

Algemene Voorwaarden ExpertCollege

B2B

0. Aanhef

De huidige Algemene Voorwaarden maken integraal deel uit van het Aanbod. De Algemene Voorwaarden in combinatie met een geaccepteerd Aanbod vormen een geldige Overeenkomst tussen de partijen.

I. Definities

“ExpertCollege” een naar Nederlands recht opgerichte besloten vennootschap met KvK-nummer: 24412489, gevestigd te Gondel 1, 1186 MJ, Amstelveen, Nederland.

“Klant” elke rechtspersoon die een commerciële relatie is aangegaan of voornemens is een commerciële relatie aan te gaan met ExpertCollege en daarom van laatstgenoemde een Aanbod heeft ontvangen.

“Aanbod” elk officieel voorstel tot het aangaan van een verkoop- of dienstencontract dat schriftelijk wordt gedaan via eender welk communicatiekanaal en dat specifieke voorwaarden bevat zoals prijs en omschrijving van producten/diensten.

“E-learning” het studiemateriaal, teksten, video's, opgaven en andere educatieve hulpmiddelen die door ExpertCollege aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld via de ExpertCollege websites en/of e-learning platformen en/of learning management systemen.

“Gebruikerslicentie” het recht dat aan een individuele gebruiker wordt gegeven om de e-learningmodulen gedurende een bepaalde periode te gebruiken, die in het Aanbod wordt gespecificeerd. Dit recht kan worden gegeven door middel van activatiecodes.

“Abonnement” een overeenkomst die u door ExpertCollege in het kader van het Aanbod wordt aangeboden. Om elke twijfel te vermijden - wanneer een Klant een abonnement koopt, koopt hij het recht op toegang tot de specifieke e-learningmodulen volgens het Aanbod. De aankoop van een abonnement betekent niet de aankoop van een licentie/licenties.

“Gebruiker” de natuurlijke persoon die een individueel gebruikersaccount heeft waarmee hij toegang heeft tot de e-learningmodulen en diensten van ExpertCollege.

“Aanvaarding van het Aanbod” elke uitdrukkelijke, stilzwijgende of voorwaardelijke aanvaarding van het Aanbod die schriftelijk via enig communicatiekanaal wordt gecommuniceerd.

“Persoonsgegevens” alle informatie met betrekking tot een persoon die op basis van die informatie wordt geïdentificeerd of identificeerbaar is.

“Bestelling” de opdracht van de Klant aan ExpertCollege om een aantal e-learning licenties aan Klant voor een bepaalde prijs te laten leveren.

II. Totstandkoming Overeenkomst

2.1. Het verzoek om een Aanbod wordt beschouwd als een uitnodiging tot het uitbrengen van een Aanbod en is niet bindend voor de Klant. Dit Aanbod is gratis.

2.2. Dit Aanbod is geldig gedurende 30 (dertig) kalenderdagen na de datum waarop het door de Klant is ontvangen. Deze voorwaarde is niet van toepassing indien ExpertCollege en Klant in onderhandeling zijn over de voorwaarden van het Aanbod en er dus meer dan één Aanbod is verstuurd. In dat geval gaat de termijn van 30 dagen in vanaf de datum waarop de laatste Aanbod aan de Klant is gecommuniceerd.

2.3. Mits het Aanbod uitdrukkelijk is afgewezen of niet is aanvaard in bovengenoemde termijnen, wordt het Aanbod als vervallen beschouwd en hebben ExpertCollege en de Klant vanaf dat moment geen verplichtingen jegens elkaar.

2.4. Het moment van aanvaarding van het Aanbod door de Klant geldt als totstandkoming van een Overeenkomst en zijn de onderhavige voorwaarden van toepassing tussen ExpertCollege en de Klant. 2.5. De aanvaarding van het Aanbod wordt beschouwd als een Opdracht. Niet-geschreven opdrachten en opdrachten van onbevoegden zijn voor de Klant vrijblijvend, tenzij de Klant deze opdrachten goedkeurt. De Klant kan te allen tijde een Opdracht plaatsen voor aanvullende abonnementen/licenties, die worden verstrekt onder dezelfde voorwaarden als vermeld in dit Aanbod.

2.5. Klant is te allen tijde gerechtigd de Bestelling te annuleren, indien ExpertCollege aantoonbaar nog niet met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.

2.6. ExpertCollege wordt geacht voldoende op de hoogte te zijn van de doelstellingen van de Klant met betrekking tot de Overeenkomst en de organisatie van de Klant.

