



Algemene Voorwaarden

Ovivio – KidsKonnnect B.V.

Versie 1.0
Van toepassing vanaf: 01 augustus 2026

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1	Definities.....	4
	<i>Artikel 1. Definities.....</i>	<i>4</i>
Hoofdstuk 2	Algemene bepalingen	5
	<i>Artikel 2. Toepasselijkheid.....</i>	<i>5</i>
	<i>Artikel 3. Aanbod, totstandkoming en rangorde.....</i>	<i>5</i>
	<i>Artikel 4. Uitvoering van een Overeenkomst.....</i>	<i>6</i>
	<i>Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Klant.....</i>	<i>6</i>
	<i>Artikel 6. Meerwerk.....</i>	<i>6</i>
	<i>Artikel 7. Vergoeding.....</i>	<i>7</i>
	<i>Artikel 8. Betaling.....</i>	<i>8</i>
	<i>Artikel 9. Intellectuele Eigendomsrechten.....</i>	<i>8</i>
	<i>Artikel 10. Geheimhouding.....</i>	<i>9</i>
	<i>Artikel 11. Aansprakelijkheid.....</i>	<i>10</i>
	<i>Artikel 12. Overmacht.....</i>	<i>10</i>
	<i>Artikel 13. Verzekering.....</i>	<i>11</i>
	<i>Artikel 14. Duur en einde van een Overeenkomst.....</i>	<i>11</i>
	<i>Artikel 15. Wijziging van de Algemene Voorwaarden.....</i>	<i>12</i>
	<i>Artikel 16. Overige bepalingen.....</i>	<i>12</i>
Hoofdstuk 3	Ovivio Platform	14
	<i>Artikel 17. Toepasselijkheid.....</i>	<i>14</i>
	<i>Artikel 18. Gebruiksrecht.....</i>	<i>14</i>
	<i>Artikel 19. Wijziging van gebruiksrechten.....</i>	<i>14</i>
	<i>Artikel 20. Beschikbaarstelling van het Ovivio Platform.....</i>	<i>15</i>
	<i>Artikel 21. Implementatie, configuratie en acceptatie.....</i>	<i>15</i>
	<i>Artikel 22. Accounts.....</i>	<i>16</i>
	<i>Artikel 23. Beschikbaarheid, levering en garanties.....</i>	<i>17</i>
	<i>Artikel 24. Onderhoud, updates en wijzigingen.....</i>	<i>18</i>
	<i>Artikel 25. Support.....</i>	<i>18</i>
	<i>Artikel 26. Gebruiksregels.....</i>	<i>19</i>
	<i>Artikel 27. Gebruikslimieten.....</i>	<i>20</i>
	<i>Artikel 28. Controle.....</i>	<i>20</i>
	<i>Artikel 29. Klantdata.....</i>	<i>21</i>

Artikel 30.	Back-ups.....	21
Artikel 31.	Exit.....	22
Artikel 32.	Dataverordening: overstap en beëindiging.....	22
Hoofdstuk 4	Consultancy.....	24
Artikel 33.	Toepasselijkheid.....	24
Artikel 34.	Consultancy.....	24
Artikel 35.	Tarieven en werktijden.....	24
Artikel 36.	Intellectuele Eigendomsrechten.....	24
Hoofdstuk 5	Training en opleiding.....	26
Artikel 37.	Toepasselijkheid.....	26
Artikel 38.	Aanmelding en deelname.....	26
Artikel 39.	Uitvoering van leervormen.....	27
Artikel 40.	Gedragsregels.....	27
Artikel 41.	Annulering of wijziging.....	28
Artikel 42.	Aansprakelijkheid.....	28
Artikel 43.	Kwaliteitsregelingen en klachtenreglement.....	29

Hoofdstuk 1 Definities

Artikel 1. Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:

