



# **Algemene Voorwaarden** Splintt online training services

**Versie: SEPTEMBER 2013**

**splintt**

# HOOFDSTUK A

## Algemene Bepalingen

### 1 Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of overeenkomsten waarbij Splintt goederen en/of diensten van welke aard dan ook, levert aan de Klant.
- 1.2 Splintt is lid van NRTO, de belangenvereniging van particuliere onderwijsinstellingen in Nederland. Splintt handelt in overeenstemming met de NRTO-gedragscode voor beroep en bedrijf. Deze gedragscode is gepubliceerd op de website van Splintt. Op verzoek van de Klant zal deze worden toegezonden. De gedragscode kan ook worden opgevraagd bij het secretariaat van de NRTO.
- 1.3 Splintt handelt tevens volgens de algemene voorwaarden NRTO voor beroep en bedrijf, versie 3 november 2011. Voornoemde algemene voorwaarden zijn geïntegreerd in onderhavige algemene voorwaarden. De integrale tekst van de algemene voorwaarden NRTO, zijn gepubliceerd op de website van Splintt. Op verzoek van de Klant zullen deze worden toegezonden. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden van de NRTO, prevaleren deze algemene voorwaarden.
- 1.4 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.5 Wanneer blijkt dat enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

### 2 Definities

- 2.1 **Content:**  
Elke vorm van audio, video, illustraties, tekst dan wel andere waarneembare vorm van informatie, die door Splintt in haar Producten wordt gebruikt.
- 2.2 **Credits:** eenheden die tegen betaling door Klant kunnen worden aangeschaft en die ingezet kunnen worden om gebruikers toegang te verschaffen tot bepaalde diensten van Splintt, zoals de Webdienst en/of Content.
- 2.3 **Identificatiegegevens:**  
Log-in-naam, wachtwoorden, adresseringsgegevens en/of andere codes.
- 2.4 **Platform:**  
Het door Splintt ontwikkelde online trainingsplatform dat bestaat uit een trainingsomgeving, leermanagement systeem en een training builder.
- 2.5 **Producten:**  
Alle door Splintt te leveren producten en diensten, waaronder doch niet beperkt tot Content, Trainingen en de Webdienst.
- 2.6 **Splintt:**  
Yowsim! competence simulator B.V., Yowsa competence development B.V, diens rechtsoptvolgers dan wel een verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Klant aangaat en de Algemene Voorwaarden Splintt van toepassing heeft verklaard.
- 2.7 **Trainingen:** de door Splintt te verzorgen trainingen, workshops, assessments, coach/begeleidingssessies en/of andersoortige opleidingen en of cursussen.
- 2.8 **Webdienst:**  
De Webdienst omvat het door Splintt direct en/of indirect (middels derden) via hosting beschikbaar stellen van een Platform.
- 2.9 **Werkdagen:**  
Normale Nederlandse werktijden (08:30: 17:30 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

### 3 Dienstverlening

- 3.1 Splintt voert al haar diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat zijn overeengekomen en dit

betreffende resultaat ook met voldoende bepaaldheid is omschreven.

- 3.2 Tenzij in de overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen maakt het afnemen van een examen, toets of assessment geen onderdeel uit van de overeenkomst. Voor de ten behoeve van de dienstverlening van Splintt ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie of trainingsmaterialen of middelen is een separate vergoeding verschuldigd, tenzij partijen schriftelijk anders overeengekomen. Voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

### 4 Werkzaamheden

- 4.1 Alle werkzaamheden en diensten zullen in de regel ononderbroken en op Werkdagen en onder normale arbeidsomstandigheden worden uitgevoerd.
- 4.2 Na voorafgaande toestemming door Klant, kunnen door Splintt werkzaamheden buiten Werkdagen worden verricht. Werkzaamheden verricht buiten Werkdagen worden aangemerkt als overwerk. Bij overwerk voor of na Werkdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk in het weekend- en op feestdagen wordt het dan geldende tarief vermeerderd met een toeslag van 100%, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.3 Indien is overeengekomen dat werkzaamheden in fasen zullen plaatsvinden, is Splintt gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd.
- 4.4 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Splintt gehouden bij de uitvoering van werkzaamheden tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Splintt is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van nacalculatie.
- 4.5 Splintt is gerechtigd om, zonder uitdrukkelijke toestemming van Klant, derden in te schakelen bij de uitvoering van werkzaamheden.