2.7. Indien een bepaling naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig is, zullen beide partijen in overleg treden om de betreffende bepaling te vervangen door een vervangende bepaling, die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling zal weergeven.

III. Prijzen, Facturen en Betaling

3.1. De overeengekomen prijzen zijn vastgesteld voor de oorspronkelijke looptijd van de Overeenkomst. Bij automatische verlenging van de Overeenkomst na de initiële duur, die in het Aanbod is vermeld, wordt op de Factuur voor de nieuwe periode de prijs op het moment van de verlenging toegepast. De Klant zal een maand voor het einde van de initiële duur een Factuur voor de volgende periode ontvangen met de nieuwe prijzen (indien van toepassing).

3.2. De in het Aanbod vermelde prijzen zijn exclusief 21% BTW, tenzij anders vermeld.

3.3. De eerste Factuur voor de initiële periode wordt verzonden op de ingangsdatum van deze Overeenkomst. Bij verlenging van de Overeenkomst geschiedt de facturatie 30 dagen voor het begin van elke nieuwe factuurperiode zoals vermeld in het Aanbod.

3.4. Op de Factuur dienen ten minste de volgende gegevens te worden vermeld: factuurnummer, artikelomschrijving, bedrag en prijs. De Klant zal kostenplaats (bestelbonnummer) of andere noodzakelijke informatie voor de Factuur verstrekken tijdens de ondertekening van de Overeenkomst. Indien de gegevens worden gewijzigd, dient de Klant ExpertCollege hiervan ten minste 37 dagen voor het begin van de volgende periode op de hoogte te stellen. Indien de Klant deze gegevens niet of onjuist verstrekt, wordt de factuur niet gecrediteerd en dient deze voor of op de vervaldag van de betreffende factuur te worden betaald.

3.5. Indien de Klant een Factuur betwist, dient hij dit te doen binnen 14 dagen na ontvangst van de Factuur. Indien de Klant de Factuur niet binnen deze termijn betwist, wordt de Factuur geacht als juist te zijn aanvaard en op de vervaldag opeisbaar te zijn.

3.6. Betaling van de Factuur dient te geschieden binnen 30 dagen na ontvangst van de Factuur.

3.7. Gedeeltelijke betaling en/of vooruitbetaling is niet van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De voorwaarden voor vooruitbetaling worden door de Partijen schriftelijk overeengekomen.

3.8. Indien de Klant een Factuur na het verstrijken van 2 maanden na de vervaldatum van de betaling niet betaalt, heeft ExpertCollege het recht om de toegang van alle Gebruikers tot de bibliotheek te staken totdat de betaling is ontvangen en/of om deze overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

IV. Rechten van de Klant

4.1. De Klant heeft het recht om de producten en diensten volgens het ondertekende Aanbod te ontvangen.

4.2. De Klant heeft recht op technische ondersteuning en op ononderbroken toegang tot de producten beschreven in het Aanbod.

4.3. De Klant kan de producten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn aangeschaft.

4.4. ExpertCollege garandeert dat de vooraf betaalde dienst wordt geleverd en garandeert dat de e-learningmodulen die volgens het Aanbod worden aangeschaft, gedurende de gehele duur van het contract beschikbaar zijn voor gebruik. Indien de e-learningmodulen niet beschikbaar zijn als gevolg van een bewezen fout van ExpertCollege, zal ExpertCollege de vooraf betaalde servicekosten aan de Klant terugbetalen.

4.5. ExpertCollege behoudt zich het recht voor om de toegang tot de producten/diensten te beëindigen indien de Klant niet meer in staat is om de dienst/producten te betalen.

V. Inhoudelijke updates e-learning

5.1. Voor inhoudelijke updates maakt ExpertCollege gebruik van de feedback van de Gebruikers. De inhoud wordt regelmatig bijgewerkt op basis van de ontvangen feedback. De feedback kan zijn 1) Algemene feedback 2) Klantspecifieke feedback.

- De Algemene feedback betreft kleine grammaticale, spellings- of feitelijke fouten in de inhoud of updates van medische protocollen en richtlijnen.

- De Klantspecifieke feedback betreft substantiële veranderingen in de inhoud, die op verzoek voor één specifieke klant op maat worden gemaakt.

5.2. In de e-learning is een feedbackknop opgenomen waarmee de Gebruiker commentaar kan geven op de inhoud. De wijzigingen in de inhoud, gebaseerd op algemene feedback, worden in de e-learningmodulen geïmplementeerd zonder overleg met de klanten en zijn zichtbaar voor alle gebruikers van de bijgewerkte e-learningmodulen.