Account	een persoonlijk account waarmee een door Klant geautoriseerde natuurlijke persoon toegang krijgt tot en gebruik kan maken van het Ovivio Platform.
Algemene Voorwaarden Diensten	deze onderhavige algemene voorwaarden, inclusief alle toekomstige wijzigingen daarvan. de door Ovivio op grond van de Overeenkomst aan Klant te leveren diensten, zoals bijvoorbeeld de levering van het Ovivio Platform, consultancy, trainingen en opleidingen en werkzaamheden van andere aard.
Documentatie	alle door Ovivio aan Klant ter beschikking gestelde handleidingen, beschrijvingen, instructies, kennisbanken of andere (online) documentatie met betrekking tot het Ovivio Platform.
Eindgebruiker	iedere natuurlijke persoon die door Klant in staat wordt gesteld gebruik te maken van het Ovivio Platform.
Intellectuele Eigendomsrechten	alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten en rechten op knowhow.
Kantooruren Klant	de uren op een Werkdag tussen 09:00 en 17:00 uur CE(S)T. de natuurlijke of rechtspersoon die handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf met Ovivio de Overeenkomst is aangegaan.
Klantdata	alle gegevens die door of namens de Klant of Eindgebruikers worden ingevoerd in en opgeslagen op de infrastructuur die Ovivio inzet voor het Ovivio Platform.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Ovivio en Klant voor de levering van de Dienst(en).
Ovivio	de onderneming KidsKonnnect B.V., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34095964, dan wel een andere partij die deze Algemene Voorwaarden hanteert.
Ovivio Platform	de digitale omgeving(en) die Ovivio op grond van de Overeenkomst aan Klant als software-as-a-service ter beschikking stelt, met inbegrip van de eventueel daarbij behorende mobiele applicaties en andere software, producten of digitale componenten.
Partij en Partijen Vertrouwelijke Informatie	Ovivio en Klant afzonderlijk respectievelijk gezamenlijk. alle niet-publieke informatie die als vertrouwelijk is aangeduid, waarvan een Partij aangeeft dat deze vertrouwelijk is, of die naar haar aard of gelet op de omstandigheden als vertrouwelijk moet worden beschouwd, inclusief offertes, prijsopgaven en documentatie.
Werkdag	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen en vooraf door Ovivio aangekondigde sluitingsdagen.

Hoofdstuk 2 Algemene bepalingen

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Ovivio en op iedere Overeenkomst, alsmede op iedere wijziging of aanvulling daarvan.
- 2.2. De Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige aanbiedingen en Overeenkomsten tussen Ovivio en Klant, ook indien Ovivio niet telkens opnieuw naar deze Algemene Voorwaarden verwijst, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 2.3. De toepasselijkheid van enige door Klant gehanteerde algemene (inkoop)voorwaarden is uitgesloten, tenzij Ovivio uitdrukkelijk de toepasselijkheid daarvan heeft aanvaard.

Artikel 3. Aanbod, totstandkoming en rangorde

- 3.1. Ieder aanbod van Ovivio is vrijblijvend. Tenzij anders aangegeven, vervalt een offerte veertien (14) kalenderdagen na dagtekening.
- 3.2. Aanvaarding van een aanbod na het verstrijken van de geldigheidstermijn leidt uitsluitend tot een Overeenkomst indien Ovivio deze aanvaarding schriftelijk bevestigt.
- 3.3. Indien Klant gedragingen vertoont waaruit Ovivio redelijkerwijs mag afleiden dat Klant instemt met een aanbod, mag Ovivio dit als aanvaarding beschouwen.
- 3.4. Als de Klant het aanbod alleen accepteert met andere of extra voorwaarden, is Ovivio daar niet aan gebonden. Dat is alleen anders als Ovivio die afwijkingen schriftelijk en duidelijk heeft goedgekeurd.
- 3.5. Indien blijkt dat het aanbod gebaseerd is op door Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, is Ovivio gerechtigd prijs, planning en overige afspraken naar redelijkheid aan te passen, zonder dat verdere instemming van Klant vereist is.
- 3.6. Bij strijd tussen documenten of afspraken die onderdeel uitmaken van de Overeenkomst, geldt de volgende rangorde van hoog naar laag:
 - a. schriftelijk overeengekomen afwijkingen of aanvullingen;
 - b. aanbod van Ovivio;
 - c. verwerkersovereenkomst, indien van toepassing;
 - d. service level agreement, indien van toepassing;
 - e. overige toepasselijke voorwaarden;
 - f. deze Algemene Voorwaarden;
 - g. algemene voorwaarden van Klant, indien van toepassing.
- 3.7. De toepasselijkheid van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c BW is uitgesloten.

