

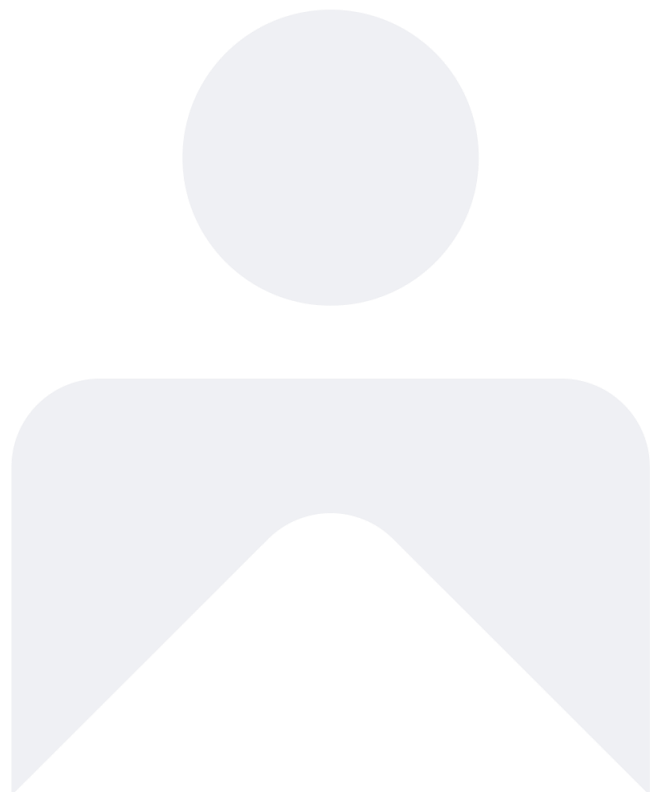
Algemene voorwaarden

FWG Bedrijf BV - Stichting FWG

Lunettenbaan 59
3524 GA Utrecht
Postbus 85266
3508 AG Utrecht
030 - 2669 400
www.fwg.nl
servicepunt@fwg.nl

FWG Bedrijf BV:
BTW-nr 81.43.74.025.B.01
IBAN NL67 FVLB 0699 4095 51
BIC FVLBNL22 / KvK 30204038

Stichting FWG:
BTW-nr 81.05.87.622.B.01
IBAN NL97 FVLB 0699 5026 16
BIC FVLBNL22 / KvK 30174675





Inhoud

| | |
|-------------------------------------|---|
| A. ALGEMENE BEPALINGEN | 3 |
| Artikel 1 | Definities |
| Artikel 2 | Toepasselijkheid algemene voorwaarden |
| Artikel 3 | Aanbod, totstandkoming en duur Overeenkomst |
| Artikel 4 | Prijzen |
| Artikel 5 | Betaling |
| Artikel 6 | Kosten en verzuim |
| Artikel 7 | Recht van reclame |
| Artikel 8 | Verplichtingen FWG |
| Artikel 9 | Verplichtingen Contractant |
| Artikel 10 | Rechten van intellectuele eigendom/rechten op producten |
| Artikel 11 | Aansprakelijkheid en vrijwaring |
| Artikel 12 | Overmacht |
| Artikel 13 | Opschorting / beëindiging |
| Artikel 14 | Rechten niet overdraagbaar |
| Artikel 15 | Indiening en afhandeling klachten |
| Artikel 16 | Toepasselijk Recht |
| B. GEBRUIKSRECHT | 9 |
| Artikel 17 | Gebruiksrecht |
| Artikel 18 | Intellectuele Eigendom en Data |
| Artikel 19 | Geheimhouding en privacy |
| C. OPLEIDINGEN EN TRAININGEN | 11 |
| Artikel 20 | Bevestiging en wijziging opleidingsdatum |
| Artikel 21 | Weigering, vervanging en annulering |
| D. DIENSTVERLENING | 12 |
| Artikel 22 | Uitvoering van de diensten |
| Artikel 23 | Wijziging en meerwerk |
| Artikel 24 | Detachering |
| Artikel 25 | Coaching |



A. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. FWG:
FWG Bedrijf B.V. c.q. Stichting FWG., alsmede alle aan haar gelieerde rechtspersonen.
- b. Contractant:
Iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf waarmee FWG een Overeenkomst aangaat, dan wel aan wie FWG een aanbieding daartoe doet.
- c. Overeenkomst:
Iedere overeenkomst, waaronder Abonnements- en Licentieovereenkomsten, die tussen FWG en Contractant tot stand komt, elke wijziging of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
- d. Abonnementsovereenkomst:
De overeenkomst tussen FWG en Contractant waarbij laatste een gebruiksrecht krijgt en gebruik kan maken van alle overige door FWG aangeboden diensten.
- e. Licentieovereenkomst:
De overeenkomst tussen FWG en Contractant waarbij laatste in staat gesteld wordt gebruik te maken van (de kennis van) het Systeem en op basis daarvan, met uitsluiting van andere doeleinden, (zorg)instellingen die het Systeem toepassen een aanbod ter ondersteuning te doen.
- f. Gebruiksrecht:
Een door FWG aan Contractant toegekend, niet exclusief en niet overdraagbaar recht tot gebruik van het Systeem.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle (overige) (rechts)handelingen tussen FWG en Contractant, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot of niet in verband staan met een Overeenkomst.
- 2.2 Van deze algemene voorwaarden afwijkende bedingen zijn alleen van toepassing indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Indien een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig is en/of vernietigd wordt laat dit de (strekking van) de overige bepalingen onverlet.
- 2.4 Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Contractant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 FWG is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. FWG zal dit tijdig aankondigen aan Contractant. Indien Contractant zich met deze wijziging niet kan verenigen, is Contractant gerechtigd de Overeenkomst(en) met FWG op te zeggen met inachtneming van de geldende opzegtermijn. Gedurende de resterende looptijd zullen de "oude" algemene voorwaarden van FWG van toepassing blijven.
- 2.6 In geval van strijd tussen één of meer bepalingen uit de Overeenkomst en bepalingen



uit de onderhavige algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit genoemde Overeenkomst.

- 2.7 Indien FWG (deels) op zal treden als koper van goederen en/of opdrachtnemer, ten behoeve van (rechts)handelingen welke FWG dient te verrichten voor Contractant, zijn de in die eerdergenoemde relatie van toepassing zijnde algemene voorwaarden ongeacht of deze van FWG of van een andere partij zijn) ook van toepassing naast deze algemene voorwaarden op de rechtsverhouding tussen Contractant en FWG. In het geval dat deze algemene voorwaarden strijdig zijn met de hierboven aangegeven voorwaarden van derden, prevaleren deze algemene voorwaarden. De voorwaarden van derden (c.q. de afwijkende voorwaarden van FWG die van toepassing kunnen zijn) zullen aan Contractant op diens eerste verzoek worden toegezonden.
- 2.8 Indien en voor zover FWG programmatuur van derden aan Contractant ter beschikking stelt, zullen ook voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Voor zover Contractant met deze derden een (licentie)overeenkomst aangaat, geldt deze licentieovereenkomst tussen de desbetreffende derden en Contractant. Contractant aanvaardt de bedoelde voorwaarden en indien van toepassing de licentieovereenkomst van deze derden. De voorwaarden liggen voor Contractant ter inzage bij FWG en FWG zal deze voorwaarden aan Contractant op zijn verzoek kosteloos toezenden.

Artikel 3 Aanbod, totstandkoming en duur Overeenkomst

- 3.1 Aanbiedingen en/of offertes door FWG geschieden schriftelijk en zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2 Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat FWG de door haar aan Contractant toegezonden Overeenkomst volledig ondertekend retour heeft ontvangen, dan wel door aanvang van uitvoering door FWG van haar verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 3.3 Wijzigingen in Overeenkomsten gelden alleen indien en voor zover schriftelijk door FWG bevestigd.
- 3.4 Behoudens het bepaalde in artikel 3.5 van deze algemene voorwaarden gelden Overeenkomsten voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.5 De Licentieovereenkomst geldt voor de duur van 2 jaar en wordt daarna stilzwijgend verlengd telkens voor de duur van 1 jaar, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 Prijzen

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten en worden bij de partij met wie FWG een Overeenkomst heeft gesloten in rekening gebracht.
- 4.2 FWG is gerechtigd jaarlijks haar prijzen te wijzigen, waarbij een verhoging met maximaal de indexering conform het CBS prijsindexcijfer (CBI alle huishoudens) redelijk wordt geacht. Van het voornemen tot deze jaarlijkse wijziging van de prijzen zal Contractant tijdig voorafgaande aan de tariefswijziging schriftelijk op de hoogte worden gesteld.



