

## ALGEMENE BEPALINGEN

### ARTIKEL 1 Definities

E-learning Licentie: een licentie voor het recht op het gebruik van online E-learning diensten, ontwikkeld door Metier Academy Benelux. De betreffende diensten en software blijven eigendom van Metier Academy Benelux.

Fouten: het substantieel niet voldoen van programmatuur, ontwikkeld door Metier Academy aan de door Metier Academy Benelux schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.

Helpdesk: een supportafdeling van Metier Academy Benelux waarmee klanten van (LMS-) Hosting Diensten contact kunnen opnemen, betreffende vragen over de geleverde diensten en/of licentiegebruik.

E-coach: een online mentor die via een vast e-mailadres door Klant is te bereiken voor vragen over inhoud en functionaliteit van diensten.

Maatwerkproductie van trainingen en software (hierna ook wel "Maatwerk"): alle trainingen en software, ontwikkeld door Metier Academy Benelux, voor en in opdracht van klant, welke Metier Academy Benelux bij overeenkomst heeft aangeduid als Maatwerk.

(LMS-) Hosting Diensten: het door Metier Academy Benelux beschikbaar stellen en beschikbaar houden van SaaS-diensten aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager wordt verstrekt.

### ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

2.1 De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Metier Academy Benelux goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij anders, uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

2.3 Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing.

2.4 Metier Academy Benelux is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen of aanvullingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten, mits deze aan klant bekend worden gemaakt. Indien klant de wijziging niet aanvaardt, dient hij daarvan schriftelijk kennis te geven in welk geval de alsdan bestaande overeenkomst(en) onder vigeur van die oude voorwaarden zullen worden afgewikkeld.

2.5 Metier Academy Benelux kan steeds (nadere) eisen stellen aan communicatie tussen partijen of het verrichten van rechtshandelingen per e-mail.

### ARTIKEL 3 Aanbieding, prijs en betaling

3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Metier Academy Benelux zijn vrijblijvend, tenzij door Metier Academy Benelux schriftelijk anders is aangegeven.

3.2 Aan een door Metier Academy Benelux afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan Metier Academy Benelux kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste)

prijs voor de door Metier Academy Benelux te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

3.3 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat Metier Academy Benelux gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden, geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

3.4 De door Metier Academy Benelux gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

3.5 Facturen worden door klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal klant binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

3.6 Indien klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Metier Academy Benelux de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is klant de door Metier Academy Benelux gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien klant bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.

#### **ARTIKEL 4 Duur van de overeenkomst**

4.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

4.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij klant of Metier Academy Benelux de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

#### **ARTIKEL 5 Vertrouwelijkheid en overname personeel**

5.1 Klant en Metier Academy Benelux dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn (waaronder ook door Metier Academy Benelux gegeven adviezen), geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

5.2 Klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals twee jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Metier Academy Benelux medewerkers van Metier Academy Benelux die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan Metier Academy Benelux betaalt.

#### **ARTIKEL 6 Privacy en gegevensverwerking**

6.1 Klant vrijwaart Metier Academy Benelux voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door klant wordt gehouden of waarvoor klant op grond van de wet

anderszins verantwoordelijk is, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Metier Academy Benelux toerekenbaar zijn.

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

6.3 Voor zover Metier Academy Benelux persoonsgegevens verwerkt neemt zij daarbij de wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in acht.

6.4 Van klant en gebruikers worden doorgaans enkel de volgende persoonsgegevens vastgelegd ten behoeve van het gebruik van de door Metier Academy Benelux geleverde diensten; voorletters en/of -naam, achternaam, mailadres en, indien gewenst in verband met ondersteuning van welke aard ook, een telefoonnummer van de gebruiker. Al deze gegevens en eventuele in overleg aanvullend aangeleverde gegevens worden op aanreiken en akkoord van klant gebruikt.

6.5 Alle persoonsgegevens, zoals onder punt 6.4 benoemd, worden enkel voor het overeengekomen gebruik van diensten en services van Metier Academy Benelux aan klant en ten hoogste voor de duur van de overeengekomen periode van dienstverlening bewaard. Afwijkende afspraken daarover gemaakt uitgezonderd.

6.6 Metier Academy Benelux gaat uiterst zorgvuldig om met de persoonsgegevens die zij verkrijgt en verwerkt. Wij voldoen aan alle eisen die voortvloeien uit de AVG en hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen.

