

## **ALGEMENE VOORWAARDEN STICHTING DIGITAAL ERFGOED NEDERLAND / DEN KENNISINSTITUUT CULTUUR & DIGITALISERING**

### Inhoud

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>TOEPASSELIJKHEID, OMVANG EN WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>OFFERTE, BOEKINGEN EN TOTSTANDKOMING EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST EN LEVERINGSTERMIJNEN.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>PRIJS EN BETALING.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>VERTROUWELIJKHEID, PRIVACY, GEGEVENSVERWERKING EN BEVEILIGING.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>RECHTEN VAN INTELLECTUEEL EIGENDOM .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>ONTBINDING, ANNULERING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>OVERMACHT .....</b>	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN.....</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLENBESLECHTING EN KLACHTENPROCEDURE .....</b>	<b>13</b>
<b>13</b>	<b>PUBLICATIE VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN .....</b>	<b>13</b>
<b>14</b>	<b>MODELFORMULIER VOOR ONTBINDING / HERROEPING.....</b>	<b>14</b>

# ALGEMENE VOORWAARDEN STICHTING DIGITAAL ERFGOED NEDERLAND / DEN KENNISINSTITUUT CULTUUR & DIGITALISERING

In deze algemene voorwaarden leggen wij uit onder welke voorwaarden wij diensten aan u verlenen. Wij raden u aan deze voorwaarden zorgvuldig te lezen en bij vragen contact met ons op te nemen.

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Wie wij zijn en wat wij doen

DEN Kennisinstituut cultuur & digitalisering is de naam waaronder wij, de Stichting Digitaal Erfgoed Nederland (KvK-nummer 3411121), onze doelstelling verwezenlijken. Wij hebben als stichting geen winstoogmerk en ons doel is de toegankelijkheid van het Nederlandse culturele erfgoed door middel van digitale ontsluiting te bevorderen.

Wij bieden in het kader van onze doelstelling allerlei diensten aan. Onze dienstverlening bestaat onder andere uit het geven van algemeen of op maat advies, het verzorgen van opleidingen, trainingen en een managementprogramma, het organiseren van lezingen en conferenties, en het verstrekken van informatie in nieuwsbrieven, e-mails en in persoonlijke contacten, tijdens bijeenkomsten en via onze webpagina's ([www.den.nl](http://www.den.nl)).

### 1.2 Onze contactgegevens

Als u contact met ons wilt opnemen, dan kan dat via onderstaande contactgegevens:

DEN Kennisinstituut cultuur & digitalisering

Prins Willem-Alexanderhof 5

2595 BE 's-Gravenhage

Postbus 90407

2509 LK 's-Gravenhage

Telefoonnummer: 070-314 03 24 (maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur)

Website: <http://www.den.nl>

E-mailadres: [den@den.nl](mailto:den@den.nl)

### 1.3 Definities

In deze algemene voorwaarden maken wij gebruik van definities. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

“*Evenement*”: een bijeenkomst in het kader van (een) door ons te leveren product(en);

“*Opdracht*”: uw opdracht aan ons voor het leveren van (een) product(en);

“*Opdrachtgever*”: u, de natuurlijke- of rechtspersoon in wiens opdracht producten worden geleverd;

“*Overeenkomst*”: de tussen ons en een opdrachtgever gesloten overeenkomst ter zake van het leveren van producten;

“*Product*”: (een) door ons aan u te leveren of geleverd(e) goed(eren) en /of dienst(en).

Onder “*schriftelijk*” wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per e-mail, fax of enige andere wijze van communicatie, die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

## **2 TOEPASSELIJKHEID, OMVANG EN WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **2.1 Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze dienstverlening, alle door ons uitgebrachte offertes, opdrachten, met u gesloten overeenkomsten, de totstandkoming daarvan, alsmede op alle rechtsverhoudingen, die hieruit voortvloeien of hiermee verband houden.

### **2.2 Uitsluiting van uw voorwaarden of die van derden**

Toepasselijkheid van door u of eventuele derden gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitgesloten en door ons uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **2.3 Afwijkingen op deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst**

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden en van een tussen u en ons gesloten Overeenkomst zijn slechts bindend indien en voor zover deze afwijkingen schriftelijk en uitdrukkelijk door ons zijn bevestigd. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden strijdig zijn met het bepaalde in de opdrachtbevestiging, prevaleren de betrokken bepalingen van de opdrachtbevestiging dan wel - indien zulks het geval is - de eventueel specifiek tussen u en ons gesloten schriftelijke en ondertekende Overeenkomst.