Artikel 5 Betaling

- 5.1 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door FWG aan te geven bankrekening in de valuta waarin door FWG is gefactureerd.
- 5.2 Als tijdstip van betaling geldt het moment waarop het verschuldigde bedrag op de aangewezen bankrekening is bijgeschreven zodat FWG er over kan beschikken.
- 5.3 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Contractant zullen alle vorderingen welke FWG nog op Contractant mocht hebben, direct opeisbaar zijn.
- 5.4 Betaling door Contractant vindt plaats zonder enig mogelijk beroep op korting en/of verrekening.
- 5.5 Betalingen strekken allereerst in mindering op kosten, vervolgens op rente en tot slot in mindering op de uitstaande facturen, waarbij het FWG vrijstaat te bepalen aan welke uitstaande facturen de betaling wordt toegewezen.
- 5.6 Indien Contractant niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim. FWG heeft vanaf de vervaldatum recht op een vertragsrente van 1% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als hele maand wordt gerekend.

Artikel 6 Kosten en verzuim

- 6.1 Indien Contractant niet binnen de termijn als ondermeer bedoeld in artikel 5.1 voldoet aan zijn (betalings)verplichtingen jegens FWG, dan is Contractant van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is.
- 6.2 Is Contractant in verzuim met de nakoming van zijn verplichtingen dan komen alle daarmee gemoeide, redelijke kosten in en buiten rechte voor rekening van Contractant. Deze kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag (inclusief rente), met een minimum van € 500,00. Indien FWG aantoont noodzakelijkerwijs hogere kosten te hebben gemaakt, komt ook het meerdere voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 7 Recht van reclame

- 7.1 Klachten over de door FWG geleverde producten en/of diensten dienen door Contractant binnen 14 dagen na verzenddatum factuur, dan wel binnen 21 dagen na ontdekking van het gebrek indien Contractant aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, schriftelijk aan FWG kenbaar te worden gemaakt.
- 7.2 Reclames schorten de betalingsverplichting van Contractant niet op.

Artikel 8 Verplichtingen FWG

- 8.1 FWG zal haar werkzaamheden voortvloeiend uit Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 8.2 FWG is gerechtigd indien zij dit noodzakelijk acht voor een goede uitvoering van haar verplichtingen voortvloeiend uit een Overeenkomst derden in te schakelen.
- 8.3 Alle door FWG genoemde (leverings)termijnen zijn indicatief en naar beste weten vastgesteld, en kunnen nimmer als fatale termijn beschouwd worden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Indien overschrijding van de (leverings)termijn plaatsvindt, zal FWG Contractant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Een overschrijding van de levertijd geeft Contractant geen recht op schadevergoeding.



Evenmin kan Contractant aanspraak maken op ontbinding en/of opschorting van de overeenkomst.

Artikel 9 Verplichtingen Contractant

- 9.1 FWG draagt geen verantwoordelijkheid voor de ICT infrastructuur waaronder begrepen verbindingen, hardware en andere voorzieningen die nodig zijn om de verbinding met de webbased applicaties tot stand te brengen en – indien noodzakelijk – in stand te houden.
- 9.2 Contractant draagt er zorg voor dat de gebruikte apparatuur en (systeem)programmatuur voldoen aan de door FWG gestelde minimale vereisten.
- 9.3 Indien medewerkers van FWG en/of van door FWG ingeschakelde derden ten kantore van Contractant werkzaamheden dienen te verrichten, zal Contractant hieraan zijn medewerking verlenen en voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zorgdragen.