Artikel 4. Uitvoering van een Overeenkomst

- 4.1. Ovivio zal de Overeenkomst zorgvuldig uitvoeren, met inachtneming van de tussen Partijen gemaakte afspraken en overeengekomen procedures. De verplichtingen van Ovivio zijn daarbij in beginsel inspanningsverbintenissen, tenzij Ovivio schriftelijk uitdrukkelijk een concreet resultaat heeft toegezegd.
- 4.2. Door Ovivio genoemde of met Klant overeengekomen termijnen en (oplever)data gelden als streefdata, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat deze fataal zijn. Ovivio is pas in verzuim na schriftelijke ingebrekestelling door Klant en het verstrijken van een redelijke termijn voor nakoming.
- 4.3. Ovivio mag bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen. Voor de inschakeling van subverwerkers gelden, voor zover van toepassing, de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst.
- 4.4. Ovivio bepaalt zelfstandig welke personen zij voor de uitvoering van de Overeenkomst inzet en mag deze naar eigen inzicht vervangen door personen met vergelijkbare kennis en ervaring.

Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Klant

- 5.1. Klant is verantwoordelijk voor alles wat binnen zijn invloedssfeer ligt en van belang is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Hieronder valt in ieder geval het tijdig, juist en volledig verstrekken van alle informatie, materialen en medewerking die Ovivio nodig heeft voor de uitvoering van de Diensten.
- 5.2. Klant draagt er zorg voor dat zijn organisatie, systemen, apparaten, besturingssystemen, middelen en processen geschikt zijn voor het afnemen en gebruiken van de Diensten en voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Klant ziet er tevens op toe dat betrokken personen hun verplichtingen nakomen en dat hun handelen of nalaten de uitvoering van de Overeenkomst niet belemmert.
- 5.3. Klant is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen van bevoegde beslissers en contactpersonen, alsmede voor het tijdig communiceren van interne vereisten en overige randvoorwaarden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.4. Indien Klant zijn verantwoordelijkheden niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Ovivio gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor de daaruit voortvloeiende schade. Een dergelijke opschorting laat de overige rechten van Ovivio, waaronder het recht op betaling, onverlet.

Artikel 6. Meerwerk

- 6.1. Meerwerk omvat alle aanvullende Diensten die buiten de oorspronkelijke Overeenkomst vallen, hetzij op verzoek van Klant, hetzij omdat deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de Overeenkomst of voortvloeien uit instructies van Klant.
- 6.2. Voor meerwerk dat op verzoek van Klant wordt uitgevoerd, brengt Ovivio vooraf schriftelijk een aanbod uit. Ovivio voert dit meerwerk pas uit nadat Klant dit schriftelijk heeft aanvaard.