### **2.4 Algemene voorwaarden in een andere taal**

Deze algemene voorwaarden kunnen ook worden opgemaakt in andere talen dan het Nederlands. In dat geval is bij een verschil van mening over de inhoud of strekking van deze algemene voorwaarden de Nederlandse tekst bindend.

### **2.5 Uitbreiding beroep op algemene voorwaarden naar bij / door ons betrokken (rechts)personen**

Niet alleen wij, maar ook alle (rechts)personen - zowel zij die op enigerlei wijze op enig moment aan ons zijn verbonden als ook derden - die bij de uitvoering van de overeenkomst en opdracht of voor onze dienstverlening zijn of werden ingeschakeld, kunnen op de bepalingen van deze algemene voorwaarden een beroep doen.

### **2.6 Meerdere opdrachtgevers**

Indien wij diensten verlenen voor meerdere opdrachtgevers of een opdracht wordt verstrekt door meerdere opdrachtgevers, zijn al deze opdrachtgevers jegens ons hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen, die voortvloeien uit de overeenkomst van opdracht.

### **2.7 Wijziging van deze algemene voorwaarden**

Wij zijn bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op een lopende overeenkomst of opdracht. U wordt geacht de gewijzigde algemene voorwaarden te hebben aanvaard, indien u daartegen niet binnen 21 kalenderdagen nadat de gewijzigde algemene voorwaarden aan u zijn toegezonden bezwaar heeft gemaakt.

### **2.8 Nietigheid van een of meerdere bepalingen**

Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden op enig moment door de rechter geheel of gedeeltelijk word(t)(en) vernietigd of nietig word(t)(en) verklaard of om welke reden dan ook nietig, ongeldig of krachteloos of niet van toepassing zou(den) zijn, dan laat dit de werking van de overige bepalingen onverlet en zal /zullen de betreffende bepaling(en) in overleg tussen u en ons onverwijld worden vervangen door (een)

bepaling(en), die de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) zo veel mogelijk benader(t)(en).

### **3 OFFERTE, BOEKINGEN EN TOTSTANDKOMING EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST**

#### **3.1 Offerte is vrijblijvend**

Onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij wij dit schriftelijk en uitdrukkelijk anders hebben vermeld. Wij kunnen in ieder geval niet aan een aanbieding worden gehouden wanneer u kunt begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Wanneer wij van u gegevens hebben ontvangen om de offerte op te stellen, is de offerte gebaseerd op de door u verstrekte gegevens.

#### **3.2 Geldigheidsduur offerte**

Als er een in de aanbieding een termijn voor aanvaarding is gesteld, vervalt de offerte wanneer deze termijn is verlopen. De termijn voor de aanvaarding betreft alleen de geldigheid van de aanbieding en tast niet de vrijblijvendheid aan. Wanneer de aanbieding geen termijn bevat, heeft een uitgebrachte offerte een geldigheidsduur van 14 dagen. Bij niet-aanvaarding binnen deze termijn vervalt de offerte.

#### **3.3 Totstandkoming Overeenkomst**

De overeenkomst komt tot stand door onze schriftelijke en uitdrukkelijke aanvaarding en bevestiging van de opdracht. De opdrachtgever verleent de opdracht door het schriftelijk ondertekenen en insturen van een bestelling of boeking, door middel van een daartoe geboden boekingsmogelijkheid op onze website(s) of die van een door ons ingeschakelde derde, via een daartoe bestemd webformulier, PDF-formulier, per post, of per e-mail.

#### **3.4 Wijzigingen in de overeenkomst**

Indien op enig moment blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen wij samen met u tijdig en in overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Wijzigingen in en aanvullingen op de overeenkomst zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk door ons aan u zijn bevestigd. Wanneer u na het verstrekken van de opdracht alsnog wijzigingen tot uitvoering van de overeenkomst wil aanbrengen, moet u ons daar tijdig en schriftelijk van in kennis stellen (met de daartoe benodigde informatie). Wijzigingen in een reeds verstrekte opdracht kunnen ertoe leiden dat de oorspronkelijk overeengekomen levertijd niet wordt gehaald. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventueel daaruit voortvloeiende schade.