5.3. De wijzigingen in de inhoud van de e-learningmodulen, gebaseerd op klantspecifieke feedback, worden geïmplementeerd na overleg met de aanvragende klant. Zodra de wijzigingen zijn doorgevoerd, zijn de updates alleen zichtbaar in de Gebruikersaccounts die aan de aanvragende klant, d.w.z. de Klant, worden verstrekt. Het ontwikkelingswerk van ExpertCollege aan de gevraagde wijzigingen wordt door de klant op uurbasis betaald.

VI. Beschikbaarheid e-learningmodulen

6.1. ExpertCollege garandeert dat de e-learningmodulen waarvoor de Klant heeft betaald, beschikbaar is op de websites zolang de Overeenkomst van kracht is.

6.2. Het ExpertCollege verleent technische ondersteuning met betrekking tot het correct functioneren van de websites, Gebruikersaccounts en Licenties (hierna: "Technische Ondersteuning"). De Aanbieder zal te allen tijde gedurende de looptijd van het Gebruikersaccount de technische moeilijkheden die de Klant/Gebruiker schriftelijk aan het volgende e-mailadres kenbaar maakt, behandelen: helpdesk@expertcollege.com of op het volgende telefoonnummer: +31 (0)20 5453380 tijdens de reguliere kantooruren.

6.3. ExpertCollege is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor problemen met de toegang of beschikbaarheid van de e-learningmodulen die voortvloeien uit storingen of incompatibiliteitsproblemen van het Learning Management Systeem van de Klant of van derden.

VII. Technische Ondersteuning

7.1 ExpertCollege zal zich commercieel gezien redelijkerwijs inspannen om de aangeschafte e-learningmodulen 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar te stellen, met uitzondering van gepland onderhoud van meer dan 5 minuten, waarvoor ExpertCollege ten minste 2 dagen van tevoren moet informeren. ExpertCollege zal technische ondersteuning bieden met betrekking tot het correct functioneren van de websites (hierna "Technische Ondersteuning"). ExpertCollege zal te allen tijde gedurende de looptijd van het Gebruikersaccount aanwezig zijn bij de technische problemen die de Klant/Gebruiker schriftelijk kenbaar maakt aan het volgende e-mailadres: helpdesk@expertcollege.com (hierna het "Technische Ondersteuning E-mailadres") of op het volgende telefoonnummer: +31 (0)20 5453380 (hierna de "Technische Ondersteuning Telefoon"). Er zijn verschillende reactie- en oplossingstijden afhankelijk van de ernst van het gemelde technische probleem, en wel als volgt:

- **Kritieke verzoeken:** verzoeken om steun met betrekking tot grote problemen.

Een groot probleem is het verlies van alle functionaliteit voor alle of een aanzienlijk deel van de Gebruikers.

- **Hoge prioriteit verzoeken:** verzoeken om ondersteuning met betrekking tot minder grote problemen.

Minder grote problemen zijn fouten als gevolg van het verlies van een deel of alle functionaliteit voor een deel van de Gebruikers.

- **Algemene verzoeken:** verzoeken om ondersteuning bij kleine problemen.

Kleine problemen zijn gevallen waarin de e-learningbibliotheek van ExpertCollege beschikbaar is voor alle Gebruikers van de Klant, maar er zijn kleine niet-blokkerende problemen (bijv. afbeeldingen die niet laden), langzame reactietijden.

7.12 Reactie- en oplossingstijd:

Het technische ondersteuning e-mailadres en de technische ondersteuning telefoon zoals hierboven vermeld zijn beschikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur UTC+1/UTC+2 (hierna het 'Ondersteuningsvenster').

Type verzoek	Reactietijd	Oplossingstijd
Kritiek	1 uur binnen het ondersteuningsvenster	24 uur
Hoge prioriteit	4 uur binnen het ondersteuningsvenster	3 werkdagen
Algemeen	8 uur binnen het ondersteuningsvenster	Zo snel als mogelijk is

ExpertCollege is niet gebonden aan bovenstaande oplossingstijd in gevallen waarin ExpertCollege voor de oplossing van het probleem afhankelijk is van derden.

Verzoeken die kort voor het einde van het ondersteuningsvenster worden ingediend, kunnen binnen de volgende werkdag worden opgepakt.

7.3 Uptime en downtime

a) De *maandelijkse uptime* is het percentage van het totaal aantal mogelijke minuten dat ExpertCollege websites en platforms beschikbaar waren voor de Gebruikers.

