

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

1. *Account*: toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever (bepaalde aspecten) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Opdrachtgever opgeslagen bestanden zelf.
2. *Algemene voorwaarden*: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
3. *Dienst*: alle door de LT&C aangeboden diensten;
4. *Duurovereenkomst*: een Overeenkomst die strekt tot de periodiek verrichten/leveren van Diensten gedurende een zeker termijn.
5. *Derde-zelfstandige*: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsdienst handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt, in samenwerking met LT&C;
6. *Duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de LT&C in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. *Honorarium*: de vergoeding die LT&C toekomt voor diens werkzaamheden, de omzetbelasting (BTW) daarin niet begrepen;
8. *LT&C*: Lesterhuis Training & Consultancy gevestigd te Leende en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer: 61367613.
9. *Offerte*: het door LT&C opgesteld schriftelijk aanbod waarin zij aangeeft wat bij de Dienst is inbegrepen en welk(e) bedrag(en) Opdrachtgever bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.
10. *Overeenkomst*: de overeenkomst tussen opdrachtgever en LT&C
11. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
12. *SLA*: Service Level Agreement, de overeenkomst tussen LT&C en Opdrachtgever waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan te leveren Diensten worden verbonden ten aanzien van beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst.
13. *Training*: een door LT&C verzorgde of aangeboden cursus, workshop, opleiding, lezing, presentatie of training.
14. *Website*: <https://ltnc.nl>
15. *Samen Leren met LT&C*: de Moodle leeromgeving van LT&C <https://samenlerenmetltnc.nl>
16. *ServiceDesk*: het serviceportaal van LT&C
17. *Producten*: alle ontwikkelde plugins, functioneel ontwerpen, templates, advertenties, marketing en/of communicatieplannen, concepten, teksten, afbeeldingen, documentatie, adviezen, rapporten, trainingsmateriaal, leeromgevingen en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Dienst, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragen waarop de Materialen zich bevinden.
18. *Werkdag*: maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur (CET) met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de LT&C en op elke tot stand gekomen opdracht tussen LT&C en opdrachtgever.
- 2) Voordat de opdracht wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de opdracht wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de LT&C zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de opdracht elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de opdracht wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de opdracht wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de LT&C.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 6) Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen de verschillende documenten geldt de volgende volgorde: Offerte, SLA, Algemene voorwaarden, eventuele aanvullende voorwaarden.
- 7) Offertes gedaan door LT&C gelden als een aanbod en zijn 30 dagen geldig.

Artikel 3. Vergoeding

- 1) Opdrachtgever betaalt LT&C een vergoeding voor de Dienst zoals vermeld in de Offerte, Overeenkomst en/of SLA.
- 2) Indien geen vaste vergoeding wordt overeengekomen, zoals – maar niet beperkt tot, periodieke (advies)gesprekken met de Opdrachtgever of het leveren van support buiten de SLA, zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van daadwerkelijk besteden uren, inclusief eventuele voorbereidings -en reistijd en/of reiskosten. De vergoeding wordt berekend op basis van op dat moment geldige uurtarief, tenzij hier een ander uurtarief is voor afgesproken.
- 3) LT&C kan prijsstijgingen door berekenen indien zich tussen het moment van de aanbieding en levering, de tarieven ten aanzien van uurloon, softwarelicenties of andere kosten welke gemaakt dienen te worden voor het goed uitvoeren van de, in de meest recente Offerte, overeengekomen product(en) wijzigingen hebben plaatsgevonden.
- 4) De in de offerte van diensten genoemde prijzen zijn een schatting op basis van de verwachte hoeveelheid werk. Indien LT&C vermoedt dat de dienst aanzienlijk meer gaat kosten, maakt LT&C daar onverwijld melding van bij opdrachtgever.
- 5) De in het aanbod van diensten en producten genoemde prijzen zijn exclusief btw.
- 6) Alle prijzen op de offerte, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van LT&C zijn onder voorbehoud van programmeer -en typfouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 7) LT&C verhoogt jaarlijks zijn tarieven aan de hand van de [Dienstenprijsindex](#) met maximaal 5%.
- 8) Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is LT&C gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. LT&C zal de Opdrachtgever hier ten minste één maand van tevoren op de hoogte stellen van de tariefwijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Dit is met uitzondering van een jaarlijkse indexering zoals vermeld in lid 7.