### 5 Wijziging Prestatie

- 5.1 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Splintt steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

### 6 Credits

- 6.1 Indien Klant Credits wenst in te kopen geschiedt dit tegen een vooraf door Splintt vastgestelde prijs.
- 6.2 Credits worden aangeschaft in pakketten. De prijzen verschillen per pakket.
- 6.3 Credits zijn slechts inwisselbaar voor specifieke Producten en kunnen niet voor geld worden ingewisseld.
- 6.4 Door Klant aangeschafte Credits dienen binnen een periode van 3 (drie) jaren na aanschaf te worden gebruikt, tenzij expliciet anders schriftelijk is overeengekomen.
- 6.5 Splintt behoudt zich het recht voor de tarieven van de pakketten alsmede van de onderliggende Producten te wijzigen.

### 7 (Leverings)termijnen

- 7.1 Alle door Splintt eventueel genoemde en voor Splintt geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Splintt bekend zijn gemaakt en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 7.2 (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Splintt naar zijn beste

## HOOFDSTUK A Algemene Bepalingen

inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Splintt en Klant zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.

### 8 Duur en beëindiging

- 8.1 De overeenkomst geldt voor de tussen partijen overeengekomen tijd.
- 8.2 Splintt heeft het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel te annuleren, indien Klant een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Klant faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Klant in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Klant's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen.

### 9 Prijs en betaling

- 9.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelastingen en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd. Tenzij anders is overeengekomen zijn alle bedragen in euro's en dient de Klant alle verschuldigde bedragen in Euro te voldoen.
- 9.2 Wanneer tussen partijen een periodieke betaling is overeengekomen, geldt dat Splintt de prijzen op een termijn van twee maanden van tevoren schriftelijk kan aanpassen. Onverminderd het voorgaande is Splintt gerechtigd de prijzen jaarlijks per 1 januari aan te passen aan de hand van de CBS Prijsindex voor Consumenten. Indexatie zal plaatsvinden op basis van de genoemde prijsindexcijfers van de maand oktober.
- 9.3 Tenzij Splintt en Klant schriftelijk expliciet een andere betalingstermijn zijn overeengekomen, geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

### 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 De totale aansprakelijkheid van Splintt wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). De beperking van de aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op door Splintt afgegeven vrijwaringen.
- 10.2 Wanneer de overeenkomst uit een duurovereenkomst bestaat, wordt het bedrag van de overeenkomst gesteld op het totaal van de ontvangen vergoedingen in één jaar (excl. BTW), zijnde het jaar waarin de schade is ontstaan. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Splintt voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 25.000,-.
- 10.3 De aansprakelijkheid van Splintt voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.000.000,- (één miljoen euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a) De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade.
  - b) De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
- 10.4 De aansprakelijkheid van Splintt voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Splintt voorgeschreven zaken, materialen of

programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Splintt voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Splintt wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

- 10.5 De in dit artikel 10 bedoelde beperkingen van de aansprakelijkheid van Splintt komen te vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 10.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Splintt meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Splintt vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.

