

ALGEMENE VOORWAARDEN DUKERS & BAELEMANS

Inhoudsopgave

ALGEMEEN DEEL:.....	2
1. Begrippen.....	2
2. Geldigheid Algemene Voorwaarden.....	3
3. Offertes, totstandkoming van de overeenkomst, prijzen, tarieven en kosten.....	3
4. Wijzigingen in een opdracht.....	4
5. Gegevensverstrekking/Persoonsgegevens.....	5
6. Verwerkingsverantwoordelijken.....	5
7. Overschrijding leveringstermijn.....	6
8. Overmacht.....	6
9. Aansprakelijkheid en vrijwaring.....	7
10. Eigendomsvoorbehoud en risico.....	9
11. Betalingen.....	10
12. Opschorting.....	11
13. Herhaaldelijk in gebreke blijven.....	11
14. Geschillen.....	11
BIJZONDER DEEL: OPLEIDINGEN EN TRAININGEN.....	12
15. Het ontwikkelen van een of meer opleidingen.....	12
16. Auteursrechten ontwikkelde cursusmaterialen.....	13
17. Overige intellectuele eigendom en industriële eigendoms-rechten.....	13
18. Annulering.....	14
19. Inhoud opleiding.....	16
20. Examens.....	16
21. Digitale producten.....	17
22. Betalingsregelingen.....	19
BIJZONDER DEEL: OVERIGE DIENSTEN.....	20
23. Overige diensten.....	20
24. Afspraken.....	20
25. Garantiebepaling overige diensten.....	20
26. Wijzigingen en/of aanvulling op overige diensten.....	21

ALGEMEEN DEEL:

1. Begrippen

- 1.1 Content: werken, geschriften, informatie of ander (beeld)materiaal (niet zijnde Software), in welke vorm dan ook door Dukers & Baelemans uitgegeven of ter beschikking gesteld.
- 1.2 Cursist: een deelnemer die zich voor een opleiding c.q. training heeft doen inschrijven.
- 1.3 Diensten: dienst die volgens de beschrijving in de overeenkomst door Dukers & Baelemans aan opdrachtgever dient te worden geleverd;
- 1.4 Digitaal Product: een onderling samenhangende hoeveelheid Content in digitale vorm, inclusief eventueel daarbij behorende updates, of spraakapparatuur.
- 1.5 Folioproduct: een onderling samenhangende hoeveelheid content in gedrukte vorm.
- 1.6 Gelicentieerde Gebruiker: natuurlijke personen die werkzaam zijn in de organisatie van de Wederpartij en ten aanzien van wie in de Overeenkomst uitdrukkelijk is bepaald, of uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden ondubbelzinnig voortvloeit, dat zij gerechtigd zijn tot gebruik van een Elektronisch Product of Software.
- 1.7 Online-terbeschikkingstelling: het door Dukers & Baelemans aan de Wederpartij bieden van toegang tot Content of Software via een elektronisch communicatienetwerk.
- 1.8 Opleiding c.q. Training: een (door Dukers & Baelemans) georganiseerde klassikale of digitale training, opleiding, cursus, seminar, congres, workshop, studiedag of soortgelijke gebeurtenis.
- 1.9 Overeenkomst: een (schriftelijke) overeenkomst tussen Dukers & Baelemans en de Wederpartij waarbij Dukers & Baelemans zich verplicht aan de Wederpartij een of meer Producten of Diensten te leveren tegen betaling door de Wederpartij van de daarvoor geldende vergoeding.
- 1.10 Product: een Folioproduct, een Digitaal Product, of enige zaak, alsmede combinaties daarvan, die door Dukers & Baelemans aan de Wederpartij wordt geleverd. Indien een Product bestaat uit een combinatie van Folioproducten en/of Digitaal Product zijn op dat Product de desbetreffende bepalingen uit deze algemene voorwaarden naast elkaar van toepassing.
- 1.11 Project: opdracht met een planmatige aanpak, resulterend in, in (gezamenlijk) overleg overeengekomen, eindtermen.
- 1.12 Schriftelijk: onder schriftelijk wordt mede verstaan mededelingen per e-mail.
- 1.13 Transacties: zakelijke overeenkomst waarbij zaken, kennis en geld worden uitgewisseld.
- 1.14 Verzending: het door Dukers & Baelemans aan de Wederpartij toezenden van een Product in fysieke vorm (al dan niet op elektronische gegevensdrager) of via een elektronisch communicatienetwerk.
- 1.15 Wederpartij: de natuurlijke of rechtspersoon die met Dukers & Baelemans een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, dan wel een opdracht verstrekt.

- 1.16 Dukers & Baelemans: onder Dukers & Baelemans wordt in dit verband verstaan Dukers & Baelemans Opleiding en Advies B.V.

2. Geldigheid Algemene Voorwaarden

- 2.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen zijn deze algemene voorwaarden bij alle transacties van Dukers & Baelemans van toepassing.
- 2.2 Afwijkende voorwaarden van Wederpartij kunnen slechts uitdrukkelijk, schriftelijk en incidenteel worden overeengekomen. Ingeval van strijd tussen deze Algemene Voorwaarden en overeenkomstige voorwaarden, waaronder begrepen voorwaarden van de Wederpartij, zullen bij uitsluiting de Algemene Voorwaarden van Dukers & Baelemans van kracht zijn.
- 2.3 Wanneer deze algemene voorwaarden tussentijds worden gewijzigd, maakt de gewijzigde versie daarvan deel uit van elke na het moment van de inwerkingtreding van de wijziging tot stand gekomen overeenkomst.

3. Offertes, totstandkoming van de overeenkomst, prijzen, tarieven en kosten

- 3.1 De opdrachten van Opdrachtgever gelden als uitsluitend aan Dukers & Baelemans gegeven, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De werking van art. 7:404 Burgerlijk Wetboek, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en de werking van art. 7:407 lid 2, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor de gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht is gegeven, worden uitgesloten.
- 3.2 Een overeenkomst komt tot stand door het plaatsen of doen plaatsen van een schriftelijke (digitale) of mondelinge (telefonische) bestelling, inschrijving of opdracht bij Dukers & Baelemans en de aanvaarding daarvan door Dukers & Baelemans. Aanvaarding door Dukers & Baelemans kan via elk communicatiemiddel plaatsvinden. Dit geldt eveneens indien de bestelling of opdracht van de Wederpartij langs digitale weg is geplaatst. De Wederpartij aanvaardt door zijn schriftelijke of mondelinge bestelling, inschrijving dan wel verstrekking van de opdracht deze algemene voorwaarden.
- 3.3 Indien tijdens de advieswerkzaamheden blijkt, dat een prijsverhoging zal ontstaan van meer dan 10% van de geoffreerde prijs, zal hier over eerst contact met de Wederpartij worden opgenomen, indien de omstandigheden dit toestaan.
- 3.4 Bij een prijsverhoging van minder dan het in lid 3 genoemde percentage, vervalt de in lid 3 genoemde verplichting en wordt de Wederpartij geacht met deze prijsstijging stilzwijgend akkoord te gaan.