- 6.3. Meerwerk dat redelijkerwijs noodzakelijk is als bedoeld in artikel 6.1, mag Ovivio ook zonder voorafgaande toestemming van Klant uitvoeren. Dergelijke werkzaamheden worden verricht op basis van nacalculatie tegen de op dat moment geldende uurtarieven van Ovivio.
- 6.4. Meerwerk kan gevolgen hebben voor de overeengekomen prijzen, termijnen, (op)leverdata en overige afspraken uit hoofde van de Overeenkomst. Ovivio is gerechtigd deze dienovereenkomstig aan te passen. Wijzigingen in prijzen, termijnen en (op)leverdata worden schriftelijk bevestigd. De noodzaak van meerwerk vormt op zichzelf geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst. Ovivio behoudt zich het recht voor werkzaamheden die als meerwerk kwalificeren te weigeren of op te schorten totdat de schriftelijke goedkeuring van Klant is ontvangen.

Artikel 7. Vergoeding

- 7.1. De door Klant voor de Diensten verschuldigde vergoedingen zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 7.2. **Alle door Ovivio gecommuniceerde prijzen zijn in euro's, tenzij anders vermeld, en exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen.** Kennelijke programmeer- en typefouten binden Ovivio niet.
- 7.3. **Indien in de Overeenkomst wordt verwezen naar het "toepasselijke (uur)tarief" of een woord van gelijke strekking, wordt daaronder verstaan het door Ovivio gehanteerde tarief op het moment van uitvoering van de betreffende werkzaamheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.**
- 7.4. Aan een door Ovivio verstrekte voorcalculatie, begroting of indicatie, dan wel aan een door Klant opgegeven budget, kunnen geen aanspraken worden ontleend. Deze gelden niet als vaste prijs, tenzij Partijen schriftelijk uitdrukkelijk een vaste prijs zijn overeengekomen.
- 7.5. Ovivio is gerechtigd de overeengekomen vergoedingen eenmaal per kalenderjaar te indexeren aan de hand van de meest recente reeks van de CBS Consumentenprijsindex (CPI). Het hiervoor gehanteerde indexcijfer wordt door Ovivio gekozen uit het voorgaande kalenderjaar, waarbij Ovivio naar eigen inzicht kan bepalen of het jaargemiddelde, een kwartaalgemiddelde of een specifiek maandcijfer wordt gebruikt. De uitkomst van de indexering kan door Ovivio naar boven of beneden worden afgerond op één decimaal. De indexering mag automatisch worden doorgevoerd, zonder dat hiervoor afzonderlijke kennisgeving is vereist. Een indexering geeft Klant geen recht de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- 7.6. Ovivio is gerechtigd de overeengekomen vergoedingen maximaal één (1) keer per kalenderjaar tussentijds aan te passen. Ovivio stelt Klant hiervan schriftelijk in kennis ten minste één (1) maand vóór de ingangsdatum van de wijziging. Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan vijf procent (5%), is Klant gerechtigd de betreffende Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. Indien Klant niet tijdig schriftelijk opzegt, gelden de gewijzigde vergoedingen vanaf de aangekondigde ingangsdatum.

- 7.7. Ovivio is gerechtigd, waar relevant, het gehanteerde prijsmodel tussentijds te wijzigen, waaronder mede begrepen de grondslag, structuur of wijze van berekening van de vergoedingen. Ovivio stelt Klant hiervan schriftelijk in kennis ten minste één (1) maand vóór de ingangsdatum van de wijziging. Indien de wijziging van het prijsmodel voor Klant een aantoonbaar nadelig financieel effect heeft, is Klant gerechtigd de betreffende Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt. Indien Klant niet tijdig schriftelijk opzegt, geldt het gewijzigde prijsmodel vanaf de aangekondigde ingangsdatum.

