



## VOORWAARDEN E-LEARNING BEHANDELWENSINGESPRAK

### 1. Definities

**Oprachtgever** - De zorgaanbieder zoals aangegeven op de Offerte, welke Oprachtgever heeft aangewezen als opdrachtnemer voor het (door-)leveren van de Dienst.

**Oprachtgever** - Sleutelnet B.V., Morssingel 3, 2312 AZ Leiden.

**Dienst** - de door Oprachtgever ten behoeve van Oprachtgever gecontracteerde en te leveren SaaS dienst: E-learning Behandelwensingspraak. E-learning Behandelwensingspraak biedt op maat gemaakte modules aan die in staat stelt wensen en verwachtingen van kwetsbare ouderen ten aanzien van behandelingen te inventariseren.

**Gebruiker** - persoon met account voor E-learning Behandelwensingspraak.

**Leverancier** - de contractspartij van Oprachtgever voor het leveren en/of feitelijk uitvoeren van de Dienst: Niveo B.V..

**Offerte** - De offerte waarmee de Overeenkomst wordt bevestigd.

**Overeenkomst** - de overeenkomst van opdracht tussen Oprachtgever en Oprachtgever, bestaande uit het (door-)leveren van de Dienst, zoals vastgelegd in de Offerte, deze Voorwaarden en de overeenkomst tussen Oprachtgever en Leverancier, ter zake de levering van de Dienst.

**Ingangsdatum** - Onverwijld na tekendatum van de Offerte

**Intellectuele Eigendomsrechten (IE)** - alle intellectuele eigendomsrechten waaronder, maar niet beperkt tot, auteursrechten, handelsnaamrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, databankrechten en knowhow.

**Reactietijd** - de tijd tussen de Storingsmelding bij Oprachtgever en de aanvang van de herstelwerkzaamheden.

**Storing** - een fout of gebreken in de Dienst die direct of indirect het functioneren verstoort.

### 2. Toepasselijkheid en uitvoering opdracht

**2.1.** Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de Dienst en/of de Overeenkomst.

**2.2.** Op de uitvoering van de opdracht zijn de bepalingen van Afdeling 1, Titel 7 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (overeenkomst van opdracht) van toepassing, voor zover daarvan in de Overeenkomst niet expliciet is afgeweken.

**2.3.** Om de Dienst aan Oprachtgever te kunnen (laten) leveren, heeft Oprachtgever een overeenkomst gesloten met Leverancier. Oprachtgever stemt ermee in dat de Dienst en de rechten die daar voor Oprachtgever uit voortvloeien, uitsluitend kunnen worden uitgeoefend indien en voor zover Oprachtgever de verplichtingen op grond van de Overeenkomst met Oprachtgever nakomt.

**2.4.** Oprachtgever is bevoegd om mede namens Oprachtgever (nadere) overeenkomsten of verplichtingen aan te gaan jegens derden voor de goede uitvoering van de levering van de Diensten en het nakomen van haar verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst. Oprachtgever zal geen aansprakelijkheden op zich nemen jegens deze contractspartijen.

**2.5.** Indien - om wat voor reden dan ook - de levering of uitvoering van een Dienst dient te worden overgenomen door een nieuwe Leverancier, zal Oprachtgever, Oprachtgever hierover informeren.

### 3. Algemene verplichtingen Oprachtgever

**3.1.** Oprachtgever voert haar werkzaamheden uit voor eigen rekening en risico, onverminderd haar recht op de vergoedingen als bedoeld in de Overeenkomst.

Oprachtgever is gerechtigd zelf de voorwaarden te bepalen waaronder de uitvoering en levering van de Dienst aan Oprachtgever geschiedt.

**3.2.** Oprachtgever is verantwoordelijk voor de overeenkomst met en het toezicht op de naleving van de afspraken door Leverancier, zulks met inachtneming van artikel 2.4.