- 3.5 De Wederpartij heeft het recht om van Dukers & Baelemans te verlangen dat Dukers & Baelemans aantoont dat een doorberekende prijsstijging reëel is.
- 3.6 Overeengekomen tarieven kunnen eenmaal per jaar, telkens per 1 april, worden gewijzigd met ten hoogste het wijzigingspercentage in het betrokken jaar van het indexcijfer regelingslonen particuliere bedrijven, onderdeel zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS.
- 3.7 Het bedrag dat aan honorarium in rekening wordt gebracht is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, berekend op basis van de bestede tijd onder toepassing van de gebruikelijke uurtarieven van Dukers & Baelemans.
- 3.8 Reiskosten en -uren kunnen eveneens in rekening worden gebracht.
- 3.9 De door Dukers & Baelemans gemaakte kosten (verschotten) worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit: verzendkosten, vervoerskosten, leges, gebruikte materialen, telefoonkosten en declaraties van ingeschakelde derden.
- 3.10 Tenzij uitdrukkelijk anders met Wederpartij overeengekomen of anders aangegeven zijn alle door Dukers & Baelemans gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief administratie-, installatie-, montage-, transport- of verzendkosten.

4. Wijzigingen in een opdracht

- 4.1 Wijzigingen in de oorspronkelijke bestelling, inschrijving, of opdracht van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de Wederpartij aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave kon worden gerekend, worden de Wederpartij extra in rekening gebracht. Dergelijke wijzigingen zijn voor Dukers & Baelemans eerst bindend indien deze door haar schriftelijk, waaronder begrepen per email, zijn bevestigd.
- 4.2 Door de Wederpartij, na het verstrekken van de bestelling, inschrijving of opdracht, alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door de Wederpartij tijdig en schriftelijk aan Dukers & Baelemans ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling of per telefoon opgegeven, dan is het risico voor de tenuitvoerlegging der wijzigingen voor rekening van de Wederpartij.
- 4.3 Wanneer Dukers & Baelemans zich ten opzichte van de Wederpartij afwijzend uitlaat ten aanzien van deze wijzigingen, en de Wederpartij persisteert in de uitvoering daarvan, komen deze wijzigingen en het resultaat daarvan geheel voor rekening en risico van de Wederpartij.

5. Gegevensverstrekking/Persoonsgegevens

- 5.1 De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens die Dukers & Baelemans nodig heeft voor het adequaat uitvoeren van de verstrekte opdracht, in de gewenste vorm in het bezit komen van Dukers & Baelemans.
- 5.2 Dukers & Baelemans heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat de Wederpartij aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
- 5.3 De Wederpartij draagt er zorg voor dat de gegevens bedoeld in het eerste lid juist en volledig zijn en vrijwaart Dukers & Baelemans voor gevolgen voortvloeiende uit het niet juist zijn van gegevens.
- 5.4 De Wederpartij is ermee bekend dat (persoons)gegevens van de Wederpartij en tot zijn organisatie behorende personen door Dukers & Baelemans worden gebruikt om de Wederpartij via telecommunicatie of andere middelen te informeren over Producten en Diensten. De Wederpartij heeft het recht bezwaar te maken tegen het verder ontvangen van deze informatie. Dukers & Baelemans kan (persoons)gegevens in verband met het gebruik dat de Wederpartij maakt van Producten die worden geleverd door Online-terbeschikkingstelling tevens gebruiken om na te gaan of de Wederpartij zijn verplichtingen onder de Overeenkomst nakomt.
- 5.5 Dukers & Baelemans kan, indien levering van Producten of Diensten tevens de verschaffing van persoonsgegevens omvat, aan Wederpartij richtlijnen opleggen in verband met de geldende wetgeving op het gebied van persoonsgegevens. Wederpartij zal deze richtlijnen steeds stipt naleven.
- 5.6 Tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen, zal Wederpartij betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn opgenomen in de door Dukers & Baelemans ter beschikking gestelde adressen, in kennis te stellen van de terbeschikkingstelling door Dukers & Baelemans aan Wederpartij van de hen betreffende persoonsgegevens alsmede van de doelen van deze terbeschikkingstelling.
- 5.7 Wederpartij is ervan op de hoogte dat Dukers & Baelemans persoonsgegevens kan verstrekken aan derden, indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

6. Verwerkingsverantwoordelijken

- 6.1 Dukers & Baelemans is verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de Diensten in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 6.2 De Wederpartij verstrekt aan Dukers & Baelemans persoonsgegevens van haar medewerkers (geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens), ter uitvoering van de Overeenkomst die de Wederpartij met Dukers & Baelemans heeft gesloten.
- 6.3 EIFD is een onderdeel van Dukers & Baelemans en hiermee verantwoordelijke voor de verwerking ten behoeve van examinering, hierbij is de verwerking van het BSN verplicht.

- 6.4 Dukers & Baelemans zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor de doeleinden vervat in de Overeenkomst, binnen de EER en volgens de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en overige privacywetgeving.
- 6.5 Dukers & Baelemans is verplicht de persoonsgegevens geheim te houden en van haar betrokken personeelsleden en eventueel betrokken derden schriftelijk hetzelfde te bedingen. Deze bepaling duurt voort na het beëindigen van de overeenkomst.
- 6.6 Dukers & Baelemans informeert de Wederpartij binnen 24 uur zodra een datalek is geconstateerd met betrekking tot de persoonsgegevens. Dukers & Baelemans vermeldt daarbij ten minste de getroffen betrokkenen en de aard van het lek. Dukers & Baelemans informeert de Wederpartij tijdig over haar intentie een datalek te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen.
- 6.7 Dukers & Baelemans verwerkt de opleidingsresultaten voor statistische en kwaliteitsdoeleinden.
- 6.8 Dukers & Baelemans verwijderd of retourneert betrokken Persoonsgegevens bij beëindiging van de Overeenkomst. Een uitzondering hierop vormen de Wft-examengegevens.
- 6.9 Indien en voor zover de Wederpartij studieresultaten wenst te ontvangen voor het begeleiden, monitoren en stimuleren van de medewerkers, zijn partijen van mening dat de grondslag voor deze verwerking bestaat uit het gerechtvaardigde belang van de Wederpartij om deze gegevens te ontvangen.
- 6.10 Indien en voor zover de Wederpartij examenresultaten wenst te ontvangen voor het tijdig kunnen inzetten van medewerkers op werkzaamheden waaraan deskundigheidsvereisten zijn verbonden, zijn partijen van mening dat de grondslag voor deze verwerking bestaat uit het gerechtvaardigde belang van de Wederpartij om deze gegevens te ontvangen.