Artikel 8. Betaling

- 8.1. In de Overeenkomst is bepaald op welk moment Ovivio de overeengekomen vergoedingen aan Klant in rekening brengt. Indien Partijen hierover niets zijn overeengekomen, is Ovivio gerechtigd vaste vergoedingen vooraf en variabele vergoedingen achteraf te factureren op een door Ovivio te bepalen moment.
- 8.2. Ovivio is gerechtigd facturen schriftelijk of elektronisch te verzenden.
- 8.3. Facturen dienen binnen dertig (30) dagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of op de factuur een andere betaaltermijn is vermeld.
- 8.4. Indien Klant een factuur niet tijdig en volledig betaalt, is Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling is vereist. Het verzenden van een betalingsherinnering door Ovivio doet aan het intreden van het verzuim geen afbreuk. Aan een betalingsherinnering kunnen door Klant geen rechten worden ontleend.
- 8.5. Indien Klant in verzuim is, is Ovivio gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade die daaruit voortvloeit. Opschorting kan onder meer bestaan uit het tijdelijk blokkeren van de toegang tot de Diensten of het uitstellen van werkzaamheden. De betalingsverplichtingen van Klant blijven gedurende de opschorting onverkort van kracht.
- 8.6. Indien Klant in verzuim is, is Ovivio gerechtigd het volledige openstaande bedrag onmiddellijk op te eisen. Daarnaast is Klant vanaf de vervalddag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ter inning van de vordering, waaronder begrepen kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, komen eveneens voor rekening van Klant.
- 8.7. Klant is niet gerechtigd zijn betalingsverplichtingen op te schorten of te verrekenen met enige vordering op Ovivio, uit welke hoofde dan ook.
- 8.8. Alle vorderingen van Ovivio op Klant zijn onmiddellijk opeisbaar indien Klant faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van zijn vermogen, dan wel zijn onderneming geheel of gedeeltelijk wordt geliquideerd, ontbonden of beëindigd.

Artikel 9. Intellectuele Eigendomsrechten

- 9.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, de Documentatie en de resultaten van de Diensten berusten en blijven berusten bij Ovivio of haar licentiegevers. Niets in de Overeenkomst strekt tot overdracht van enig Intellectueel Eigendomsrecht aan Klant.

- 9.2. Het is Klant en diens Eindgebruikers niet toegestaan de Diensten geheel of gedeeltelijk te kopiëren, wijzigen, openbaar te maken, aan derden ter beschikking te stellen, commercieel te exploiteren, of de broncode of werking daarvan te achterhalen, bijvoorbeeld door middel van reverse engineering of decompilatie. Evenmin is het Klant en diens Eindgebruikers toegestaan beveiligingsmaatregelen te omzeilen of aanduidingen betreffende Intellectuele Eigendomsrechten of vertrouwelijkheid te verwijderen of te wijzigen, tenzij dit op grond van dwingend recht is toegestaan of schriftelijk uitdrukkelijk met Ovivio is overeengekomen.
- 9.3. Indien Diensten worden geleverd in een white-label-uitvoering of andere voor Klant aangepaste vorm, blijven de Intellectuele Eigendomsrechten van Ovivio of haar licentiegevers **onverkort van kracht. De rechten op door Klant aangeleverde merken, namen, logo's en huisstijlelementen** blijven berusten bij Klant of diens licentiegevers. Klant verleent Ovivio voor de duur van de Overeenkomst het recht deze elementen te gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 9.4. Ovivio is gerechtigd de naam en het logo van Klant te gebruiken voor promotionele doeleinden, waaronder ter vermelding van Klant als gebruiker van de Diensten, tenzij Klant daartegen schriftelijk bezwaar maakt. Ovivio zal een dergelijk bezwaar in redelijkheid beoordelen.