**3.3.** Oprachtgever zal de mate van zorgvuldigheid in acht nemen die van een redelijk handelend opdrachtnemer onder vergelijkbare omstandigheden geëist mag worden.

### 4. Algemene verplichtingen Oprachtgever

**4.1.** Vanaf Ingangsdatum verplicht Oprachtgever zich de verplichtingen uit te voeren die krachtens de Overeenkomst op hem rusten.

**4.2.** Oprachtgever zal de mate van zorgvuldigheid in acht nemen die van een redelijk handelend opdrachtnemer onder vergelijkbare omstandigheden geëist mag worden.

**4.3.** Teneinde Oprachtgever in staat te stellen de opdracht uit te voeren en de Dienst te leveren, is Oprachtgever verplicht de vergoedingen zoals bedoeld in artikel 5 tijdig te voldoen, alsmede om de Dienst af te nemen voor de duur zoals bedoeld in artikel 9.

**4.4.** Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor de door hen ingevulde gegevens in het account in de E-learning Behandelwensingspraak.

**4.5.** Voor zover van toepassing, geldt dat Oprachtgever zelf verantwoordelijk is ten aanzien van de eigen (niet via Oprachtgever aan Oprachtgever beschikbaar gestelde en) bij Oprachtgever geïnstalleerde hardware en/of software.

**4.6.** Oprachtgever is tevens zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan aanvullende (aansluit)voorwaarden die voor het gebruik van de Dienst(en) door contractspartijen van Oprachtgever worden gesteld.

### 5. Vergoedingen en betaling

**5.1.** Voor de uitvoering van de Opdracht en/of de levering van de Dienst is Oprachtgever aan Oprachtgever de vergoeding(en) verschuldigd, zoals aangegeven op de Offerte. De betalingsverplichting treedt in werking op Ingangsdatum.

**5.2.** Oprachtgever betaald Oprachtgever het offertebedrag na openstelling van de te leveren Dienst.

**5.3.** Facturen van Oprachtgever dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te zijn voldaan door Oprachtgever.

**5.4.** In het geval dat een Gebruiker een automatisch incasso heeft afgegeven heeft Oprachtgever het recht binnen acht weken, indien Oprachtgever niet akkoord is met de incassering, de bank opdracht te geven tot terugboeking van de betaalde vergoedingen. Intrekking van een automatisch incasso door Oprachtgever dient schriftelijk te gebeuren bij Oprachtgever.

**5.5.** De op de Offerte vermelde bedragen luiden in Euro en zijn exclusief de verschuldigde omzetbelasting of andere belastingen en heffingen van overheidswege.

**5.6.** Oprachtgever is gerechtigd de hoogte van de vergoeding(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen. Indien een eventuele verhoging van de prijzen of tarieven het CBS prijsindexcijfer voor "commerciële dienstverlening" overstijgt, staat het Oprachtgever vrij om de Overeenkomst op te zeggen op de datum van inwerkingtreding van de prijswijziging.

### 6. Aansprakelijkheid

**6.1.** Indien één der Partijen tekort schiet in de nakoming van (één van) zijn verplichting(en) uit deze Overeenkomst, zal de andere Partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd en volledig mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zal schriftelijk geschieden en aangetekend worden verzonden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

**6.2.** De totale aansprakelijkheid van Oprachtgever wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, waaronder nadrukkelijk begrepen garantie-verplichtingen, is beperkt tot vergoeding van uitsluitend directe schade, zulks tot maximaal het netto factuurbedrag van de door Oprachtgever aan Oprachtgever verzonden en reeds betaalde factuur met betrekking tot de Dienst in de periode van twaalf maanden voorafgaande aan het schadetoebrengende feit. Een en ander uitsluitend nadat de termijn uit de ingebrekestelling, zoals bedoeld in artikel 9.5, is verstreken en Oprachtgever tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen.

**6.3.** In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Oprachtgever voor directe schade uit welke hoofde dan ook meer bedragen dan het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Oprachtgever.