#### **3.5 Meerwerk**

Wijzigingen van de overeenkomst, die door ons niet konden worden voorzien en die meerwerk veroorzaken, zullen door ons conform het in de overeenkomst afgesproken tarief aan u worden doorbelast. Er is voorts sprake van meerwerk, indien als gevolg van het door u verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens wij geplande werkzaamheden opnieuw moeten organiseren of aanpassen. Wij zijn gerechtigd deze kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie bij u in rekening te brengen.

## **4 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST EN LEVERINGSTERMIJNEN**

### **4.1 Uitvoering van de overeenkomst en onze diensten**

Wij zullen ons inspannen de dienstverlening en overeenkomst met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met u schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. De overeenkomst en al onze diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover wij in de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat hebben toegezegd en het betreffende resultaat bovendien met voldoende bepaalbaarheid is omschreven.

### **4.2 Geen derdenwerking**

Opdrachten worden door ons uitsluitend ten behoeve van u uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden en overeenkomst geen rechten ontlenen of die afdwingen. U vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden en vergoedt ons de kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken.

### **4.3 Leveringstermijnen**

Een voor de uitvoering van de overeenkomst overeengekomen of opgegeven termijn is nimmer een fatale termijn, tenzij partijen dit schriftelijk en uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn dient u ons schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn te gunnen om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Wanneer wij denken dat een termijn overschreden dreigt te worden, zullen wij proberen u daar tijdig van op de hoogte te stellen.

### **4.4 Informatievoorziening**

U bent gehouden ons alle gegevens, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig, volledig en juist te verstrekken om de overeenkomst te kunnen uitvoeren, bij gebreke waarvan wij gerechtigd zijn om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de benodigde gegevens worden verstrekt. Wij mogen de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan u in rekening brengen en eventuele schade bij u verhalen.

### **4.5 Medewerking**

Om de uitvoering van de opdracht goed en zo veel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, stelt u tijdig medewerkers van uw eigen organisatie en alle voor de uitvoering noodzakelijke en afdoende middelen ter beschikking, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit. U dient er zorg voor te dragen dat uw personeel over de juiste vaardigheden en ervaring beschikt om de werkzaamheden te kunnen verrichten. Indien ten gevolge van het door u niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van personeel, verzochte gegevens, bescheiden en faciliteiten, voor ons extra kosten voortvloeien of schade wordt veroorzaakt, dan komen deze kosten voor uw rekening en mag de schade op u worden verhaald. Ook mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat de benodigde medewerking is verleend.

### **4.6 Inschakeling van derden**

Wij hebben het recht om bij de uitvoering van de overeenkomst bepaalde werkzaamheden door derden (daaronder in deze bepaling mede te verstaan een derde) te laten verrichten. Wanneer wij dat noodzakelijk achten zullen wij dit met u bespreken. Deze derden kunnen de bepalingen van deze algemene voorwaarden bij wijze van derdenbeding jegens u inroepen.

Indien wij derden hebben ingeschakeld, zijn wij slechts aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen dan wel fouten van deze derden voor zover wij de schade, die daaruit voortvloeit en of daarmee verband houdt, op deze derden kunnen verhalen, zulks behoudens gevallen waarin wij aansprakelijkheid volgens de wet niet mogen uitsluiten. Indien wij op uw aanwijzing derden hebben ingeschakeld, zijn wij niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen dan wel fouten van deze derden, noch voor schade die hieruit voortvloeit of daarmee verband houdt, tenzij wij deze aansprakelijkheid volgens de wet niet mogen uitsluiten.

#### **4.7 DEN is opdrachtnemer**

De toepasselijkheid van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Wij zullen steeds als opdrachtnemer gelden. Alle opdrachten worden geacht uitsluitend door ons te zijn aanvaard, ook als deze door een werknemer of vertegenwoordiger van ons zijn geaccepteerd.

#### **4.8 Uitvoering in fasen**

Wij zijn gerechtigd om de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en ieder uitgevoerd deel afzonderlijk aan u te factureren.