Artikel 10. Geheimhouding

- 10.1. Iedere Partij zal alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangt strikt vertrouwelijk behandelen. Daarbij zal zij ten minste dezelfde mate van zorgvuldigheid betrachten als ten aanzien van haar eigen vertrouwelijke informatie van vergelijkbare aard, en in ieder geval niet minder dan een redelijke mate van zorgvuldigheid.
- 10.2. De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:
- a. algemeen toegankelijk is of wordt, anders dan als gevolg van een schending van deze geheimhoudingsverplichting door de ontvangende Partij;
 - b. reeds rechtmatig in het bezit was van de ontvangende Partij voordat deze door of namens de verstreckende Partij werd verstrekt;
 - c. rechtmatig van een derde is verkregen, zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is geschonden;
 - d. zelfstandig door de ontvangende Partij is ontwikkeld zonder gebruikmaking van de Vertrouwelijke Informatie; of
 - e. door de verstreckende Partij schriftelijk als niet-vertrouwelijk is aangemerkt.
- 10.3. Indien de ontvangende Partij op grond van toepasselijke wet- of regelgeving, een rechterlijk bevel of een bindende aanwijzing van een bevoegde autoriteit verplicht is Vertrouwelijke Informatie openbaar te maken, zal zij de verstreckende Partij, voor zover wettelijk toegestaan, daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen, zodat de verstreckende Partij desgewenst passende maatregelen kan treffen.
- 10.4. Op eerste verzoek van de verstreckende Partij zal de ontvangende Partij de ontvangen Vertrouwelijke Informatie retourneren dan wel verwijderen, tenzij en voor zover zij op grond van de Overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving gerechtigd of verplicht is deze te bewaren.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. De aansprakelijkheid van Ovivio voor schade of enige andere aanspraak die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een schending van een afgegeven garantie of vrijwaring, een onrechtmatige daad of enige andere rechtsgrond, is beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 11.2. De totale aansprakelijkheid van Ovivio per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt aangemerkt, is beperkt tot de door Klant aan Ovivio betaalde vergoedingen over de zes (6) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, met een maximum van vijftigduizend euro per kalenderjaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
- 11.3. Ovivio is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen wordt: gederfde omzet en winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens, verminderde goodwill en aanspraken van derden op Klant.
- 11.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Ovivio.
- 11.5. Aansprakelijkheid van Ovivio wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat uitsluitend indien Klant Ovivio onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij aan Ovivio een redelijke termijn voor herstel wordt gegund, en Ovivio ook na het verstrijken van die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ovivio in staat wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6. Iedere vordering tot schadevergoeding van Klant jegens Ovivio vervalt indien Klant deze niet binnen twaalf (12) maanden nadat Klant met de schade bekend is geworden, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, schriftelijk en gemotiveerd bij Ovivio heeft ingediend.
- 11.7. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten behoeve van de ondergeschikten, hulppersonen en onderaannemers die Ovivio bij de uitvoering van de Overeenkomst inschakelt.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1. Geen van Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zolang nakoming wordt verhinderd door overmacht. Partijen zijn in dat geval evenmin aansprakelijk voor enige schade die daarvan het gevolg is.
- 12.2. Onder overmacht wordt onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan: brand, overstroming, natuurrampen, oorlog, terreur, overmacht aan de zijde van onderaannemers of toeleveranciers, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door onderaannemers of toeleveranciers die door Klant zelf bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken, gebreken in programmatuur, apparatuur of andere materialen waarvan het gebruik door Klant aan Ovivio is voorgeschreven, gebreken in programmatuur, apparatuur of andere materialen die door Klant aan Ovivio ter beschikking zijn gesteld, storingen in publieke onderdelen van het elektriciteitsnet of de netwerkinfrastructuur, cybercriminaliteit, (D)DoS-aanvallen, vandalisme, algemene vervoers- of leveringsproblemen, stakingen en overheidsmaatregelen.

- 12.3. Indien een overmachtssituatie langer dan dertig (30) dagen voortduurt, is de Partij tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 13. Verzekering

- 13.1. Ovivio draagt er zorg voor dat zij gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat is verzekerd tegen de uit de Overeenkomst voortvloeiende risico's. Ovivio verstrekt Klant op verzoek nadere informatie over de aard en omvang van deze dekking.