7. Overschrijding leveringstermijn

De met Dukers & Baelemans overeengekomen leveringstermijnen zijn door de Wederpartij steeds als approximatief en nimmer als fatale termijnen aan te merken, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

8. Overmacht

- 8.1 Storingen in het bedrijf van Dukers & Baelemans ten gevolge van overmacht (als zodanig valt aan te merken elke tekortkoming welke Dukers & Baelemans in redelijkheid niet kan worden toegerekend), welke de normale bedrijfspgang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken, ontslaan Dukers & Baelemans van het nakomen van de overeengekomen termijnen of van haar leveringsplicht, zonder dat de Wederpartij uit dien hoofde enige aanspraak heeft op vergoeding van kosten, schade of interest.

- 8.2 In geval van overmacht aan de zijde van Dukers & Baelemans zal deze daarvan onverwijld mededeling doen aan de Wederpartij, waarbij de Weder partij na ontvangst van die mededeling gedurende acht (8) dagen het recht heeft de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de verplichting het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht te vergoeden, zonder dat de Wederpartij enige aanspraak heeft op schadevergoeding.
- 8.3 Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van de verplichtingen van Dukers & Baelemans jegens de Wederpartij geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd. Tot genoemde omstandigheden behoren onder meer, doch niet uitsluitend: stakingen, pandemie, brand, blikseminslag, oorlog, bedrijfsstoringen, energiestoringen, niet of niet tijdig leveren door toeleveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige via overheidswegen te verkrijgen vergunning, niet beschikbaar zijn van docenten of examenleiders, alsmede storingen in een (telecommunicatie-)netwerk of -verbinding of gebruikte communicatiesystemen en verhindering van de opleidings- of examenlocatie.

9. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 9.1 Dukers & Baelemans zal de haar verstrekte opdracht met de nodige zorgvuldigheid behandelen. Dukers & Baelemans verplicht zich tot een - gegeven de omstandigheden - optimale inspanning, kan echter nimmer aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het verwachte resultaat.
- 9.2 Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door Dukers & Baelemans geleverde Content, Producten en Diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin, of in de doorgifte daarvan, niet worden ingestaan. Dukers & Baelemans, auteurs, redacteuren en andere makers van de Producten en personen die de Diensten verlenen zullen voor dergelijke fouten of onvolledigheden op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. Dukers & Baelemans aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 9.3 De totale aansprakelijkheid van Dukers & Baelemans wegens toerekenbare tekortkoming in de verplichting tot levering van enig Product of enige Dienst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot het bedrag van het honorarium dat Dukers & Baelemans voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen, doch uiterlijk tot het bedrag of de bedragen waarop de door D&B afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat D&B in verband met die verzekering draagt. Onder een gebeurtenis als bedoeld in de vorige zin wordt ook een nalaten begrepen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het

declaratiebedrag over de laatste drie maanden. Onder directe schade in de zin van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten die de Wederpartij heeft gemaakt om de prestatie van Dukers & Baelemans aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- Redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
- Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.

9.4 In afwijking van het bepaalde in artikel 9.3 geldt voor de navolgende Producten de navolgende regeling:

- Voor Folioproducten is Dukers & Baelemans in geval van een gebrek in dat Product slechts gehouden, zulks ter keuze van Dukers & Baelemans, het desbetreffende Product opnieuw te leveren dan wel de van de Wederpartij voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Dukers & Baelemans. Dukers & Baelemans is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
- Voor Digitale Producten is Dukers & Baelemans in geval van een gebrek slechts gehouden tot hetgeen is bepaald in artikel 21. Dukers & Baelemans is in dit verband niet tot enige (verdere) schadevergoeding verplicht;
- Voor alle Producten geldt dat Dukers & Baelemans, indien ten aanzien van dat Product in rechte is vastgesteld dat het aanbieden of het gebruik daarvan in strijd is met intellectuele eigendomsrechten van een derde, slechts gehouden is, zulks ter keuze van Dukers & Baelemans, zich in te spannen om te zorgen, eventueel door levering van een gewijzigde versie van het Product, dat de Wederpartij daarvan zo min mogelijk hinder ondervindt in zijn operationele gebruik van het Product, dan wel de van de Wederpartij voor dit Product ontvangen vergoeding terug te betalen na retournering van het Product aan Dukers & Baelemans. Dukers & Baelemans is in dit verband niet tot enige schadevergoeding verplicht.
- Het bepaalde in lid 3 van dit artikel is tussen partijen slechts van toepassing indien en voor zover een beroep van Dukers & Baelemans op de in dit lid 4 bedoelde regeling in rechte niet wordt gehonoreerd.
- De totale aansprakelijkheid van Dukers & Baelemans voor schade door materiële beschadiging van goederen zal in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat onder de verzekering van Dukers & Baelemans wordt uitgekeerd.

9.5 Aansprakelijkheid van Dukers & Baelemans voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en enige andere schade dan die bedoeld in lid 3 van dit artikel, is uitgesloten.