**6.4.** De aansprakelijkheid van Oprachtgever voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, of schade verband houdende met programmatuur, apparatuur of diensten van Leverancier(s) of derden is uitgesloten.

**6.5.** De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet, indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Oprachtgever.

### 7. Vrijwaring

**7.1.** Oprachtgever vrijwaart Oprachtgever voor alle claims, (schade-) vorderingen en kosten van Leverancier en/of derden die er direct of indirect op zijn gebaseerd dat Oprachtgever tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst.

### 8. Algemene Verordening Gegevensbescherming

**8.1.** Oprachtgever is en blijft ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van de Dienst verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Oprachtgever treedt, voor zover zij in het kader van de opdracht persoonsgegevens namens Oprachtgever verwerkt, op als verwerker in de zin van de AVG. Voor zover de door Oprachtgever voor het uitvoeren en leveren van de Dienst ingeschakelde Leverancier en toeleveranciers, persoonsgegevens van Oprachtgever verwerken, zijn zij (sub)verwerker in de zin van de AVG.



## VOORWAARDEN E-LEARNING BEHANDELWENSINGESPREK

**8.2.** Nadere afspraken over persoonsgegevens zullen op eerste Opdrachtgever worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier en/of Opdrachtnemer.

verwerking van  
verzoek van

**12.3.** Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het doorvoeren van eventuele wijzigingen in de eigen Profielgegevens.

### 9. Opschorting; Duur en beëindiging

- 9.1.** De Overeenkomst treedt in werking op Ingangsdatum voor de initiële duur van één (1) kalenderjaar.
- 9.2.** Na verloop van de initiële duur wordt de Overeenkomst van rechtswege beëindigd.
- 9.3.** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen, indien Opdrachtgever ter zake van de Dienst een wezenlijke verplichting jegens de Opdrachtnemer niet nakomt dan wel in strijd handelt met de voorwaarden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan van te voren in kennis stellen, tenzij dat in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd.
- 9.4.** Een buitengebruikstelling van de Dienst, als bedoeld in artikel 9.3, schort de verplichtingen van Opdrachtgever onder de Overeenkomst, waaronder de verplichting tot betaling van de verschuldigde vergoeding(en), niet op.
- 9.5.** Aan elk van Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van (één van) zijn verplichting(en) uit de Overeenkomst slecht toe, indien de andere Partij, na een zo gedetailleerd mogelijke, schriftelijk ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming is gesteld, tekort blijft schieten in de nakoming van de betreffende verplichting(en).
- 9.6.** Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding conform artikel 9.5 al prestaties heeft ontvangen, zullen die prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen onderwerp zijn van ongedaan making. Bedragen die Opdrachtnemer voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen ter uitvoering van de Overeenkomst is geleverd, blijven met inachtneming van het voorgaande onverminderd verschuldigd en zijn bij ontbinding van de Overeenkomst direct opeisbaar.
- 9.7.** Elk van de Partijen kan de Overeenkomst, zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen, indien de andere Partij – al dan niet voorlopige – surséance van betaling wordt verleend, faillissement is aangevraagd, of de onderneming van wordt geliquideerd of beëindigd. Opdrachtnemer is in voorkomend geval nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen vergoedingen, dan wel schadevergoeding, gehouden.
- 9.8.** De Overeenkomst eindigt automatisch, zonder dat opzegging door een van Partijen vereist is, in geval van beëindiging van de overeenkomst omtrent de levering van de Dienst tussen Opdrachtnemer en Leverancier.

