

Algemene voorwaarden van KiVa BV, gevestigd te Groningen.

Naast deze algemene voorwaarden maakt ook de verwerkerovereenkomst integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen KiVa BV en de klant. Gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.

## A ALGEMENE BEPALINGEN

### A.1 Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

A.1.1 KiVa: de rechtspersoon, als hierboven genoemd, die op een aanbieding aan of een overeenkomst met opdrachtgever deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard;

A.1.2 Opdrachtgever: degene aan wie KiVa op basis van een overeenkomst diensten of producten levert, dan wel aan wie een gebruiksrecht is verstrekt;

A.1.3 Opdracht: de opdracht tot het verrichten van diensten, de levering van producten, de levering van elektronische producten of het verstrekken van gebruiksrechten.

A.1.4 Licentieovereenkomst: de door KiVa met opdrachtgever in welke vorm dan ook gesloten overeenkomst met betrekking tot beschikbaarstelling van een product, elektronisch product of dienst.

A.1.5 Gebruiksrecht: het door KiVa krachtens een overeenkomst aan opdrachtgever verstrekte recht om, met inachtneming van de bepalingen van deze algemene voorwaarden, producten en elektronische producten in zijn organisatie te doen gebruiken voor een tevoren vastgestelde periode.

### A.2 Toepasselijkheid

A.2.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van KiVa en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

A.2.2 Aanvullingen of afwijkingen van deze Algemene voorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden; deze aanvullingen en afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij ze gemaakt zijn.

A.2.3 KiVa zal zich bij haar werkzaamheden zoveel mogelijk aan eventuele toepasselijke gedrags- en beroepsregels houden, voor zover deze niet strijdig zijn met de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden.

A.2.4 De rechten en verplichtingen die uit de in artikel A.2.1 bedoelde overeenkomst(en) voortvloeien, kunnen door de opdrachtgever alleen met schriftelijke toestemming door KiVa aan derden worden overgedragen. Op dezelfde wijze zijn deze rechten en verplichtingen niet vatbaar voor overgang van rechtswege.

### A.3 Aanbiedingen/offertes/overeenkomsten

A.3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 1 maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een aanbieding die een termijn bevat, kan door KiVa herroepen worden, ook na ontvangst van een akkoord op de offerte, mits binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit akkoord op de offerte.

A.3.2 Bij de aanbieding meegezonden documentatiemateriaal is, tenzij anders aangegeven, uitsluitend informatief. Overal waar schriftelijk staat dient gelezen te worden: per papieren of elektronische post (brief of email).

A.3.3 De overeenkomst komt rechtsgeldig tot stand nadat opdrachtgever, binnen de in de aanbieding gestelde termijn en met inachtneming van het in A.3.1 gestelde, het aanbod van KiVa heeft aanvaard, respectievelijk nadat KiVa de order van de opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de aanbieding en/of opdrachtbevestiging van KiVa.

### A.4 Prijzen algemeen

A.4.1 Indien de leveringen of diensten met BTW zijn belast, zijn de vermelde prijzen exclusief BTW. Indien BTW verschuldigd is, zal dit in de aanbieding of op de opdrachtbevestiging vermeld worden. Het ontbreken van een dergelijke melding staat de verschuldigdheid van de BTW niet in de weg.

A.4.2 Prijzen zijn gebaseerd op uitvoering binnen normale werktijden. Indien als gevolg van aan de opdrachtgever toe te rekenen oorzaken buiten de normale tijden moet worden gewerkt, dienen de extra kosten door de opdrachtgever te worden gedragen, tenzij in de aanbieding of de opdrachtbevestiging hiermee rekening is gehouden.

A.4.3 KiVa heeft het recht de gehanteerde prijzen/tarieven jaarlijks per 1 januari te verhogen met het prijsindexcijfer van het CBS plus 3 procent.

A.4.4 KiVa heeft tot aan het verzenden van de factuur het recht de overeengekomen prijzen te wijzigen, indien zich een verhoging van rechtswege voordoet (bijvoorbeeld BTW verhoging).

## A.5 Facturering en betaling

A.5.1 Opdrachtgever dient alle facturen, zonder korting of compensatie, binnen 30 dagen na factuurdatum te betalen door storting op een door KiVa aangegeven bankrekening.

