



**Algemene Voorwaarden & Verwerkersovereenkomst**  
**Akkermans & Partners Software B.V.**  
**Akkermans & Partners Knowledge B.V.**

## Inhoudsopgave

ALGEMENE VOORWAARDEN AKKERMANS & PARTNERS SOFTWARE B.V. ....	3
ALGEMENE VOORWAARDEN AKKERMANS & PARTNERS KNOWLEDGE B.V. ....	16
VERWERKERSOVEREENKOMST AKKERMANS & PARTNERS.....	34
Bijlage 1 “Specifieke bepalingen over verwerking persoonsgegevens” .....	40
Bijlage 2 “Specifieke persoonsgegevens en categorieën betrokkenen” .....	41

## ALGEMENE VOORWAARDEN AKKERMANS & PARTNERS SOFTWARE B.V.

*Versie* 2.0

*Datum* 8 mei 2018

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding (middels de Website) of offerte van Akkermans & Partners Software B.V. ter zake van haar Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Akkermans & Partners Software B.V. en Opdrachtgever. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden maken geen deel uit van de Overeenkomst.

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hierna volgende betekenis.

- 1.1. **Account:** de online omgeving, alsmede de toegestuurde inlogcodes/cd-key ter activatie van de Software, welke aan Opdrachtgever door Akkermans & Partners ter beschikking wordt gesteld.
- 1.1 **Akkermans & Partners:** Akkermans & Partners Software B.V., gevestigd aan Koningshoeven 63 te Tilburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 18030369.
- 1.2 **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.3 **Data:** alle informatie die Opdrachtgever opslaat via de Diensten.
- 1.4 **Dienst(en):** de dienst(en) die Akkermans & Partners ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan - maar niet beperkt tot - het leveren van de Software on premise en/of via de cloud.
- 1.5 **Eindgebruikers:** de natuurlijke persoon, werkzaam binnen de organisatie van Opdrachtgever (waaronder - maar niet uitsluitend - de persoon in dienst van of extern ingehuurd door Opdrachtgever), die toegang heeft verkregen tot de Software en gebruik maakt van de functionaliteiten van de Software onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 1.6 **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.
- 1.7 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8 **Licentie:** het niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbare gebruiksrecht dat door Akkermans & Partners is toegekend aan Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van de Software.
- 1.9 **Licentieoverzicht:** Schriftelijk overzicht van het aantal afgenomen licenties en het aantal toegestane gebruikers.
- 1.10 **Major Updates:** structurele wijzigingen en upgrades van de Software in het kader van het toevoegen van functionaliteiten.

- 1.11 **Minor Updates:** wijzigingen en updates in de Software ten behoeve van bugfixing, het verbeteren van de functionaliteit en/of het herstellen van fouten.
- 1.12 **Onderhoud:** alle door Akkermans & Partners uit te voeren Diensten die moeten leiden tot het blijvend optimaal functioneren van de Software en het uitbrengen van Updates ten aanzien van de Software, waaronder mede verstaan - maar niet beperkt tot - het installeren van deze Updates.
- 1.13 **Ondersteuning:** alle door Akkermans & Partners uit te voeren handelingen ten aanzien van de ondersteuning van de communicatie tussen Partijen en de prestaties van de Software, hieronder wordt mede verstaan maar is niet beperkt tot het beantwoorden van vragen zoals omschreven in artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden.
- 1.14 **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Akkermans & Partners een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.15 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Akkermans & Partners en Opdrachtgever op grond waarvan Akkermans & Partners Diensten levert aan Opdrachtgever.
- 1.16 **Partij(en):** iedere partij bij de Overeenkomst.
- 1.17 **Software:** de software zoals ontwikkeld door Akkermans & Partners en met de specificaties zoals omschreven in de Overeenkomst die on premise en via de cloud wordt aangeboden.
- 1.18 **Training(en):** de gebruikerstrainingen die door Akkermans & Partners of derden worden verzorgd ten behoeve van het gebruik van de Software.
- 1.19 **Updates:** de Major Updates en Minor Updates gezamenlijk.
- 1.20 **Website:** <https://www.akkermans.nl/>, [www.wftactueel.com](http://www.wftactueel.com) en [www.finsourceone.com](http://www.finsourceone.com) dan wel subdomeinen en andere extensies van deze domeinnaam.

## ARTIKEL 2. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- 2.1 De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte of door het plaatsen van een bestelling via de Website, via een opdrachtbevestiging per e-mail, via een telefonische bestelling of door betaling van de factuur.
- 2.2 Indien Opdrachtgever niet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Akkermans & Partners werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte of aanbieding als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Akkermans & Partners verzoekt bepaalde werkzaamheden en/of opdrachten te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 2.3 Offertes van Akkermans & Partners zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 2.4 Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Akkermans & Partners het recht de Overeenkomst hier op aan te passen, waaronder – maar niet uitsluitend – het aanpassen van de prijzen en de pakketsamenstellingen.
- 2.5 De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Akkermans & Partners en/of de Dienst technisch is opgeleverd aan Opdrachtgever (“de Ingangsdatum”), tenzij er schriftelijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen.

## **ARTIKEL 3. TE LEVEREN DIENSTEN**

- 3.1 Akkermans & Partners zal vanaf de Ingangsdatum de Dienst leveren aan Opdrachtgever conform de Overeenkomst.
- 3.2 Opdrachtgever zal bij afname van de Dienst zorgdragen dat alle toepasselijke wettelijke verplichtingen strikt worden nageleefd.
- 3.3 De eventueel door Akkermans & Partners genoemde (oplever)termijnen zijn in geen geval fatale termijnen. Akkermans & Partners zal zich echter inspannen de genoemde (oplever)termijnen te behalen. Indien blijkt dat Akkermans & Partners de betreffende termijn niet zal halen, zal Akkermans & Partners voor zover mogelijk Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen.
- 3.4 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Akkermans & Partners aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Akkermans & Partners worden verstrekt.
- 3.5 Opdrachtgever zal Akkermans & Partners toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Akkermans & Partners redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts.
- 3.6 Indien Opdrachtgever de Licentie(s) afneemt van Akkermans & Partners, zal Akkermans & Partners een (aangepast) Licentieoverzicht doen toekomen aan Opdrachtgever.

## **ARTIKEL 4. REGISTRATIE**

- 4.1 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten, waaronder mede verstaan – maar niet beperkt tot – het leveren van Software via de cloud, dient Opdrachtgever de Software te activeren door middel van een activatiecode. Deze activatiecode wordt door Akkermans & Partners verstrekt.
- 4.2 Na activatie van de Software dient Opdrachtgever inloggegevens aan te maken. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van voldoende sterke gebruikersnamen en wachtwoorden.
- 4.3 Opdrachtgever en eindgebruikers dienen inloggegevens, gebruikersnaam en wachtwoord, strikt geheim te houden. Akkermans & Partners is niet aansprakelijk voor misbruik van de inloggegevens en mag er steeds vanuit gaan dat een Opdrachtgever en/of eindgebruiker die zich aanmeldt op de Website of via de Software ook daadwerkelijk die Opdrachtgever en/of eindgebruiker is. Al hetgeen gebeurt via het Account van Opdrachtgever of eindgebruiker, valt onder de verantwoordelijkheid en het risico van Opdrachtgever.
- 4.4 Mocht Akkermans & Partners om wat voor reden dan ook schade leiden ten gevolge van het door de Opdrachtgever aan derden verstrekken van zijn inloggegevens, dan is Opdrachtgever daarvoor ten volle aansprakelijk.
- 4.5 Indien Opdrachtgever weet of vermoedt dat zijn inloggegevens in handen van onbevoegden zijn gekomen, dient hij zo spoedig mogelijk zijn wachtwoord te wijzigen en/of Akkermans & Partners daarvan in kennis te stellen, zodat Akkermans & Partners gepaste maatregelen kan nemen.