Artikel 10 Rechten van intellectuele eigendom/rechten op producten

- 10.1 Alle rechten, waaronder de intellectuele en industriële eigendomsrechten, op het Systeem, alsmede op de door FWG (al dan niet specifiek voor Contractant, ontwikkelde/gemaakte producten, blijven bij FWG of diens toeleverancier of licentiegevers, tenzij anders overeengekomen.
- 10.2 Contractant is niet gerechtigd wijzigingen en/of aanpassingen in door FWG geleverde of in licentie gegeven programmatuur aan te brengen, eventuele technische maatregelen ter bescherming van de programmatuur te verwijderen of anderszins misbruik te maken of inbreuk te plegen.
- 10.3 Aan Contractant verleende Gebruiksrechten zijn niet exclusief, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bovendien is het Contractant verboden om een en ander ten behoeve van derden in te zetten, aan derden over te dragen, te verkopen en/of te kopiëren, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Verder is Contractant voor uitoefening van voornoemd Gebruiksrecht gebonden aan de locatie als tussen partijen overeengekomen, op straffe van verbeurte van een direct opeisbare, niet voor matiging vatbare, boete ad EUR 20.000,00 per overtreding, te vermeerderen met EUR 2.000,00 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, een en ander onverminderd de overige aan FWG toekomende rechten, waaronder het recht om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 10.4 Het is Contractant niet toegestaan het Systeem en/of de door FWG ontwikkelde/gemaakte producten zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van FWG door te verkopen c.q. verhuren c.q. op andere wijze te verstrekken aan derden.

Artikel 11 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 11.1 Behoudens gevallen van opzet of grove schuld, draagt FWG generlei aansprakelijkheid voor directe schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ontstaan. In ieder geval keert FWG nimmer meer schade uit dan door de aansprakelijkheidsverzekering van FWG wordt gedekt en uitgekeerd.
- 11.2 FWG is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 11.3 Indien FWG aansprakelijk is voor directe schade is Contractant gehouden de



mogelijkerwijs geleden schade, respectievelijk de schadeveroorzakende oorzaak, zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij FWG te melden en FWG voldoende in de gelegenheid te stellen de schade die Contractant mogelijkerwijs zou lijden en tot vergoeding waarvan FWG mogelijkerwijs verplicht zou zijn, ongedaan te maken dan wel deze te beperken.

- 11.4 FWG is nimmer gehouden tot vergoeding van schade welke ontstaat door beschadiging aan of zoekraken van de door Contractant ter hand gestelde zaken. FWG is ook niet gehouden de schade te vergoeden die Contractant lijdt ten gevolge van de aanwezigheid van virussen en/of andere vreemde elementen in door FWG te leveren producten.
- 11.5 Onverminderd het bepaalde in de vorige leden van dit artikel aanvaardt FWG in geval voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van derden nimmer meer aansprakelijkheid dan zij zelf geldend kan maken tegen de door haar ingeschakelde derde. FWG aanvaardt pas aansprakelijkheid jegens Contractant zodra zij de vergoeding van de schade van de door haar ingeschakelde derde heeft ontvangen.
- 11.6 Contractant vrijwaart FWG tegen alle aanspraken van derden, die direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
- 11.7 Een eventuele actie, uit welke hoofde dan ook en al dan niet in rechte, dient – op straffe van verval van recht - te worden ingesteld binnen één maand na het desbetreffende voorval uit hoofde waarvan Contractant van oordeel is dat FWG aansprakelijk is voor de door Contractant geleden schade.

Artikel 12 Overmacht

- 12.1 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid waardoor nakoming van de Overeenkomst van FWG redelijkerwijs niet kan worden verwacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan:
- Oorlog, oproer, molest;
 - Brand, watersnood, waterschade, energie uitval, computeruitval, bedrijfsbezetting, werkstaking bij FWG en/of bij door FWG ingeschakelde derden;
 - Faillissement van door FWG ingeschakelde derden.
- 12.2 In geval van overmacht is FWG gerechtigd haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten dan wel geheel of partieel te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.
- 12.3 Indien de periode, waarin deugdelijke nakoming door overmacht onmogelijk is, langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Contractant is verplicht FWG te betalen voor de door FWG nagekomen verplichtingen uit de Overeenkomst tot aan het moment waarop overmacht is ingetreden.

Artikel 13 Opschorting / beëindiging

- 13.1 FWG kan met onmiddellijke ingang zonder opgaaf van redenen haar verplichtingen uit de Overeenkomst met Contractant opschorten, dan wel de Overeenkomst per direct ontbinden, indien:
- Contractant in staat van faillissement geraakt;
 - Contractant surseance van betaling wordt verleend;
 - Contractant toerekenbaar tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen jegens



FWG;

- Contractant gevraagd is zekerheid te stellen met betrekking tot haar betalingsverplichtingen jegens FWG maar nalaat dit te doen.