A.5.2 De betalingsverplichting van opdrachtgever wordt niet opgeschort indien en voor zover hij meent op zijn beurt jegens KiVa aanspraken geldend te kunnen maken.

A.5.3 Binnenkomende betalingen strekken tot voldoening van de oudst openstaande posten, renten en kosten daaronder begrepen, zelfs al verklaart opdrachtgever te dien aanzien anders.

## A.6 Wanprestatie

A.6.1 Opdrachtgever is zonder ingebrekestelling in verzuim door het enkele verloop van een betalingstermijn, ongeacht of de overschrijding daarvan hem al dan niet kan worden toegerekend. Onverminderd de aan KiVa verder toekomende rechten (opschorting, schadevergoeding, etc.) is KiVa alsdan bevoegd over het achterstallige bedrag de wettelijke rente te heffen, te berekenen vanaf de betreffende vervaldag.

A.6.2 Alle door KiVa gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten in het kader van een geschil met opdrachtgever, zowel eisende als verwerende, zijn voor rekening van de opdrachtgever; de buitengerechtelijke incassokosten, vast te stellen conform het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, de gerechtelijke incassokosten op het daadwerkelijk door KiVa ter zake van de procedure betaalde bedrag, ook voor zover dit de geliquideerde proceskosten te boven gaat.

## A.7 Levering en leveringstermijnen

A.7.1 KiVa zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de bestelling/opdracht aan opdrachtgever met de verrichting van werkzaamheden en/of diensten aanvangen, respectievelijk de producten leveren of ter beschikking stellen, indien het bestelde product althans voorradig is en aanvang van de werkzaamheden en/of diensten mogelijk en overeenkomstig is. Alle door KiVa gehanteerde

leveringstermijnen en –data zijn streeftermijnen en –data.

A.7.2 Indien verrichting van de werkzaamheden en/of diensten dan wel levering of ter beschikking stelling niet binnen de door KiVa verwachte termijn kan plaatsvinden, zal KiVa, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de opdracht/bestelling van de opdrachtgever aan deze de verwachte datum van aanvang van de werkzaamheden en/of diensten dan wel de verwachte datum van levering of terbeschikkingstelling meedelen.

## A.8 Overmacht

A.8.1 Onder overmacht in de zin van deze Algemene voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil en het toedoen van KiVa waardoor de nakoming redelijkerwijs niet van KiVa verlangd kan worden. Omstandigheden als hiervoor bedoeld kunnen zijn: oorlog, overheidsmaatregelen, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, uitsluiting van of gebrek aan personeel, wanprestaties van derden die door KiVa ten behoeve van uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.

A.8.2 Overmacht geeft KiVa het recht:

- \* de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen;

- \* de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

## A.9 Garanties en reclamering

A.9.1 Opdrachtgever dient eventuele reclames ter zake de uitvoering van een opdracht binnen 8 dagen na de uitvoering van de betreffende opdracht schriftelijk te melden, onder nauwkeurige omschrijving van de klacht(en). Doet opdrachtgever dit niet, zal het recht tot reclameren vervallen. Reclames die betrekking hebben op de hoogte van de factuur moeten binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk bij KiVa worden ingediend.

A.9.2 Het in behandeling nemen van een reclamering schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

A.9.3 Reclamering is niet mogelijk, indien de schade is veroorzaakt door nalatigheid van opdrachtgever of doordat opdrachtgever in strijd heeft gehandeld met door KiVa gegeven uitdrukkelijke instructies en aanwijzingen, dan wel

indien hij niet aan zijn verplichtingen jegens KiVa (zowel financieel als anderszins) heeft voldaan.

A.9.4 Indien de ter zake relevante overheidsvoorschriften zich na het sluiten van de overeenkomst wijzigen, kan het KiVa niet toegerekend worden en kan opdrachtgever daaraan geen recht ontlenen om te reclameren.

A.9.5 In geval opdrachtgever met inachtneming van het hiervoor in de artikelen A.9.1 tot en met A.9.4 bepaalde reclameert en zijn reclamering door KiVa gegrond wordt bevonden, zal KiVa naar haar keuze de uitvoering van de opdracht aanpassen of een prijsreductie verlenen.