## **5 PRIJS EN BETALING**

### **5.1 Prijs en kosten**

Onze prijzen zijn in euro's en exclusief btw, andere heffingen van overheidswege en eventueel in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis- en andere (on)kosten en declaraties van ingeschakelde derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of schriftelijk overeengekomen. Deze kosten komen voor uw rekening. Wij proberen daar waar mogelijk van tevoren een indicatie te geven van de kosten. Voor consumenten vermelden wij de prijs inclusief btw.

### **5.2 Prijswijzigingen**

Wij mogen te allen tijde onze prijzen wijzigen, met dien verstande dat na onze bevestiging van een bestelling of een opdracht de op het moment van de bestelling of opdracht geldende prijs van kracht is.

### **5.3 Betalingswijze en verrekening**

U moet onze facturen binnen 14 dagen betalen op de door ons aangegeven wijze in euro's, tenzij wij uitdrukkelijk anders schriftelijk met u zijn overeengekomen of onze aanbieding uitdrukkelijk anders vermeldt. U bent niet gerechtigd om enige verrekening met onze facturen of andere bedragen, die ons toekomen, toe te passen. Uw betaling strekt in de eerste plaats op mindering van alle verschuldigde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente, daarna in mindering van de opeisbare facturen in de volgorde van langst tot kortst openstaand (zelfs als wordt vermeld dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur) en de lopende rente.

### **5.4 Voorschot**

Wij zijn gerechtigd om u op ieder moment om de betaling van een voorschot te vragen. Dit voorschot moet na ontvangst van de daarvoor opgemaakte factuur worden voldaan voor de aanvang van de uitvoering van de opdracht. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de uiteindelijke factuur voor onze werkzaamheden.

## **5.5 Verzuim bij niet (tijdige) betaling**

Bij overschrijding van de betalingstermijn bent u direct in verzuim en zijn wij – onverminderd andere rechten en middelen waarover wij beschikken – gerechtigd:

- 5.5.1 om de uitvoering van de opdracht op te schorten of te beëindigen en u de toegang tot een eventueel onder de opdracht vallend evenement of online account of portaal tijdelijk dan wel definitief te ontzeggen en zijn wij niet aansprakelijk voor schade, die als gevolg daarvan ontstaat;
- 5.5.2 tot een vertragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke rente; en
- 5.5.3 om buitengerechtelijke incassokosten van 10% over het openstaande bedrag in rekening te brengen, met een minimum van €40,--, tenzij de wet anders bepaalt. Indien de wet anders bepaalt, zijn wij gerechtigd tot de daarin genoemde hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten.

## **5.6 Klachten over de factuur**

U moet een eventuele klacht over de hoogte van de factuur binnen 8 dagen na ontvangst schriftelijk bij ons indienen. Na die termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en vervalt uw klachtrecht.

# **6 VERTROUWELIJKHEID, PRIVACY, GEGEVENSVERWERKING EN BEVEILIGING**

## **6.1 Vertrouwelijkheid**

U en wij verplichten zich/ons tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die u en wij in het kader van de overeenkomst en opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan alle informatie, materialen en gegevens met betrekking tot bedrijfsvoering, marketing, onderzoek, ontwikkeling, uitvindingen, knowhow, specificaties van producten en diensten, relaties, klanten of leveranciers, die is geopenbaard of beschikbaar is gesteld in verband met of als gevolg van onze dienstverlening en de overeenkomst of de totstandkoming daarvan. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval niet verstaan:

- 6.1.1 informatie die bij de ontvangende partij al bekend was voor het sluiten van deze overeenkomst;
- 6.1.2 informatie van algemene bekendheid, of informatie die dit wordt zonder toedoen van de ontvangende partij;
- 6.1.3 rechtmatig verkregen informatie van een derde, die daarmee geen geheimhoudingsplicht heeft geschonden; of
- 6.1.4 informatie die door de ontvangende partij onafhankelijk is ontwikkeld.