Dit wordt als volgt berekend:

maandelijkse uptime = 1 - (maandelijkse minuten downtime / totaal mogelijke maandelijkse minuten).

b) *Downtime* is het aantal minuten dat ExpertCollege websites en platformen niet beschikbaar waren.

De Aanbieder garandeert een maandelijkse uptime van 98%.

c) *Disclaimer* De volgende scenario's **vallen niet onder downtime**:

- Traagheid van bepaalde functies, d.w.z. de gevallen waarin sommige functies van de websites, zoals de inlogpagina, de pagina's van de e-learning, afbeeldingen of oefeningen minder dan 60 seconden nodig hebben om te laden;
- Externe netwerkproblemen buiten de controle van de Aanbieder om, wat betekent dat er problemen ontstaan door het uitvallen van de internetprovider;
- Geplande downtimes, dat wil zeggen zeer zeldzame geplande onderbrekingen in de beschikbaarheid van de websites of bepaalde functies van de websites buiten de werkuren;
- Problemen die het gevolg zijn van contractbreuk van de Gebruiker/Klant op basis waarvan de diensten worden geleverd, wat betekent dat de toegang wordt onderbroken omdat de Klanten hun contractuele verplichtingen, de Algemene Voorwaarden en het Privacybeleid van de Aanbieder niet nakomen;
- Problemen die het gevolg zijn van storingen of incompatibiliteitsproblemen van het Learning Management System (LMS) van de Klant of een derde partij.

7.4 Compensatie voor een groot technisch probleem

Indien een Groot Technisch Probleem (**d.w.z. een technisch probleem dat niet kan worden verholpen binnen een termijn van twee werkdagen of ongeplande downtime die gelijk is aan meer dan twee werkdagen per maand**), zal de Aanbieder de Klant compenseren met een bedrag dat gelijk is aan het aantal dagen dat het Grote Technische Probleem heeft geduurd, gedeeld door de waarde in geld die de Klant heeft betaald voor het desbetreffende Gebruikersaccount. Het optreden van een technisch probleem dat geen Groot Technisch Probleem is, geeft de Klant geen recht op welke vergoeding of terugbetaling dan ook.

VIII. Intellectueel Eigendomsrecht

8.1. ExpertCollege verleent Klant hierbij een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, beperkt recht op gebruik van de e-learning gedurende de in het Aanbod vermelde periode. De Klant kan de individuele gebruiker alleen voor educatieve doeleinden toegang verschaffen en zal de e-learning niet doorverkopen of gebruiken voor eigen commerciële doeleinden.

8.2. Alle intellectuele eigendomsrechten en in het bijzonder de auteursrechten op alle cursussen en modules behoren volledig toe aan ExpertCollege, als maker van de inhoud. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: de inhoud van de e-learningmodules (oefeningen, studieteksten, interactieve opdrachten, interactieve objecten, illustraties en animaties, lesprogramma's). De Klant garandeert dat noch hijzelf, noch derden het materiaal zullen kopiëren, verkopen of vermenigvuldigen.

8.3. In de gevallen waarin ExpertCollege door de Klant wordt voorzien van materiaal voor het maken van e-learning, gaan de intellectuele eigendomsrechten over op ExpertCollege, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De Klant staat er voor in dat het verstrekte materiaal geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van derden. De Klant draagt de verantwoordelijkheid in het onwaarschijnlijke geval dat er auteursrechten van derden worden geclaimd.

8.4. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ExpertCollege is de Klant, de eindgebruiker of enige andere derde partij niet gerechtigd gegevens uit en/of delen en/of uittreksels van het verstrekte cursusmateriaal of de e-learning op te vragen om deze te verkopen, te exploiteren of op welke wijze dan ook te verveelvoudigen. Het materiaal mag niet worden verspreid onder derden, doorverkocht, op welke wijze dan ook worden verspreid en mag alleen worden gebruikt door medewerkers van de Klant, inclusief medewerkers die door de Klant via uitzendbureaus zijn ingehuurd.

8.5. Geen van de cursusmaterialen of de e-learning mag door de Klant worden hergebruikt, opgeslagen of naar een andere website worden verzonden.

8.6. Het is niet toegestaan het materiaal op enigerlei wijze op openbare plaatsen te tonen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ExpertCollege.