A.9.6 Indien in andere gevallen dan hiervoor vermeld aan een reclamering aandacht wordt geschonken, geschiedt dit geheel onverplicht. Voor andere rechtsverhoudingen kunnen daaraan geen rechten worden ontleend.

#### A.10 Intellectuele eigendomsrechten

A.10.1 KiVa behoudt zich alle rechten van intellectueel eigendom voor in de meest ruime zin en in de meest volledige omvang, in het bijzonder auteursrechten op werken als bedoeld in artikel 10 van de Auteurswet, op producten en diensten die voortvloeien en/of samenhangen met de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever erkent dat KiVa ter zake rechthebbende is.

A.10.2 Opdrachtgever heeft het recht de door KiVa geleverde producten en diensten te gebruiken voor eigen gebruik, mits hij heeft voldaan aan zijn financiële verplichtingen jegens KiVa. Ieder ander gebruik is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van KiVa. Opdrachtgever verbindt zich jegens KiVa om op generlei wijze (met uitzondering van het toegestane gebruik), direct of indirect, genoemde intellectuele eigendomsrechten te schenden of aan te tasten door gebruikmaking of anderszins.

A.10.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan deze rechten zonder de schriftelijke toestemming van KiVa geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen of in een gemeenschap, vennootschap of rechtspersoon in te brengen dan wel de door KiVa geleverde producten en diensten aan derden in gebruik te geven.

A.10.4 KiVa behoudt zich het recht voor de in het kader van de uitvoering van de opdracht vergaarde kennis en ervaring voor andere doeleinden te gebruiken.

#### A.11 Geheimhouding

A.11.1 Partijen verbinden zich jegens elkaar tot volledige geheimhouding van alles wat hen ter kennis komt op welke wijze dan ook met betrekking tot de opdracht in de meest brede zin, derhalve met inbegrip van, maar niet beperkt tot: ideeën, producten, processen, werkwijzen, werkzaamheden, knowhow en intellectuele eigendomsrechten. Deze geheimhoudingsplicht duurt onverminderd voort na beëindiging van de opdracht en de relatie tussen partijen.

A.11.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie en gegevens:

\* die van publieke bekendheid zijn, anders dan door toedoen van een der partijen (direct of indirect);

\* die zijn vrijgegeven ingevolge een wettelijke verplichting of een rechterlijke beslissing, waartegen niet meer in beroep gegaan kan worden;

\* ten aanzien waarvan de andere partij schriftelijk ontslag uit de geheimhoudingsplicht heeft verleend.

#### A. 12 Verwerking persoonsgegevens

A.12.1 Voor zover in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden Persoonsgegevens worden verwerkt, zullen deze Persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

A.12.2 Technische en organisatorische maatregelen zullen worden getroffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking, daarbij rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

#### A.13 Verwerkersovereenkomst

A.13.1 Voor alle afgenomen diensten bij of overeenkomsten met KiVa BV, geldt voor de betrokken verwerker de Verwerkersovereenkomst, tenzij anders is overeengekomen.

A.13.2 De Verwerkersovereenkomst kan bij KiVa BV worden opgevraagd per telefoon, e-mail of reguliere post; of gedownload worden vanaf onze website.

A.13.3 KiVa BV behoudt zich het recht voor deze overeenkomsten te wijzigen of aan te vullen.

A.13.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van KiVa BV of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

#### A.14 Verwerkersovereenkomst Scholen

A.14.1 Voor alle afgenomen diensten bij of overeenkomsten met KiVa BV, geldt voor de betrokken schoolgemeenschap de Verwerkersovereenkomst Scholen tenzij anders is overeengekomen.

A.14.2 De Verwerkersovereenkomst kan bij KiVa BV worden opgevraagd per telefoon, e-mail of reguliere post; of gedownload worden vanaf onze website.

A.14.3 KiVa BV behoudt zich het recht voor deze overeenkomsten te wijzigen of aan te vullen.