## **6.2 Verstrekken van vertrouwelijke informatie aan derden**

U en wij mogen vertrouwelijke informatie verstrekken aan de eigen bestuurders, werknemers, adviseurs, leveranciers wanneer dit voor de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, mits de partij, die de informatie aan een derde verstrekt, ervoor zorgt dat deze derde zich aan dezelfde verplichtingen terzake van geheimhouding houdt waaraan die verstrekende partij uit hoofde van deze algemene voorwaarden gebonden is. U en wij mogen de vertrouwelijke informatie aan een derde verstrekken voor zover dit vereist is op grond van een gerechtelijke beslissing of wettelijk voorschrift, mits

de verstreckende partij de andere partij hiervan – indien toegestaan – voorafgaand en anders zo spoedig als mogelijk op de hoogte stelt.

### **6.3 Teruggeven of vernietigen van vertrouwelijke informatie**

Indien een partij, die vertrouwelijke informatie heeft verstrekt, daarom vraagt, zal de andere ontvangende partij die informatie zo spoedig mogelijk vernietigen of retourneren, tenzij de ontvangende partij uit hoofde van een rechterlijke beslissing of wettelijke regeling verplicht is deze informatie te bewaren. In dat geval zal de ontvangende partij aan het verzoek tot vernietiging of retour voldoen, zodra deze bewaarverplichting vervallen is.

### **6.4 Privacy en gegevensverwerking**

U en wij zullen bij het verlenen van de opdracht en de uitvoering van de overeenkomst alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens naleven, waaronder –niet uitsluitend – begrepen de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Wij hanteren in dit verband een Privacyverklaring, die op onze rechtsverhouding van toepassing is en die op onze websites is gepubliceerd. Indien gewenst kunnen wij u een exemplaar toezenden. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, zullen u en wij aanvullende afspraken maken over de verwerking van persoonsgegevens en / of een bewerkersovereenkomst sluiten.

### **6.5 Veiligheid ten aanzien van vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens**

U en wij zullen redelijkerwijs maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie en de veiligheid van persoonsgegevens te waarborgen, zulks in overeenstemming met de overeenkomst en de daarvoor geldende wettelijke regelgeving. Desgevraagd zal een partij de andere partij onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop daaraan uitvoering is gegeven.

## **7 RECHTEN VAN INTELLECTUEEL EIGENDOM**

### **7.1 Intellectueel eigendom rust bij ons**

Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst of in het kader van onze dienstverlening ontwikkelde of aan u ter beschikking gestelde literatuur, het cursus- of deelnemersmateriaal, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ons, onze licentiegevers of onze toeleveranciers. U verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en de wet uitdrukkelijk aan u zijn toegekend. Een aan u toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sub-licentieerbaar, tenzij anders met u is overeengekomen.

### **7.2 Overdracht intellectueel eigendom**

Indien wij bereid zijn om ons te verbinden tot overdracht van een recht van intellectueel eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien wij met u schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectueel eigendom ten aanzien van een specifiek voor u ontwikkeld product naar u zal overgaan, tast dit ons recht of onze mogelijkheid niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor ons zelf hetzij voor

derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectueel eigendom ons recht aan om ten behoeve van onszelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van u zijn of worden gedaan.

### **7.3 Verbod op verwijdering verwijzing naar vertrouwelijkheid en intellectueel eigendom**

Het is u niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel de betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de ontwikkelde of ter beschikking gestelde literatuur, cursus- of deelnemersmateriaal, programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

### **7.4 Vrijwaring ten aanzien van door u aan ons ter beschikking gesteld intellectueel eigendom**

U garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling door u of door u ingeschakelde personen aan ons van intellectueel eigendom. U vrijwaart ons tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## **8 ONTBINDING, ANNULERING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

### **8.1 Recht op ontbinding**

Aan u en ons komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe, indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Uw betalingsverplichting en alle andere verplichtingen tot uw medewerking gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

### **8.2 Reeds verrichte prestaties**

Indien u op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 8.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij wij ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim zijn. Bedragen die wij vóór de ontbinding hebben gefactureerd in verband met hetgeen wij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren hebben verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

### **8.3 Uw annulering en opzegging**

U kunt een overeenkomst, welke voor bepaalde tijd is aangegaan, niet tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan slechts met de inachtneming van een redelijke termijn en de betaling aan ons van een redelijke vergoeding worden opgezegd. Consumenten kunnen eventueel van het herroepingsrecht gebruik maken (zie artikel 8.4).