### 11 Overmacht

- 11.1 Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens omstandigheden die buiten de macht van Splintt liggen en bedrijfsrisico's van Splintt, zoals - doch echter niet beperkt tot - i) tekortkomingen van toeleveranciers van Splintt, ii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant is voorgeschreven, iii) overheidsmaatregelen, iv) elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, v) staking, vi) algemene vervoersproblemen en vii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
- 11.2 Indien er sprake is van een overmachtssituatie aan de zijde van Splintt, zoals bedoeld in artikel 11.1 van deze algemene voorwaarden, is Splintt gerechtigd de nog door haar te verrichten werkzaamheden te annuleren of te wijzigen. Ongeacht het moment van annulering of wijziging is Splintt gerechtigd de daadwerkelijk gemaakte externe kosten (waaronder, doch niet uitsluitend, huur locatie, acteur en middelen) in rekening te brengen aan Klant. Indien partijen tevens een Webdienst, zoals bedoeld in artikel 19 van deze algemene voorwaarden, zijn overeengekomen, dan zal deze bij annulering of wijziging van de overeenkomst aan de Klant in rekening worden gebracht indien blijkt dat Klant en/of meerdere deelnemers reeds gebruik heeft gemaakt van / toegang heeft gekregen tot de betreffende Webdienst. De administratie van Splintt is hierbij leidend.
- 11.3 Indien de overmachtssituatie van tijdelijke aard is, kan Splintt de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 11.4 Splintt behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Splintt voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 11.5 Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen gedurende meer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen afzonderlijk het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn betreffende de ontbinding.

### 12 Intellectuele eigendom

- 12.1 Splintt heeft het exclusieve recht de Splintt producten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 12.2 Tenzij er sprake is van derden producten, blijven voor elke opdracht door Splintt uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op) levering van

## HOOFDSTUK A Algemene Bepalingen

- een bestaand product of dienst dan wel een nog te ontwikkelen product of dienst, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten en andere rechten bij Splintt berusten.
- 12.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten en andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 12.4 Indien Splintt, Klant dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de producten of diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde producten of diensten rustende intellectuele eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Splintt berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Splintt dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Klant kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Splintt dan wel de derde rechthebbende.
- 12.5 Splintt behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot trainingsmateriaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Klant nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Klant dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.
- 13 Privacy**
- 13.1 Klant is 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet Bescherming persoonsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor de bescherming van (persoons)gegevens die worden verzonden dan wel bewerkt en/of verwerkt door de apparatuur en/of programmatuur van Splintt ten behoeve van Klant.
- 13.2 Voorzover Klant daartoe gerechtigd is, stemt Klant uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Splintt voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat ondermeer Identificatiegegevens en procesdata en is slechts toegankelijk voor Splintt. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Splintt hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.
- 13.3 Met uitzondering van hetgeen in artikel gesteld, is Splintt als 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming persoonsgegevens verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Splintt noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst en zij zal Klant vrijwaren van aansprakelijkheid in het geval dat Klant in rechte wordt aangesproken door een persoon op grond van een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer als gevolg van een handelen of nalaten van Splintt. Splintt zal zich als 'bewerker' houden aan alle relevante verplichtingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 14 Vertrouwelijkheid**
- 14.1 Splintt en Klant dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoorde te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De ontvangende partij zal de gegevens slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt.
- 14.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Splintt is Klant niet gerechtigd een mededeling aan derden te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Splintt en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Splintt. Klant zal de adviezen of rapportages niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken. Het is Klant niet toegestaan gegevens of gedeeltes uit de verstrekte documentatie en/of opleidings-, trainings-, toets- of examenmateriaal en/of uittreksels van het verstrekte opleidings-, trainings-, toets- of examenmateriaal openbaar te maken, te exploiteren of te vereenvoudigen behoudens voor gebruik binnen de eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht en mits partijen schriftelijk geen afwijkende afspraken zijn overeengekomen.
- 15 Toepasselijk recht en geschillen**
- 15.1 De overeenkomsten tussen Splintt en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 15.2 Indien Klant van mening is dat Splintt de regels welke zijn opgenomen in de NRTO-gedragscode en de algemene voorwaarden NRTO beroep en bedrijf, zoals bedoeld in artikel 1.2 en 1.3 van deze algemene voorwaarden, niet naleeft, dan kan Klant een klacht voorleggen aan de NRTO Commissie van Beroep, waarbij de daarvoor geldende procedure regels van toepassing zijn. De Klant kan een eventuele klacht schriftelijk richten aan voornoemde Commissie van Beroep ter attentie van het secretariaat van de NRTO.
- 15.3 Los van hetgeen is bepaald in artikel 15.2 van deze algemene voorwaarden zullen geschillen welke tussen Splintt en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Splintt en Klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
- 15.4 Indien Splintt en/of Klant voor de beslechting van geschillen naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst nog geen procedure zijn gestart voor de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, zijn partijen bevoegd een procedure van arbitrage te starten overeenkomstig het Arbitragereglement bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), één en ander onverminderd het recht van elk van de partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).