- 9.6 Dukers & Baelemans is voorts niet aansprakelijk voor door de Wederpartij dan wel enige derde geleden schade als gevolg van onjuist en/of ondeskundig gebruik door de Wederpartij of enige derde van door Dukers & Baelemans geleverde Producten of Diensten.
- 9.7 Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
- 9.8 De Wederpartij vrijwaart Dukers & Baelemans voor alle aanspraken van derden ter zake van door Dukers & Baelemans geleverde en of ter beschikking gestelde Goederen of Producten of verrichte werkzaamheden en/of Diensten, tenzij rechtens vast komt te staan dat deze aanspraken een direct gevolg zijn van grove schuld of opzet van de kant van Dukers & Baelemans en Wederpartij bovendien aantoonbaar dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.
- 9.9 Dukers & Baelemans is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van schade of voor herstel indien de Wederpartij geen of verminderd gebruik kan maken van een Product en dat gebruik plaatsvindt door middel van apparatuur of Software van de Wederpartij en/of enig elektronisch communicatienetwerk, tenzij de Wederpartij aantoonbaar dat zulks niet wordt veroorzaakt door de gebruikte apparatuur, Software en elektronisch communicatienetwerk.
- 9.10 Wederpartij kan de gevolgen van een toerekenbare tekortkoming door Dukers & Baelemans in de nakoming van de Overeenkomst slechts inroepen, nadat Wederpartij Dukers & Baelemans deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en Dukers & Baelemans ook na het verstrijken van de daarbij gestelde redelijke termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, teneinde Dukers & Baelemans in staat te stellen daarop adequaat te reageren.
- 9.11 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Wederpartij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Dukers & Baelemans meldt.
- 9.12 Indien en voor zover werknemers van Dukers & Baelemans werkzaamheden uitvoeren op locatie bij de Wederpartij, is de Wederpartij gehouden zorg te dragen voor dusdanige arbeidsomstandigheden, dat deze minimaal voldoen aan de wettelijke vereisten dienaangaande, bij gebreke waarvan de Wederpartij aansprakelijk is voor daaruit voortvloeiende schade.

10. Eigendomsvoorbehoud en risico

- 10.1 Dukers & Baelemans behoudt zich de eigendom van alle aan de Wederpartij geleverde (roerende) zaken, behorende tot enig Product, voor zolang de Wederpartij niet volledig heeft voldaan aan zijn (betalings-)verplichting(en) jegens Dukers & Baelemans uit hoofde

van enige Overeenkomst, vorderingen ter zake van een tekortschieten in de nakoming van enige Overeenkomst daaronder begrepen.

- 10.2 De door Dukers & Baelemans aan de Wederpartij geleverde of ter beschikking gestelde Producten zijn vanaf het moment van feitelijke aflevering of terbeschikkingstelling aan de Wederpartij volledig voor diens rekening en risico.

11. Betalingen

- 11.1 Alle aan Dukers & Baelemans, uit hoofde van door Dukers & Baelemans verrichtte werkzaamheden, verschuldigde bedragen, worden geacht brengschulden te zijn en dienen te worden voldaan aan het kantoor van Dukers & Baelemans of via een binnen de rijks grenzen erkende wijze van betaling (bijv. Bankoverschrijving). Dukers & Baelemans is te allen tijde gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen en/of anderszins zekerheid ten aanzien van betaling te verkrijgen.
- 11.2 Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij anders overeengekomen. De Wederpartij is niet bevoegd op dit bedrag, enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen, dan wel enige korting of compensatie toe te passen. In geval van een (open) inschrijving voor een Opleiding c.q. Training dient, bij inschrijving minder dan 14 dagen voor de eerste opleidingsdatum, de betaling direct bij inschrijving te geschieden.
- 11.3 Indien de Wederpartij niet tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Alsdan is Dukers & Baelemans gerechtigd een rente van 1% per maand in rekening te brengen vanaf de dag dat de Wederpartij in gebreke is gebleven te voldoen aan de sub 1 bedoelde betalingsverplichting.
- 11.4 Indien betaling moet worden bewerkstelligd door inschakeling van derden, komen de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Wederpartij. Dit houdt in dat de in gebreke zijnde Wederpartij, onverminderd eventuele proceskosten, ter zake van de kosten veroorzaakt door zijn in gebreke zijn, schuldig is een direct opeisbare som, gelijk aan 15% van het factuurbedrag dan wel de werkelijke incasso kosten, een en ander met een minimum van EURO 250,-. Voor zover de Wederpartij een consument (natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen) is, zullen de buitengerechtelijke incassokosten die de Wederpartij verschuldigd is gelijk zijn aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding, zoals is bepaald in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, en zal deze eerst verschuldigd zijn nadat de Wederpartij na het intreden van verzuim vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen.
- 11.5 Dukers & Baelemans behoudt zich het recht voor opdrachten niet uit te voeren indien door Wederpartij vorige leveranties/diensten niet binnen de overeengekomen

betalingstermijn zijn betaald. Dukers & Baelemans is niet aansprakelijk voor eventuele schade bij Wederpartij ten gevolge van dit niet leveren.

- 11.6 Indien de Wederpartij niet binnen een termijn van 8 dagen na ontvangst van de factuur de juistheid er van betwist, is het in rekening gebrachte bedrag integraal verschuldigd, behoudens kennelijke fouten.

12. Opschorting

- 12.1 Dukers & Baelemans is gerechtigd een nog niet voltooide opdracht op te schorten, indien een Wederpartij in gebreke blijft enige hem toegezonden nota niet tijdig te betalen.
- 12.2 Een opdracht zal eerst dan worden hervat na ontvangst van het door de Wederpartij verschuldigde bedrag.
- 12.3 Indien voor de uitvoering van een overeenkomst de benodigde gegevens en/of de overeengekomen locatie niet toegankelijk is, dan wel overeengekomen hulpmiddelen niet ter beschikking staan of indien de Wederpartij anderszins niet aan haar verplichtingen voldoet, is Dukers & Baelemans gerechtigd tot opschorting van de nakoming van de overeenkomst en is zij tevens gerechtigd de daardoor ontstane kosten op de gebruikelijke wijze bij de Wederpartij in rekening te brengen.

13. Herhaaldelijk in gebreke blijven

In geval van niet of niet-tijdige betaling door de Wederpartij dan wel niet of niet-behoorlijke nakoming van enige op de Wederpartij rustende verplichting is Dukers & Baelemans gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden en verdere leveranties respectievelijk verrichting van werkzaamheden en/of diensten te staken, onverminderd het recht van Dukers & Baelemans om nakoming of vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding van de Overeenkomst gelden schade van de Wederpartij te vorderen.

14. Geschillen

- 14.1 Alle geschillen zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Burgerlijke Rechter binnen het arrondissement waarbinnen Dukers & Baelemans is gevestigd.
- 14.2 Een geschil is aanwezig indien een der partijen zulks verklaart.
- 14.3 Op alle overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende of samenhangende geschillen is het Nederlandse Recht van toepassing.