13.2 Contractant is gehouden alle schade als gevolg van de ontbinding van de Overeenkomst aan FWG te vergoeden.

13.3 In alle andere gevallen zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen. FWG is wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

13.4 Indien de Overeenkomst door Contractant wordt opgezegd, heeft FWG recht op compensatie van daardoor ontstane en aannemelijk te maken verlies.

Artikel 14 Rechten niet overdraagbaar

Het is Contractant niet toegestaan zijn de rechten uit de overeenkomst over te dragen, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van FWG.

Artikel 15 Indiening en afhandeling klachten

15.1 Indien Contractant niet tevreden is over de door FWG geleverde diensten en/of producten kan Contractant gebruik maken van de algemene klachtenprocedure van FWG zoals in dit artikel omschreven.

15.2 FWG neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Voor het indienen van een klacht dient gebruik te worden gemaakt van het klachtenformulier dat te vinden is op de website www.fwg.nl.

15.3 De indiener van de klacht (hierna te noemen: klager) dient het klachtenformulier volledig en naar waarheid in te vullen en geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Een volledig ingevuld klachtenformulier kan via e-mail, fax of brief worden ingediend. De betreffende correspondentiegegevens staan vermeld op het klachtenformulier.

15.4 Klachten worden ingediend ter attentie van het directiesecretariaat en worden aldaar geregistreerd. Na ontvangst van de klacht beoordeelt het directiesecretariaat het formulier op volledigheid en neemt zo nodig voor aanvullingen contact op met klager.

15.5 Klager ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door FWG een schriftelijke ontvangstbevestiging.

15.6 Afhandeling van klachten geschiedt in principe binnen een termijn van 20 werkdagen. Het directiesecretariaat controleert de termijnen bij afhandeling van de klacht. Indien hiervan afgeweken wordt, wordt klager daarvan op de hoogte gesteld.

15.7 Een klacht wordt door FWG altijd vertrouwelijk behandeld.

15.8 Klachten worden behandeld door de directie van FWG tezamen met de manager wiens aandachtsgebied de klacht betreft (hierna gezamenlijk te noemen: de klachtbehandelaar). Zodra de klacht volledig is weergegeven op het formulier legt het directiesecretariaat de klacht voor aan de klachtbehandelaar.

15.9 De klachtbehandelaar voert onderzoek uit naar de klacht. Na het onderzoek stelt de klachtbehandelaar klager op de hoogte van de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en de eventueel te nemen vervolgacties. Het kan zijn dat de klachtbehandelaar naar aanleiding van het onderzoek bepaalt dat de klacht ongegrond is. In dat geval stuurt de klachtbehandelaar dit besluit voorzien van een toelichting aan klager.

15.10 Indien klager het niet eens is met de uitkomst van het onderzoek en/of het besluit van de klachtbehandelaar heeft klager de mogelijkheid in beroep te gaan en FWG schriftelijk te verzoeken de klacht voor te leggen aan een door FWG aangestelde, onafhankelijke derde (hierna te noemen: de klachtbemiddelaar). De naam van de klachtbemiddelaar staat aangegeven op de website www.fwg.nl. Klager dient een verzoek als voornoemd te doen binnen 2 maanden nadat het besluit van de klachtbehandelaar door FWG aan klager is verzonden. Bij overschrijding van de termijn van 2 maanden zal klager niet ontvankelijk zijn in zijn beroep.

15.11 De klachtbemiddelaar neemt een geschil slechts in behandeling indien de klacht eerst is behandeld door de klachtbehandelaar binnen FWG en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.



- 15.12 De klachtbemiddelaar zal het geschil afhandelen binnen een termijn van 8 weken. De klachtbemiddelaar is ten behoeve van zijn onderzoek bevoegd klager en de betreffende manager/medewerkers, eventueel in elkaars aanwezigheid, te consulteren.
- 15.13 De klachtbemiddelaar stelt klager en FWG tegelijkertijd op de hoogte van de uitkomst van zijn onderzoek, het genomen besluit en de eventueel uit te voeren vervolgacties.
- 15.14 Wanneer een geschil wordt voorgelegd aan de klachtbemiddelaar, is FWG aan het oordeel van de klachtbemiddelaar over het geschil gebonden en zal FWG de eventueel te nemen vervolgacties zo snel als mogelijk oppakken.
- 15.15 Na afhandeling van de klacht kan FWG onderzoek (laten) uitvoeren of afhandeling van de klacht naar tevredenheid van klager is geweest.