## HOOFDSTUK B CONTENT

### 16 Gebruiksrecht

- 16.1 Splintt kan Klant toegang verlenen tot Trainingen en de daarbij horende Content.
- 16.2 Content kan aan Klant beschikbaar worden gesteld via het Platform, het platform van de Klant of platform van derden.
- 16.3 Het verleende recht is niet-exclusief en omvat het gebruik van Trainingen en/of Content, met - indien beschikbaar - de daarbij behorende documentatie.
- 16.4 Het is Klant verboden Trainingen, Content of delen daarvan, op welke wijze dan ook zelf en/of middels derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Splintt te hebben ontvangen.
- 16.5 Klant is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook Producten ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Klant).
- 16.6 Splintt heeft het recht het gebruiksrecht in te trekken in het geval er een achterstand ontstaat in de betaling van door Splintt aan Klant verzonden facturen danwel indien Klant in strijd handelt met enige bepaling uit de algemene voorwaarden of overeenkomst..

beperkingen voor andere doeleinden te gebruiken, hetzij voor zichzelf, hetzij voor derden. Splintt behoudt zich tevens het recht voor soortgelijke of aan het maatwerk ontleende Producten voor derden te ontwikkelen.

### 17 Controles

- 17.1 Splintt is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in Producten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers van de Content en/of Trainingen niet het aantal overeengekomen aantal gebruikers van de Content en/of Trainingen overschrijdt.
- 17.2 Voorts is Splintt gerechtigd, zolang Klant gebruik maakt van de Producten, zelf dan wel middels een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten gebruikt worden. Klant zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Klant medewerking dan wel de toegang aan Splintt weigert, is Splintt gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Klant is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en is verplicht tot teruggave van alle producten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Splintt.
- 17.3 Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het daadwerkelijke aantal gebruikers en/of Trainingen het aantal overeengekomen gebruikers en/of Trainingen overschrijdt, dient Klant terstond voor het aantal ontbrekende gebruikers-, en/of Trainingen, een vergoeding te betalen welke vergoeding bestaat uit de gebruikelijk prijs per gebruiker of Training verhoogd met een percentage van 25%.

### 18 Maatwerk

- 18.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Splintt zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Klant te verstrekken gegevens. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.
- 18.2 De ontwikkeling van maatwerk kan volgens door Splintt te bepalen fases geschieden. Indien Klant de voornoemde fases niet wenst te volgen geschiedt dit geheel voor risico (en rekening) van Klant.
- 18.3 Intellectuele eigendomsrechten, dan wel overige rechten met betrekking tot maatwerk blijven te allen tijde bij Splintt berusten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 18.4 Indien Splintt bereid is (delen van) het intellectuele eigendomsrecht aan Klant over te dragen, laat deze overdracht het recht van Splintt onverlet de aan het maatwerk ten grondslag liggende ideeën, ontwerpen, onderdelen, algoritmen et cetera, in ruimste zin, zonder