A.14.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van KiVa BV of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

#### A.15 Overtreding/boete

A.15.1 De partij die de in de artikelen A.10.1, A.10.2, A.10.3 en A.11.1 neergelegde verplichtingen z.q. verboden schendt, zal de ander een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000,00 per overtreding moeten betalen, alsmede een onmiddellijk opeisbare boete van € 500,00 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op schadevergoeding.

A.15.2 Overtreding van de hiervoor genoemde verbods- en gebodsbepalingen door een derde, waarmee de betreffende partij in betrekking staat (bijvoorbeeld door direct of indirect aandelenbezit of door een positie, die het rechtstreeks of indirect uitoefenen van invloed mogelijk maakt), of door een werknemer, zal worden beschouwd als overtreding van zulk een bepaling door die partij zelf.

#### A.16 Overeenkomst met medewerkers wederpartij

A.16.1 Tijdens de uitvoering van de opdracht en gedurende 12 maanden daarna, zal geen van de partijen, direct nog indirect, medewerkers van de andere partij, dan wel van de in artikel B.3.4

bedoelde derden die betrokken waren bij de uitvoering van de opdracht, in dienst nemen, dan wel contracteren middels een overeenkomst van opdracht, tenzij met schriftelijke toestemming van de wederpartij.

#### A.17 Aansprakelijkheid

A.17.1 De aansprakelijkheid van KiVa voor schade als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis(sen) jegens opdrachtgever is beperkt:

\* in geval van prijzen op basis van nacalculatie tot het door KiVa begrote bedrag, en

\* in geval van een vaste prijs tot het overeengekomen bedrag.

Indien de overeenkomst een looptijd heeft langer dan één jaar, wordt het begrote z.q. overeengekomen bedrag als bedoeld in de vorige zin, beperkt tot een periode van één jaar. Voor vervolgschade is KiVa nimmer aansprakelijk.

A.17.2 Opdrachtgever vrijwaart KiVa tegen aanspraken van derden ter zake van schade als gevolg van door KiVa geleverde producten en diensten, indien en voor zover de schade veroorzaakt is door nalatigheid van opdrachtgever, ondergeschikten van opdrachtgever, of van anderen die opdrachtgever in het kader van met een derde gesloten overeenkomst(en) heeft gebruikt.

A.17.3 Indien KiVa op verzoek van opdrachtgever samenwerkt met een derde of op diens verzoek overeenkomstig artikel B.3.4 een derde inschakelt bij de uitvoering van een opdracht, is KiVa voor het door deze derde verrichte deel van de opdracht slechts aansprakelijk indien en voor zover KiVa deze aansprakelijkheid schriftelijk heeft aanvaard. De aansprakelijkheid in geval van schade veroorzaakt door een derde is in ieder geval beperkt tot maximaal het bedrag dat KiVa ter zake op deze derde kan verhalen.

#### A.18 Ontbinding/opschorting

A.18.1 KiVa is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief of email, op grond van gewichtige reden(en) te ontbinden of op te schorten, indien:

\* opdrachtgever in strijd handelt met enige bepaling van de overeenkomst tussen partijen en

zulk een verzuim niet binnen 14 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven, zonder dat opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding;

\* opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;

\* het faillissement van opdrachtgever wordt aangevraagd;

\* de activiteiten van opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;

\* op enig vermogensbestanddeel van opdrachtgever beslag wordt gelegd;

\* een onderhands akkoord wordt aangegaan.

In deze gevallen is iedere vordering op opdrachtgever inclusief het gehele factuurbedrag direct opeisbaar, zonder dat KiVa tot schadevergoeding gehouden is, onverminderd haar rechten op nakoming en/of schadevergoeding.

A.18.2 In alle gevallen waarin opdrachtgever er rekening mee moet houden zijn verplichtingen jegens KiVa niet te kunnen nakomen, is hij verplicht dit direct telefonisch aan KiVa te melden en deze melding schriftelijk te bevestigen.

#### A.19 Communicatie

A.19.1 Alle aankondigingen en berichten, en in het algemeen alle contacten ter zake de opdracht, tussen partijen zullen door opdrachtgever worden gedaan aan, respectievelijk dienen te verlopen met de door KiVa aangewezen contactpersoon.

