D Support overeenkomstig artikel 1.6.3 het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat L&D Support tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

4. CURSUSSEN

4.1 Aanmelding

- 4.1.1 Aanmelding tot deelname aan een Cursus dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus te geschieden. Indien de gewenste Cursus is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.
- 4.1.2 L&D Support verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een schriftelijke bevestiging van de voor Opdrachtgever geplande Cursus. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.
- 4.1.3 Cursussen worden verstrekt tegen de dan geldende Cursustarieven. L&D Support is gerechtigd de door L&D Support gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Cursusruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.

4.2 Annulering

- 4.2.1 L&D Support behoudt zich het recht voor een Cursus wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren. Opdrachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (één) week voor aanvang van de Cursus over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Cursuskosten zullen worden gerestitueerd. Indien er onvoldoende deelnemers voor een Cursus zijn, kan Opdrachtgever beslissen toch deel te nemen aan de Cursus tegen een hogere Cursusprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.
- 4.2.2 Annulering door Opdrachtgever is kosteloos tot uiterlijk 4 (vier) weken voor aanvang van de Cursus, nadien wordt 50% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Cursus annuleert, behoudt L&D Support zich het recht voor 100% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening te brengen.

4.3 Uitvoering

- 4.3.1 L&D Support zal alles in het werk stellen om de Cursus conform het gepubliceerde rooster te verzorgen, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien een Cursus als gevolg van bijzondere omstandigheden geen doorgang kan vinden of moet worden onderbroken. In een dergelijk geval zal L&D Support er naar redelijkheid naar streven om de Cursus eventueel op een later tijdstip te verzorgen, c.q. te voltooien. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zullen reeds betaalde Cursuskosten naar rato worden

gerestitueerd.

4.4 Besloten Cursussen

- 4.4.1 Besloten Cursussen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Cursussen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Cursussen kunnen zowel op locatie van L&D Support als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.
- 4.4.2 Tarieven voor besloten Cursussen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft L&D Support het recht de Cursusdagprijs te verhogen of te verlagen.
- 4.4.3 Indien besloten Cursussen op locatie bij Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen overeenkomstig artikel 1.7.6.

4.5 Weigering Deelnemer

- 4.5.1 L&D Support behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Cursus te weigeren:
- indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Cursus;
 - uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor L&D Support redelijke gronden.

5. DERDEN PRODUCTEN

5.1 Derden Producten en Diensten

- 5.1.1 L&D Support 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. L&D Support is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.2 Indien L&D Support Derden Producten en Diensten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden L&D Support tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 5.1.3 L&D Support levert rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 5.1.4 Er vindt door L&D Support geen onderhoud, Support dan wel andere diensten plaats met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.1.5 Met betrekking tot afgeleverde Derden Producten en Diensten verzorgt L&D Support:
- 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.
- 5.1.6 Reparaties van Derden Producten en Diensten:
- Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten en Diensten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
 - Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij L&D Support worden er tevens voorrijkosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

5.2 Algemene Voorwaarden Derden

- 5.2.1 Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden L&D Support van toepassing worden

verklaard, zullen, indien beschikbaar bij L&D Support, uitsluitend op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals L&D Support deze heeft ontvangen.

- 5.2.2** De Algemene Voorwaarden L&D Support treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden L&D Support en de Algemene Voorwaarden Derden, kan L&D Support de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

6. (AF/OP) LEVERING

6.1 (Leverings)termijn

6.1.1 Alle door L&D Support eventueel genoemde en voor L&D Support geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan L&D Support bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.

6.1.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen L&D Support naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen L&D Support en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

6.1.3 De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door L&D Support behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van L&D Support. L&D Support aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

6.2 Voorbehoud

6.2.1 L&D Support verbindt zich pas tot uitvoering van de tussen L&D Support en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, nadat een getekend exemplaar van de door L&D Support opgestelde overeenkomst is ontvangen door L&D Support en/of indien alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald. Indien L&D Support met de uitvoering van de overeenkomst aanvangt voor ontvangst van een getekend exemplaar van de overeenkomst en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald, behoudt L&D Support zich het recht voor om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat een getekend exemplaar van de overeenkomst is ontvangen en/of alle verschuldigde vergoedingen tijdig en volledig zijn betaald.

6.2.2 Rechten, zoals doch niet beperkt tot de overdracht van gebruiksrechten op Producten en Diensten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, vervallen de aan Opdrachtgever verstrekte gebruiksrechten. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.