Artikel 4 Overeenkomst en meerwerk

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 3, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de LT&C onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de LT&C is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien bij de LT&C na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de LT&C de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 4) Onderhavige overeenkomst en/of offerte is bedoeld een overeenkomst van opdracht te zijn zoals omschreven in artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever zal dan ook over de in het kader van deze overeenkomst verschuldigde honoraria geen loonheffing en premies werknemersverzekeringen inhouden en afdragen.
- 5) LT&C heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derde zonder dat zij de opdrachtgever daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derde meerkosten worden gemaakt, zullen deze na overleg aan de opdrachtgever worden doorberekend.
- 6) Met betrekking tot het aanstellen van één of meerdere zelfstandigen wordt de toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7) Mocht opdrachtgever op enig moment onverhoopt worden geconfronteerd (bijvoorbeeld op grond van een werkelijke dan wel fictieve dienstbetrekking) met één of meerdere (na)heffingsaanslagen loonbelasting of sociale premies in verband met onderhavige overeenkomst, dan vrijwaart LT&C de opdrachtgever voor eventuele aanspraken ter zake, tenzij het ontstaan van deze aanspraken (mede) het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever zelf.
- 8) Indien de situatie als bedoeld in punt 5 zich voordoet, is LT&C, dan wel de natuurlijk persoon als bedoeld in punt 5 – zo mogelijk gezamenlijk met opdrachtgever – gerechtigd het oordeel van de Belastingdienst omtrent de vermeende inhoudings- en afdrachtplicht aan te vechten alvorens tot betaling over te gaan. Opdrachtgever zal aan een dergelijke rechtsvordering zoveel mogelijk haar medewerking verlenen en onthoudt zich in ieder geval van al hetgeen de positie van LT&C, dan wel de natuurlijk persoon als bedoeld in punt 5, in deze zou kunnen schaden.
- 9) Indien de opdrachtgever een overeenkomst met LT&C wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of in geval van annulering 10% van het in de opdracht bevestigde overeengekomen honorarium.
- 10) Indien door de ontbinding van de overeenkomst schade aan het werk ontstaat, kan deze schade niet op LT&C worden verhaald, tenzij de schade het gevolg is van grove opzet of schuld aan de zijde van LT&C.
- 11) De opdrachtgever kan elke overeenkomst met LT&C schriftelijk opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 12) Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van diensten, wordt stilzwijgend voor onbepaalde duur verlengd.
- 13) Indien LT&C meerwerk moet verrichten dan overeengekomen in de offerte of overeenkomst, is LT&C gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen. Indien opdrachtgever bewaar heeft tegen de meerkosten die LT&C in rekening wenst te brengen, heeft de opdrachtgever het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de opdrachtgever gehouden is het tot dusver door LT&C uitgevoerd werk te vergoeden.
- 14) Elk van de partijen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk tussentijds te beëindigen, zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen, zonder dat een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist en zonder dat de opzeggende partij tot een schadevergoeding zal zijn verschuldigd:
 - a) in geval de wederpartij ernstig tekort schiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiende uit de overeenkomst en dit tekortschieten niet binnen vier weken na schriftelijke kennisgeving hiervan door de eerstgenoemde partij is hersteld;

- b) in geval de wederpartij een beroep doet op overmacht de overmachtsperiode langer dan drie maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat deze periode langer dan drie maanden gaat duren;
- c) in geval door de wederpartij surseance van betaling is aangevraagd, de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, in staat van liquidatie is verklaard of een bewindvoerder over diens activa of een deel daarvan is aangesteld;
- d) indien de wederpartij niet behoorlijk of niet tijdig aan een voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld en ondanks daartoe te zijn aangemaand.