BIJZONDER DEEL: OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

15. Het ontwikkelen van een of meer opleidingen

- 15.1 De Wederpartij verplicht zich conform de in de overeenkomst gemaakte afspraken binnen de gestelde tijdslijnen de benoemde en benodigde informatie aan Dukers & Baelemans te verstrekken teneinde aan de gestelde termijnen te kunnen voldoen. Indien de Wederpartij hiermee in gebreke blijft zal Dukers & Baelemans voor daaruit voortvloeiende vertraging in het ontwikkelproces niet aansprakelijk kunnen worden gesteld.
- 15.2 Het ontwikkelen van een opleiding kan onderverdeeld zijn in een aantal fasen, welke nader kunnen worden uitgewerkt in de betreffende overeenkomst.
- 15.3 Indien Dukers & Baelemans voorziet of constateert dat de tijdsplanning niet kan worden nagekomen zal zij dat onmiddellijk melden. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe tijdplanning te realiseren, tenzij de overeengekomen termijnen fatale termijnen betreffen.
- 15.4 Na iedere fase zal de Wederpartij – binnen een daarvoor afgesproken termijn, bij gebreke waarvan een redelijke termijn heeft te gelden – aan Dukers & Baelemans meedelen of hetgeen in die fase is ontwikkeld aan de eisen voldoet en wordt geaccepteerd.
- 15.5 Als het ontwikkelde niet wordt geaccepteerd omdat het niet aan de eisen voldoet zal Dukers & Baelemans met de Wederpartij in overleg treden om alsnog te zorgen voor correcte aanlevering. Partijen zullen in dat geval bespreken of Dukers & Baelemans in dat geval eerst zal zorgen voor correcte aanlevering of desondanks zal beginnen met de volgende fase. In beginsel wordt pas begonnen aan een volgende fase als de daaraan voorafgaande fase door de Wederpartij is geaccepteerd.
- 15.6 Indien de Wederpartij wijzigingen wil aanbrengen in reeds geaccepteerde of nog te ontwikkelen fasen, dan zal Dukers & Baelemans daarvoor zorgdragen. Dukers & Baelemans zal in dat geval voor wat betreft de reeds voltooide en geaccepteerde fasen een begroting maken van de daarmee gemoeide kosten, welke begroting voordat met het aanbrengen van de wijzigingen wordt aangevangen door de Wederpartij moet worden goedgekeurd.
- 15.7 Dukers & Baelemans zal ook een aangepaste tijdplanning ter goedkeuring aan de Wederpartij voorleggen. Meerwerk wordt alleen verricht op basis van een schriftelijke opdracht van de Wederpartij.
- 15.8 Zodra meerwerk zich uitstrekt buiten de oorspronkelijke opdracht, brengt Dukers & Baelemans hiervoor een aanvullende offerte uit. Na acceptatie van die offerte door de Wederpartij is sprake van een aanvullende opdracht tot het verrichten van meerwerk.

16. Auteursrechten ontwikkelde cursusmaterialen

- 16.1 Ten aanzien van een/de specifiek ten behoeve van de Wederpartij ontwikkelde cursus(onderdelen) geldt het navolgende: Dukers & Baelemans kan telkens bij de aanbieding van het (geheel of gedeeltelijk verbeterde) resultaat van een fase de auteursrechten daarop bij onderhandse akte aan de Wederpartij overdragen.
- 16.2 Dukers & Baelemans staat ervoor in dat hetgeen zij ter acceptatie aanbiedt, geen inbreuk maakt op auteursrechten of andere rechten van derden en het gebruik ook anderszins niet onrechtmatig is jegens derden.
- 16.3 Als Dukers & Baelemans een opleiding heeft ontwikkeld naar ontwerpen, tekeningen of andere aanwijzingen door of namens de Wederpartij verstrekt, staat de Wederpartij ervoor in dat daardoor geen rechten van derden worden aangetast.

17. Overige intellectuele eigendom en industriële eigendomsrechten

- 17.1 Voor zover de auteursrechten niet conform het vorige artikel worden overgedragen komen alle auteursrechten en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom alsmede soortgelijke rechten, waaronder begrepen databankrechten en rechten tot bescherming van knowhow en vertrouwelijke bedrijfsinformatie, ter zake van door Dukers & Baelemans aan de Wederpartij geleverde Producten en Diensten uitsluitend toe aan Dukers & Baelemans of aan licentiegevers van Dukers & Baelemans. De Wederpartij erkent deze rechten en zal zich van iedere vorm van directe of indirecte inbreuk op deze rechten onthouden.
- 17.2 Het is de Wederpartij niet toegestaan (en dit geldt zo nodig in aanvulling op de rechten van Dukers & Baelemans als bedoeld in artikel 17.1) om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dukers & Baelemans enige door Dukers & Baelemans aan de Wederpartij geleverde Content en/of Producten en/of resultaat van door Dukers & Baelemans geleverde Diensten, geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken of te wijzigen of over te nemen, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald. Het bepaalde in dit artikel vormt een voorbehoud in de zin van artikel 15 lid 1 Auteurswet.
- 17.3 Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Dukers & Baelemans en de Wederpartij strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan de Wederpartij van rechten als bedoeld in artikel 17.1, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
- 17.4 Indien Wederpartij merkt dat derden inbreuk maken op de in artikel 17.1 bedoelde rechten, is Wederpartij verplicht dit terstond schriftelijk aan Dukers & Baelemans te melden. Indien Dukers & Baelemans naar aanleiding van een dergelijke melding beslist

tegen een dergelijke inbreuk op te treden, zal Wederpartij alle door Dukers & Baelemans gevraagde medewerking verlenen.

- 17.5 Het is de Wederpartij niet toegestaan enige in of op een Product en/of aan de Wederpartij in het kader van geleverde Diensten door Dukers & Baelemans er beschikking gestelde documentatie of gegevensdragers voorkomend aanduiding omtrent rechten als bedoeld in artikel 17.1 of aanduiding van titels, merken of handelsnamen van Dukers & Baelemans of derden te (doen) wijzigen of te (doen) verwijderen.