## **ARTIKEL 5. LICENTIEVERLENING**

- 5.1 Indien de levering van Software onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, gelden de hierna volgende bepalingen.
- 5.2 Akkermans & Partners verleent hierbij voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een Licentie aan Opdrachtgever voor het gebruik van de Software.
- 5.3 Opdrachtgever is gerechtigd de Software onder de Licentie te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. Akkermans & Partners is gerechtigd om het maximum aantal gebruikers van de Software te beperken. Opdrachtgever kan tegen de daarvoor genoemde kosten verzoeken om extra gebruikers. Het aantal toegestane gebruikers wordt vermeld op het Licentieoverzicht. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het maximum aantal gebruikers te overschrijden.
- 5.4 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van de Software te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. In afwijking van het hiervoor bepaalde is het Opdrachtgever toegestaan de Software beschikbaar te stellen aan Eindgebruikers ten behoeve van het gebruik van de Software.
- 5.5 Het is tevens niet toegestaan:
- a) de broncode van de Software te reverse engineeren of de Software te decompileren, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan; Onderdelen van de software te scheiden voor het gebruik op meer dan één computer tenzij dit schriftelijk is overeengekomen;
  - b) de Software in kopie te geven aan derden;
  - c) de Software in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur, Software-as-a-Service constructies of anderszins;
  - d) wijzigingen aan te brengen in de Software, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - e) aanduidingen van Akkermans & Partners en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de Software of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 5.6 Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de onderhavige Overeenkomst, opleggen aan de Eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de Software.
- 5.7 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling onder dit artikel zal Opdrachtgever aan Akkermans & Partners een onmiddellijk opeisbare boete betalen van EUR 25.000,- per overtreding en EUR 2.500,- per dag dat de overtreding voortduurt, waarbij geldt dat de boete per dag maximaal kan oplopen tot een bedrag van EUR 100.000,-.

## **ARTIKEL 6. INSTALLATIE EN OPLEVERING**

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is Opdrachtgever zelf volledig verantwoordelijk voor de hardware-, software- en netwerkomgeving, alsmede de installatie van de Software.
- 6.2 Akkermans & Partners zal Ondersteuning leveren ten opzichte van de installatie van de Software, maar heeft te allen tijde het recht om hier kosten voor in rekening te brengen conform artikel 8.
- 6.3 De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkomgeving is

uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Akkermans & Software zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie en netwerkgeving. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Akkermans & Partners voldoet, is Akkermans & Partners niet verantwoordelijk voor het niet functioneren van de Software.

- 6.4 Indien noodzakelijk voor de Ondersteuning zal Opdrachtgever op verzoek van Akkermans & Partners medewerkers en hulppersonen van Akkermans & Partners alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, Onderhoud en aanpassingen van de Software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

## **ARTIKEL 7. GARANTIES EN BESCHIKBAARHEID**

- 7.1 Opdrachtgever aanvaardt dat de Software alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Software op het moment van aflevering ("as is"). Akkermans & Partners garandeert niet dat de Software te allen tijde en zonder onderbrekingen of gebreken beschikbaar zal zijn.
- 7.2 Akkermans & Partners is niet verplicht om problemen/gebreken in de Software te verhelpen die meer dan drie (3) maanden na oplevering worden geconstateerd en te wijten zijn aan veranderingen van de omgeving of andere technische invloeden (waaronder browsers, infrastructuur, besturingssystemen en gewijzigde standaarden mede begrepen).
- 7.3 Aanpassingen die noodzakelijkerwijs moeten worden uitgevoerd als het gevolg van technische invloeden als bedoeld in het vorige lid, zullen worden uitgevoerd in Minor Updates. Akkermans & Partners zal voor zover mogelijk vooraf aangeven wat de kosten zijn voor deze werkzaamheden indien deze niet in de volgende Minor Update zitten.
- 7.4 Opdrachtgever is er zich van bewust dat Akkermans & Partners geen invloed heeft op de hardware en infrastructuur waarop de Software is geïnstalleerd. Akkermans & Partners geeft daarom geen garanties ten aanzien van de beschikbaarheid van de hardware en infrastructuur, en de beschikbaarheid van de Software als gevolg van een niet-beschikbaarheid van de hardware en/of infrastructuur.

## **ARTIKEL 8. ONDERHOUD EN UPDATES**

- 8.1 Akkermans & Partners levert regelmatig Onderhoud aan Opdrachtgever ten behoeve van het goed functioneren van de Software. Onder Onderhoud wordt uitdrukkelijk niet verstaan het onderhouden van de hardware en/of infrastructuur waarop de Software is geïnstalleerd.
- 8.2 Akkermans & Partners heeft het recht om de Software of gedeelten daarvan aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Akkermans & Partners brengt daarom van tijd tot tijd updates uit die fouten kunnen herstellen of het functioneren van de Software verbeteren ('Minor Updates').
- 8.3 Tevens brengt Akkermans & Partners van tijd tot tijd updates uit die structurele wijzigingen en upgrades van de Software in het kader van het toevoegen van functionaliteiten doorvoeren ('Major Updates').
- 8.4 Bij het realiseren van Updates kan Akkermans & Partners afhankelijk zijn van haar leverancier(s). Akkermans & Partners is gerechtigd bepaalde correcties of updates van een leverancier niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Software niet ten goede komt.

## **ARTIKEL 9. ONDERSTEUNING**

- 9.1 Akkermans & Partners biedt Ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van telefonische support of hulp op afstand die naar het oordeel van Akkermans & Partners ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.
- 9.2 Ondersteuning via de online helpdesk geldt als primair aanspreekpunt voor communicatie tussen Partijen. De telefonische support is slechts beperkt beschikbaar voor een gelimiteerd aantal vragen.

## **ARTIKEL 10. TRAININGEN**

- 10.1 Indien de Dienst (mede) strekt tot het verzorgen van Trainingen door Akkermans & Partners, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 10.2 Het is Akkermans & Partners toegestaan de locatie en de data/tijden van de Trainingen te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de Training op de hoogte gesteld.
- 10.3 Voor iedere Training is een minimum en maximum aantal deelnemers vastgesteld. Akkermans & Partners behoudt zich het recht voor bij onvoldoende aanmeldingen de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarvan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. Bovendien heeft Akkermans & Partners het recht de Training te annuleren, waarbij restitutie plaatsvindt van reeds betaalde bedragen.
- 10.4 Opdrachtgever heeft tot 20 werkdagen voor de (eerste) datum van de Training het recht om de Training kosteloos te annuleren. Bij annuleren binnen 20 werkdagen voor de datum van de Training, of indien deelnemers niet komen opdagen zonder geldige annulering, blijft de volledige vergoeding verschuldigd.
- 10.5 Indien een opleider wegens ziekte of een andere vorm van overmacht niet in staat is de Training te verzorgen, behoudt Akkermans & Partners zich het recht voor een vervangende opleider te verzorgen of de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarbij eventueel ook een andere opleider kan worden ingezet.
- 10.6 Het opleidingsmateriaal dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen (studie)gebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, behoudens toestemming van Akkermans & Partners, niet toegestaan om dit opleidingsmateriaal; (a) openbaar te maken, (b) te gebruiken voor het geven van opleidingen/trainingen/cursussen etc. en/of (c) op (andere) commerciële wijze te gebruiken.

## **ARTIKEL 11. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- 11.1 De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - de Intellectuele Eigendomsrechten op de broncode, documentatie, look-and-feel, interfaces, (third-party) connectors, en lay-out berusten bij Akkermans & Partners en/of haar licentiegevers.
- 11.2 Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever over te dragen. Het gebruik dat Opdrachtgever mag maken van de Software is beperkt tot hetgeen in de Overeenkomst is beschreven. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van Akkermans & Partners en/of haar licentiegevers, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - het zonder toestemming openbaar maken en/of verveelvoudigen van de Software, het aan derden licentiëren of verkopen van de Software



- en het registeren van domeinnamen, merken of Google Adwords zoektermen (keywords) die lijken op, of identiek zijn aan, enig teken waarop Akkermans & Partners of haar licentiegevers Intellectuele Eigendomsrechten kunnen doen gelden. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat enig ongeoorloofd gebruik van de Software, documentatie, look-and-feel, interfaces, lay-out of andere materialen waarop Intellectuele Eigendomsrechten rusten, inbreuk maakt op de Overeenkomst en op de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 11.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Software geheel of gedeeltelijk te modificeren, zonder voorafgaande toestemming van Akkermans & Partners. Akkermans & Partners is steeds gerechtigd om toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden – waaronder begrepen voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties. Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van Akkermans & Partners – aangebrachte modificaties.
- 11.4 Akkermans & Partners is gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de Software tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal deze technische maatregelen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 11.5 Akkermans & Partners kan programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. De (open source) (licentie)voorwaarden van die derden kunnen daarop van toepassing zijn. Opdrachtgever garandeert dat zij deze voorwaarden van derden accepteert en strikt zal naleven.
- 11.6 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om kennisgevingen of vermeldingen met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen, onleesbaar te maken, te verbergen of te wijzigen.
- 11.7 Akkermans & Partners zal nooit gehouden zijn om aan Opdrachtgever (een fysieke drager met) de Software in broncode of andere bij ontwikkeling van de Software gebruikte programmatuur (al dan niet in broncode vorm) te verstrekken.