Artikel 5 Uitvoering en Oplevering van diensten

- 1) Alle werkzaamheden worden op locatie van de opdrachtgever uitgevoerd op basis van afgenomen dienst(en) en/of product(en).
- 2) Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd op de locatie van de opdrachtgever zal er een onkostenvergoeding van € 0,35 per gereden kilometer verrekend worden. Bij de berekening hanteren we de kortste route zoals op Google Maps weergegeven.
- 3) De LT&C neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 4) LT&C vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
- 5) Indien de uitvoering van de dienst moet worden verplaatst, of indien de dienst niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan onverwijld bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 6) Indien tussen LT&C en opdrachtgever een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 7) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.
- 8) De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd door LT&C. Het staat LT&C vrij de werkzaamheden voor eigen rekening en risico geheel of ten dele te laten uitvoeren door de derden, waaronder ondergeschikten. LT&C blijft evenwel verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het naleven van de gemaakte afspraken
- 9) Binnen de in het vorige lid gestelde grenzen is LT&C vrij haar werkzaamheden zelfstandig en naar eigen inzicht in te (laten) richten en uit te (laten) voeren.
- 10) Voor het overige zal LT&C bij het uitvoeren van de overeenkomst waar mogelijk rekening houden met de redelijke wensen van opdrachtgever, mits dit naar haar oordeel bevorderlijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
- 11) LT&C neemt bij het aangaan van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en verplicht zich derhalve de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uit te voeren.
- 12) Indien de werkzaamheden zien op advieswerkzaamheden. Te allen tijde blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor het al dan niet uitvoeren van het advies. Indien opdrachtgever besluit een advies naast zich neer te leggen, wordt LT&C daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht.
- 13) Indien een dienst vereist dat Opdrachtgever bronmateriaal aan LT&C aanlevert, staat de opdrachtgever te allen tijde garant dat hij beschikt over de benodigde licenties. LT&C wordt door de Opdrachtgever gevrijwaard van alle claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
- 14) Indien dit als Dienst is overeengekomen, zal LT&C product(en) installeren en configureren op door de Opdrachtgever aan te wijze hardware-, software – en netwerkgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. LT&C kan uiteraard aanwijzingen geven over de gewenste configuraties.
- 15) De opdrachtgever zal op verzoek van LT&C, medewerkers en hulppersonen werkzaam voor LT&C alle benodigde toegang verlening tot de omgeving om de werkzaamheden mogelijk te maken.

- 16) Indien de opdrachtgever zelfstandig een wijziging doorvoert de opgeleverde dienst(en) en/of product(en), geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever, tenzij de Opdrachtgever de gewenste wijziging aan LT&C heeft gemeld en deze door LT&C is goedgekeurd.
- 17) LT&C zal bronbestanden van product(en) bewaren voor maximaal 3 maanden ná beëindiging van de diensten en/of oplevering van product(en). Indien de Opdrachtgever ná deze periode de bronbestanden opvraagt, is LT&C gerechtigd de kosten in rekening te brengen voor herontwikkeling, herstel of terughalen van de bronbestanden.
- 18) LT&C behoudt het recht om bij het ontwikkelen van maatwerk de ontwikkelde dienst en/of product te hergebruiken in andere projecten of producten.

Artikel 6 Uitvoering en Oplevering van producten

- 1) Indien schriftelijk niet anders is overeengekomen, zal LT&C het te ontwikkelen of aan te passen product(en) of gedeelte daarvan opleveren, wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de in de offerte aangegeven specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 2) De opgegeven termijnen van oplevering in de offerte is een indicatieve strekking van oplevering van product(en). LT&C is verplicht de opdrachtgever op de hoogte te stellen, indien de opgegeven termijnen niet haalbaar zijn.
- 3) Overschrijding van overeengekomen levertijd geven nooit recht op schadevergoeding, waaronder vertragings schade.
- 4) De Opdrachtgever dient binnen 21 dagen na ontvangst van de product(en) het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien de Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard. Indien het product in fase wordt opgeleverd, dient de Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed -of afkeuring in een later fase niet baseren op aspecten die in een eerder fases goedgekeurd zijn.
- 5) Indien de Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeelte afkeurt, zal LT&C zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan LT&C doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. De Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- 6) Voor alle opgeleverde producten hanteert LT&C maximaal 3 revisie periodes.
- 7) Na aanvaarding van opgeleverde product(en) vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in de opgeleverde producten, tenzij LT&C wetenschap had van het gebrek of had moeten hebben ten tijde van aanvaarding.
- 8) LT&C geeft geen garanties ten aanzien van het functioneren van Product(en) bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software en hardware door Opdrachtgever, tenzij en voor zover in de offerte en/of SLA anders is vermeld.
- 9) LT&C heeft het recht gebruik te maken van software, programmatuur en componenten van derde, inclusief open source software, bij ontwikkeling, configuratie of aanpassing van product(en). De verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van betreffende licenties van derde bij gebruik van Product(en) ligt bij de Opdrachtgever.