18. Annulering

- 18.1 Indien een Wederpartij, nadat reeds een aanvang is gemaakt met de verstrekte opdracht, deze opdracht om welke reden dan ook annuleert, is Dukers & Baelemans gerechtigd alle door Dukers & Baelemans op dat moment reeds gemaakte kosten, plus een vergoeding wegens inkomstenderving aan de Wederpartij in rekening te brengen.
- 18.2 Annulering van een opdracht waarmee reeds een aanvang is gemaakt, zal in principe niet worden geaccepteerd. Slechts in uitzonderlijke gevallen, zulks ter beoordeling van Dukers & Baelemans, zal een reeds aangevangen opdracht kunnen worden afgebroken.
- 18.3 Indien aan een van de in dit artikel genoemde voorwaarden niet wordt voldaan, blijft de Wederpartij aansprakelijk voor het gehele met de verstrekte opdracht gemoeide bedrag.
- 18.4 Indien de Wederpartij een consument (natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen) is, is er recht op veertien dagen bedenktijd. De bedenktijd start op de dag van de inschrijving. Behoudens het bepaalde in de leden 6 en 7 van dit artikel kan de overeenkomst binnen deze termijn van veertien dagen zonder opgave van redenen door de Wederpartij worden ontbonden.
- 18.5 De Wederpartij kan zijn recht op ontbinding uitoefenen door binnen de bedenktijd van veertien dagen een daartoe strekkende ondubbelzinnige schriftelijke verklaring te doen aan Dukers & Baelemans.
- 18.6 Wanneer de Wederpartij heeft gekozen voor de optie geprinte syllabus, wordt de syllabus binnen 1 week verzonden. Wegens de aard van dit product heeft Opdrachtgever geen recht op bedenktijd, herroeping of ontbinding van de overeenkomst. Geprinte syllabi kunnen derhalve niet worden geretourneerd.
- 18.7 Bij inschrijving kan het Opleidings- of Examenproduct of het Opleidingsmateriaal vóór het verstrijken van de wettelijke bedenktijd worden geleverd of van start gaan. Indien de wettelijke bedenktijd van toepassing is, geeft de Wederpartij door inschrijving uitdrukkelijk voorafgaande toestemming tot levering en nakoming van de overeenkomst door Dukers & Baelemans. De Wederpartij doet hiermee afstand van zijn recht op herroeping voor de geleverde producten en doet voorts afstand van het recht op ontbinding van de overeenkomst.

- 18.8 De Wederpartij is bevoegd tot annulering van een of meer cursusbijeenkomsten, mits deze schriftelijk (waaronder begrepen per email) geschiedt. Bij schriftelijk annuleren per post is de datum van poststempel beslissend voor het tijdstip van annulering. Bij annulering langs digitale is het tijdstip van ontvangen van het e-mailbericht door Dukers & Baelemans beslissend voor het tijdstip van annulering. In geval van annulering is de Wederpartij aan Dukers & Baelemans al dan niet een vergoeding verschuldigd volgens onderstaand overzicht:
- Bij annulering meer dan 30 dagen vóór de datum van de geplande cursusbijeenkomst: geen vergoeding verschuldigd;
 - Bij annulering minder dan 31 dagen maar meer dan 14 dagen vóór de datum van de geplande cursusbijeenkomst: 25% van de afgesproken prijs van die bijeenkomst verschuldigd;
 - Bij annulering minder dan 15 dagen maar meer dan 7 dagen vóór de datum van de geplande cursusbijeenkomst: 50% van de afgesproken prijs van die bijeenkomst verschuldigd;
 - Bij annulering 7 dagen of minder vóór de datum van de geplande cursusbijeenkomst: 100% van de afgesproken prijs van die bijeenkomst verschuldigd.
- 18.9 Bij tussentijdse annulering van meerdaagse trainingen door de Wederpartij zijn de volledige cursuskosten verschuldigd.
- 18.10 Indien de Wederpartij zich niet voor de gehele opleiding heeft ingeschreven, dient onder aanvang van een Opleiding de aanvang van het betreffende gedeelte van de Opleiding te worden verstaan.
- 18.11 Bij verhindering of niet deelnemen aan een Opleiding door een Deelnemer zonder tijdige annulering, is de Wederpartij het gehele inschrijfgeld aan Dukers & Baelemans verschuldigd.
- 18.12 Bij een gering aantal Cursisten houdt Dukers & Baelemans zich het recht voor een opleiding te annuleren. Cursisten worden hiervan zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de Opleiding, op de hoogte gebracht. Indien mogelijk zal Dukers & Baelemans een alternatief aanbieden, bij gebreke waarvan het volledige Cursistengeld wordt gerestitueerd.
- 18.13 Uitgezonderd het in art. 18.4 en in tegenstelling tot het hierboven in de leden 8 tot en met 12 bepaalde, heeft de Cursist of diens organisatie bij individuele inschrijvingen via het inschrijvingsportaal van Dukers & Baelemans het recht om de inschrijving schriftelijk te annuleren onder de navolgende voorwaarden:
- Bij annulering tot vier weken vóór aanvang van de (eerste) bijeenkomst worden administratiekosten in rekening gebracht;
 - Bij annulering binnen vier weken vóór aanvang van de (eerste) bijeenkomst is het volledige deelnemersgeld verschuldigd, inclusief eventuele arrangementskosten van de

(eerste) bijeenkomst. In dat geval wordt, indien mogelijk, door Dukers & Baelemans een alternatief aangeboden;

- Bij annulering van een opleiding, waarbij sprake is van Online-terbeschikkingstelling is het niet mogelijk de inschrijving te annuleren ná het verstrekken van een inlogcode voor een digitale leeromgeving;
- Bij annulering van zelfstudiepakketten brengen wij administratiekosten in rekening.
- Wanneer een examenvoucher is verkregen bij het boeken van een opleiding of training dag, betaalt u, naast de reguliere annuleringskosten, bij annulering de waarde van de voucher.
- Wanneer een opleiding/training start met een intakegesprek, betaalt u bij annulering ná dit eerste contactmoment voor het intakegesprek, vermeerderd met administratiekosten.
- Dukers & Baelemans heeft het recht om bij een te gering aantal inschrijvingen een opleiding, studiedag of seminar uit te stellen of te annuleren. In dat geval zal, indien mogelijk, een passend alternatief worden aangeboden. Indien dit niet mogelijk is, wordt het volledige Cursistengeld terugbetaald.