## **ARTIKEL 12. PRIJZEN**

- 12.1 Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld zijn alle door Akkermans & Partners genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 12.2 Voor Updates zijn geen aparte vergoedingen vereist. Op het moment dat Opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, is Opdrachtnemer gerechtigd de Software te blokkeren en heeft Opdrachtgever geen mogelijkheid meer tot het installeren van Updates. .
- 12.3 Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Akkermans & Partners het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 12.4 Akkermans & Partners is gerechtigd de door haar gehanteerde prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen met een maximale verhoging van vijf (5) procent. Indien een leverancier van Akkermans & Partners echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Akkermans & Partners gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Akkermans & Partners zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.

- 12.5 Akkermans & Partners is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat de Opdrachtgever door organisatorische wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

## **ARTIKEL 13. BETALINGSVOORWAARDEN**

- 13.1 Akkermans & Partners zal de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever factureren. De periodiek verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan die betreffende periode aan Opdrachtgever worden gefactureerd. Dossiers waarvoor een periodieke vergoeding verschuldigd is, zullen na het aanmaken voor het eerst per kwartaal achteraf gefactureerd worden. Waarna de periodieke facturering voor de betreffende dossiers in gaat. Indien Opdrachtgever een bestelling plaatst middels de Website, dient Opdrachtgever te betalen volgens één van de op de Website aangeboden betaalmethoden of een factuur ontvangen. Indien de bestelling via de Software geschiedt zal Akkermans de verschuldigde bedragen factureren en een aangepast Licentieoverzicht toesturen.
- 13.2 Akkermans & Partners mag elektronische facturen uitreiken aan het bij Akkermans & Partners bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.
- 13.3 De betalingstermijn van een factuur is dertig (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.4 Indien Opdrachtgever na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.
- 13.5 Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- 13.6 In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Akkermans & Partners zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van Akkermans & Partners op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 13.7 In het geval Opdrachtgever in verzuim is, is Akkermans & Partners gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst en/of de Software door het blokkeren van de licentie, mits zij minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Opdrachtgever.
- 13.8 Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Akkermans & Partners het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes maanden dienstverlening.

## **ARTIKEL 14. AANSPRAKELIJKHEID**

- 14.1 De aansprakelijkheid van Akkermans & Partners voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
- 14.2 Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is Akkermans & Partners jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als

gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- a) schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
- b) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Akkermans & Partners er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
- c) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
- d) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

- 14.3 Akkermans & Partners is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Akkermans & Partners gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 14.4 Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 2 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst in de afgelopen twaalf (12) maanden verschuldigd is geweest (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 10.000 euro (exclusief BTW).
- 14.5 De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Akkermans & Partners.
- 14.6 De aansprakelijkheid van Akkermans & Partners wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Akkermans & Partners onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Akkermans & Partners ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Akkermans & Partners in staat is adequaat te reageren.
- 14.7 De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 14.8 Opdrachtgever vrijwaart Akkermans & Partners voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, boetes van toezichthouders, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst, de Dienst en/of (het gebruik van) de Software.

## **ARTIKEL 15. PERSOONSgegevens EN BEVEILIGING**

- 15.1 De door Akkermans & Partners te verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van de Diensten, vallen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, waarbij volgens de terminologie van die verordening Opdrachtgever als "verantwoordelijke" geldt en Akkermans & Partners als de "verwerker".
- 15.2 Akkermans & Partners zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de

risico's die de verwerking en de aard van te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van Akkermans & Partners bevinden.

- 15.3 Een verwerkersovereenkomst waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

## **ARTIKEL 16. OVERMACHT**

- 16.1 Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- 16.2 Onder overmacht worden mede - maar niet uitsluitend - verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Akkermans & Partners beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Akkermans & Partners geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals netwerken in het internet waar Akkermans & Partners geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Akkermans & Partners die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Akkermans & Partners, die Akkermans & Partners niet kon voorzien en waar Akkermans & Partners diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; Niet beschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- 16.3 Indien een overmachtssituatie langer dan dertig(30) 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 voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

## **ARTIKEL 17. GEHEIMHOUDING**

- 17.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 17.2 Akkermans & Partners zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen en/of Software van Akkermans & Partners, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Akkermans & Partners daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Akkermans & Partners zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk

te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

- 17.3 De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **ARTIKEL 18. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

- 18.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van zesendertig (36) maanden.
- 18.2 Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met twaalf (12) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 18.3 Opdrachtgever zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen. Akkermans & Partners zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen. Eerdere tussentijdse opzegging is in afwijking van artikel 7:408 BW van de Overeenkomst uitgesloten.
- 18.4 Akkermans & Partners mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- a) Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst;
  - b) het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
  - c) Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - d) de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- 18.5 Indien Akkermans & Partners de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- 18.6 Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Akkermans & Partners op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van beëindiging van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van beëindiging door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Akkermans & Partners is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Akkermans & Partners recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- 18.7 Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Akkermans & Partners op vergoeding van schade, gedeelde winst en rente.
- 18.8 Opdrachtgever kan op elk moment via de interface de Data downloaden die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Diensten. Akkermans & Partners is niet gehouden om Opdrachtgever uit eigen beweging Data of een andere vorm van backup ter beschikking te stellen.
- 18.9 Bij opzegging of beëindiging om welke reden dan ook is Akkermans & Partners gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt, de Dienst te beëindigen dan wel op te heffen en alle ten behoeve van Opdrachtgever opgeslagen gegevens te wissen

of ontoegankelijk te maken. Akkermans & Partners is daarbij niet verplicht Opdrachtgever uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen. Vóór de beëindiging kan Opdrachtgever wel om een kopie vragen, op kosten van Opdrachtgever.

- 18.10 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden, is Akkermans & Partners gerechtigd om de toegang tot de Diensten te blokkeren en de Overeenkomst op te schorten.

## **ARTIKEL 19. RANGORDE EN WIJZIGING VOORWAARDEN**

- 19.1 Akkermans & Partners behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
- 19.2 Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Website, of per e-mail aan Opdrachtgever, of via de Software, of een ander kanaal waarvan Akkermans & Partners kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- 19.3 Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Akkermans & Partners. Akkermans & Partners kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Akkermans & Partners daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.
- 19.4 In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- a) de Overeenkomst;
  - b) de Bewerkersovereenkomst ;
  - c) de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
  - d) deze Algemene Voorwaarden.

## **ARTIKEL 20. OVERIGE BEPALINGEN**

- 20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement Zeeland-West-Brabant locatie Tilburg.
- 20.3 Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 20.4 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 20.5 De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Akkermans & Partners vormen volledig bewijs van stellingen van Akkermans & Partners en de door Akkermans & Partners ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als

- authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 20.6 Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- 20.7 Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Akkermans & Partners. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van Opdrachtgever. In geval rechten en verplichtingen van Opdrachtgever worden overgedragen, dient Opdrachtgever Akkermans & Partners hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft Akkermans & Partners het recht de Overeenkomst te beëindigen. Akkermans & Partners is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst(en) of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- 20.8 De toepasselijkheid van het bepaalde in artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## ALGEMENE VOORWAARDEN AKKERMANS & PARTNERS KNOWLEDGE B.V.