6.2.3 Indien Opdrachtgever, uit door L&D Support afgeleverde Producten en Diensten, een nieuw product vormt doet Opdrachtgever het vormen van het nieuwe product voor L&D Support en houdt Opdrachtgever het nieuwe product voor L&D Support totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen tijdig en volledig heeft betaald. L&D Support behoudt tot het moment van tijdige en volledige betaling door Opdrachtgever alle

rechten als eigenaar van het nieuwe product.

6.3 Risico

6.3.1 Het Product is voor risico van Opdrachtgever van de (af/op) levering af, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet overgedragen is. Derhalve blijft Opdrachtgever de (koop)prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het Product door een oorzaak die niet aan L&D Support kan worden toegerekend.

6.3.2 Hetzelfde geldt vanaf het moment, waarop Opdrachtgever in verzuim is met het verrichten van een handeling waarmee Opdrachtgever aan de (af/op) levering moet meewerken.

6.4 Evaluatieperiode

6.4.1 L&D Support is gerechtigd naar eigen inzicht Opdrachtgever een evaluatieperiode voor een nader te bepalen aantal Kandidaten voor de Producten en Diensten te verlenen. Een evaluatieperiode is alleen van toepassing indien schriftelijk bevestigd door L&D Support. Indien een evaluatieperiode is afgesproken en geen nadere afspraken zijn gemaakt is de evaluatieperiode beperkt tot het gebruik van de Producten en Diensten voor 1 (één) Kandidaat.

6.4.2 Tenzij anders overeengekomen zal de evaluatieperiode een duur hebben van 30 (dertig) dagen ingaande op het moment van (af/op) levering.

6.4.3 Gedurende de evaluatieperiode rusten er geen verplichtingen en/of verantwoordelijkheden op L&D Support. Het gebruik van de Producten en Diensten gedurende de evaluatieperiode is uitsluitend voor risico en rekening van Opdrachtgever.

6.4.4 In het geval Opdrachtgever de Producten en Diensten niet wenst af te nemen is Opdrachtgever gehouden:

- de Producten en Diensten te verwijderen van de systemen waarop ze zijn geïnstalleerd;
- Back-ups en/of andere mogelijke kopieën van de Producten en Diensten te verwijderen/vernietigen; en ervoor zorg te dragen dat de Producten en Diensten binnen 7 (zeven) dagen na afloop van de evaluatieperiode in het bezit van L&D Support zijn. Opdrachtgever draagt de kosten en het risico voor het (tijdig) retourneren van de Producten en Diensten aan L&D Support.

6.4.5 Opdrachtgever stemt ermee in dat in het geval van overtreding van artikel 6.4.4 L&D Support gerechtigd zal zijn, zonder nadere ingebrekestelling, Opdrachtgever de licentieprijzen en/of andere prijzen op dat moment van toepassing, indien het Product aangeschaft zou worden na afloop van de evaluatieperiode, in rekening te brengen, onverminderd het recht van L&D Support volledige schadevergoeding te eisen voor de door L&D Support geleden schade.

6.4.6 Data gegenereerd door Opdrachtgever gedurende de evaluatieperiode blijft de eigendom van Opdrachtgever. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om van data een Back-up te maken en/of deze over te zetten naar een alternatief systeem voordat beëindiging van het gebruik van de Producten en Diensten plaatsvindt. L&D Support heeft geen enkele verplichting voor wat betreft voornoemde data gedurende de evaluatieperiode of daarna.

6.5 (Af/op) levering, Installatie en Acceptatieprocedure

6.5.1 L&D Support zal de Producten en Diensten aan Opdrachtgever conform de door L&D Support schriftelijk vastgelegde specificaties (af/op) leveren.

6.5.2 (Af/op) levering van Producten en Diensten geschiedt door de terbeschikkingstelling van de Producten en Diensten aan Opdrachtgever ter plaatse van het magazijn van L&D

Support of een door L&D Support gebruikt Datacenter. De kosten van transport en eventuele verzekeringen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De keuze van de wijze van transport wordt door L&D Support bepaald en verzekering van de te vervoeren Producten en Diensten geschiedt niet door L&D Support, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.5.3 Levering, door of middels L&D Support, van diensten geschiedt op de plaats(en) en op de tijdstippen waarop de diensten worden verricht.

6.5.4 Uitsluitend in het geval waar installatie door L&D Support plaatsvindt zal er onmiddellijk na voltooiing van de installatie een acceptatieperiode van toepassing zijn. De acceptatieperiode voor Opdrachtgever bedraagt 14 (veertien) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de acceptatieperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Producten en Diensten voor productieve en/of operationele doeleinden te gebruiken.