## HOOFDSTUK C WEBDIENST

### 19 Webdienst Algemeen

- 19.1 Splintt kan Klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van een Webdienst verlenen.
- 19.2 De Klant zal hierbij via een browser toegang krijgen tot door Splintt ter beschikking gestelde (maatwerk)programmatuur (software-as-a-service).
- 19.3 Splintt is nooit verplicht om de broncode van de ter beschikking gestelde programmatuur en / of ontwikkelde documentatie en / of voor ontwikkeling of onderhoud benodigde hulpprogrammatuur ter beschikking te stellen aan Klant. Splintt is nooit verplicht om aan Klant een fysieke drager met de te houden programmatuur ter beschikking te stellen in het kader van de overeengekomen Webdienst.
- 19.4 Het gebruiksrecht op de Webdienst is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Klant).
- 19.5 Splintt heeft het recht het gebruiksrecht in te trekken in het geval er een achterstand ontstaat in de betaling van door Splintt aan Klant verzonden facturen danwel indien Klant in strijd handelt met enige bepaling uit de algemene voorwaarden of overeenkomst.
- 19.6 Splintt is gerechtigd om logfiles en dergelijke in te zien met als doel het gebruik van de Webdienst te analyseren. De resultaten van een dergelijke analyse zullen niet aan derden (onder derden vallen niet de aan Splintt verbonden moeder- en/of dochtermaatschappijen) ter beschikking worden gesteld. Dit geldt niet voor cijfers en data aangaande het gebruik van de Webdienst die niet direct herleidbaar zijn tot het gebruik van Klant.

### 20 Controles

- 20.1 Splintt is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanismen in de Webdienst te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat het daadwerkelijke aantal gebruikers niet het contractueel aantal overeengekomen aantal gebruikers overschrijdt.

### 21 Verplichtingen Klant

- 21.1 Klant is verplicht aanwijzingen van Splintt omtrent de Webdienst op te volgen.
- 21.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de programmatuur en/of infrastructuur welke benodigd is om gebruik te kunnen maken van de Webdienst van Splintt, de controle op de instellingen van de dienst, het gebruik van de dienst, de wijze waarop met de resultaten van de dienst zal worden omgegaan, de instructies ten aanzien van het gebruik van de diensten, de voor de afname van de dienst vereiste programmatuur en/of infrastructuur. Splintt is niet verplicht tot het uitvoeren van een dataconversie.
- 21.3 Het is Klant slechts toegestaan om personen welke geen werknemer zijn van Klant toegang te geven tot de Webdienst, indien zulks expliciet schriftelijk is overeengekomen met Splintt, onverminderd hetgeen verder in deze algemene voorwaarden is bepaald. Indien Klant en Splintt expliciet schriftelijk zijn overeengekomen dat Klant ook aan derden toegang mag verlenen tot de Webdienst zal Klant zich hierbij dienen te houden aan de voorwaarden welke Splintt hieraan verbonden heeft.
- 21.4 Indien Klant zelf in staat is om gebruikers (users) aan te maken, te creëren, te wijzigen dan wel toe te voegen, die vervolgens toegang kunnen verkrijgen tot de Webdienst van Splintt, geldt dat Splintt ten alle tijde gerechtigd is voor deze aangemaakte, gecreëerde, gewijzigde en/of toegevoegde gebruikers (users) een additionele rekening te sturen volgens de dan bij Splintt geldende tarieven.
- 21.5 Indien Klant een storing in de Webdienst constateert, dient dit onmiddellijk te worden gemeld bij Splintt. Na melding van een storing door Klant zal Splintt die maatregelen

nemen die leiden c.q. mogelijkwerwijs kunnen leiden tot herstel.

- 21.6 De kosten voor het opheffen van de storing komen voor rekening van Klant indien blijkt dat de oorzaak van de storing het gevolg is van zijn onoordeelkundig gebruik dan wel te wijten is aan zijn handelen of nalaten in strijd met de overeenkomst.