Artikel 7 Hosting en beheer

- 1) Indien de dienst betrekking heeft op het hosten en beheren van Moodle leeromgevingen, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2) De opdrachtgever is ervan bewust dat ze gebruik maken van Open Source Software, en dat zij hiermee zelf verantwoordelijk zijn voor eventuele problemen die voortkomen uit fouten van de software. LT&C geeft geen garanties t.a.v. het functioneren van Moodle leeromgevingen en plugins.
- 3) LT&C is niet verantwoordelijk voor fouten die te wijten zijn aan verkeerde server configuraties van de hostingspartijen.
- 4) LT&C kan door de opdrachtgever niet verplicht worden om koppelingen met bepaalde leveranciers in stand te houden of te blijven onderhouden.

- 5) De opdrachtgever zal geen informatie publiceren op eigen leeromgevingen die in strijd zijn met de Nederlandse wetgeving, in he bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derde schendt of een vorm van staling oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar degelijke informatie op sites van derde waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- 6) Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is LT&C gerechtigd hiervan aangifte te doen. LT&C kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties LT&C verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 7) Indien bij LT&C een klacht wordt ingediend die dat naar hun mening sprake is van overtreding van het bovenstaande lid, dan is LT&C gerechtvaardigd om deze informatie te verwijderen en/of ontoegankelijk te maken. Wanneer er sprake is van mogelijke strafbare informatie is LT&C gerechtigd om hier aangifte van te doen.
- 8) Bij herhaaldelijke klachten over de opdrachtgever aangeboden informatie, is LT&C gerechtigd om de dienst op te schorten, overeenkomsten te ontbinden en/of beëindigen.
- 9) De Opdrachtgever vrijwaart LT&C van eventuele schade als gevolg van het bovenstaande. LT&C is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, wanneer deze genoodzaakt is om in te grijpen.
- 10) LT&C kan de opdrachtgever verplichten om tegen de gebruikelijke kosten een upgrade (major release) naar een onderstaande versie van Moodle door te voeren indien de veiligheid dit vereist. De Opdrachtgever zal door LT&C hierover ruim van te voren worden geïnformeerd.
- 11) LT&C is gerechtig om (hosting)diensten van derde in te kopen en te verkopen aan opdrachtgever. Deze diensten worden vastgelegd in een overeenkomst waarbij ook de voorwaarden, SLA en privacy-overeenkomst van de derde partij in worden gesloten.
- 12) LT&C is geoorloofd om geselecteerde community plugins en in eigen beheer ontwikkelde plugins te installeren op een Moodle site.
- 13) LT&C levert Moodle leeromgeving op met minimaal een Let's Encrypt SSL certificaat, indien gewenst kan LT&C in opdracht van de opdrachtgever een ander SSL certificaat opleveren. De aanschaf en installatie van een ander SSL certificaat zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 14) De Opdrachtgever is verplicht een geldig domeinnaam aan te leveren bij afnamen van de hostingdiensten. De Opdrachtgever kan LT&C de opdracht geven om een domeinnaam te regelen. De aanschaf en beheer van het domeinnaam zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- 15) In het geval dat LT&C namens de opdrachtgever Moodle, SSL certificaat en/of domeinnaam beheert, zal LT&C medewerking verlenen verzoeken van de opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging.
- 16) LT&C is gerechtig bepaalde updates, upgrades, plugins of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de dienst niet ten goede komt.
- 17) LT&C zal zich inspannen om in het geval van niet beschikbaarheid van de dienst door storingen, onderhoud of andere oorzaken de opdrachtgever te informeren over de aard en de duur van de onderbreking.
- 18) LT&C informeert de opdrachtgever tijdig over wanneer Moodle minor updates worden uitgevoerd op de leeromgeving.
- 19) LT&C is bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 en 18:00 uur op telefoonnummer 085 – 130 52 99 en via services@ltnl.nl. In geval van storing buiten kantoortijden is LT&C bereikbaar op het 06-46978702.
- 20) Naast de verplichting uit de wet is schade welke ontstaan door ondeskundigheid en of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 8 Trainingen