*Versie* 2.0  
*Datum* 8 mei 2018

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Akkermans & Partners Knowledge ter zake van haar Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Akkermans & Partners Knowledge en Opdrachtgever. Bepalingen of voorwaarden die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Akkermans & Partners Knowledge alleen bindend indien en voor zover deze door Akkermans & Partners Knowledge uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

MODULE A – ALGEMEEN.....	16
MODULE B – CLOUDDIENSTEN.....	26
MODULE C – OPLEIDINGEN & EXAMENS.....	29
MODULE D – TRAININGEN & ADVIES.....	32

### MODULE A – ALGEMEEN

#### ARTIKEL A.1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hierna volgende betekenis.

- A.1.1. **Account:** de online omgeving, welke door Akkermans & Partners Knowledge aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.
- A.1.2. **Akkermans & Partners Knowledge:** Akkermans & Partners Knowledge, gevestigd aan Koningshoeven 63 te Tilburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 18048659.
- A.1.3. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.4. **Clouddienst:** dienst die als online dienst (software-as-a-service) aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld, bestaande uit het aanbieden van e-learning opleidingen.
- A.1.5. **Content:** content waaronder mede verstaan, maar niet beperkt tot: syllabi, casussen, e-learning modules, e-books, (interactieve) video & storytelling, animaties & illustraties, webinars en weblectures en alle andere informatie welke wordt aangeboden via de Diensten.
- A.1.6. **Deelnemer(s):** de natuurlijke persoon die toegang heeft gekregen tot een Opleiding en/of training onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- A.1.7. **Dienst(en):** de dienst(en) die Akkermans & Partners Knowledge ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
  - a. *Clouddiensten:* dienst die als online dienst (software-as-a-service) aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld, bestaande uit het aanbieden van e-learning opleidingen.
  - b. *Opleidingen & examens:* (incompany) diensten bestaande uit het leveren van (klassikale) opleidingen en examens.



- c. *Trainingen & advies*: (incompany) diensten onder andere bestaande uit het geven van advies, gebruikerstrainingen, workshops, masterclasses en trainingen.
  - d. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Akkermans & Partners Knowledge.
- A.1.8. **Eindgebruiker(s)**: de natuurlijke persoon die toegang heeft verkregen tot de Clouddiensten en gebruik maakt van de functionaliteiten van de Clouddiensten onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- A.1.9. **Ingangsdatum**: de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en/of waarop de levering van de Diensten aanvangt.
- A.1.10. **Intellectuele Eigendomsrechten**: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.1.11. **Licentie**: het niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbare gebruiksrecht dat door Akkermans & Partners Knowledge is toegekend aan Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van de Dienst(en).
- A.1.12. **Licentieoverzicht**: een schriftelijk overzicht van het aantal afgenomen licenties en het aantal toegestane Eindgebruikers.
- A.1.13. **Meerwerk**: de werkzaamheden of andere prestaties verricht door Akkermans & Partners Knowledge die buiten de inhoud en/of omvang van de in de Overeenkomst overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, of wijzigingen daarvan.
- A.1.14. **Opdrachtgever**: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Akkermans & Partners Knowledge een Overeenkomst heeft gesloten.
- A.1.15. **Opleiding(en)**: de (incompany) diensten bestaande uit het leveren van (klassikale) opleidingen en examens, verzorgt op initiatief van Akkermans & Partners Knowledge bedoeld voor meerdere partijen.
- A.1.16. **Partij(en)**: iedere partij bij de Overeenkomst.
- A.1.17. **Overeenkomst**: iedere overeenkomst tussen Akkermans & Partners Knowledge en Opdrachtgever op grond waarvan Akkermans & Partners Knowledge Diensten levert aan Opdrachtgever.
- A.1.18. **Training(en)**: de (incompany) diensten onder andere bestaande uit het geven van advies, gebruikerstrainingen, workshops, masterclasses en trainingen.
- A.1.19. **Website**: de websites van Akkermans & Partners Knowledge, bereikbaar via de domeinen [www.akkermans.nl](http://www.akkermans.nl), [www.wftactueel.com](http://www.wftactueel.com) en [www.finsourceone.com](http://www.finsourceone.com) alsmede subdomeinen en andere extensies van de domeinen.

## ARTIKEL A.2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

- A.2.1. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven Module A.
- A.2.2. De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.

- A.2.3. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- i. de offerte;
  - ii. de eventueel afgesloten verwerkersovereenkomst;
  - iii. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
  - iv. deze Algemene Voorwaarden.

## **ARTIKEL A.3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

- A.3.1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke (schriftelijke) aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever of door het plaatsen van een bestelling via de Website, via een opdrachtbevestiging per e-mail, via een telefonische bestelling of door betaling van de factuur.
- A.3.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Akkermans & Partners Knowledge werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte/opdracht als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Akkermans & Partners Knowledge verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.3. Offertes van Akkermans & Partners Knowledge zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- A.3.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht de Overeenkomst hier op aan te passen, waaronder – maar niet uitsluitend – het aanpassen van de prijzen en de pakketsamenstellingen.
- A.3.5. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Akkermans & Partners Knowledge en/of de Diensten technisch zijn opgeleverd aan Opdrachtgever (“de Ingangsdatum”), tenzij er schriftelijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen.

## **ARTIKEL A.4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

- A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Akkermans & Partners Knowledge deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de Overeenkomst.
- A.4.2. De eventueel door Akkermans & Partners Knowledge genoemde termijnen zijn in geen geval fatale termijnen. Akkermans & Partners Knowledge zal zich echter inspannen de genoemde termijnen te behalen. Indien blijkt dat Akkermans & Partners Knowledge de betreffende termijn niet zal halen, zal Akkermans & Partners Knowledge voor zover mogelijk Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen.
- A.4.3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Akkermans & Partners Knowledge aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever

redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Akkermans & Partners Knowledge worden verstrekt.

- A.4.4. Opdrachtgever geeft Akkermans & Partners Knowledge hierbij toestemming voor het inschakelen van derden ter uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.
- A.4.5. Indien Opdrachtgever de Licentie(s) afneemt van Akkermans & Partners Knowledge, zal Akkermans & Partners Knowledge een (aangepast) Licentieoverzicht doen toekomen aan Opdrachtgever.

## **ARTIKEL A.5. ONDERSTEUNING**

- A.5.1. Akkermans & Partners Knowledge zal zich inspannen ondersteuning te leveren bij levering van de Diensten in de vorm van telefonische support of hulp op afstand die naar het oordeel van Akkermans & Partners Knowledge ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd.
- A.5.2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde ondersteuning is Akkermans & Partners Knowledge bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Akkermans & Partners Knowledge een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden.

## **ARTIKEL A.6. MEERWERK**

- A.6.1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door onvoorziene externe omstandigheden een andere uitvoering absoluut noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als Meerwerk beschouwd. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
- A.6.2. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Akkermans & Partners Knowledge tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het Meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd Meerwerk.

## **ARTIKEL A.7. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- A.7.1. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, de Content, het opleidings- en trainingsmateriaal, de bijbehorende software, alsmede alle informatie en afbeeldingen berusten bij Akkermans & Partners Knowledge en/of haar licentiegevers. Deze mogen op geen enkele wijze gekopieerd of gebruikt worden zonder aparte schriftelijke toestemming van Akkermans & Partners Knowledge, behalve in de gevallen waarin dat wettelijk is toegestaan.
- A.7.2. Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever over te dragen. Het gebruik dat Opdrachtgever mag maken van de

- Diensten is beperkt tot hetgeen in de Overeenkomst is beschreven. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van Akkermans & Partners Knowledge en/of haar licentiegevers.
- A.7.3. Akkermans & Partners Knowledge verstrekt hierbij Opdrachtgever een niet-exclusieve, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbare beperkte Licentie voor de duur van de Overeenkomst teneinde de Diensten te kunnen gebruiken in overeenstemming met onderhavige Algemene Voorwaarden.
- A.7.4. Akkermans & Partners Knowledge heeft het recht het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid niet te verstrekken of in te trekken indien Opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst.
- A.7.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om kennisgevingen of vermeldingen met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen, onleesbaar te maken, te verbergen of te wijzigen.
- A.7.6. Akkermans & Partners Knowledge is gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de Diensten tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal deze technische maatregelen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- A.7.7. Informatie die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Clouddienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Akkermans & Partners Knowledge heeft een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Diensten, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan. Akkermans & Partners Knowledge heeft het recht om alle informatie in te zetten voor statistische doeleinden. Opdrachtgever kan dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te verwijderen en/of de Overeenkomst te beëindigen.