### 22 Onderhoud en Support

- 22.1 Onder de Webdienst wordt niet verstaan het bieden van ondersteuning (aan eindgebruikers) en/of onderhouden van de in het kader van de Webdienst ter beschikking gestelde programmatuur, of het maken van back-ups van de gegevens van de Klant of het verzorgen van enige uitwijkfaciliteit tenzij partijen dit gezamenlijk zijn overeengekomen.
- 22.2 Splintt kan de uitvoering van een dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe versie van de programmatuur. Splintt is niet verplicht om bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te behouden, wijzigingen of toe te voegen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 22.3 Splintt kan de overeengekomen dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen voor (preventief, correctief of adaptief) onderhoud. Splintt zal de buiten gebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en zal er zo mogelijk voor zorgen dat het betreffende onderhoud buiten kantooruren plaats zal vinden en wanneer mogelijk dit vooraf melden aan de Klant.

### 23 Identificatiegegevens

- 23.1 De door Splintt aan de Klant verstrekte wachtwoord(en) en/of gebruiker(s)na(a)m(en) en/of andere informatie is per gebruiker (user) strikt persoonlijk. Voornoemde gegevens worden verstrekt ten behoeve van een specifiek persoon binnen de organisatie van de Klant, dan wel indien dat expliciet is overeengekomen, aan een derde. Het is niet toegestaan voornoemde informatie binnen de organisatie van de Klant/dan wel met een derde te delen en/of gezamenlijk te gebruiken, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 23.2 Splintt zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Klant ter beschikking stellen voor gebruik van de Webdienst. Klant zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Klant zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Splintt hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 23.3 In geen geval is Splintt aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 23.4 Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Klant, kan Splintt Klant aanwijzingen geven ter voorkoming van het misbruik of onrechtmatig gebruik. Klant zal gehouden zijn deze aanwijzingen op te volgen.
- 23.5 Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Klant geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in artikel 23.4, is Klant direct in verzuim.

### 24 Garantie

- 24.1 Splintt staat er niet voor in dat de in het kader van de Webdienst aan de Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.
- 24.2 Klant zal op basis van de door Splintt verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen

## HOOFDSTUK C WEBDIENST

treffen. Splintt is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte en/of verloren gegane gegevens.

- 24.3 Splintt staat er niet voor in dat de in het kader van de Webdienst aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden programmatuur, tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving

### **25 Toegang van derden**

- 25.1 Splintt kan Klant onder bepaalde in de overeenkomst genoemde randvoorwaarden het recht geven derden zelfstandig toegang te verlenen tot de Webdienst.
- 25.2 Klant erkent dat er tussen Splintt en de derde geen contractuele relatie ontstaat en dat Klant de contractuele wederpartij van de derde(n) is. Ook erkent Klant dat Splintt nimmer door de betreffende derde kan worden aangesproken wegens een toerekenbare tekortkoming danwel onrechtmatig handelen voortvloeiend uit het gebruik van de Webdienst. Klant vrijwaart Splintt dan ook indien zij naar aanleiding van een vonnis gehouden is tot betaling van een (schade)vergoeding aan een derde.

## HOOFDSTUK D TRAININGEN

### 26 Trainingen

- 26.1 Splintt kan voor Klant trainingen, workshops, assessments, coach/begeleidingssessies en/of andersoortige opleidingen en of cursussen ("Training") verzorgen.

### 27 Aanmelding en annulering

- 27.1 Een aanmelding voor een door Splintt te verzorgen Training die is opgenomen in de tussen partijen gesloten overeenkomst, is bindend na ondertekening van de overeenkomst door Klant.
- 27.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de Training voor de deelnemers. Dat geldt onverkort indien Splintt een deelnemer toelaat tot een Training waarvoor toelatingsnormen gelden. Onder deelnemers worden in deze algemene voorwaarden verstaan personen die voor een Training zijn aangemeld.

### 28 Vervangende Deelnemer

- 28.1 Het is Klant toegestaan een deelnemer voor een Training te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Splintt.