## **ARTIKEL 7 Eigendomsvoorbehoud**

7.1 Alle aan klant geleverde Zaken of te leveren Zaken blijven eigendom van Metier Academy Benelux totdat alle bedragen die klant aan Metier Academy Benelux op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Metier Academy Benelux zijn voldaan. Hiervan uitgesloten zijn licenties en het gebruik van diensten waarvan het eigendomsrecht bij Metier Academy Benelux blijft op basis van een overeengekomen tijdelijk gebruik

7.2 Metier Academy Benelux kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Metier Academy Benelux verschuldigde bedragen heeft voldaan.

7.3 Klant is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

7.4 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is klant verplicht Metier Academy Benelux zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

## **ARTIKEL 8 Intellectuele eigendomsrechten**

8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst voor de klant ontwikkelde of aan de klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidingsmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, hierna "Zaken", berusten uitsluitend bij Metier Academy Benelux, haar licentiegevers of haar toeleveranciers. Klant verkrijgt daarvan enkel de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan de klant toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

8.2 Het is klant niet toegestaan veranderingen in de Zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

8.3 Alle door Metier Academy Benelux aan klant verstrekte Zaken zijn uitsluitend bestemd om door klant te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Metier Academy Benelux worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

8.4 Metier Academy Benelux behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **ARTIKEL 9 Risico-overgang**

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

#### **ARTIKEL 10 Informatieverplichtingen**

10.1 Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door Metier Academy Benelux mogelijk te maken, zal klant Metier Academy Benelux steeds tijdig alle in redelijkheid door Metier Academy Benelux te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.

10.2 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Metier Academy Benelux verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.

#### **ARTIKEL 11 Termijnen**

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

11.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Metier Academy Benelux en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Metier Academy Benelux wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Metier Academy Benelux een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken.

11.3 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Metier Academy Benelux gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

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

#### **ARTIKEL 12 Ontbinding en opzegging**

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

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

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

12.3 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien klant - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

### **ARTIKEL 13           Aansprakelijkheid**

13.1 De totale aansprakelijkheid van Metier Academy Benelux wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW) ten aanzien van het onderdeel van de overeenkomst waarop de tekortkoming betrekking heeft. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Metier Academy Benelux voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 10.000,- bedragen.

13.2 De aansprakelijkheid van Metier Academy Benelux 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 Metier Academy Benelux voorgeschreven Zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Metier Academy Benelux voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Metier Academy Benelux verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

13.3 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Metier Academy Benelux.

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

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

#### **ARTIKEL 14 Overmacht**

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

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

#### **ARTIKEL 15 Wijziging en meerwerk**

15.1 Indien Metier Academy Benelux op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Metier Academy Benelux.

#### **ARTIKEL 16 Overdracht van rechten en verplichtingen**

16.1 Klant zal de (gebruiks)rechten en verplichtingen die hij op grond van de overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, verhuren, overdragen of verpanden, dan wel derden van rechten gebruik laten maken.

#### **ARTIKEL 17 Toepasselijk recht en geschillen**

17.1 De overeenkomsten tussen Metier Academy Benelux en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

17.2 De rechtbank Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft Metier Academy Benelux het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter of aan een arbitragecollege. De plaats van arbitrage is de vestigingsplaats van Metier Academy Benelux.

## MAATWERKPRODUCTIE VAN TRAININGEN & SOFTWARE

### ARTIKEL 18           Intellectueel Eigendom

18.1 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden, berusten de rechten van intellectuele eigendom van Maatwerk bij klant. Klant beschikt zodoende over zowel de objectcode als de broncode van de programmatuur. Onder deze rechten van intellectuele eigendom wordt niet verstaan materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal.

18.2 Metier Academy Benelux behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### ARTIKEL 19           Acceptatie en herstel

19.1 De klant aanvaardt leveringen van Maatwerk in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering, of voltooiing van de installatie bevindt, zodoende met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

19.2 Metier Academy Benelux zal zich er voor inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur, nadat klant het gebrek bij Metier Academy Benelux schriftelijk kenbaar heeft gemaakt, onder gedetailleerde omschrijving van de fout.

19.3 Metier Academy Benelux kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de klant of van andere niet aan Metier Academy Benelux toe te rekenen oorzaken.

19.4 De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Metier Academy Benelux wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen. Metier Academy Benelux is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## HOSTED DIENSTEN

### ARTIKEL 20           Hosting

20.1 Bij de aanschaf van (LMS-) Hosted Diensten is klant in de gelegenheid een hostingsovereenkomst aan te gaan met Metier Academy Benelux. Deze overeenkomst biedt ondersteuning en onderhoud op de geleverde (LMS-) Hosting Diensten.