- 1) Indien de dienst strekt tot het verzorgen van trainingen, geldt voort het dit artikel bepaalt. Waar training staat kan ook gelezen worden: event(s), workshop(s) of cursus(sen).
- 2) Inschrijvingen geschiedt op volgorde van opgave met een maximaal aantal deelnemers.
- 3) Inschrijvingen die binnenkomen ná het maximum is bereikt, zullen door LT&C op een wachtlijst worden geplaatst.
- 4) Een inschrijving is pas definitief wanneer de vergoeding op de rekening van LT&C staat.
- 5) LT&C behoudt het recht om de data, locatie en/of programma aan te passen, zolang dit binnen de grenzen van wat de deelnemersverwachting ligt. Dit is met uitsluiting van eventuele overmacht waardoor de trainer niet in staat is de training te verzorgen. In deze situatie behoudt LT&C het recht om de training te verschuiven naar een andere datum.
- 6) Trainingen kunnen tot maximaal 5 dagen voor de eerste dag, kosteloos worden geannuleerd.
- 7) Producten die worden verstrekt ten behoeve en/of tijdens de training, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen studie van de deelnemer. Het is de deelnemer, zonder toestemming van LT&C niet toegestaan om dit product openbaar te maken, te gebruiken voor het geven van eigen trainingen of op commerciële wijze te gebruiken.

Artikel 9 Betaling

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de LT&C aangeboden betaalmethoden.
- 2) LT&C zendt voor de verrichte werkzaamheden maandelijks, te weten op de laatste dag van de maand een factuur op basis van daadwerkelijke gemaakte tijd.
- 3) Opdrachtgever is gehouden deze factuur binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum te voldoen, zonder korting of verrekening op een door LT&C nader aan te wijzen rekeningnummer, bij gebreke waarvan opdrachtgever van rechtswege in verzuim is, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.
- 4) De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de LT&C te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de LT&C behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 6) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 5 van dit artikel worden in ieder geval verstaan de wettelijk vastgestelde rente. Onder redelijke kosten worden mede verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande facturen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.
- 7) Indien opdrachtgever in verzuim is, zijn – onverminderd de overige rechten van LT&C - alle vorderingen van LT&C op opdrachtgever dadelijk en geheel opeisbaar. Bovendien heeft LT&C in dat geval het recht haar dienstverlening op te schorten, zonder dat zij aansprakelijk is voor eventuele schade als gevolg daarvan. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die LT&C moet maken voor de incasso van haar vorderingen, komen geheel voor rekening van opdrachtgever.
- 8) Eventueel bezwaar tegen de hoogte van een factuur van LT&C dient binnen 14 dagen na de verzending daarvan schriftelijk aan LT&C gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie daarvan binnen de gestelde termijn uitblijft, wordt opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen. Bezwaar ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur te voldoen, tenzij LT&C dit schriftelijk bevestigt.

Artikel 10 Aanpassingen en wijzigingen



- 1) Partijen treden met elkaar in overleg over aanpassingen van opdracht, indien:
 - a) zich wijzigingen voordoen in de uitgangspunten of andere omstandigheden die ten grondslag lagen aan de opdracht;
 - b) de behoorlijke vervulling van de opdracht extra werkzaamheden vereist. Bij dit overleg nemen partijen elkaars gerechtvaardigde belangen in acht.
- 2) De volgende omstandigheden geven in ieder geval aanleiding de opdracht aan te passen:
 - a) relevante wijzigingen van (overheids)voorschriften of -beschikkingen;
 - b) relevante wijzigingen in het programma van eisen dan wel de oorspronkelijke opdracht;
 - c) door opdrachtgever verlangde wijzigingen op, of varianten van, werkzaamheden die reeds goedgekeurd zijn, dan wel onderdeel uitmaken van een fase die reeds is goedgekeurd;
 - d) extra werkzaamheden die tijdens de vervulling van de opdracht noodzakelijk blijken.
- 3) Aanpassingen en wijzigingen van de opdracht worden gezien als kostenverhogende omstandigheden als bedoeld in art 7 lid 4 van deze Algemene Voorwaarden, waarop art 7 lid 8 ev van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing zijn.