Artikel 14. Duur en einde van een Overeenkomst

- 14.1. De duur van de Overeenkomst, alsmede de voorwaarden waaronder deze wordt verlengd of kan worden opgezegd, zijn opgenomen in de Overeenkomst. Voor zover de Overeenkomst hierover niet uitdrukkelijk afwijkt, geldt het bepaalde in dit artikel.
- 14.2. Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een opdracht die door volbrenging eindigt, eindigt dat gedeelte van de Overeenkomst van rechtswege bij volbrenging van die opdracht.
- 14.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bedraagt de looptijd van een Overeenkomst die kwalificeert als duurovereenkomst twaalf (12) maanden.
- 14.4. Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd, kan dat gedeelte van de Overeenkomst door iedere Partij schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 14.5. Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een duurovereenkomst voor bepaalde tijd, wordt dat gedeelte na afloop van de overeengekomen looptijd telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één (1) jaar, tenzij anders overeengekomen. Iedere Partij kan een dergelijke verlenging voorkomen door schriftelijke opzegging tegen het einde van de lopende termijn, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 14.6. Gedeelten van de Overeenkomst die voor bepaalde tijd zijn aangegaan of door volbrenging eindigen, kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van artikel 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 14.7. Ovivio is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te schorten, op te zeggen of te ontbinden, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, indien:
- a. Klant in staat van faillissement is verklaard of een aanvraag daartoe is ingediend;
 - b. aan Klant surseance van betaling is verleend of een aanvraag daartoe is ingediend;
 - c. de onderneming van Klant geheel of gedeeltelijk wordt geliquideerd, ontbonden of beëindigd; of
 - d. beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van het vermogen van Klant.

- 14.8. Indien Partijen op het moment van beëindiging reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst hebben verricht of ontvangen, blijven deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen in stand en zijn zij niet vatbaar voor ongedaanmaking, tenzij dwingend recht anders voorschrijft. Bedragen die Ovivio vóór de beëindiging heeft gefactureerd of nog mag factureren voor reeds verrichte of geleverde prestaties, blijven onverminderd verschuldigd en zijn direct opeisbaar.
- 14.9. Bepalingen uit de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging onverminderd van kracht.
- 14.10. Vanaf het einde van de Overeenkomst, dan wel vanaf het einde van een gebruiksrecht met betrekking tot de Diensten of een onderdeel daarvan, zal Klant het gebruik daarvan onverwijld staken. Klant zal eventuele op apparatuur van Klant of diens Eindgebruikers geïnstalleerde onderdelen van het Ovivio Platform, alsmede eventuele lokale kopieën van de Documentatie, onverwijld verwijderen of de-installeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht zich daartegen verzet.

Artikel 15. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 15.1. Ovivio is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Ovivio stelt Klant hiervan ten minste veertien (14) dagen vóór de datum van inwerkingtreding schriftelijk in kennis. In die kennisgeving vermeldt Ovivio dat de Algemene Voorwaarden worden gewijzigd, per wanneer de wijzigingen in werking treden en waar Klant van de gewijzigde versie kennis kan nemen.
- 15.2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding wordt de Overeenkomst uitgevoerd onder toepasselijkheid van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Indien Klant de Overeenkomst niet onder toepasselijkheid van de gewijzigde Algemene Voorwaarden wenst voort te zetten, is Klant gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden. Indien Klant niet tijdig opzegt, wordt Klant geacht met de gewijzigde Algemene Voorwaarden te hebben ingestemd. Het recht op opzegging bestaat niet indien sprake is van (i) wijzigingen van ondergeschikte aard; (ii) wijzigingen die niet nadelig zijn voor Klant; of (iii) wijzigingen die voortvloeien uit of noodzakelijk zijn wegens toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 16. Overige bepalingen

- 16.1. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Alle geschillen die naar aanleiding van de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen ontstaan, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Ovivio is gevestigd.
- 16.3. Klant is niet gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ovivio aan een derde over te dragen. Ovivio is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming of medewerking van Klant over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij, dan wel aan een derde in verband met een fusie, overname of overdracht van (een deel van) haar onderneming of activiteiten. Ovivio zal Klant hierover informeren nadat een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.

