



Algemene Voorwaarden Caresharing B.V.

Colofon

Document	:	Algemene Voorwaarden (AV)
Service	:	Caresharing
Leverancier	:	Caresharing B.V.
Auteur	:	Caresharing B.V.
Versie	:	2018.05
Datum	:	Mei 2018
Classificatie	:	Publiek



Inhoud

Definities	4
Algemene bepalingen	4
Art. 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden	4
Art. 2 Aanbiedingen	5
Art. 3 Prijs en betaling	5
Art. 4 Duur van de overeenkomst	6
Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel	6
Art. 6 Privacy en gegevensverwerking	7
Art. 7 Beveiliging	7
Art. 8 Risico-overgang	8
Art. 9 Intellectuele Eigendom	8
Art. 10 Medewerkingsverplichtingen	9
Art. 11 Informatieverplichtingen	10
Art. 12 Project- en stuurgroepen	10
Art. 13 Termijnen	11
Art. 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst	11
Art. 15 Aansprakelijkheid van Leverancier	12
Art. 16 Overmacht	14
Art. 17 Wijziging en meerwerk	14
Art. 18 Overdracht van rechten en verplichtingen	14
Art. 19 Algemeen	15
Art. 20 Toepasselijk recht en geschillen	15
Dienstverlening	15
Art. 21 Uitvoering	15
Art. 22 Service Level Agreement	16
Art. 23 Back-up	16
Software-as-a-Service (SaaS)	16
Art. 24 Gebruiksrechten van de Klant	16
Art. 25 Verplichtingen van de Klant	17
Art. 26 Uitvoering SaaS-dienst	17
Art. 27 Garantie	18
Art. 28 Bescherming van persoonsgegevens	18

Art. 29 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding	19
Advisering en consultancy	19
Art. 30 Uitvoering advies en consultancydiensten	19
Art. 31 Rapportage	20
Art. 32 Vergoeding	20
Opleidingen en Trainingen	20
Art. 33 Aanmelding en annulering	20
Art. 34 Uitvoering opleiding	21
Art. 35 Prijs en betaling	21



Definities

Algemene voorwaarden	De Algemene Voorwaarden Caresharing B.V.
Caresharing	De door Leverancier geleverde Software as a Service (SaaS) dienst, zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot de SaaS-dienst cBoards en cKIS.
Individuele Gebruiker	De aan de Klant of Lid verbonden persoon die niet aangeduid kan worden als Professionele Gebruiker, zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot een patiënt, client of een mantelzorgers. Verbondenheid aan de Klant of het Lid ontstaat doordat de Klant of het Lid de Individuele Gebruiker toegang verschaft tot het Netwerk.
Professionele Gebruiker	De medewerker(s) van de Klant of van een Lid.
Klant	De partij die overeenkomsten sluit met Leverancier.
Leverancier	Caresharing B.V., geregistreerd onder KvK nummer 14105430.
Lid / Leden	Lid (in meervoud 'Leden'): de aan de Klant verbonden ketenpartner zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot een huisartsenpraktijk, een praktijk van medische specialisten, een praktijk van paramedici of een ziekenhuis. Verbondenheid aan de Klant ontstaat doordat de Klant het Lid toegang verschaft tot het Netwerk.
Netwerk	De sociale kaart in Caresharing, bestaande uit de Klant, Leden, de Professionele Gebruiker en/of Individuele Gebruiker.
SaaS	Software-as-a-Service

Algemene bepalingen

Art. 1 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook levert aan een Klant.

1.2 Hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is bepaald ten aanzien van een Klant geldt onverkort voor een Lid, Professionele Gebruiker en/of Individuele Gebruiker tenzij in deze Algemene Voorwaarden nadrukkelijk anders is bepaald.

1.3 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.4 Een overeenkomst tussen Leverancier en Klant komt tot stand door een aanbod van Leverancier en aanvaarding daarvan van Klant. Partijen accepteren nadrukkelijk elektronische communicatie voor de totstandkoming van overeenkomsten, (nadere) afspraken en werkzaamheden.

1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.



1.6 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige van wel vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

Art. 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door Leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens waarop Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd.

Art. 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.

3.2 Aan een door Leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Leverancier te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3 Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover Leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.4 Met betrekking tot de door Careharing verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Careharing volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

3.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke

van een specifieke regeling zal de Klant binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

3.7 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Leverancier onverlet.

3.8 Leverancier is gerechtigd de tarieven jaarlijks op, en ingaande op, 1 januari aan te passen conform het voorlopig prijsindexcijfer materiële kosten, zoals gepubliceerd door de Nederlandse Zorgautoriteit. (NZA).

Art. 4 Duur van de overeenkomst

4.1 In geval de overeenkomst als een duurovereenkomst kan worden beschouwd, kan die overeenkomst door de Klant tegen het einde van de maand schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

4.2 In afwijking van artikel 4.1 geldt dat ingeval de Klant een consument betreft, de Klant de overeenkomst kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, ongeacht het tijdstip van opzegging.