19. Inhoud opleiding

- 19.1 Alle voor of namens Dukers & Baelemans in het kader van een Opleiding door de Wederpartij verkregen informatie en (werk)materiaal is uitsluitend bedoeld voor eigen gebruik van de Wederpartij/Cursist of diens organisatie.
- 19.2 Dukers & Baelemans behoudt zich het recht voor het tijdstip, locatie en plaats van de Opleidingsbijeenkomsten te wijzigen. Dukers & Baelemans zal de Wederpartij daarvan tijdig op de hoogte stellen. Dukers & Baelemans behoudt zich voorts het recht voor aangekondigde docenten te vervangen.
- 19.3 Het is de Wederpartij niet toegestaan op basis van de door Dukers & Baelemans verzorgde Opleiding, ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf ofwel in samenwerking met derden een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Dukers & Baelemans.

20. Examens

- 20.1 Op alle door of vanwege Dukers & Baelemans verzorgde examens is een examenreglement van toepassing dat door Dukers & Baelemans aan de Cursisten van de Opleiding zal worden verstrekt.
- 20.2 In het geval examens door derden worden afgenomen zal Dukers & Baelemans zich inspannen de Cursisten tijdig omtrent de gehanteerde exameneisen te informeren.
- 20.3 Cursisten aan een Opleiding en/of Examen zijn verplicht zich op verzoek van een docent of een medewerker van Dukers & Baelemans te legitimeren conform de eisen van de Wet op de identificatieplicht.

21. Digitale producten

- 21.1 Dukers & Baelemans verleent aan de Wederpartij een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht voor het Digitale Product. Dit gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk zijn toegekend; daarbuiten is het de Wederpartij niet toegestaan het Digitale Product of de daarin begrepen Content op welke wijze dan ook geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen of te veranderen.
- 21.2 Het gebruiksrecht voor een Digitaal Product omvat uitsluitend de navolgende handelingen:
- Het door middelen van een computer of soortgelijke gegevensverwerkende apparatuur in beeld brengen, raadplegen en laten functioneren van het Digitaal Product conform de daarbij behorende gebruiksaanwijzing, specificaties en instructies van Dukers & Baelemans;
 - Het opslaan of printen van niet-substantiële gedeelten van Content uit het Digitaal Product;
 - Het overnemen bij wijze van citaat (met inachtneming van art. 15a Auteurswet) van Content uit het Digitaal Product in documenten die in het kader van de normale bedrijfsvoering van de Wederpartij worden gemaakt, gebruikt of verzonden.
- 21.3 Het gebruiksrecht van de Wederpartij voor het Digitaal Product mag slechts worden uitgeoefend door Gelicentieerde Gebruikers. Indien in de Overeenkomst niet is bepaald wie de Gelicentieerde Gebruikers zijn, mag het Digitaal Product slechts worden gebruikt door één natuurlijke persoon.
- Indien en zodra het Digitaal Product is gebruikt door meer of andere personen hierboven bedoeld, is de Wederpartij gehouden de vergoeding te betalen die door Dukers & Baelemans gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd het recht van Dukers & Baelemans tot ontbinding van de Overeenkomst en/of het vorderen van schadevergoeding. Het gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door de Wederpartij van de voor het Digitaal Product geldende vergoeding.
- 21.4 De in het gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve van eigen bedrijfs- of beroepsactiviteiten van de Wederpartij, doch nooit zodanig dat deze leiden of kunnen leiden tot enige vorm van al of niet commerciële exploitatie van het Digitaal Product of enig gedeelte daarvan door de Wederpartij of een derde. Het is de Wederpartij niet toegestaan het Digitaal Product af te geven aan of beschikbaar te maken voor gebruik door enige derde, tenzij Dukers & Baelemans daartoe schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel is het de Wederpartij niet toegestaan het Digitaal Product geheel of gedeeltelijk te integreren in of samen te voegen met een Digitaal Product van derden of van de Wederpartij zelf, behoudens voor zover de Wederpartij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Dukers & Baelemans.

- 21.5 Het is de Wederpartij niet toegestaan van het Digitaal Product een reservekopie te maken, tenzij het maken van een reservekopie noodzakelijk is.
- 21.6 Het is de Wederpartij niet toegestaan het Digitaal Product te onderwerpen aan decompilatie, reverse engineering of enigerlei andere vorm van vertaling of bewerking van de programmacode, tenzij (en uitsluitend voor zover) de voorgenomen handelingen volledig vallen binnen het kader van artikel 45m van de Auteurswet 1912, en slechts op voorwaarde dat de Wederpartij zijn voornemen tot het verrichten van dergelijke handelingen tevoren schriftelijk aan Dukers & Baelemans heeft kenbaar gemaakt en daarbij heeft verzocht om beschikbaarstelling van de benodigde informatie.
- 21.7 De Wederpartij zal het Digitaal Product niet wijzigen en niet gebruiken voor gegevensverwerking door derden.
- 21.8 Indien en voor zover Dukers & Baelemans een Digitaal Product, ontwikkeld door derden, aan de Wederpartij ter beschikking stelt, al dan niet als onderdeel van of geïntegreerd in een Product, zullen voor wat betreft het Digitaal Product de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, naast het bepaalde in deze algemene voorwaarden, echter met dien verstande dat toepasselijkheid van voorwaarden van derden voor Dukers & Baelemans nimmer afbreuk kan doen aan haar rechten ingevolge deze algemene voorwaarden of voor haar verdergaande verplichtingen kan scheppen dan voortvloeien uit deze algemene voorwaarden. De Wederpartij aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de Wederpartij ter inzage bij Dukers & Baelemans en Dukers & Baelemans zal deze aan den Wederpartij op zijn verzoek kosteloos toezenden.
- 21.9 De Wederpartij is verplicht het Digitaal Product zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door of namens Dukers & Baelemans worden verstrekt.
- 21.10 Het Digitaal Product wordt geleverd door Online-terbeschikkingstelling. Dukers & Baelemans zal zich inspannen dat de Wederpartij gedurende vierentwintig uur per dag (met uitzondering van de onderhoudsmomenten) toegang heeft tot het Product. Buiten het bovenstaande en het bepaalde in artikel 9.4 (aansprakelijkheid) heeft de Wederpartij geen recht op enige service, ondersteuning of herstel van gebreken met betrekking tot het Digitaal Product, tenzij daarover in de Overeenkomst of een bijbehorende service level agreement andere afspraken zijn gemaakt.
- 21.11 De Wederpartij is verantwoordelijk voor een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systemen. Dukers & Baelemans is ter zake nimmer aansprakelijk en de Wederpartij vrijwaart Dukers & Baelemans volledig voor alle claims ter zake, ook indien

de Wederpartij het beveiligings- en beschermingsniveau op aanwijzing van Dukers & Baelemans heeft aangepast.