#### A.20 Partiële nietigheid

A.20.1 Indien één of meer bepalingen uit de overeenkomst met opdrachtgever niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economische resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.

#### A.21 Toepasselijk recht

A.21.1 Op overeenkomsten waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn en nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

#### A.22 Bevoegde rechter

A.22.1 Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van de tussen opdrachtgever en KiVa gesloten overeenkomsten dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland.

A.22.2 Voordat één der partijen een geschil aan de rechter ter beoordeling voorlegt, zullen partijen op managementniveau het gerezen verschil uitputtend door middel van probleemoplossend-onderhandelen trachten op te lossen.

A.22.3 Partijen zullen een tussen hen gerezen geschil als strikt vertrouwelijk beschouwen en hierover naar derden toe geen uitspraken doen.

### B. DIENSTVERLENING

#### B.1 Toepasselijkheid

B.1.1 De in deze afdeling B vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene voorwaarden van toepassing indien KiVa aan opdrachtgever bepaalde diensten levert.

#### B.2 Facturering

B.2.1 Indien er geen vaste prijs is afgesproken, zal na afloop van elke maand, de tijd die aan een opdracht is besteed, vermeerderd met alle in dezelfde genoemde periode gemaakte onkosten, worden gefactureerd.

B.2.2 Indien een vaste prijs is overeengekomen zal KiVa het verschuldigde bedrag –tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen- als volgt factureren:

\* bedragen tot € 2000,00 aan het eind van de opdracht;

\* bedragen tot € 20.000,00 in twee termijnen, namelijk 50% bij aanvang en 50% aan het eind van de opdracht;

\* bedragen vanaf € 20.000,00 in drie termijnen, namelijk 25% bij aanvang, 50% halverwege en 25% na afloop van het traject.

#### B.3 Uitvoering van de opdracht

B.3.1 KiVa zal de opdracht naar beste inzicht en kunnen uitvoeren.

B.3.2 De in de aanbieding, offerte en/of opdrachtbevestiging genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering van de

opdracht geldt niet als fatale termijn, ook niet indien deze door de opdrachtgever uitdrukkelijk is aanvaard. Bij niet-tijdige uitvoering is KiVa dan ook eerst na schriftelijke ingebrekestelling, waarin een termijn van nakoming wordt verleend van één week, in verzuim.

B.3.3 De genoemde c.q. overeengekomen termijn van uitvoering wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, automatisch verlengd met de periode(n) gedurende welke:

\* er sprake is van vertraging, ten gevolge van enige de uitvoering tijdelijk verhinderende omstandigheid, ongeacht of deze KiVa kan worden toegerekend;

\* opdrachtgever in één of meer verplichtingen jegens KiVa uit welke hoofde dan ook, ongeacht of de redenen daarvoor gegrond zijn of niet, tekort schiet of er gegronde vrees bestaat dat hij daarin tekort zal schieten;

\* opdrachtgever KiVa niet in staat stelt de overeenkomst uit te voeren; deze situatie doet zich onder andere voor indien opdrachtgever in gebreke blijft KiVa de benodigde gegevens, zaken of faciliteiten ter beschikking te stellen (in welk geval KiVa het recht heeft extra kosten in rekening te brengen).

B.3.4 KiVa is bevoegd, zonder toestemming van de opdrachtgever, de opdracht uit te laten voeren door (een) derde(n), indien zulks geen afbreuk doet aan de overeengekomen kwaliteit.

B.3.5 Indien de uitvoering van de opdracht bij de opdrachtgever plaatsvindt, zal de opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde hulpmiddelen en werkruimten kosteloos ter beschikking stellen. KiVa en opdrachtgever maken duidelijke afspraken over de faciliteiten die eventueel door de opdrachtgever aan KiVa ter beschikking dienen te worden gesteld.

B.3.6 De werkruimten zullen tijdens de activiteiten uitsluitend aan KiVa ter beschikking worden gesteld en zo veel mogelijk afsluitbaar zijn zodat gegevens en materialen opgeborgen kunnen worden in een afsluitbare ruimte. Indien de werkruimten niet afsluitbaar zijn, dient de opdrachtgever op verzoek van KiVa zorg te dragen voor een nabijgelegen afsluitbare ruimte voor het bewaren van gegevens, hulpmiddelen en materialen.