Art. 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel

5.1 Klant en Leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor Leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Klant erkent dat de van Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

5.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Klant een redelijke vergoeding aan Leverancier betaalt.

Art. 6 Privacy en gegevensverwerking

6.1 Indien en zover in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, zullen Partijen een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangaan.

6.2 In het geval zoals bedoeld in artikel 6.1, zal Leverancier - in haar hoedanigheid als verwerker - persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 4 lid 1 van de AVG, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens beschermen. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zal Klant, in haar hoedanigheid als verwerkingsverantwoordelijke, Leverancier desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

6.3 Leverancier zal uitsluitend persoonsgegevens verwerken voor het door Klant gespecificeerde doel. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Leverancier door Klant worden verwerkt, ligt volledig bij Klant. Klant staat er tegenover Leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

6.4 Leverancier zal in haar hoedanigheid als verwerker passende technische en organisatorische maatregelen nemen die rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook de aard, omvang, context en verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's een passend beschermingsniveau waarborgen, in de zin van artikel 32 van de AVG.

6.5 Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de Klant en/of in opdracht van de Klant wordt gehouden of waarvoor de Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Leverancier toerekenbaar zijn.

Art. 7 Beveiliging

7.1 Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

7.2 De door of vanwege Leverancier aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als

zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

7.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

Art. 8 Risico-overgang

8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

Art. 9 Intellectuele Eigendom

9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet- exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

9.2 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

9.3 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

9.4 Leverancier vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i)



met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Leverancier ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Leverancier wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

9.5 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

9.6 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

Art. 10 Medewerkingsverplichtingen

10.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier gewenste medewerking verlenen.

10.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door Leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Leverancier dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Leverancier niet bindend, behoudens indien door Leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

10.3 Indien Klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

10.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken.

10.5 Indien Klant in verband met de diensten en producten van Leverancier programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Leverancier ter beschikking stelt, staat Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Leverancier nodig mocht hebben.

10.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Leverancier geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

10.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Art. 11 Informatieverplichtingen

11.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Leverancier mogelijk te maken, zal Klant Leverancier steeds tijdig alle in redelijkheid door Leverancier te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

11.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Leverancier verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de Leverancier kenbare onjuistheden bevatten, zal Leverancier hierover navraag doen bij Klant.

11.3 In verband met de continuïteit zal Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen.

11.4 Leverancier is enkel gehouden Klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door Klant aangewezen contactpersoon.

Art. 12 Project- en stuurgroepen

12.1 Wanneer beide partijen met een of meerdere door hen ingezette medewerkers deel nemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.



12.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden Leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt conform hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien Leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

12.3 Klant staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep, gerechtigd zijn voor Klant bindende besluiten te nemen.

Art. 13 Termijnen

13.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.

13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leverancier en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

13.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant Leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13.5 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Art. 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

14.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke



termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Klant of een door Klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

14.2 Indien Klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Klant bewijst dat Leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

14.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

14.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

14.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Leverancier vereist is.

Art. 15 Aansprakelijkheid van Leverancier

15.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een

duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000 (honderd duizend Euro) bedragen.

15.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 500.000 (vijfhonderd duizend Euro).

15.3 De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Leverancier voor geschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

15.4 De in artikel 15.1 tot en met 15.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier welke in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

15.5 De in artikel 15.1 tot en met 15.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

15.6 Tenzij nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Klant Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

15.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

15.8 Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

15.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Art. 16 Overmacht

16.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanet- werk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

16.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Art. 17 Wijziging en meerwerk

17.1 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

17.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Leverancier Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Art. 18 Overdracht van rechten en verplichtingen

18.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

18.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Art. 19 Algemeen

19.1 Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen schriftelijk bekend gemaakt worden aan de Klant en zullen op een door Leverancier te bepalen tijdstip worden ingevoerd. Indien Klant door de wijziging in een ongunstiger positie komt te verkeren, kan hij de overeenkomst binnen 14 dagen na mededeling van de wijziging opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe inkoopvoorwaarden van kracht worden.

Art. 20 Toepasselijk recht en geschillen

20.1 De overeenkomsten tussen Leverancier en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Geschillen die tussen Leverancier en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst, zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.

20.2 Partijen komen het volgende overeen indien onverhoopt een geschil ontstaat:

20.2.1 Van een geschil is sprake indien een der partijen zulks stelt.

20.2.2 Partijen zullen uiterlijk twee weken nadat een geschil is ontstaan met elkaar in overleg treden met als doel tot een oplossing te komen voor het geschil.

20.2.3 Indien een geschil niet op de in lid 20.2.2 bedoelde wijze is opgelost, zullen partijen een procedure van mediation beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan de mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van mediation te beëindigen.