- 21.12 De Wederpartij heeft jegens Dukers & Baelemans geen enkele aanspraak, hoe ook genaamd, wegens fouten of gebreken van welke aard ook in of met betrekking tot het Digitaal Product of de werking daarvan. Elke aansprakelijkheid van Dukers & Baelemans voor vergoeding van schade, zowel directe als indirecte schade, waaronder begrepen immateriële schade, bedrijfs- of stagnatieschade of enige andere schade, voortvloeiende uit de Overeenkomst of samenhangende met de Software en/of het gebruik daarvan door de Wederpartij, wordt uitgesloten, behoudens voor zover deze schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Dukers & Baelemans, opzet en grove schuld van met instemming van de Wederpartij door Dukers & Baelemans ingeschakelde derden daaronder niet begrepen. De Wederpartij vrijwaart Dukers & Baelemans voorts volledig ter zake van aanspraken van derden wegens voornoemde schade(s).

22. Betalingsregelingen

Indien en voor zover Dukers & Baelemans gebruik maakt van betaaldiensten van derden voor de betaling van Opleidingen en/of Producten, zullen voor wat betreft die betalingen de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, naast het bepaalde in algemene voorwaarden van Dukers & Baelemans, echter met dien verstande dat toepasselijkheid van voorwaarden van derden voor Dukers & Baelemans nimmer afbreuk kan doen aan haar rechten ingevolge algemene voorwaarden van Dukers & Baelemans of voor haar verdergaande verplichtingen kan scheppen dan voortvloeien uit algemene voorwaarden van Dukers & Baelemans. De Wederpartij aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de Wederpartij ter inzage bij Dukers & Baelemans en Dukers & Baelemans zal deze aan den Wederpartij op zijn verzoek kosteloos toezenden.

BIJZONDER DEEL: OVERIGE DIENSTEN

23. Overige diensten

- 23.1 Onder Overige diensten worden overeenkomsten van opdracht verstaan, waarbij Dukers & Baelemans geen opleidingen en trainingen verzorgd voor de Wederpartij.
- 23.2 Onder Overige diensten valt onder meer, maar niet beperkt tot:
- Advies en consultancy;
 - Projectorganisatie en -administratie.
- 23.3 Voor zover op deze deelgebieden overige bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, zijn deze binnen de projectmatige aanpak van overeenkomstige toepassing, voor zover deze bepalingen niet uitdrukkelijk zijn uitgesloten

24. Afspraken

- 24.1 Ten aanzien van de uitvoering van Overige Diensten zullen tussen partijen onder meer de navolgende onderdelen schriftelijk worden vastgelegd:
- De (globale) omschrijving van de overeenkomst, inclusief de verwachte omvang;
 - De overeengekomen eindtermen;
 - De (verwachte) looptijd;
 - Een prognose van de benodigde arbeidsinzet (uitgedrukt in tijdeenheid);
 - Een aanduiding van de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoerende(n);
 - Een aanduiding van de wederzijdse contactpersonen;
 - De geldende tarieven;
 - Een aanduiding van de benodigde randvoorwaarden;
 - De verstrekte garantie(s) en exoneraties;
 - De methodiek van meting van het (overeengekomen c.q. beoogde) resultaat;
 - De overeengekomen standaards en methodieken;
 - De locatie (met bijbehorende voorwaarden) van de werkzaamheden.
- 24.2 De in het vorige lid vermelde schriftelijke vastlegging kan plaatsvinden in de vorm van:
- Een offerte, welke wordt geaccepteerd;
 - Een opdrachtbevestiging;
 - Een (mantel) overeenkomst (met bijbehorende bijlagen).

25. Garantiebepaling overige diensten

- 25.1 Dukers & Baelemans garandeert dat bij de uitvoering van de Overige diensten de nodige zorgvuldigheid zal worden aangewend.

- 25.2 De wederpartij is verplicht na voltooiing van (een onderdeel van) de Overige Diensten, de verrichte werkzaamheden te inspecteren teneinde te bepalen of deze overeenstemmen met de overeengekomen eindtermen.
- 25.3 Geconstateerde tekortkoming(en) dienen binnen een termijn van 8 dagen na inspectie schriftelijk te worden gemeld bij Dukers & Baelemans, onder opgave van de aard van de tekortkoming(en).
- 25.4 Bij gebreke van een tijdige melding van geconstateerde tekortkoming(en), zoals omschreven in het vorige lid van dit artikel, vervalt ieder recht op verdere reclamatie.
- 25.5 Het recht op reclame vervalt bij geheel of gedeeltelijke verwerking, dan wel doorlevering van de verrichte diensten.
- 25.6 Het in behandeling nemen van een reclamatie van de wederpartij houdt geen erkenning van de geconstateerde reclamatie in.
- 25.7 Indien een reclamatie door Dukers & Baelemans gegrond wordt bevonden, zal Dukers & Baelemans de geconstateerde tekortkoming(en) verhelpen en zullen deze op haar kosten alsnog deugdelijk worden uitgevoerd. Dukers & Baelemans is niet gehouden tot verdere vergoeding van kosten of schadevergoedingen.
- 25.8 Indien voor, tijdens of na de door Dukers & Baelemans te verrichten of reeds verrichte herstelwerkzaamheden blijkt, dat de wederpartij ten aanzien van de geconstateerde gebreken geen beroep op garantie toekomt, ongeacht de reden hiervan, zullen deze herstelwerkzaamheden tegen de gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht.

26. Wijzigingen en/of aanvulling op overige diensten

- 26.1 Indien Dukers & Baelemans op verzoek van of met voorafgaande toestemming van de wederpartij werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de geldende overeenkomst vallen, is Dukers & Baelemans gerechtigd deze werkzaamheden of prestaties tegen de bij haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 26.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anderszins overeengekomen, is niet in de overeengekomen prijs begrepen:
- (support) werkzaamheden welke door Dukers & Baelemans verricht dienen te worden of kosten die ontstaan ten gevolge van strijdigheden in (gebruiks)voorschriften, gebreken aan(hulp)materialen, tekortkoming(en) aan de zijde van de wederpartij;
 - wijzigingen in de oorspronkelijke werkzaamheden, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de wederpartij aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave, c.q. overeenkomst kon worden gerekend;
 - wachturen, indien in opdracht van of voor risico van de wederpartij stagnatie in de uitvoering van de werkzaamheden plaatsheeft.