20.2 Op basis van de hostingsovereenkomst kan klant gebruik maken van de Helpdesk. In geval klant hiervan misbruik maakt, zal Metier Academy Benelux de gemaakte uren in rekening brengen met inachtneming van haar gebruikelijke tarieven. Metier Academy Benelux staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

20.3 Op basis van de in de hostingsovereenkomst expliciet gemaakte afspraken, dan wel op incidentele basis overeengekomen afspraken, kan de klant updates voor de aangeschafte (LMS-) Hosted Diensten geleverd krijgen. Metier Academy Benelux staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Zodra een nieuwe versie van (LMS-) Hosted Diensten beschikbaar is gesteld, is Metier Academy Benelux niet gehouden fouten in voorgaande versies te herstellen, dan wel ondersteuning te verlenen met betrekking tot voorgaande versies.

### ARTIKEL 21           Uitvoering SaaS-dienst

21.1 Indien Metier Academy Benelux (LMS-) Hosted Diensten op basis van een SaaS-dienst ter beschikking stelt, verricht Metier Academy Benelux deze dienst slechts in opdracht en ten behoeve van enkel de klant waarmee de opdracht overeengekomen is. Het staat klant

niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Metier Academy Benelux verleende diensten op het gebied van SaaS.

21.2 Uitvoering van de door Metier Academy Benelux te verlenen SaaS-dienst begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst.

21.3 Metier Academy Benelux kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Metier Academy Benelux kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van (LMS-) Hosted Dienst. Metier Academy Benelux kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service.

21.4 Metier Academy Benelux staat er niet voor in dat de in het kader van de (LMS-) Hosted Dienst ter beschikking gestelde SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert.

## **E-LEARNING LICENTIE**

### **ARTIKEL 22            Gebruiksrechten**

22.1 Indien Metier Academy Benelux aan klant een E-learning Licentie verschaft stelt Metier Academy Benelux E-learning software op basis van een gebruikslicentie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van E-learning programmatuur is niet exclusief, niet overdraagbaar, niet verpandbaar en niet sublicentieerbaar.

22.2 Het gebruiksrecht wordt verschaft na ontvangst van betaling, tenzij anders overeengekomen en klant voor gebruik deze Algemene Voorwaarden geaccepteerd heeft.

### **ARTIKEL 23            Acceptatie en herstel**

23.1 Klant aanvaardt E-learning programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering, of voltooiing van de installatie bevindt, zodoende met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

23.2 Metier Academy Benelux zal zich er voor inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur, nadat klant het gebrek bij Metier Academy Benelux schriftelijk kenbaar heeft gemaakt, onder gedetailleerde omschrijving van de fout.

23.3 Metier Academy Benelux kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de klant of van andere niet aan Metier Academy Benelux toe te rekenen oorzaken.

23.4 De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Metier Academy Benelux wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen. Metier Academy Benelux is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

### **ARTIKEL 24            Examen**

24.1 Bij gebruikmaking van diverse E-learning diensten van Metier Academy Benelux heeft klant de mogelijkheid om in aansluiting op een E-learning examen te doen. Indien klant dit wenst dient klant daarvoor een aanvraag bij Metier Academy Benelux te in te dienen, tenzij dit bij opdracht al overeengekomen is. De mogelijkheid van examen afleggen is in de productbeschrijving van de afgenomen dienst vermeld. Indien hierin niet vermeld is dat examen een expliciet, dan wel optioneel, onderdeel van de dienst betreft, kan klant voor deze dienst geen aanspraak maken op een examen bij Metier Academy Benelux .

24.2 Na de aanvraag en betaling van kosten voor het examen, wordt in overleg met klant de examendatum vastgesteld. Klant kan bij aanvraag op basis van beschikbaarheid van



examendata de gewenste datum aangeven en onder voorbehoud van tijdig betaling een toezegging voor doorgang van examens op die datum verkrijgen.

24.3 Methodes en procedures van aanvragen zijn niet alle gevallen in handen van Metier Academy Benelux. Derhalve kan klant Metier Academy Benelux niet verantwoordelijk houden voor (incidentele) afwijkingen of veranderingen in betreffende gang van zaken. Klant wordt door Metier Academy Benelux vooraf voorzien van de regulier geldende aanvraag wijze en condities per product op basis van de daarvoor geldende afspraken.