8.7. ExpertCollege garandeert dat het aangeboden materiaal geen inbreuk maakt op auteursrechten van derden. ExpertCollege zal de Klant beschermen in het onwaarschijnlijke geval dat er sprake is van auteursrechtvorderingen van derden. In geval van een geschil tussen ExpertCollege en een derde, waardoor er sprake is van een rechterlijk bevel, waardoor de Klant het aangeschafte materiaal niet meer mag gebruiken, zal ExpertCollege het pro rata bedrag aan servicekosten terugbetalen.

IX. Vertrouwelijkheid

9.1. Tijdens de onderhandelingen of tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen de Partijen vertrouwelijke gegevens en informatie van elkaar te weten komen. Deze informatie kan niet met derden worden gedeeld op een wijze die de concurrenten van de Partijen kan bevoordelen, tenzij deze informatie al voor het publiek beschikbaar is.

9.2. "Vertrouwelijke informatie" omvat, maar is niet beperkt tot: de inhoud van het aanbod, alsmede alle materiële en immateriële, professionele, commerciële, technische, financiële of andere informatie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de identiteit van filialen, zakenpartners, consultants en werknemers, zakelijke voorwaarden, werkmethoden, bedrijfsplannen, managementinformatiesystemen, financiën, nieuwe zakelijke mogelijkheden, of onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten, contractuele overeenkomsten, marktonderzoek, intellectuele eigendomsrechten die eigendom zijn van of gebruikt worden door de Partijen, IT-infrastructuur, reclamebeleid, voorstellen om de activiteiten van de Partijen te ontwikkelen en uit te breiden, of enige andere aangelegenheid met betrekking tot de promotie of verkoop van eerdere, huidige of toekomstige producten, marketingplannen, advertentieverkoop, prijslijsten, aankoopprijs, korting en kortingsstructuur, promotiemateriaal, namen, adressen, telefoonnummers en contactnamen van klanten en potentiële klanten en leveranciers en potentiële leveranciers de partijen of de dochterondernemingen van de partijen en handelspartners, commerciële formuleringen, processen, tekeningen van uitvindingen en technische informatie met betrekking tot de creatie, productie of levering van eerdere, huidige of toekomstige producten of diensten.

X. Privacy

10.1. ExpertCollege voldoet aan Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad. Alle bepalingen met betrekking tot de privacy van gegevens zijn opgenomen in een privacy beleid. Deze privacyverklaring is te vinden op de website van ExpertCollege: Privacyverklaring.

10.2. Indien van toepassing zullen de Klant en ExpertCollege de Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad inzake de gegevensverwerkingsovereenkomst ondertekenen, die als een onlosmakelijk onderdeel van deze overeenkomst zal worden beschouwd.

XI. Afwijzing aansprakelijkheid

11.1. De e-learningmodulen van ExpertCollege worden met de grootste zorg samengesteld door inhoudelijke experts. Desondanks kan ExpertCollege niet garanderen dat de e-learning te allen tijde voldoet aan de eisen van inspecties en andere controle- of toezichtautoriteiten.

11.2. Het materiaal dat op de websites beschikbaar is, wordt geleverd in de staat waarin het zich bevindt zonder enige expliciete of impliciete garantie van welke aard dan ook, inclusief garanties van verhandelbaarheid, niet-inbreuk op intellectueel eigendom of geschiktheid voor een bepaald doel. In geen geval is ExpertCollege of haar tussenpersonen of functionarissen aansprakelijk voor welke schade dan ook (inclusief, zonder beperking, schade voor winstderving,

bedrijfsonderbreking, verlies van informatie) die voortvloeit uit het gebruik van of het niet kunnen gebruiken van de materialen, zelfs indien ExpertCollege op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade. Elke Gebruiker neemt alle verantwoordelijkheid en risico's voor het gebruik van de materialen op zich. ExpertCollege en haar partners en gelieerde ondernemingen aanvaarden geen enkele wettelijke aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor de juistheid, volledigheid of bruikbaarheid van het materiaal op de websites. ExpertCollege is niet aansprakelijk voor enige compenserende, bijzondere, directe, incidentele, indirecte, gevolgschade, exemplaire schade of enige andere schade als gevolg van verlies van gebruik, gegevens of winst, voortvloeiend uit of in verband met het gebruik of de uitvoering van het materiaal, hoe dan ook veroorzaakt, hetzij wegens contractbreuk, garantie, nalatigheid of anderszins, en ongeacht of ExpertCollege op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

XII. Slotbepalingen

12.1. Op deze Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. U stemt hierbij in met de exclusieve bevoegdheid van de Nederlandse rechter voor alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de e-learningmodulen.

12.2. Beide Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst te annuleren volgens de in het Aanbod vermelde opzegtermijn.