Artikel 11 Geheimhouding

- 1) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2) Beide partijen zal bij het gebruik van de informatie, die haar ter kennis is gekomen in het kader van de overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.
- 3) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijk informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiken niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 12 Intellectuele eigendom en auteursrecht

- 1) Alle rechten van intellectueel eigendom en auteursrecht op alle in het kader van de dienst ontwikkelde of te beschikking gestelde product(en), maatwerk, adviezen, functioneel ontwerpen alsmede voorbereidend materiaal berusten uitsluitend bij LT&C of diens licentiegevers
- 2) De Opdrachtgever verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan opdrachtgever opgelegd.
- 3) Het gebruikersrecht van de opdrachtgever houdt niet in dat zij recht heeft op het verkrijgen van de broncode.
- 4) De Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) De Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij LT&C uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) De Opdrachtgever zal aanduidingen van LT&C of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) De opdrachtgever en/of gebruiker die zelf informatie upload of data bewerkt op leeromgevingen, is en blijft het eigendom van de opdrachtgever.
- 8) De opdrachtgever blijft eigenaar van de database data en de leercontent op de leeromgevingen.
- 9) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is opdrachtgever aan de LT&C voor iedere overtreding een boete van €4500,00 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van LT&C op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

Artikel 13 Force Majeure

- 1) LT&C kan, ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van haar systemen, de systemen tijdelijk buiten gebruik stellen. LT&C probeert het buiten gebruik stellen van de systemen altijd te laten plaatsvinden op momenten waarop opdrachtgever daar de minste last van ondervindt. LT&C is niet aansprakelijk voor schade van de opdrachtgever als gevolg van het buiten gebruik stellen van de systemen.
- 2) Indien bij het onderhoud en support of andere dienstverlening door of namens LT&C gebruik wordt gemaakt van telecommunicatie faciliteiten, zijn partijen ieder voor zich verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid daarvan aan hun zijde. LT&C is niet aansprakelijk voor verminking, onderschepping of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatie faciliteiten.
- 3) LT&C kan aanpassingen doen aan haar systemen ten behoeve van de functionaliteit of fouten. Indien LT&C zulks aanpassingen doet, wordt opdrachtgever daarvan op de hoogte gesteld, voor zover mogelijk. Opdrachtgever kan niet afzien van de aanpassingen, wanneer de aanpassingen van toepassing zijn op een groep van opdrachtgevers. LT&C is niet aansprakelijk voor schade van de opdrachtgever als gevolg van de aanpassingen aan de systemen.
- 4) LT&C spant zich in de duur van het buiten gebruik stellen en de gevolgen van de aanpassing voor opdrachtgever tot een minimum te beperken. Daarnaast probeert LT&C te allen tijde een indicatie te geven van de duur en de aard van de buitengebruikstelling of aanpassing.
- 5) Indien LT&C door overmacht niet in de mogelijkheid is te leveren, wordt de overeenkomst opgeschort. Indien de overmacht situatie langer duurt dan 90 dagen staat het opdrachtgever vrij de overeenkomst te ontbinden. LT&C is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht.
- 6) Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoer belemmeringen en in het geval dat LT&C door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.
- 7) Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen of een 'act of God', stakingen, diskwalificatie, burger opstand, onrusten, oorlog, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

- 1) LT&C verklaart een aansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten die in voldoende mate dekking biedt tegen schade, die kan ontstaan bij of als gevolg van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Eventuele aansprakelijkheid van LT&C is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar onder de door opdrachtnemer afgesloten verzekering wordt uitgekeerd.
- 2) LT&C is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.
- 3) Maakt de LT&C bij de vervulling van de opdracht gebruik van een andere persoon, dan is de LT&C op gelijke wijze aansprakelijk als voor zijn eigen tekortkomingen met inachtneming van het bepaalde in art. 18 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden.
- 4) LT&C is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.
- 5) Iedere aansprakelijkheid van LT&C is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van LT&C komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens voornoemde verzekeringen wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het honorarium, dat is betaald voor de uitvoering van de opdracht, met een maximum van €5.000.