B.3.7 De werkruimten dienen te voldoen aan de criteria passend bij de dienstverlening. Te denken valt aan onderzoekruimte voor het doen van

psychologisch onderzoek; gespreksruimte voor het voeren van overleg, supervisiegesprekken of coaching; behandelruimte voor het verrichten van behandelingen; trainingsruimte voor het verzorgen van cursussen en trainingen.

B.3.7 Indien de opdrachtgever, ondanks de afspraken die daarover met KiVa zijn gemaakt, verzuimt de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde faciliteiten aan KiVa ter beschikking te stellen, zoals beschreven in dit artikel, is de opdrachtgever verantwoordelijk indien de geplande werkzaamheden als gevolg van het ontbreken van de faciliteiten geen doorgang kunnen vinden, dan wel opgeschort moeten worden. De kosten voortvloeiend uit het feit dat de overeengekomen werkzaamheden niet volgens afspraak kunnen worden uitgevoerd zijn voor rekening van de opdrachtgever.

#### B.4 Wijzigingen in de opdracht

B.4.1 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht van welke aard ook, dienen schriftelijk door KiVa aanvaard te worden. Indien dit een hogere prijs veroorzaakt dan voorzien in de aanbieding c.q. opdrachtbevestiging, is KiVa gerechtigd de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Veranderingen in de opdracht welke vermindering van de kosten ten gevolge hebben, zullen aanleiding geven tot dienovereenkomstige aanpassing van de overeengekomen prijs. De oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering komt door de wijziging te vervallen.

B.4.2 Indien blijkt dat uitvoering van de opdracht niet kan leiden tot het door de opdrachtgever beoogde resultaat, zal KiVa direct de opdrachtgever daarvan in kennis stellen en in overleg treden over het vervolg. KiVa behoudt in dat geval aanspraak op de overeengekomen prijs, tenzij schriftelijk een andersluidende afspraak is gemaakt.

#### B.5 Opleidingen, cursussen, trainingen en workshops

B.5.1 Opdrachtgevers hebben na opdrachtverstrekking aan KiVa een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen opdrachten te allen tijde kosteloos kunnen worden geannuleerd.

B.5.2 Tenzij anders is bepaald of overeengekomen geldt, dat de ter zake van een opleiding, cursus, training, workshop of examen verschuldigd

bedragen moeten zijn voldaan voor aanvang van de opleiding, cursus, training, workshop of examen. Na verstrijken van de bedenktijd zoals genoemd in B.5.1 geldt dat bij annulering in de periode van 30 tot 14 dagen voor aanvang een percentage van 50% van het totaal overeengekomen bedrag is verschuldigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang is het volledige bedrag verschuldigd.

B.5.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van KiVa aanleiding geeft, is KiVa gerechtigd een opleiding, cursus, training, workshop of examen te annuleren, te combineren met één of meer anderen opleidingen, cursussen, trainingen, workshops of examens, of deze op een later tijdstip te laten plaatsvinden. Door zich aan te melden voor de betreffende training, gaat de deelnemer hiermee akkoord. Het combineren van een training of het laten plaatsvinden op een later tijdstip geeft een deelnemer niet het recht om kosteloos te annuleren.

B.5.4 KiVa beslist in principe twee weken voor de aanvangsdatum over het al dan niet doorgaan van activiteiten bedoeld in B.5.2. KiVa behoudt zich echter het recht voor om deze beslissing uit te stellen tot een week voor aanvangsdatum.

B.5.5 Indien een opleiding, cursus, training of workshop wordt geannuleerd door KiVa, zal er restitutie van het reeds betaalde deelnemersgeld plaatsvinden.

B.5.6 KiVa heeft het recht om de docenten en de cursusleiding te wijzigen, ook nadat de namen van de docenten en de cursusleiding bekend zijn gemaakt. De deelnemer kan aan deze wijziging geen rechten ontleen om de inschrijving te annuleren.