Artikel 16 Toepasselijk Recht

- 16.1 Alle rechtsverhoudingen van FWG en verbintenissen tussen FWG en Contractant worden beheerst door Nederlands recht.
- 16.2 Alle geschillen welke tussen partijen mochten bestaan naar aanleiding van de Overeenkomst, dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, worden aanhangig gemaakt voor het daarvoor aangewezen gerecht binnen het Arrondissement Utrecht onverminderd de bevoegdheid van FWG zich te wenden tot de wettelijk aangewezen relatief bevoegde rechter.

B. GEBRUIKSRECHT

De volgende bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien FWG Contractant het recht tot gebruik van het computerondersteund systeem voor het waarden van functies in de zorg verleent, zijnde een niet speciaal voor een Contractant ontwikkelde softwareapplicatie (hierna aan te duiden als "het Systeem"), ook indien het Systeem ten behoeve van Contractant is gewijzigd of uitgebreid.

Onder de term programmatuur worden verstaan de computerprogramma's vastgelegd op voor de computer leesbaar materiaal en de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel te verstrekken updates.

Artikel 17 Gebruiksrecht

- 17.1 FWG verleent Contractant slechts het niet exclusieve recht tot het gebruik van het Systeem, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 17.2 Het Systeem wordt ter beschikking gesteld aan Contractant op een door FWG te bepalen digitale wijze. Het staat FWG vrij de wijze van terbeschikkingstelling te wijzigen.
- 17.3 Het gebruiksrecht is zonder schriftelijke toestemming van FWG niet aan derden overdraagbaar. Het is Contractant niet toegestaan het gebruiksrecht op het Systeem te verkopen, verhuren, vervreemden of in zekerheid over te dragen. Contractant zal het Systeem niet wijzigen, aan derden in gebruik afstaan of ten behoeve van derden gebruiken. De broncode van de programmatuur wordt aan Contractant niet ter beschikking gesteld en ook overigens wordt aan Contractant geen recht verleend op toegang tot de broncode(s) van het Systeem, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.



- 17.4 Het gebruiksrecht eindigt indien en zodra de overeenkomst eindigt.
- 17.5 Contractant is verplicht ervoor zorg te dragen dat de aan of ten behoeve van haar verstrekte gebruikerscodes en wachtwoorden te allen tijde geheim worden gehouden en niet aan derden om welke reden dan ook worden verstrekt.
- 17.6 Contractant mag het Systeem slechts gebruiken ten behoeve van zichzelf, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.7 FWG zal – wanneer zij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhalingen te voorkomen.
- 17.8 Contractant zal de verplichtingen krachtens dit artikel, alsook de verplichtingen krachtens de overige artikelen van deze Voorwaarden en de tussen partijen gesloten overeenkomst(en) die zien op het gebruik van het Systeem, opleggen aan de gebruikers van het Systeem als ware het de eigen verplichtingen van die gebruikers.
- 17.9 FWG zal het Systeem mogen updaten, indien dit wenselijk is voor het optimaliseren van het Systeem en/of indien dit nodig is om te voldoen aan eventuele relevante normen, protocollen of regelgeving.
- 17.10 FWG garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken verbeterd zullen worden.

Artikel 18 Intellectuele Eigendom en Data

- 18.1 De respectievelijke Contractant is eigenaar van de zich in het Systeem door c.q. namens hem/haar aangeleverde en zich aldaar bevindende data. Indien sprake is van data die in strijd is met wet- en/of regelgeving en/of de goede zeden, behoudt FWG zich te allen tijde het recht voor die data te verwijderen.
- 18.2 Gedurende de looptijd van de contractuele relatie tussen Contractant en FWG is Contractant gerechtigd tot het gebruik van die data conform hetgeen daaromtrent is overeengekomen, uitsluitend voorzover dat gebruik noodzakelijk is voor het functioneren van het Systeem en uitsluitend ten behoeve van en binnen de eigen onderneming van Contractant.
- 18.3 Dit gebruiksrecht van de data is persoonlijk, niet exclusief en niet overdraagbaar en ziet uitsluitend op het gebruik ten behoeve van het Systeem.
- 18.4 De data van Contractant worden beheerd in een door c.q. namens FWG beheerde databank.
- 18.5 FWG behoudt zich tevens het recht voor bij van Contractant verkregen toestemming de bij de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 18.6 Het is FWG en Contractant uitdrukkelijk verboden de data op enige andere wijze of voor enig ander doel te gebruiken.
- 18.7 Contractant zal ervoor zorgdragen dat de voorwaarden en condities zoals vastgelegd in deze voorwaarden te allen tijde zullen worden nageleefd door haarzelf, haar werknemers en/of haar contractspartijen, alsmede door aan haar gelieerde ondernemingen en de werknemers en/of contractspartijen van deze ondernemingen.
- 18.8 Contractant is te allen tijde zelf aansprakelijk en verantwoordelijk voor de data die zij ter beschikking stelt aan FWG ten behoeve van de activiteiten die FWG voor Contractant verricht.