## **ARTIKEL A.8. PRIJZEN**

- A.8.1. Opdrachtgever betaalt Akkermans & Partners Knowledge een vergoeding voor de Diensten zoals vermeld in de offerte en/of aanbieding.
- A.8.2. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld zijn alle door Akkermans & Partners Knowledge genoemde prijzen inclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- A.8.3. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist en/of onvolledig te zijn, dan heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- A.8.4. Akkermans & Partners Knowledge is gedurende de looptijd van de Overeenkomst gerechtigd om haar prijzen voor de Diensten jaarlijks te verhogen in overeenstemming met de relevante prijsindexcijfers voor de zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS. Indien een leverancier van Akkermans & Partners Knowledge echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Akkermans & Partners Knowledge steeds gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Akkermans & Partners Knowledge zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- A.8.5. Akkermans & Partners Knowledge is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat de Opdrachtgever

door organisatorische wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

## **ARTIKEL A.9. BETALINGSVOORWAARDEN**

- A.9.1. Akkermans & Partners Knowledge zal de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever factureren. De periodiek verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan die betreffende periode aan Opdrachtgever worden gefactureerd. Indien Opdrachtgever een bestelling plaatst middels de Website, dient Opdrachtgever te betalen volgens één van de op de Website aangeboden betaalmethoden of Opdrachtgever zal hiervoor een factuur ontvangen.
- A.9.2. Akkermans & Partners Knowledge kan verlangen dat bepaalde Diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient Akkermans & Partners Knowledge hiervoor te machtigen. Indien Opdrachtgever hieraan niet kan voldoen is Akkermans & Partners Knowledge gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
- A.9.3. Akkermans & Partners Knowledge mag elektronische facturen uitreiken aan het bij Akkermans & Partners Knowledge bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.
- A.9.4. De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- A.9.5. Indien Opdrachtgever na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.
- A.9.6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- A.9.7. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Akkermans & Partners Knowledge zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de Diensten op te schorten, onverminderd het recht van Akkermans & Partners Knowledge op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- A.9.8. In het geval Opdrachtgever in verzuim is, is Akkermans & Partners Knowledge gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Diensten, mits zij minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Opdrachtgever.
- A.9.9. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes (6) maanden dienstverlening.

## **ARTIKEL A.10. PERSOONSGEGEVENS EN BEVEILIGING**

- A.10.1. Indien met de Diensten persoonsgegevens verwerkt worden, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- A.10.2. De door Akkermans & Partners Knowledge te verwerken persoonsgegevens bij de uitvoering van de Diensten, vallen onder de Algemene Verordening

Gegevensbescherming, waarbij volgens de terminologie van die verordening Opdrachtgever als “verwerkingsverantwoordelijke” geldt en Akkermans & Partners Knowledge als de “verwerker”.

- A.10.3. Akkermans & Partners Knowledge zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van Akkermans & Partners Knowledge bevinden.
- A.10.4. Een verwerkersovereenkomst waarin aanvullende waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

## **ARTIKEL A.11. AANSPRAKELIJKHEID**

- A.11.1. De aansprakelijkheid van Akkermans & Partners Knowledge voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
- A.11.2. Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is Akkermans & Partners Knowledge jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
  - a. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Akkermans & Partners Knowledge er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - b. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - c. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- A.11.3. Akkermans & Partners Knowledge is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Akkermans & Partners Knowledge gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- A.11.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 2 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever voor het gebruik van de Diensten heeft betaald in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schade voortbrengende gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR 10.000,- (inclusief btw) per jaar.
- A.11.5. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Akkermans & Partners Knowledge.

- A.11.6. De aansprakelijkheid van Akkermans & Partners Knowledge wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Akkermans & Partners Knowledge onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Akkermans & Partners Knowledge ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Akkermans & Partners Knowledge in staat is adequaat te reageren.
- A.11.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- A.11.8. Opdrachtgever vrijwaart Akkermans & Partners Knowledge voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, boetes van toezichthouders, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst en stelt Akkermans & Partners Knowledge hiervoor volledig schadeloos.

## **ARTIKEL A.12. OVERMACHT**

- A.12.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- A.12.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Akkermans & Partners Knowledge beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Akkermans & Partners Knowledge geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals netwerken in het internet waar Akkermans & Partners Knowledge geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Akkermans & Partners Knowledge die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Akkermans & Partners Knowledge, die Akkermans & Partners Knowledge niet kon voorzien en waar Akkermans & Partners Knowledge diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; niet-beschikbaarheid van personeelsleden/gedetacheerden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- A.12.3. Indien een situatie van overmacht langer dan dertig (30) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

#### **ARTIKEL A.13. GEHEIMHOUDING**

- A.13.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.13.2. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

#### **ARTIKEL A.14. DUUR EN OPZEGGING**

- A.14.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte, het aanbod of het Licentievoorblad. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever niet tussentijds worden opgezegd. In geval van een proefperiode, loopt de Overeenkomst voor de termijn van deze proefperiode.
- A.14.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.14.3. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen. Akkermans & Partners Knowledge zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen.
- A.14.4. Akkermans & Partners Knowledge mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- a) Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
  - b) het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
  - c) Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - d) de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- A.14.5. Indien Akkermans & Partners Knowledge de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- A.14.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zijn de vorderingen van Akkermans & Partners Knowledge op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van beëindiging van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van beëindiging door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst beëindigen dat nog niet door Akkermans & Partners Knowledge is uitgevoerd. Indien de beëindiging aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Akkermans & Partners Knowledge recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- A.14.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met



betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Akkermans & Partners Knowledge op vergoeding van schade, gedeelde winst en rente.

## **ARTIKEL A.15. WIJZIGING VOORWAARDEN**

- A.15.1. Akkermans & Partners Knowledge behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
- A.15.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Website, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan Akkermans & Partners Knowledge kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- A.15.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Akkermans & Partners Knowledge. Akkermans & Partners Knowledge kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Akkermans & Partners Knowledge daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum, tenzij het een wijziging van ondergeschikt belang betreft.

## **ARTIKEL A.16. OVERIGE BEPALINGEN**

- A.16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.16.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter voor het arrondissement Zeeland-West-Brabant locatie Tilburg.
- A.16.3. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.16.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- A.16.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Akkermans & Partners Knowledge vormen volledig bewijs van stellingen van Akkermans & Partners Knowledge en de door Akkermans & Partners Knowledge ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.16.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- A.16.7. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van

Akkermans & Partners Knowledge. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van Opdrachtgever. In geval rechten en verplichtingen van Opdrachtgever worden overgedragen, dient Opdrachtgever Akkermans & Partners Knowledge hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht de Overeenkomst te beëindigen. Akkermans & Partners Knowledge is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst(en) of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

- A.16.8. De toepasselijkheid van het bepaalde in artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## **MODULE B – CLOUDDIENSTEN**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het leveren van Clouddiensten, bestaande uit het beschikbaar stellen van het leer-, video- en ontwikkelplatform, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL B.1. GEBRUIK VAN DE DIENST**

- B.1.1. Om de Clouddiensten te kunnen gebruiken, dient Opdrachtgever zich eerst te registreren. Nadat de registratie is afgerond, kan Opdrachtgever direct op het Account inloggen en de Clouddiensten gebruiken, tenzij het bepaalde in het volgende lid van toepassing is.
- B.1.2. In bepaalde gevallen dient Opdrachtgever de Clouddiensten eerst te activeren door middel van een activatiecode. Deze activatiecode wordt door Akkermans & Partners Knowledge verstrekt. Na activatie van de Clouddiensten dient Opdrachtgever logingegevens aan te maken. In andere gevallen zal Akkermans & Partners Knowledge de gebruikersaccounts inventariseren en voor Opdrachtgever aanmaken, waarna de inloggegevens aan Opdrachtgever zullen worden verstrekt.
- B.1.3. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat verlies van deze logingegevens kan leiden tot ongeautoriseerde toegang tot de Clouddiensten. Opdrachtgever zal de logingegevens beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang en ongeautoriseerde personen.
- B.1.4. In het bijzonder dienen Opdrachtgever en Eindgebruikers inloggegevens, gebruikersnaam en wachtwoord strikt geheim te houden. Akkermans & Partners Knowledge mag ervan uitgaan dat alles wat gebeurt vanaf het Account van Opdrachtgever en/of Eindgebruiker na aanmelding met het bijbehorende gebruikersnaam en wachtwoord, onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt. Opdrachtgever is aansprakelijk voor al deze handelingen, tenzij Opdrachtgever bij Akkermans & Partners Knowledge heeft gemeld dat een ander het wachtwoord kent.
- B.1.5. In geval van een vermoeden van misbruik van het Account, dient Opdrachtgever Akkermans & Partners Knowledge onverwijld op de hoogte te stellen en dient Opdrachtgever de (inlog)gegevens te wijzigen.