6.5.5 De Producten en Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a) bij de (af/op)levering indien er geen acceptatieperiode van toepassing is, dan wel
- b) indien er een acceptatieperiode van toepassing is: op de eerste dag na de acceptatieperiode, dan wel
- c) indien L&D Support voor het einde van de acceptatieperiode een Testrapport (artikel 6.7) ontvangt: Op het moment dat de in dat Testrapport genoemde Fouten (artikel 6.8) zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Fouten die volgens artikel 6.8.4 acceptatie niet in de weg staan.

6.5.6 Indien de Producten en Diensten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

6.5.7 In afwijking van het voorgaande zullen de Producten en Diensten, indien Opdrachtgever daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

6.6 Wijziging Prestatie

6.6.1 L&D Support mag, in plaats van de door Opdrachtgever bestelde Producten en Diensten andere Producten en Diensten afleveren, mits de werking en capaciteit niet wezenlijk afwijken van het oorspronkelijk bestelde.

6.6.2 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal L&D Support steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

6.7 Testrapport

6.7.1 Indien gedurende de acceptatieperiode blijkt dat de Producten en Diensten Fouten, zoals omschreven in artikel 6.8 bevatten die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever L&D Support uiterlijk op de laatste dag van de acceptatieperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd Testrapport over de Fouten informeren, in welk geval de nog resterende acceptatieperiode onderbroken wordt totdat het Product zodanig is aangepast dat de Fouten zijn verholpen.

6.8 Fouten

6.8.1 Onder Fout(en) wordt verstaan het niet voldoen aan de door L&D Support schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk L&D Support Producten en Diensten, aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Van

een Fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Opdrachtgever is gehouden van mogelijke Fouten onverwijld melding aan L&D Support te maken.

6.8.2 Ieder recht op herstel van Fouten vervalt indien de verstrekte Producten en Diensten door Opdrachtgever in welke vorm of op welke wijze dan ook zijn gewijzigd.

6.8.3 Herstel van Fouten zal plaatsvinden op een door L&D Support aangewezen locatie. L&D Support is gerechtigd om tijdelijke oplossingen, noodoplossingen, omwegen en/of overige probleembepalende maatregelen te implementeren.

6.8.4 Acceptatie van de Producten en Diensten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten die operationele of productieve gebruikname van de Producten en Diensten redelijkerwijs niet in de weg staan.

7. PRIJZEN/BETALINGEN

7.1 Prijzen en Betalingen

7.1.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.

7.1.2 L&D Support zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum betalen zonder tot enige aftrek, schuldvergelijking of verrekening gerechtigd te zijn dan rechtens toegelaten.

7.1.3 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan L&D Support verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan L&D Support verschuldigd is. Buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van Euro 500,- (vijfhonderd). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente conform artikel 6:119a BW verhoogd met 3%, in rekening worden gebracht.

7.1.4 L&D Support heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.

7.1.5 Indien L&D Support niet in staat is tot afleveren als gevolg van een verzuim aan de zijde van Opdrachtgever, is L&D Support gerechtigd maandelijks een 1,5% rentevergoeding in rekening te brengen over het verschuldigde bedrag.

7.1.6 De vergoeding voor onderhoud, Support en eventuele andere jaarlijkse of periodieke vergoedingen zijn als Voorschot verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen en zal verder voorafgaand aan elk nieuw jaar of elke andere periode dat de overeenkomst tussen partijen voortduurt deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening worden