Artikel 19 Geheimhouding en privacy

- 19.1 Contractant zal het Systeem en/of de toegang daartoe en/of de zich daarin bevindende gegevens niet bekend maken, ter inzage geven of anderszins beschikbaar stellen aan enige derde, daaronder begrepen eigen werknemers die niet noodzakelijk met het Systeem behoeven te werken. De bepalingen van dit artikel gelden zowel voor de duur van de overeenkomst als daarna.
- 19.2 Contractant gebruikt het Systeem (mede) voor het verwerken van persoonsgegevens en Contractant geldt ter zake als Verantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. FWG geldt ter zake in beginsel niet als Bewerker. FWG zal geen verwerkingen verrichten, ook niet in opdracht van Contractant, en stelt – indien dit is overeengekomen tussen partijen - louter opslagcapaciteit beschikbaar. Indien FWG wel zal optreden als Bewerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming geldt het bepaalde in het volgende lid ook voor FWG.
- 19.3 Partijen zullen alle op hen toepasselijke bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming naleven en vrijwaren elkaar voor alle aanspraken van derden die jegens de andere partij mochten worden ingesteld op grond van het feit dat de vrijwarende partij de Algemene verordening gegevensbescherming niet heeft nageleefd.
- 19.4 FWG spant zich ervoor in zodanige technische en organisatorische maatregelen te nemen dat de gegevens van Contractant veilig zijn opgeslagen en niet ter inzage komen van onbevoegde partijen.
- 19.5 Contractant dient ervoor zorg te dragen dat binnen haar onderneming adequate beveiligingsmaatregelen zijn genomen teneinde ongeoorloofde toegang tot haar bedrijfsnetwerken, waaronder externe toegang door de gebruikers via ondermeer terminal servers, te voorkomen.
- 19.6 FWG is terzake nimmer aansprakelijk en Contractant vrijwaart FWG volledig voor alle claims terzake.
- 19.7 FWG behoudt zich ten opzichte van Contractant al haar rechten voor om aan een verzoek van overheidswege, waaronder politie en justitie, tot inzage of afgifte van gegevens van Contractant te voldoen.

C. OPLEIDINGEN EN TRAININGEN

De volgende bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien FWG opleidingen en trainingen verzorgt ten behoeve van Contractant.

Artikel 20 Bevestiging en wijziging opleidingsdatum

- 20.1 Om een open-inschrijftraining effectief te laten zijn en deelnemers voldoende gelegenheid te bieden onderling ervaringen uit te wisselen, hanteert FWG een richtlijn van minimaal zes deelnemers per training. Indien zich voldoende deelnemers hebben aangemeld voor een opleiding ontvangt Contractant circa drie weken voorafgaand aan de opleiding een schriftelijke bevestiging van de deelname.
- 20.2 FWG behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende inschrijvingen een training te annuleren. Indien deze situatie zich voordoet ontvangt Contractant zo spoedig mogelijk bericht over de reden van annulering en de mogelijkheden voor deelname



op een ander moment. Contractant heeft in dit geval de volgende opties:

- a. Contractant c.q. de door Contractant aangewezen cursist neemt deel aan dezelfde workshop of opleiding, maar op een andere datum. Er vindt geen restitutie van reeds betaalde opleidingsgelden plaats.
- b. Contractant c.q. de door Contractant aangewezen cursist neemt niet meer deel aan de opleiding en ontvangt 100% van de reeds betaalde opleidingsgelden retour.