**ARTIKEL B.2. GEBRUIKSREGELS**

- B.2.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Clouddiensten de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Akkermans & Partners Knowledge van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- B.2.2. In het bijzonder is het verboden de Clouddiensten op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor derden ontstaat. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's of het excessief vaak doen van aanroepen van de Clouddienst.
- B.2.3. In het bijzonder (maar niet uitsluitend) is het niet toegestaan om:
- a. informatie waar het auteursrecht van Akkermans & Partners Knowledge en/of haar licentiegevers op rust te verspreiden, of hyperlinks naar dergelijke informatie te plaatsen;
  - b. de persoonlijke levenssfeer van derden te schenden, bijvoorbeeld door het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - c. het delen van de gebruikersnaam en wachtwoord met derden;
- B.2.4. Indien Akkermans & Partners Knowledge constateert dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag Akkermans & Partners Knowledge zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Akkermans & Partners Knowledge zonder waarschuwing ingrijpen.
- B.2.5. Indien naar het oordeel van Akkermans & Partners Knowledge hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Akkermans & Partners Knowledge of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Akkermans & Partners Knowledge gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Akkermans & Partners Knowledge mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- B.2.6. Akkermans & Partners Knowledge is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Akkermans & Partners Knowledge gerechtigd om de naam, adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt over het door Opdrachtgever inbreuk maken op diens rechten of de Overeenkomst, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is, er geen andere wijze is om aan deze gegevens te komen en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.
- B.2.7. Akkermans & Partners Knowledge kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Akkermans & Partners Knowledge van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.

## **ARTIKEL B.3. LICENTIEVERLENING CLOUDDIENST**

- B.3.1. Akkermans & Partners Knowledge verleent hierbij voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een Licentie aan Opdrachtgever voor het gebruik van de Clouddiensten.
- B.3.2. Opdrachtgever is gerechtigd de Clouddiensten onder de Licentie te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. Akkermans & Partners Knowledge is gerechtigd om het maximum aantal gebruikers van de Clouddiensten te beperken. Opdrachtgever kan tegen de daarvoor genoemde kosten verzoeken om extra gebruikers. Het aantal toegestane Eindgebruikers wordt vermeld in de Overeenkomst en/of het Licentieoverzicht. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het maximumaantal gebruikers te overschrijden.
- B.3.3. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van de Clouddienst te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. In afwijking van het hiervoor bepaalde is het Opdrachtgever toegestaan de Clouddiensten beschikbaar te stellen aan Eindgebruikers ten behoeve van het gebruik van de Clouddiensten.
- B.3.4. Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de onderhavige Overeenkomst, opleggen aan de Eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de Clouddiensten.

## **ARTIKEL B.4. CONTENT**

- B.4.1. Content die (mede) door Akkermans & Partners Knowledge is geleverd of ontwikkeld, is en blijft eigendom van Akkermans & Partners Knowledge en/of haar licentiegevers. Akkermans & Partners Knowledge verleent hierbij voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een Licentie aan Opdrachtgever voor het gebruik van de Content. Opdrachtgever is gerechtigd de Content onder de Licentie te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van de Content te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. In afwijking van het hiervoor bepaalde is het Opdrachtgever toegestaan de Content beschikbaar te stellen aan Eindgebruikers ten behoeve van het gebruik van de Content. Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de onderhavige Overeenkomst, opleggen aan de Eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de Content.
- B.4.2. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling onder dit artikel zal Opdrachtgever aan Akkermans & Partners Knowledge een onmiddellijk opeisbare boete betalen van EUR 15.000,- per overtreding en EUR 1.500,- per dag dat de overtreding voortduurt, waarbij geldt dat de boete per dag maximaal kan oplopen tot een bedrag van EUR 30.000,-.

## **ARTIKEL B.5. SOFTWARE EN UPDATES**

- B.5.1. Akkermans & Partners Knowledge zal zich inspannen om de door hem gebruikte software up-to-date te houden. Akkermans & Partners Knowledge is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Akkermans & Partners Knowledge is gerechtigd

bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Clouddiensten niet ten goede komt.

## **ARTIKEL B.6. BESCHIKBAARHEID, STORINGEN EN ONDERHOUD**

- B.6.1. Akkermans & Partners Knowledge zal zich inspannen om de Diensten zo goed mogelijk te leveren en beschikbaar te laten zijn, maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties en garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid van de Diensten.
- B.6.2. Akkermans & Partners Knowledge heeft het recht de Diensten of een onderdeel daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud (gepland en ongepland), aanpassing of verbetering daarvan. Akkermans & Partners Knowledge zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden. Akkermans & Partners Knowledge is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- B.6.3. Akkermans & Partners Knowledge heeft het recht om haar systemen, inclusief de Diensten, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Akkermans & Partners Knowledge zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Akkermans & Partners Knowledge is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

## **ARTIKEL B.7. PROCEDURE NA BEËINDIGING**

- B.7.1. Bij beëindiging om welke reden dan ook is Akkermans & Partners Knowledge gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt, de Diensten te beëindigen dan wel op te heffen en alle ten behoeve van Opdrachtgever en/of Eindgebruiker opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken. Akkermans & Partners Knowledge is daarbij niet verplicht uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen.

## **MODULE C – OPLEIDINGEN & EXAMENS**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het leveren van Opleidingen en/of examens, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL C.1. OPLEIDINGEN**

- C.1.1. Bij een Opleiding zal Akkermans & Partners Knowledge zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende Opleiding.
- C.1.2. Bij een Opleiding geschiedt deelname op volgorde van inschrijving. Akkermans & Partners Knowledge zal de inschrijving schriftelijk bevestigen of onder opgaaf van redenen weigeren. Indien de inschrijving van Opdrachtgever Akkermans & Partners Knowledge pas bereikt nadat het maximaal aantal deelnemers aan de Opleiding is bereikt, zal Akkermans & Partners Knowledge de inschrijving bewaren en alsnog

- aanvaarden bij uitval van een andere Deelnemer. Akkermans & Partners Knowledge zal zich inspannen hierover tijdig mededeling te doen.
- C.1.3. In aanvulling op het hiervoor bepaalde geldt, te allen tijde, een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de deelnemer - kosteloos - kan afzien van inschrijving.
  - C.1.4. Indien een opleider wegens ziekte of een andere vorm van overmacht niet in staat is de Opleiding te verzorgen, behoudt Akkermans & Partners Knowledge zich het recht voor om voor een vervangende opleider te zorgen of de Opleiding te verplaatsen naar een andere datum, waarbij eventueel ook een andere opleider kan worden ingezet.
  - C.1.5. Opdrachtgever bepaalt zelf of de Opleiding geschikt is voor de Deelnemers of om deel te nemen aan de Opleiding. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij Opdrachtgever of de Deelnemers is geen reden tot annuleren en zorgt er niet voor dat verplichtingen uit de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden komen te vervallen.
  - C.1.6. Voor bepaalde Opleidingen is een vooropleiding vereist. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het controleren of de Deelnemer over de vereiste vooropleiding beschikt.
  - C.1.7. Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de onderhavige Overeenkomst, opleggen aan de Deelnemers.
  - C.1.8. Indien de Opleiding wordt aangeboden als 'software-as-a-service' dan is het bepaalde in Module B overeenkomstig van toepassing.

## **ARTIKEL C.2. ANNULERING & WIJZIGINGEN**

- C.2.1. Bij een Opleiding en examens heeft Opdrachtgever tot dertig (30) dagen voor de eerste datum van de Opleiding het recht om deelname aan de Opleiding kosteloos schriftelijk te annuleren. Bij annulering binnen dertig (30) dagen voor de eerste datum van de Opleiding blijft de overeengekomen prijs verschuldigd. Opdrachtgever is tot en met de eerste dag van de Opleiding gerechtigd een vervanger aan te melden. Het aanmelden van een vervanger geldt derhalve niet als annulering.
- C.2.2. Voor iedere Opleiding is een minimum en maximum aantal Deelnemers vastgesteld. Akkermans & Partners Knowledge behoudt zich het recht voor bij onvoldoende aanmeldingen de Opleiding te verplaatsen naar een andere datum, waarvan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. Bovendien heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht de Opleiding te annuleren, waarbij restitutie plaatsvindt van reeds betaalde bedragen.
- C.2.3. Het is Akkermans & Partners Knowledge toegestaan de opleider, inhoud, locatie en de data/tijden van de Opleiding te wijzigen. Opdrachtgever wordt hier uiterlijk vijf (5) werkdagen voor aanvang van de Opleiding van op de hoogte gesteld.