### **8.4 Herroepingsrecht voor consumenten**

Wanneer u consument bent en u van ons een product online of anderszins op afstand heeft gekocht heeft u in beginsel een wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen. Binnen die

termijn kunt u ons laten weten of u van de koop afziet. U bent een consument, wanneer u in het kader van de overeenkomst niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf handelt. Uitsluitend een consument kan van het herroepingsrecht gebruik maken.

### **Wanneer heb ik geen herroepingsrecht?**

De wet bepaalt dat in een aantal gevallen u als consument geen wettelijke bedenktijd heeft. Bij onze producten is dit onder andere het geval bij

- zaken die wij voor u volgens uw specificaties op maat maken;
- onze opleidingen, trainingen, het managementprogramma, lezingen en conferenties, en andere vergelijkbare evenementen, wanneer u daar in het kader van vrijetijdsbesteding aan deelneemt. Het betreft hier namelijk diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, waarbij in de overeenkomst een accommodatie ter beschikking wordt gesteld en waarbij een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien (artikel 6:230p onderdeel e BW);
- de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- de levering van tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;
- de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager (bijvoorbeeld een CD, DVD of USB stick) is geleverd, zoals downloads, voor zover de nakoming is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en u heeft verklaard dat u daarmee afstand doet van uw recht van ontbinding;
- een overeenkomst tot het verrichten van diensten, na nakoming van de overeenkomst, indien:
  - 1°. de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
  - 2°. de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de handelaar de overeenkomst is nagekomen.

### **Hoe maak ik gebruik van het herroepingsrecht?**

U kunt ons via modelformulier herroeping laten weten dat u van uw herroepingsrecht gebruik maakt. U mag dit ook op een andere wijze doen, zo lang het maar duidelijk is dat u de koop ongedaan wil maken.

### **Retour zenden ontvangen goederen**

Nadat u ons in kennis heeft gesteld van uw beroep op uw wettelijke bedenktijd, heeft u vervolgens nog 14 dagen de tijd om het product aan ons terug te zenden (wanneer het om een fysieke zaak gaat). U moet een eventueel te retourneren goed naar bovenstaand adres sturen en zelf de porti daarvoor betalen.

### **Terugbetaling**

Wij zullen vervolgens binnen 14 dagen na uw kennisgeving en na ontvangst van eventueel terug te sturen goederen of het bewijs dat u deze verstuurd heeft, alle door u voor het product betaalde gelden aan u terugbetalen, inclusief de door u betaalde verzendkosten tot een bedrag van de standaard bezorgmethode (ook wanneer u indertijd voor een duurdere bezorgmethode heeft gekozen). Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht

## **8.5 Onze annulering en opzegging**

Wij hebben het recht zonder opgaaf van redenen de overeenkomst op te zeggen, onze dienstverlening te beëindigen en uw deelname aan een evenement te weigeren. In dat geval heeft u recht op terugbetaling van de door u betaalde gelden voor nog niet verrichte werkzaamheden. Bij onvoldoende inschrijvingen voor een evenement, geven wij u de mogelijkheid (voor zover die bestaat) om aan een volgend vergelijkbaar evenement deel te nemen.

## **8.6 Opzegging bij betalingsproblemen en herstructurering**

Ieder der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen, indien de andere partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over uw onderneming wijzigt. Wij zijn wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van uw faillissement, vervalt het recht tot gebruik van aan u ter beschikking gestelde literatuur, materialen, programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege, en kan u de toegang tot een evenement of bijeenkomst worden ontzegd.

# **9 AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING**

## **9.1 Algemeen**

De in dit artikel 9 en alle overige in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen zijn van toepassing voor zover de wet dit toestaat. Dit geldt ook voor de wijze waarop wij onze aansprakelijkheid uitsluiten of beperken. Wij zullen ons niet op enige beperking van aansprakelijkheid beroepen voor zover de geleden schade een gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze bedrijfsleiding.

## **9.2 Beperking aansprakelijkheid**

Onze totale cumulatieve aansprakelijkheid, uit welke hoofde dan ook, in verband met één of meer fouten verband houdende met één of meer opdrachten, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat onze verzekeraar in een voorkomend geval uitkeert vermeerderd met ons eigen risico onder die verzekering. Indien wij voor die schade geen uitkering onder een verzekering ontvangen, zijn wij enkel aansprakelijk in het geval van een wezenlijke fout en is de aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht(en) door ons van u is ontvangen met een maximum van €2.500.