## B.6 Annulering

B.6.1 Geplande trainingen gaan door tenzij er sprake is van zwaarwegende redenen dan wel overmacht. In geval van opzegging door opdrachtgever, welke niet aan KiVa is toe te rekenen, zijn alle door KiVa ter zake van de order z.q. opdracht gemaakte kosten alsmede de gederfde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 10% van de hoofdsom, alles voor zoveel nodig vermeerderd met eventuele door KiVa ten gevolge van de annulering geleden schade.

## C. LEVERING EN GEBRUIKSRECHT VAN PRODUCTEN ANDERS DAN ELEKTRONISCHE PRODUCTEN EN DIENSTEN

### C.1 Toepasselijkheid

C.1.1 De in deze afdeling C vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen (afdeling A) uit deze algemene voorwaarden van toepassing indien KiVa aan opdrachtgever bepaalde producten, anders dan elektronische producten en diensten, verkoopt of daarop een gebruiksrecht verleent.

### C.2 Specificaties en gebruik

C.2.1 Producten die die in gebruiksrecht ter beschikking worden gesteld, worden beschikbaar gesteld in een versie als bepaald in de specificaties die door KiVa aan de opdrachtgever bekend worden gemaakt, en die met totstandkoming van de overeenkomst worden aanvaard.

C.2.2 Bij een gebruiksrecht is de opdrachtgever verplicht de producten aan KiVa te retourneren binnen vier weken na beëindiging van de overeengekomen periode waarop het gebruiksrecht betrekking heeft.

### C.3 Prijzen en tarieven

C.3.1 Per order en/of verzending kunnen afzonderlijke bedragen in rekening gebracht worden voor de orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten. De geldende bedragen worden bekend gemaakt via de gangbare verkoopkanalen.

### C.4 Facturering en betaling

C.4.1 Facturering vindt plaats bij of na verzending van de producten, tenzij anders wordt aangegeven. KiVa behoudt zich het recht voor producten uitsluitend te leveren op basis van vooruitbetaling, het afgeven van een machtiging voor automatische afschrijving van de bankrekening van opdrachtgever of via creditcardbetaling.

### C.5 Retouren

C.5.1 Opdrachtgevers hebben na opdrachtverstrekking aan KiVa een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen producten te allen tijde kosteloos kunnen worden geretourneerd, in originele staat.

C.5.2 Na de bedenktijd van 14 dagen geldt dat retouren uitsluitend worden geaccepteerd na voorafgaande goedkeuring door KiVa. Tenzij anders bepaald vindt in dat geval geen creditering plaats van in rekening gebrachte bedragen voor orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten.

### C.6 Terugbetalingen

C.6.1 Alle terugbetalingen die door KiVa moeten worden uitgevoerd, dienen binnen een termijn van 30 dagen na goedkeuring van de retour te worden verwerkt. De terugbetaling zal

plaatsvinden bij een door KiVa bekende bankrekening van de opdrachtgever.

### C.7 Weigering

C.7.1 KiVa behoudt zich het recht voor de levering van producten te weigeren zonder opgave van redenen, dan wel voor te behouden aan bepaalde groepen.

## D GEBRUIKSRECHT VAN ELEKTRONISCHE PRODUCTEN EN DIENSTEN

### D.1 Toepasselijkheid

D.1.1 De in deze afdeling D vermelde bepalingen zijn naast de Algemene bepalingen (afdeling A) uit deze Algemene voorwaarden van toepassing indien KiVa aan opdrachtgever elektronische producten en diensten levert of daarop een gebruiksrecht verleent, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot informatieproducten, computerprogramma's en databanken.

### D.2 Definities

D.2.1 Documentatie: De door KiVa aan opdrachtgever kenbaar gemaakte beschrijving van functionaliteit en gebruiksmogelijkheden van het product of de dienst, op enigerlei wijze, al dan niet in elektronische vorm;

D.2.2 Product: Informatie ('content'), computerprogramma's, databanken en/of andere uitgaven, vastgelegd op en/of opgenomen in elektronische gegevensdragers, dan wel anderszins langs elektronische weg of in enigerlei elektronische vorm door KiVa aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, waaronder door middel van een website of emailbericht, of toegankelijk gemaakt, één en ander in de meest ruime betekenis. Voor wat betreft de omvang en de beperkingen van het gebruiksrecht worden onder het product mede de documentatie, updates alsmede tussentijdse toevoegingen van het product begrepen;

D.2.3 Update(s): Alle vervolgvies en nieuwe releases van een product welke door KiVa aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld;

D.2.4 Dienst: Een elektronische dienst die KiVa aan opdrachtgever levert, waaronder mede inbegrepen maar niet beperkt tot het aanbieden van

informatie, computerprogramma's of databanken 'op afstand'.