## **ARTIKEL C.3. OPLEIDINGSMATERIAAL**

- C.3.1. Indien het leveren van opleidingsmateriaal onderdeel uitmaakt van de Diensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- C.3.2. Akkermans & Partners Knowledge zal zich inspannen het opleidingsmateriaal voor of op de eerste datum van de Opleiding aan Opdrachtgever en/of Deelnemers op passende wijze te overhandigen.

- C.3.3. Het opleidingsmateriaal dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen (studie)gebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, behoudens toestemming van Akkermans & Partners Knowledge, niet toegestaan om dit opleidingsmateriaal; (a) openbaar te maken, (b) te gebruiken voor het geven van opleidingen/trainingen/cursussen etc. en/of (c) op (andere) commerciële wijze te gebruiken.
- C.3.4. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met de voorgaande bepaling (artikel C.3.3.) zal Opdrachtgever aan Akkermans & Partners Knowledge een onmiddellijk opeisbare boete betalen van EUR 5.000,- per overtreding en EUR 2.500,- per dag dat de overtreding voortduurt, waarbij geldt dat de boete per dag maximaal kan oplopen tot een bedrag van EUR 50.000,-.
- C.3.5. Akkermans & Partners Knowledge is niet aansprakelijk voor fouten in het ter beschikking gestelde opleidingsmateriaal.
- C.3.6. Indien niet anders is overeengekomen, is er voor opleidingsmateriaal een aparte vergoeding verschuldigd bovenop de vergoeding welke verschuldigd is voor de Opleiding.

## **ARTIKEL C.4. EXAMENS**

- C.4.1. Indien van toepassing, wordt de Opleiding afgesloten met een examen. Opdrachtgever en/of Deelnemer zijn zelf verantwoordelijk voor tijdige inschrijving van het examen.
- C.4.2. Op het examen is een examenreglement van toepassing, welke vooraf aan het examen aan Opdrachtgever en/of de betreffende Deelnemer ter beschikking wordt gesteld.
- C.4.3. Akkermans & Partners Knowledge zal de examenlocatie vooraf aan Opdrachtgever en/of Deelnemer communiceren. Tenminste twintig (20) minuten voor aanvang van het examen dient de Deelnemer op de locatie aanwezig te zijn. Indien Deelnemer niet voor deze termijn op de locatie aanwezig is, is Akkermans & Partners Knowledge gerechtigd de Deelnemer te weigeren voor het betreffende examen.
- C.4.4. Deelnemers moeten zich legitimeren. Het is aan Akkermans & Partners Knowledge of de door Akkermans & Partners Knowledge aangestelde personen en/of organisatie om te beoordelen of de legitimatie geldig is.
- C.4.5. Akkermans & Partners Knowledge is niet gehouden een gemist examen te vergoeden en/of opnieuw aan te bieden ingeval niet aan de hiervoor genoemde vereisten is voldaan.
- C.4.6. Indien Opdrachtgever en/of Deelnemer zich niet houdt aan de voorwaarden uit het examenreglement, heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht om Opdrachtgever en/of Deelnemer de toelating tot het examen te ontfeggen.
- C.4.7. Indien van toepassing, verstrekt Akkermans & Partners Knowledge een diploma en/of certificaat na afloop van de Opleiding, mits Opdrachtgever heeft voldaan aan alle vereisten welke zijn vermeld in het examenreglement. Op verzoek en op kosten van Opdrachtgever kan Akkermans & Partners Knowledge een kopie toezenden aan Opdrachtgever. Deze kosten zullen vooraf aan Opdrachtgever worden gecommuniceerd.
- C.4.8. Akkermans & Partners Knowledge is gerechtigd Opdrachtgever en/of Deelnemer geen diploma/certificaat te verstrekken dan wel niet toe te laten tot deelname aan de betreffende Opleiding en/of examen indien de betalingstermijnen niet worden

nagekomen. Dit laat onverlet dat de factuur betaald dient te worden, tenzij anders wordt overeengekomen.

## **MODULE D – TRAININGEN & ADVIES**

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het leveren van Trainingen en/of advies, geldt voorts het in deze module bepaalde.

### **ARTIKEL D.1. TRAININGEN**

- D.1.1. Bij een Training op kantoor van Opdrachtgever is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de door Akkermans & Partners Knowledge benodigde faciliteiten (waaronder in ieder geval wordt begrepen voldoende cursusruimte, computers, beamers, internetaansluiting, voedsel en drank) voor de Training, alsmede voor het afhandelen van de inschrijvingen. Bij een Training op locatie van Akkermans & Partners Knowledge zal Akkermans & Partners Knowledge zorg dragen voor de benodigde faciliteiten voor de betreffende Training en de inschrijvingen.
- D.1.2. Het is Akkermans & Partners Knowledge toegestaan de locatie en/of de data/tijden van de Trainingen te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk vijf (5) werkdagen voor aanvang van de Training op de hoogte gesteld.
- D.1.3. Voor iedere Training is een minimum en maximum aantal deelnemers vastgesteld. Akkermans & Partners Knowledge behoudt zich het recht voor bij onvoldoende aanmeldingen de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarvan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. Bovendien heeft Akkermans & Partners Knowledge het recht de Training te annuleren, waarbij restitutie plaatsvindt van reeds betaalde bedragen.
- D.1.4. Opdrachtgever heeft tot 20 werkdagen voor de (eerste) datum van de Training het recht om de Training kosteloos te annuleren. Bij annuleren binnen 30 werkdagen voor de datum van de Training, of indien deelnemers niet komen opdagen zonder geldige annulering, blijft de volledige vergoeding verschuldigd.
- D.1.5. Indien een opleider wegens ziekte of een andere vorm van overmacht niet in staat is de Training te verzorgen, behoudt Akkermans & Partners Knowledge zich het recht voor een vervangende opleider te verzorgen of de Training te verplaatsen naar een andere datum, waarbij eventueel ook een andere opleider kan worden ingezet.
- D.1.6. Het trainingsmateriaal dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen (studie)gebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, behoudens toestemming van Akkermans & Partners Knowledge, niet toegestaan om dit trainingsmateriaal; (a) openbaar te maken, (b) te gebruiken voor het geven van opleidingen/trainingen/cursussen etc. en/of (c) op (andere) commerciële wijze te gebruiken.



## **ARTIKEL D.2. ADVIES**

- D2.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het afgeven van advies, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- D2.2. Akkermans & Partners Knowledge spant zich in om de Dienst zo goed mogelijk te leveren. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Akkermans & Partners Knowledge afgegeven advies is voor risico van Opdrachtgever.
- D2.3. Akkermans & Partners Knowledge levert de Dienst (mede) op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens en bronmaterialen. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en bruikbaarheid hiervan.

## VERWERKERSOVEREENKOMST AKKERMANS & PARTNERS

*Versie* 2.0

*Datum* 17 mei 2018

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens uitgevoerd door Akkermans & Partners Netwerken B.V., en/of Akkermans & Partners Software B.V., en/of Akkermans & Partners Knowledge B.V. (hierna: "Verwerker") in opdracht van Opdrachtgever (hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke").

Welke entiteit(en) als Verwerker is/zijn aan te merken, is afhankelijk van de entiteit(en) waarmee Verwerkingsverantwoordelijke (een) Overeenkomst(en) heeft gesloten.