- gebracht.
- 7.1.7** Het verschuldigde bedrag in artikel 7.1.1 kan worden verhoogd met eventuele orderkosten, verzendkosten en kosten van derden. Verhoging kan eveneens plaatsvinden indien werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever buiten het kantoor van L&D Support geschieden. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van L&D Support worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijdvergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurloon. De wijze van vervoer wordt door L&D Support bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.
- 7.1.8** Bovenstaande bepalingen laten overige L&D Support toekomstige rechten op grond van tekortkoming in de nakoming door Opdrachtgever onverlet.
- 7.2 Prijswijzigingen**
- 7.2.1** De tussen L&D Support en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, en reizen verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. L&D Support is gerechtigd ingeval van wijziging van een of meer kostenposten, wijziging van de wisselkoers en/of wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de CBS index zakelijke dienstverlening (Softwareconsultancy), de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. L&D Support zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen aanpassen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (en derhalve eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers 'CBS Prijsindex Softwareconsultancy'. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van Euro 2,50.
- 7.2.2** L&D Support zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn.
- 7.3 Fixed Price**
- 7.3.1** Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht.
- 7.3.2** Tenzij L&D Support een beroep kan doen op artikel 1.7.4 worden meer-uren niet in rekening gebracht.
- 7.4 Nacalculatie**
- 7.4.1** Indien afrekening op basis van Nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens L&D Support aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van Nacalculatie.
- 7.5 Voorschot**
- 7.5.1** L&D Support is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is L&D Support gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan L&D Support uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
- 7.6 Betalingstermijn**
- 7.6.1** Tenzij anders overeengekomen zijn de volgende betalingstermijnen van toepassing op Opdrachtgever:
- Eerste termijn, 30% van het verschuldigde bedrag dient als Voorschot te worden voldaan;
 - Tweede termijn, 40% van het verschuldigde bedrag dient maandelijks in gelijke delen te worden voldaan tussen het moment van aangaan van de overeenkomst en de verwachte (af/op) levering van het overeengekomen Product;
 - Derde termijn, 30% dan wel het restant van het verschuldigde bedrag dient direct na de (af/op)levering te worden voldaan.
- 8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**
- 8.1 Rechten van L&D Support en Opdrachtgever**
- 8.1.1** L&D Support heeft het exclusieve recht de L&D Support Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 8.1.2** Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht door L&D Support uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op)levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij L&D Support berusten.
- 8.1.3** Opdrachtgever 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 L&D Support zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.
- 8.1.4** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, 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.
- 8.1.5** De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts middels schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien L&D Support deze rechten heeft.
- 8.1.6** Indien L&D Support, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij L&D Support berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij L&D Support dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde

8.1.7 rechten aan L&D Support dan wel de derde rechthebbende. L&D Support behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursus materiaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

8.2 Vrijwaring

8.2.1 L&D Support zal Opdrachtgever vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat de L&D Support Producten en Diensten inbreuk maken op een in Nederland geldend auteursrecht. L&D Support zal de bij eindvonnis onherroepelijk vastgestelde kosten en toegewezen schadevergoedingsbedragen betalen, mits Opdrachtgever:

- a) L&D Support onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 10 (tien) dagen nadat de gestelde inbreuk op het auteursrecht aan Opdrachtgever ter kennis is gebracht dan wel dat Opdrachtgever daarvan in redelijkheid kennis heeft kunnen nemen, schriftelijk informeert over de vordering;
- b) de algehele behandeling van de zaak, inclusief onderhandelingen over een schikking aan L&D Support overlaat; en
- c) L&D Support voorziet van alle informatie en medewerking die L&D Support noodzakelijk acht.

Indien een dergelijke actie wordt aangespannen of de mogelijkheid daartoe bestaat, behoudt L&D Support zich het recht voor om het licentie-, dan wel sub-licentierecht op het L&D Support Product te verwerven of het L&D Support Product zodanig te wijzigen dat het niet langer inbreuk maakt op een in Nederland geldend auteursrecht. Indien naar het oordeel van L&D Support de voorgaande mogelijkheden redelijkerwijze niet in aanmerking komen kan L&D Support het afgeleverde L&D Support Product terugnemen tegen vergoeding van uitsluitend de voor dit L&D Support Product reeds betaalde vergoeding verminderd met een redelijke vergoeding voor het van het L&D Support Product gemaakte gebruik.

8.2.2 L&D Support zal Opdrachtgever niet vrijwaren van een actie voor zover:

- a) deze gegrond is op de stelling dat de Derden Producten en Diensten afgeleverd aan Opdrachtgever een inbreuk maken op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- b) hetgeen (af)geleverd door Opdrachtgever onderdeel is van of in samenhang (af)geleverd is met een Product en deze combinatie een inbreuk maakt op een in Nederland of elders geldend intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht;
- c) Opdrachtgever een wijziging heeft aangebracht in of aan het Product.

8.2.3 Indien tussen L&D Support en Opdrachtgever overeengekomen is dat de intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten dan wel andere rechten van een Product dan wel een gedeelte daarvan aan Opdrachtgever zullen worden overgedragen, zal Opdrachtgever L&D Support vrijwaren van elke actie voor zover deze gegrond is op de stelling dat het Product dan wel een gedeelte daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, industrieel eigendomsrecht dan wel ander recht behorend aan een derde.