## **9.3 Uitsluiting aansprakelijkheid**

Onze aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van uw afnemers en schade verband houdende met het gebruik van door u aan ons voorgeschreven goederen is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten onze aansprakelijkheid wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

## **9.4 Redelijke termijn voor zuivering tekortkoming**

Tenzij onze nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat onze aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts, indien u ons

onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en wij ook na die termijn toerekenbaar blijven kortschieten in de nakoming van onze verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat wij in de gelegenheid worden gesteld adequaat te reageren.

### **9.5 Klachttermijn**

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat u de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ons meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegens ons vervalft door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

### **9.6 Vrijwaring**

U vrijwaart ons voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door u aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door ons geleverde producten, tenzij en voor zover u bewijst dat de schade is veroorzaakt door onze producten.

### **9.7 Derden werking**

Het bepaalde in dit artikel 9 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan wij ons bij de uitvoering van de overeenkomst en onze dienstverlening bedienen.

### **9.8 Aansprakelijkheid van aan ons verbonden (rechts) personen**

Uw aanspraak tot schadevergoeding, uit welke hoofde dan ook, jegens natuurlijke personen, werknemers, en /of bestuurders die bij ons in dienst zijn en / of (rechts)personen waarmee wij in verband met de bedrijfsuitvoering of ter uitvoering van de overeenkomst, opdracht of onze dienstverlening overeenkomsten hebben gesloten, is uitgesloten.

### **9.9 Aansprakelijkheid voor verlies en diefstal tijdens evenementen**

Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventueel verlies of diefstal van eigendommen tijdens onze evenementen.

## **10 OVERMACHT**

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

- 10.1.1 overmacht van onze toeleveranciers;
- 10.1.2 het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door u aan ons zijn voorgeschreven;
- 10.1.3 gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, waarvan het gebruik door u aan ons is voorgeschreven;
- 10.1.4 overheidsmaatregelen
- 10.1.5 storing van elektriciteitsvoorziening, internet, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten;
- 10.1.6 oorlog en rampen;
- 10.1.7 werkbezetting en staking;
- 10.1.8 algemene vervoersproblemen; en

10.1.9 onbeschikbaarheid van een of meer personeelsleden of door ons ingeschakelde derden. Indien een overmachtssituatie langer dan 30 dagen duurt, kunnen u en wij de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **11 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN**

U bent niet gerechtigd om – zonder onze voorafgaande toestemming – uw rechten en / of verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde te verkopen of over te dragen. Wij zijn in ieder geval gerechtigd om onze aanspraken op betaling van ons toekomstige gelden aan een derde over te dragen.

## **12 TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLENBESLECHTING EN KLACHTENPROCEDURE**

### **12.1 Toepasselijk recht**

Op onze dienstverlening, alle door ons uitgebrachte offertes, de overeenkomst en uit de overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, de totstandkoming daarvan, en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen, is Nederlands recht van toepassing.

### **12.2 Bevoegde rechter**

Onverminderd ons recht om een geschil voor te leggen aan een rechter aan wie op grond van de wet bij afwezigheid van deze bepaling bevoegdheid zou toekomen, zullen geschillen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter, in het bijzonder in eerste instantie aan de bevoegde rechter in onze vestigingsplaats, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft.

### **12.3 Klachtenprocedure**

Wij doen er alles aan om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen en de overeenkomst naar uw tevredenheid uit te voeren. Mocht u desondanks toch ontevreden zijn over de door ons geleverde diensten, dan horen wij dat graag van u. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden (zie o.a. onze klachtenprocedure gepubliceerd op onze website en die wij u op uw verzoek zullen toezenden).

## **13 PUBLICATIE VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN**

Deze algemene voorwaarden zijn te downloaden op onze website: [www.den.nl](http://www.den.nl). Op uw verzoek kunnen wij u onze algemene voorwaarden toezenden.

## 14 MODELFORMULIER VOOR ONTBINDING / HERROEPING

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan DEN Kennisinstituut cultuur & digitalisering  
Postbus 90407  
2509 LK 's-Gravenhage  
E-mailadres: den@den.nl

Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en)  
[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]

Datum  
(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is