24.4 Uiterlijk 7 dagen voor de geplande examendatum ontvangt klant een examenoproep. Indien klant de oproep voor het examen niet tijdig ontvangt, dient klant Metier Academy Benelux hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

24.5 Metier Academy Benelux is nimmer verantwoordelijk voor het niet verschijnen van klant op een examen, noch voor het niet tijdig binnen de termijn van voorkomende examens het examen afleggen door kandidaat.

24.6 Het examen kan tot uiterlijk 10 dagen voor de geplande examendatum kosteloos worden verplaatst. Na deze termijn worden er administratiekosten in rekening gebracht ad € 50,- excl. BTW.

24.7 Indien klant niet op het geplande examen verschijnt, dan wel niet binnen de daarvoor geldende termijn het examen aflegt, worden er administratiekosten in rekening gebracht ad € 50,- excl. BTW.

24.8 Restitutie van de examenkosten is nimmer mogelijk.

24.9 De wijze waarop examens afgenomen zal worden is per product beschreven. Niet elk product kent de zelfde examenvormen, noch heeft elk product de mogelijkheid te kiezen uit de vorm van het examen. Zo zijn er onder andere de varianten: klassikaal examen, online examen en webcam -examens. In geval van gebruik van software van derden bij online (webcam-)examens kan Metier Academy Benelux niet verantwoordelijk gehouden worden voor storingen of niet correct functioneren van deze software.

## **ARTIKEL 25 Duur overeenkomst**

25.1 In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden wordt de overeenkomst voor de E-learning Licentie aangegaan voor de duur van 2 maanden na aanvang van de verschaffing van het gebruiksrecht, tenzij anders is bepaald.

25.2 De overeenkomst loopt van rechtswege af, tenzij partijen voordien een verlenging overeenkomen.

25.3 Verlenging van de overeenkomst kan kosteloos geschieden indien klant gedurende de overeenkomst is gezakt voor een examen en het examen opnieuw wenst af te leggen buiten de oorspronkelijke overeengekomen duur van de overeenkomst. De overeenkomst eindigt dan op het moment dat klant voor het examen is geslaagd. De maximale duur van een kosteloze verlenging bedraagt echter in alle gevallen een periode van 2 maanden na datum waarop de oorspronkelijke termijn van de overeenkomst is verstreken.

25.4 Het recht op een kosteloze verlenging zoals in artikel 25.3 genoemd komt te vervallen indien klant het betreffende examen maakt zonder vooraf alle lessen/hoofdstukken in de E-learning afgerond te hebben of wanneer dit contractueel anders overeen gekomen is.

## **ARTIKEL 26 E-coach**

26.1 Een onderdeel in meerdere E-learning Diensten van Metier Academy Benelux is de ondersteuning door een E-coach. De E-coach biedt de klant hulp in de vorm van uitleg bij inhoudelijke vragen over de leerstof en ondersteuning met betrekking tot het functionele gebruik van de dienst.

26.2 De E-coach is voor klant primair enkel bereikbaar per e-mail tenzij anders aan klant aangegeven in productbeschrijving of overeenkomst.

26.3 De E-coach beantwoordt binnen 24 uur op werkdagen de omschreven ondersteuning per mail. Indien de E-coach bijvoorbeeld vanwege de omvang of de aard van het antwoord of de ondersteuning telefonisch contact doeltreffender inschat, zal de E-coach telefonisch contact met klant zoeken.

26.4 Vragen van technische aard zal de E-coach laten behandelen door de technische Helpdesk waarbij hetzelfde servicelevel voor beantwoording wordt gehanteerd.

## **DIENSTVERLENING**

### **ARTIKEL 27           Uitvoering**

27.1 Metier Academy Benelux zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren. Alle diensten van Metier Academy Benelux worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Metier Academy Benelux schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd.

27.2 Ingeval van advisering is het gebruik dat de klant maakt van een door Metier Academy Benelux afgegeven advies steeds voor risico van klant.

27.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Metier Academy Benelux steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een persoon met soortgelijke kwalificaties.

27.4 Indien klant gebruik maakt van diensten van Metier Academy Benelux kan Metier Academy Benelux volgens haar gebruikelijke tarieven tijd- en reiskosten bij klant in rekening brengen.

### **ARTIKEL 28           Opleidingen**

28.1 Voor zover de dienstverlening van Metier Academy Benelux bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan Metier Academy Benelux steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training worden beheerst door de bij Metier Academy Benelux gebruikelijke regels.

28.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Metier Academy Benelux aanleiding geeft, is Metier Academy Benelux gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.