### **In aanmerking nemende dat:**

- Verwerkingsverantwoordelijke gebruik wil maken van de diensten van Verwerker, zoals omschreven in de Overeenkomst/op het Licentievoorblad en Algemene Voorwaarden van Verwerker, maar waaronder de levering en gebruik van online diensten/platformen en/of software-/e-learning applicaties;
- Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker ten behoeve van voorgaande de Overeenkomst hebben gesloten;
- Verwerkingsverantwoordelijke de doeleinden en middelen aanwijst voor de verwerking en waarvoor de hierin genoemde voorwaarden gelden;
- Verwerker bereid is verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming(hierna: "AVG") na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt;
- Met persoonsgegevens gegevens in de zin van artikel 4(1) van de AVG bedoeld worden;
- Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst in sommige gevallen aangemerkt kan worden als Verwerker in de zin van artikel 4(8) van de AVG;
- Verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt wordt als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4(7) van de AVG;
- De AVG aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om ervoor zorg te dragen dat Verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen;
- De AVG daarnaast aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om toe te zien op de naleving van die maatregelen;
- Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28(3) van de AVG, hun rechten en plichten schriftelijk vast te leggen middels deze Verwerkersovereenkomst (hierna: "Verwerkersovereenkomst");
- Deze Verwerkersovereenkomst integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

*zijn als volgt overeengekomen*

## **ARTIKEL 1. DOELEINDEN VAN VERWERKING**

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst plus die handelingen die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, alsmede de categorieën van betrokkenen waarop de persoonsgegevens betrekking hebben, zijn opgenomen in Bijlage 2.
- 1.3 Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals tussen Partijen overeengekomen. Verwerker zal in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke de verkregen persoonsgegevens anonimiseren. Verwerker heeft het recht de geanonimiseerde gegevens voor eigen doeleinden in te zetten.
- 1.4 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.
- 1.5 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat alle op de Verwerkingsverantwoordelijke rustende verplichtingen uit de AVG worden nageleefd bij de verwerking van persoonsgegevens. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist door Verwerkingsverantwoordelijke naleven van de AVG.

## **ARTIKEL 2. VERPLICHTINGEN VERWERKER**

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.
- 2.2 Verwerker zal Verantwoordelijke, op diens verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.
- 2.3 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4 Verwerker zal redelijkerwijs haar medewerking verlenen indien voor een nieuwe verwerking onder deze Verwerkersovereenkomst een Privacy Impact Assessment of een voorafgaande raadpleging van de toezichthouder verplicht is. Verwerker kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

**ARTIKEL 3. DOORGIFTE VAN PERSOONSGEGEVENS**

- 3.1 Verwerker verwerkt de persoonsgegevens primair in Nederland. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is eveneens toegestaan, mits aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan.
- 3.2 Verwerker zal Verantwoordelijke, indien hij daarom expliciet verzoekt, melden in welk land of landen de persoonsgegevens worden verwerkt.

**ARTIKEL 4. VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID**

- 4.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi)geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker.
- 4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door de Verantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

**ARTIKEL 5. INSCHAKELEN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS (SUBVERWERKERS)**

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van derden (subverwerkers).
- 5.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke via haar klantportaal een lijst aanleveren met ingeschakelde derden. Indien de door Verwerker ingeschakelde derden veranderen, dan zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke de lijst op de Website updaten en Verwerkingsverantwoordelijke daarvan op de hoogte stellen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke het niet eens is met een ingeschakelde derde, dan zullen Partijen in goed overleg opzoek gaan naar een oplossing.
- 5.3 Middels ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst, geeft Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker reeds toestemming voor het verwerken van de persoonsgegevens door groepsmaatschappijen waartoe Verwerker behoort (zoals dochter- of zustermaatschappijen), waaronder Akkermans & Partners Software B.V..
- 5.4 Verwerker zorgt er voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker is overeengekomen.

## **ARTIKEL 6. BEVEILIGING**

- 6.1 Verwerker zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 6.2 Verwerker zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 6.3 Verwerker heeft de volgende maatregelen genomen:
- logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden;
  - fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging;
  - automatische logging van alle handelingen rond de persoonsgegevens;
  - encryptie (versleuteling) van digitale bestanden met persoonsgegevens;
  - organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging;
  - beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie;
  - doelgebonden toegangsbeperkingen;
  - controle op toegekende bevoegdheden;
- 6.4 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens ter verwerking aan Verwerker ter beschikking, indien Verwerkingsverantwoordelijke zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## **ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID**

- 7.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.
- 7.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## **ARTIKEL 8. AFHANDELING VERZOEKEN VAN BETROKKENEN**

- 8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek met betrekking tot zijn persoonsgegevens richt aan Verwerker, zal Verwerker dit verzoek zo spoedig mogelijk doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Indien blijkt dat de Verwerkingsverantwoordelijke hulp nodig heeft van de Verwerker voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, medewerking verlenen.

- 8.2. Verwerker mag de kosten voor de afhandeling van het verzoek doorbelasten aan Verantwoordelijke.

#### **ARTIKEL 9. MELDPLICHT**

- 9.1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk in verband met persoonsgegevens; tenzij de inbreuk redelijkerwijs geen risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen) zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur daarover informeren, waarna een contactpersoon bij Verwerkingsverantwoordelijke zal worden aangesteld. Verwerker zal de verstrekte informatie zo volledig, correct en accuraat mogelijk vermelden.
- 9.2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.
- 9.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
  - wat de (voorgestelde) oplossing is;
  - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
  - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
  - het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
  - de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
  - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde / onderaannemer;
  - of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.
- 9.4. Verwerker draagt er zorg voor de Verwerkingsverantwoordelijke met redelijke tussenpozen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rond het datalek.

#### **ARTIKEL 10. AUDIT**

- 10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen als gesteld in de AVG.
- 10.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Verantwoordelijke, en pas nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde

audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke plaats.

- 10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is.
- 10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 10.5. De kosten voor de audit worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren Register EDP Auditor altijd door Verwerkingsverantwoordelijke zullen worden gedragen.

## **ARTIKEL 11. DUUR EN BEËINDIGING**

- 11.1 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst, en bij gebreke daarvan voor de duur van de samenwerking.
- 11.2 De Verwerkersovereenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 11.3 Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
- 11.4 Partijen verlenen hun volledige medewerking deze Verwerkersovereenkomst aan te passen en geschikt te maken voor eventuele nieuwe privacywetgeving.
- 11.5 In geval van beëindiging van de Verwerkersovereenkomst stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke in de gelegenheid een kopie te verkrijgen of te downloaden van de persoonsgegevens. Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens vernietigen, tenzij er een grondslag is om de gegevens langer te bewaren.

## **ARTIKEL 12. OVERIGE BEPALINGEN**

- 12.1 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.2 Verwerker is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst(en) of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- 12.3 Alle geschillen, die tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Verwerker is gevestigd.
- 12.4 Logs en gedane metingen door Verwerker geleden als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Verantwoordelijke.

## **Bijlage I “Specifieke bepalingen over verwerking persoonsgegevens”**

In deze Bijlage worden specifieke bepalingen opgenomen over de hieronder vermelde onderwerpen. Deze Bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Verwerkersovereenkomst.

### **1. Toegang tot klantgegevens**

Ontwikkelaars en Systeembeheerders hebben toegang tot de servers en databases voor onder andere:

- het (door)ontwikkelen van de applicaties en het platform;
- het plaatsen van een nieuwe versie, build of update;
- het doorvoeren van patches en hotfixes;
- het maken van een back-up;

Helpdeskmedewerkers, consultants en andere medewerkers van Akkermans & Partners hebben alleen toegang tot de klantgegevens indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of de klant daar toestemming voor heeft gegeven.

### **2. Datacenters & hosting**

De applicaties/het platform van Akkermans & Partners draait op het Azure platform van Microsoft. De hosting wordt dan ook verzorgd door Microsoft. Deze hostingprovider is eveneens ISO 27001 gecertificeerd en voldoet aan alle nationale en internationale standaarden. Microsoft Azure is hiermee subVerwerker van de klantdata.

De datacenters van Microsoft waar Akkermans & Partners gebruik van maakt zijn binnen de Europese Unie gehuisvest.



## **Bijlage 2 “Specifieke persoonsgegevens en categorieën betrokkenen”**

### **1. Soorten persoonsgegevens**

Verwerker verwerkt, in het kader van de Overeenkomst, de volgende soorten persoonsgegevens in naam en in opdracht van Verantwoordelijke:

- Identificatie & authenticatie, Sexe/geslacht, Educatie & werk, Behaalde leerresultaten, Contactgegevens, Demografisch, Eigendom, Transacties, Kredieten, Overige financiële gegevens, Fysiek.

### **2. Categorieën betrokkenen**

De verwerkte persoonsgegevens zijn afkomstig van de volgende categorieën van betrokkenen:

- Werkgevers en werknemers, ondernemers, particulieren.