### 10. Implementatie

- 10.1.** E-learning Behandelwensingsgesprek is door Gebruiker zelf te benaderen met een vouchercode via <https://sleutelnet.niveo.nl/aanmelden/> en daarna via <https://login.niveo.nl/paspoort/>.
- 10.2.** Onder 'implementatie' wordt verstaan: het uitreiken van voucher, het toekennen van de juiste rechten en autorisaties aan Gebruikers, het inregelen van de organisatie in de Niveo leeromgeving.
- 10.3.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitreiken van de vouchercodes.
- 10.4.** Gebruikers van Opdrachtgever zijn zelf verantwoordelijk voor het activeren van accounts en het beheren van de eigen Profielgegevens.
- 10.5.** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor doorvoeren van de organisatiegegevens van Opdrachtgever, die door Opdrachtgever worden aangeleverd.

### 11. Servicedesk

- 11.1.** Bij een Storing dient Opdrachtgever/Gebruiker dit zo spoedig mogelijk te melden aan Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtgever/Gebruiker duidelijk de aard van de Storing aangeeft.
- 11.2.** Voor alle vragen met betrekking tot de Dienst en het melden van Storingen kan Opdrachtgever/Gebruiker zich tijdens kantooruren wenden tot de servicedesk van Opdrachtnemer, te bereiken via [service@sleutelnet.nl](mailto:service@sleutelnet.nl).
- 11.3.** De kosten voor de opheffing van een Storing zijn in de vergoedingen van de Overeenkomst inbegrepen. Indien de Storing gevolg is van onoordeelkundig gebruik door (gebruikers van) Opdrachtgever en/of voortvloeit uit het handelen of nalaten door (gebruikers van) Opdrachtgever, dan is Opdrachtnemer gerechtigd Opdrachtgever hiervoor extra kosten in rekening te brengen. De gehanteerde tarieven zullen marktconform zijn.

### 12. Wijzigingen

- 12.1.** Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens en inlichtingen.
- 12.2.** In het geval van een wijziging in de gegevens van (gebruikers van) Opdrachtgever, geeft Opdrachtgever dit direct, schriftelijk, door aan Opdrachtnemer.

### 13. Overige bepalingen

- 13.1.** Algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing op (de uitvoering van) de Overeenkomst.
- 13.2.** Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, kan een Partij de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen aan een derde, welke toestemming niet op onredelijke gronden onthouden zal worden.
- 13.3.** De Overeenkomst geldt uitsluitend tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Leverancier of andere contractspartijen van Opdrachtnemer zijn geen partij bij de Overeenkomst en kunnen hier geen rechten aan ontlennen.
- 13.4.** Tenzij anders overeengekomen vervangt de Overeenkomst alle eerdere overeenkomsten tussen Partijen met hetzelfde onderwerp, waaronder begrepen mondelinge en impliciete overeenkomsten.
- 13.5.** De Overeenkomst beoogt op geen enkele wijze een rechtsverhouding te scheppen die verder gaat dan de rechten en verplichtingen die Partijen in de Overeenkomst jegens elkaar aangaan. In het bijzonder, doch niet daartoe beperkt, beoogt de Overeenkomst geen joint venture, agentuur- of arbeidsrelatie te creëren.
- 13.6.** De nietigheid van een bepaling in de Overeenkomst laat de overige bepalingen daarvan onverlet. Indien een bepaling nietig blijkt te zijn zullen Partijen zich inspannen om deze te vervangen door een bepaling die niet nietig en zo veel mogelijk in overeenstemming is met de nietige bepaling.
- 13.7.** In alle gevallen waarin de Overeenkomst niet voorziet, zal door Partijen in onderling overleg naar redelijkheid en billijkheid worden gehandeld en zullen Partijen zich inspannen om deze gevallen alsnog te regelen in een aanvulling op de Overeenkomst.
- 13.8.** Bepalingen in de Overeenkomst die naar hun aard bedoeld zijn om de beëindiging van de Overeenkomst te overleven blijven na beëindiging hiervan onverkort van kracht.
- 13.9.** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechter te Den Haag is bij uitsluiting bevoegd om van geschillen die uit de Overeenkomst voortvloeien kennis te nemen.

Leiden, september 2023