- 6) LT&C kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
 - a) gevolgschade;
 - b) gederfde winst;
 - c) immateriële schade van de opdrachtgever;
 - d) gemiste besparingen;
 - e) bedrijfsstagnatie;
 - f) waardevermindering van producten.
- 6) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. LT&C kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 7) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. LT&C kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de LT&C de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.
- 8) Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, LT&C in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor LT&C aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van LT&C voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
- 9) Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de opdrachtgever door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat.
- 10) Indien door of namens de opdrachtgever het inschakelen van een bepaalde persoon is of wordt voorgeschreven, is LT&C voor wat het werk van die persoon betreft jegens de opdrachtgever tot niet meer gehouden dan tot datgene, waartoe de LT&C die persoon kan houden krachtens de voorwaarden van de tussen LT&C en de voorgeschreven persoon geldende afspraken, zoals deze door de opdrachtgever zijn aanvaard of goedgekeurd. Indien de voorgeschreven persoon tekortschiet en LT&C het redelijkerwijs nodige heeft gedaan om nakoming en/of schadevergoeding te verkrijgen, zal de opdrachtgever de voor LT&C ontstane extra kosten aan hem vergoeden, voor zover deze hem niet zijn vergoed door de voorgeschreven persoon. Daartegenover zal LT&C, op eerste verzoek van de opdrachtgever, aan deze zijn vordering op de voorgeschreven persoon cederen tot aan het door de opdrachtgever aan hem vergoede bedrag.
- 11) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Artikel 15 Klachten

- 1) De LT&C beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de LT&C, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder g van deze voorwaarden, bij de LT&C worden neergelegd.
- 3) Bij de LT&C ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de LT&C binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 16 Wijzigen van de Algemene Voorwaarden

- 1) LT&C is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de LT&C de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever LT&C schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

Artikel 17 Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de LT&C en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gereede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van LT&C.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen LT&C en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

Artikel 18 Privacy

- 1) Vanuit de AVG volgt de opdrachtgever de Gegevensverantwoordelijke is en LT&C de verwerker.
- 2) De Opdrachtgever is en blijft eindverantwoordelijke van eventuele persoonlijke data die wordt opgeslagen op de Moodle leeromgevingen. LT&C functioneert enkel overeenkomstig de instructies van de opdrachtgever indien zij in kader van een dienst hiermee in aanraking komt.
- 3) Voor het uitvoeren van de overeenkomst ziet LT&C zich genoodzaakt enkele persoonsgegevens van opdrachtgever te verwerken. Hoe LT&C omgaat met de persoonsgegevens staat vermeld in het privacy verklaring van de opdrachtnemer. Dit privacy statement is meegestuurd met de offerte en/of overeenkomst. Door de overeenkomst/offerte te tekenen gaat opdrachtgever akkoord met het privacy verklaring van de LT&C.
- 4) Indien het voor de werkzaamheden noodzakelijk is persoonsgegevens van derden te verwerken, ziet LT&C zich genoodzaakt een verwerkersovereenkomst met opdrachtgever af te sluiten.
- 5) LT&C zal persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan tussen Partijen overeengekomen. Opdrachtgever zal LT&C op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de overeenkomst dan wel in de algemene voorwaarden genoemd zijn.
- 6) Indien er sprake is van een datalek, zoals bedoeld in de AVG, op de leeromgeving veroorzaakt door handelingen van de opdrachtgever, vrijwaart de opdrachtgever LT&C van tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht en/of registerplicht.
- 7) Indien er sprake is van een datalek, zoals bedoeld in de AVG, op de leeromgeving veroorzaakt door handeling van LT&C, zal LT&C alles in werking stellen om de opdrachtgever hier binnen 48 uur na ontdekking, mondeling of schriftelijk over te informeren. Naar aanleiding hiervan kan de opdrachtgever beoordelen of zij de relevante toezichthouder en/of betrokken zal informeren. De opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor de nakoming van eventuele wettelijke verplichten ten aanzien van de meldplicht. Indien de wet en/of regelgeving dit vereist zal LT&C meewerken aan het informeren van de ter zaken bevoegde toezichthouder en eventuele betrokken.
- 8) LT&C staat er voor in dat als zij werken met de persoonsgegevens uit de Moodle leeromgeving, dat dit uitsluitend in opdracht is van de Opdrachtgever.
- 9) Opdrachtgever draagt als Gegevensverantwoordelijke het risico dat de Dienst inclusief eventuele plugins niet voldoen aan de eisen van de AVG (GDPR). LT&C heeft als Verwerker de plicht om Opdrachtgever goed te informeren over nieuwe versies en mogelijke risico's bij het verwerken van persoonsgegevens.
- 10) Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en vrijwaart LT&C tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

- 11) LT&C zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens waaronder de AVG naleven. Opdrachtgever zal de eigen verplichtingen onder de toepasselijke wet- en regelgeving eveneens steeds naleven.
- 12) LT&C zal zich inspannen voldoende 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). LT&C staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.