Artikel 21 Weigering, vervanging en annulering

- 21.1 FWG heeft het recht zonder opgave van redenen deelname van een Contractant c.q. cursist aan een opleiding te weigeren, in welk geval Contractant recht heeft op restitutie van reeds betaalde opleidingsgelden.
- 21.2 Een cursist kan in plaats van een reeds aangemelde cursist aan een opleiding deelnemen, mits de vervanging binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke cursist aan FWG wordt medegedeeld én de vervangende cursist voldoet aan eventueel gestelde ingangseisen voor de opleiding. Vervanging na de start van de opleiding is niet toegestaan. Deze bepaling laat onverlet het recht van FWG op grond van artikel 21.1.
- 21.3 Indien Contractant de deelname aan een opleiding of training onverhoopt moet wijzigen of annuleren hanteert FWG de volgende voorwaarden:
 - a. Contractant dient een opleiding schriftelijk te annuleren;
 - b. bij wijziging of annulering na aanmelding wordt 10% van de opleidingsprijs gefactureerd;
 - c. bij wijziging of annulering op of na de datum van het versturen van de bevestiging van deelname wordt 100% van de opleidingsprijs gefactureerd;
 - d. alleen indien wijziging of annulering van deelname aan een opleiding gevolg is van ziekte van de cursist én Contractant schriftelijk dan wel telefonisch met opgaaf van reden de deelname annuleert kan de cursist kosteloos deelnemen aan de eerstvolgend geplande opleiding;
 - e. wanneer de cursist bij aanvang van de opleiding niet verschijnt, wordt dit aangemerkt als annulering van de deelname en brengt FWG 100% van het te vorderen bedrag in rekening;
 - f. in geval een cursist na aanvang van de opleiding de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de cursus deelneemt, heeft Contractant geen recht op enige terugbetaling.

D. DIENSTVERLENING

De volgende bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien FWG diensten verleent, waaronder, doch niet beperkt tot (organisatie)advisering, coaching, detachering, projectmanagement, interim management, consultancy, hosting, etc..

Artikel 22 Uitvoering van de diensten

- 22.1 FWG zal de dienstverlening met zorg uitvoeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Contractant schriftelijk vastgelegde afspraken en



procedures. Alle diensten worden uitgevoerd als inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst FWG uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dit resultaat is voldoende duidelijk en bepaalbaar omschreven.

- 22.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, kan FWG de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Contractant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 23 Wijziging en meerwerk

- 23.1 FWG zal Contractant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen indien door een tussen de partijen nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken diensten het tijdstip van voltooiing der dienstverlening zal worden beïnvloed.
- 23.2 Indien voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal FWG Contractant tevoren inlichten indien de nader overeen te komen wijziging of aanvulling van de afgesproken diensten tot gevolg heeft dat de overeengekomen prijs zal worden overschreden.

Artikel 24 Detachering

- 24.1 Onder detachering in de zin van deze algemene voorwaarden wordt verstaan het door FWG ter beschikking stellen van een medewerker teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding van Contractant werkzaamheden te laten uitvoeren.
- 24.2 In het geval dat de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan de overeengekomen kwaliteits- c.q. opleidingseisen voldoet en Contractant dit binnen drie dagen na de aanvang van de werkzaamheden heeft gemeld aan FWG en/of in het geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de gedetacheerde medewerker, is Contractant gerechtigd om vervanging te verzoeken. FWG staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is.
- 24.3 FWG zal zorgdragen voor tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. FWG vrijwaart Contractant voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling van de gedetacheerde medewerker, onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat Contractant de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan FWG overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door FWG gewenst, procesvolmachten verstrekt.
- 24.4 FWG is nimmer aansprakelijk voor de selectie van de medewerker, noch voor de Resultaten van de werkzaamheden die onder toezicht en leiding van Contractant tot stand zijn gekomen.

Artikel 25 Coaching

- 25.1. Indien een individueel advies- en/of coachingsgesprek binnen 24 uur voor aanvang wordt afgezegd dan zal 100% van de gesprekskosten in rekening worden gebracht bij Contractant. Afzegging tussen 48 en 24 uur voor aanvang van het gesprek wordt



50% van de gesprekskosten in rekening gebracht.

- 25.2. Indien voor werkzaamheden als genoemd in dit artikel geen afzonderlijke prijs is overeengekomen, dan wordt het verschuldigde bedrag berekend aan de hand van de voor de geannuleerde werkzaamheden begrote of reeds bestede tijd en het geldende uurtarief.