### 29 Annulering en/of wijziging

- 29.1 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Splintt aanleiding geeft, is Splintt te harer keuze gerechtigd de Training te annuleren, te combineren met één of meer andere opleidingen, of deze op een latere datum of later tijdstip te laten plaatsvinden. Splintt behoudt zich het recht voor de locatie van de Training te wijzigen. Splintt is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in de Training aan te brengen. Indien er sprake is van een overmachtssituatie aan de zijde van Splintt, zoals bedoeld in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, is Splintt eveneens gerechtigd de Training te annuleren.
- 29.2 Indien een overeengekomen Training is opgedeeld in fasen en er een korting is gegeven op de gehele opdracht, of een deel ervan, en één of meer fasen van de overeengekomen Training wordt geannuleerd of gewijzigd (te weten een vermindering), dan zal onverminderd hetgeen verder is opgenomen in deze algemene voorwaarden, het bedrag waarvoor korting is verleend, door Splintt in rekening worden gebracht aan Klant.
- 29.3 Indien een Training door Klant wordt geannuleerd is Splintt gerechtigd de daadwerkelijk door haar gemaakte kosten (waaronder, doch niet uitsluitend: de door Splintt verschuldigde huurprijs van de locatie waar de Training zou worden gegeven en reiskosten van de trainer of acteur en middelen) in rekening te brengen aan Klant. Dit geldt ook indien er sprake is van een overmachtssituatie aan de zijde van de Splintt zoals bedoeld in artikel 11.1.
- 29.4 Naast het bepaalde in artikel 29.3 is Splintt gerechtigd de volgende percentages van het voor de (gedeeltelijk) geannuleerde/gewijzigde Training bedongen bedrag in rekening te brengen:
- Bij incompany training- en maatwerktrajecten en niet nader onder b en/of c gespecificeerde werkzaamheden:
    - meer dan 30 Werkdagen: 0%
    - tussen de 30 en 21 Werkdagen: 50%
    - tussen de 20 en 0 Werkdagen of gedurende de Training: 100%;
  - Bij coaching:
    - meer dan 5 Werkdagen: 0%
    - tussen de 5 en 3 Werkdagen: 50%
    - tussen de 2 en 0 Werkdagen, of gedurende de Training: 100%;
  - Assessments:
    - meer dan 10 Werkdagen: 0%
    - tussen de 10 en 6 Werkdagen: 50%

- tussen de 5 en 0 Werkdagen, of gedurende de Training: 100%.

- 29.5 Bovengenoemde termijnen zijn Werkdagen vanaf het moment van ontvangst van de annulering/wijziging door Splintt tot aanvang van de dag van aanvang van de betreffende Training. Onder het in de overeenkomst voor de Training opgenomen bedrag wordt mede verstaan, de kosten welke aan de Training verbonden zijn zoals, doch niet uitsluitend, kosten voor projectmanagement werkzaamheden en voorbereidingswerkzaamheden.
- 29.6 Indien in de overeenkomst slechts een inschatting is gemaakt van de kosten voor de Training zal voor hetgeen is opgenomen in artikel 29.2 en 29.3 van deze algemene voorwaarden worden uitgegaan van de in de overeenkomst opgenomen inschatting.
- 29.7 Indien deelnemer(s) en/of Klant reeds gebruik heeft (hebben) gemaakt van (materialen van) de Training dan zullen deze kosten, onverminderd hetgeen elders in deze algemene voorwaarden is opgenomen, in rekening worden gebracht bij de Klant.

### 30 Weigering Deelnemer

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

### 31 Webdienst

- 31.1 Indien partijen tevens een Webdienst, zoals bedoeld in artikel 19 van deze algemene voorwaarden, zijn overeengekomen, dan zal deze bij annulering of wijziging van de Training voor de daadwerkelijke aanvang van de Training, aan de Klant in rekening worden gebracht indien blijkt dat Klant en/of één of meerdere deelnemers reeds gebruik heeft gemaakt van / toegang heeft gekregen tot de betreffende Webdienst. Hetgeen in de artikelen 29.2 en 29.3 van deze algemene voorwaarden is opgenomen geldt eveneens ten aanzien van de Webdienst. De administratie van Splintt is hierbij leidend.



**splintt**