### D.3 Specificaties en gebruik

D.3.1 Het product of de dienst zal aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld in een versie of, zoals in geval van terbeschikkingstelling langs elektronische weg, op de wijze als bepaald in de specificaties die door KiVa aan de opdrachtgever bekend worden gemaakt, en die met de totstandkoming van de licentieovereenkomst worden aanvaard.

D.3.2 Opdrachtgever is verplicht het product of de dienst, alsmede de eventuele gegevensdragers, ondersteunende apparatuur en elektronische media waarop het product is vastgelegd en/of met behulp waarvan het product kan worden gebruikt, zorgvuldig te gebruiken en te beheren met inachtneming van de aanwijzingen en instructies die door of vanwege KiVa worden verstrekt. Opdrachtgever zal alleen aan daartoe bevoegde personen in zijn organisatie het gebruik van het product of de dienst en van voornoemde ondersteunende apparatuur en elektronische media toestaan.

D.3.3 KiVa is gerechtigd aan opdrachtgever nadere (gebruiks-)aanwijzingen en/of andere instructies ter zake van het gebruik van het product of de dienst, ondersteunende apparatuur en/of elektronische media te geven.

D.3.4 Onverminderd overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden is het opdrachtgever slechts toegestaan zich tot de informatie, opgenomen in een product of dienst, toegang te verschaffen met inachtneming van het bepaalde in de relevante licentieovereenkomst met betrekking tot het product of de dienst. De op deze wijze verkregen informatie is beperkt tot de interne bedrijfsvoering van opdrachtgever. De reikwijdte van het gebruiksrecht voor het product of de dienst kan per product en dienst verschillen en is samen met andere voorwaarden opgenomen in de licentieovereenkomst. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar en niet-exclusief, tenzij partijen hierover afwijkende afspraken maken.

D.3.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan de in het product of in de dienst voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap en/of het vertrouwelijke karakter van het product of de dienst en/of enige verwijzing naar KiVa, te wijzigen of te verwijderen.

### D.4 Aflevering en installatie; risico

D.4.1 Opdrachtgever dient zelf voor de installatie van het product of de dienst te zorgen, mede aan de hand van de daartoe door of vanwege KiVa verstrekte documentatie, tenzij partijen hierover afwijkende afspraken maken.

D.4.2 KiVa is nimmer aansprakelijk voor enige door opdrachtgever geleden schade, welke het gevolg is van een onjuiste installatie/implementatie van het product of de dienst door de opdrachtgever.

#### D.5 Garantie en aansprakelijkheid ter zake van het product.

D.5.1 Ter zake van aansprakelijkheid voor gebreken in het product geldt in afwijking van artikel A.14 het bepaalde van dit artikel. Van een gebrek in de zin van dit artikel is uitsluitend sprake indien het product of de dienst niet functioneert conform de specificaties die staan vermeld in de aan opdrachtgever kenbaar gemaakte documentatie.

D.5.2 KiVa garandeert niet dat het product of de dienst geheel foutloos is en zonder onderbrekingen kan werken. Tevens garandeert KiVa niet dat het product of de dienst voldoet aan de doelstellingen die de opdrachtgever heeft.

#### D.6 Retouren

D.6.1 Opdrachtgevers hebben na opdrachtverstrekking aan KiVa een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen producten te allen tijde kosteloos kunnen worden geretourneerd, in originele staat.

D.6.2 Na de bedenktijd van 14 dagen geldt dat retouren uitsluitend worden geaccepteerd na voorafgaande goedkeuring door KiVa. Tenzij anders bepaald vindt in dat geval geen creditering plaats van in rekening gebrachte bedragen voor orderbehandeling, verzendkosten en/of administratiekosten.