Dienstverlening

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden nader uitgewerkt) aan Klant verleent.

Art. 21 Uitvoering

21.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

21.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten

wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Leverancier.

21.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

21.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Leverancier.

Art. 22 Service Level Agreement

22.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

22.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Art. 23 Back-up

23.1 Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Klant. Caresharing zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

23.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Software-as-a-Service (SaaS)

Art. 24 Gebruiksrechten van de Klant

24.1 Een gebruiksrecht op Caresharing is beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

Art. 25 Verplichtingen van de Klant

25.1 Klant is verplicht Caresharing zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door Leverancier worden verstrekt.

25.2 Klant dient er voor in te staan dat de inhoud van door hem geplaatste berichten/informatie op Caresharing niet in strijd is/zijn met de wet of inbreuk maakt/maken op enige rechten van derden danwel anderszins onrechtmatig is jegens derden. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken terzake.

25.3 Leverancier is niet verantwoordelijk voor:

25.3.1 De wijze waarop Caresharing wordt gebruikt, ingericht en/of toegepast;

25.3.2 De keuze voor en het toevoegen van een Lid, Professionele Gebruiker en/of Individuele Gebruiker aan het Netwerk;

25.3.3 De keuze welke bevoegdheid aan een Lid, Professionele Gebruiker en/of Individuele Gebruiker wordt toegekend;

25.3.4 De wijze waarop en door welk Lid, Professionele Gebruiker en/of Individuele Gebruiker (persoons)gegevens worden verwerkt.

Art. 26 Uitvoering SaaS-dienst

26.1 Leverancier verricht Caresharing slechts in opdracht van Klant.

26.2 Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.

26.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van Caresharing aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Leverancier Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Klant. In dat geval kan Klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

26.4 Leverancier kan de uitvoering van Caresharing voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

26.5 Leverancier kan Caresharing geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.

26.6 Leverancier is nimmer gehouden Klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van Caresharing aan Klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

26.7 De Acceptable use policy, zoals deze is opgenomen in Bijlage 1 van deze Algemene Voorwaarden, is van toepassing op het gebruik van Caresharing.

26.8 Het Security Statement, zoals deze is opgenomen in Bijlage 2 van deze Algemene Voorwaarden, is van toepassing op het gebruik van Caresharing.

Art. 27 Garantie

27.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Caresharing ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.

27.2 Klant zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in Caresharing, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

27.3 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van Caresharing ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Art. 28 Bescherming van persoonsgegevens

28.1 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de AVG) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant. In relatie tot de Klant, een Lid, Professionele Gebruiker en/of Individuele Gebruiker is Leverancier te allen tijde verwerker in de zin van de AVG.

28.2 Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 28.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Leverancier begrepen en komen voor rekening van Klant.

28.3 De Privacyverklaring, zoals deze is opgenomen in Bijlage 3 van deze Algemene Voorwaarden, is van toepassing op het gebruik van Caresharing.

28.4 De Cookieverklaring, zoals deze is opgenomen in Bijlage 4 van deze Algemene Voorwaarden, is van toepassing op het gebruik van Caresharing.

28.5 Indien en voor zover nodig zullen Klant en Leverancier een separate verwerkersovereenkomst (hierna: "Verwerkersovereenkomst") afsluiten. De bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden zijn in dat geval onverkort van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.

Art. 29 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

29.1 Uitvoering van de door Leverancier te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van Caresharing benodigde faciliteiten.

29.2 Klant is voor Caresharing de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op Caresharing telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Advisering en consultancy

De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

Art. 30 Uitvoering advies en consultancydiensten

30.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Klant verstrekt en de medewerking van Klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

30.2 De dienstverlening van Leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Leverancier.

30.3 Het gebruik dat Klant maakt van een door Leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij Klant, onverminderd het recht van Leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

30.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van Leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Art. 31 Rapportage

31.1 Leverancier zal Klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van Klant en bijzondere of voor Leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Leverancier hiervan op de hoogte stellen.

Art. 32 Vergoeding

32.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Leverancier verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Opleidingen en Trainingen

De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Art. 33 Aanmelding en annulering

33.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Leverancier.

33.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Klant op grond van de overeenkomst. Het is Klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

33.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.

33.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Klant of deelnemers worden beheerst door de bij Leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet- verschijning

doen niets af aan de betaalverplichtingen die Klant op grond van de overeenkomst heeft.

Art. 34 Uitvoering opleiding

34.1 Klant aanvaardt dat Leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

34.2 Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door Leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.

34.3 Indien Leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat Leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Leverancier de opleiding uitvoert op locatie van Klant, zal Klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.

34.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.

34.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is Klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

34.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Art. 35 Prijs en betaling

35.1 Leverancier kan verlangen dat Klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Leverancier.

35.2 Tenzij Leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.