- 16.4. De door Ovivio opgeslagen of vastgelegde versie van communicatie, alsmede door Ovivio bijgehouden logbestanden, administratieve gegevens, metingen en andere registraties met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van de Diensten, leveren dwingend bewijs op, behoudens door Klant te leveren tegenbewijs.
- 16.5. **Waar in deze Algemene Voorwaarden het begrip “schriftelijk” wordt gebruikt, wordt daaronder mede verstaan elektronische communicatie, waaronder e-mail en kennisgevingen via een door Ovivio aangewezen klantportaal, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan.**
- 16.6. Klant zal iedere wijziging van zijn naam, vestigingsadres, contactgegevens, betaalgegevens, factuuradres en overige voor Ovivio redelijkerwijs relevante gegevens zo spoedig mogelijk aan Ovivio mededelen, voor zover relevant op de door Ovivio voorgeschreven wijze.
- 16.7. Indien een bepaling van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig is of blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Ovivio is in dat geval gerechtigd de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die qua inhoud, strekking en gevolgen zo veel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bepaling.
- 16.8. Het niet uitoefenen of afdwingen van enig recht of enige bevoegdheid door Ovivio op grond van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, houdt geen afstand van recht in.

Hoofdstuk 3 Ovivio Platform

Artikel 17. Toepasselijkheid

17.1. Dit hoofdstuk is van toepassing op de levering en het gebruik van het Ovivio Platform en regelt de gebruiksrechten, alsmede de overige rechten en verplichtingen van Partijen met betrekking tot het Ovivio Platform zoals geleverd op grond van een Overeenkomst.

Artikel 18. Gebruiksrecht

18.1. Ovivio verleent aan Klant een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om het Ovivio Platform te gebruiken, uitsluitend ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering en in overeenstemming met de Overeenkomst, gedurende de voor het betreffende onderdeel van het Ovivio Platform of het betreffende gebruiksrecht overeengekomen looptijd, dan wel, indien geen afzonderlijke looptijd is overeengekomen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

18.2. Het gebruiksrecht omvat uitsluitend toegang tot en gebruik van die onderdelen van het Ovivio Platform die in de Overeenkomst zijn vastgelegd, daaronder begrepen de bijbehorende Documentatie. Voor zover het Ovivio Platform geheel of gedeeltelijk ter beschikking wordt gesteld in de vorm van een mobiele applicatie, omvat het gebruiksrecht tevens het downloaden, installeren en gebruiken daarvan op door Ovivio ondersteunde apparaten en besturingssystemen. Klant verkrijgt geen recht op afgifte van, inzage in of toegang tot de broncode.

18.3. Het gebruiksrecht omvat updates van het Ovivio Platform die gedurende de looptijd van het gebruiksrecht algemeen beschikbaar worden gesteld. Ovivio is gerechtigd upgrades, nieuwe functionaliteiten, modules of andere uitbreidingen afzonderlijk aan te bieden. Gebruik daarvan vereist, voor zover van toepassing, een nadere overeenkomst en kan afhankelijk worden gesteld van betaling van een aanvullende vergoeding.

18.4. Het is Klant niet toegestaan het Ovivio Platform geheel of gedeeltelijk aan derden, anders dan aan Eindgebruikers voor zover dit voortvloeit uit de Overeenkomst, ter beschikking te stellen, te verhuren, te verkopen of anderszins commercieel te exploiteren, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 19. Wijziging van gebruiksrechten

19.1. De aard en omvang van het gebruiksrecht worden bepaald door hetgeen daarover in de Overeenkomst is vastgelegd.

19.2. Voor zover de Overeenkomst daarin voorziet, kan de omvang van het gebruiksrecht gedurende de looptijd worden gewijzigd. Opschaling kan plaatsvinden op verzoek van Klant of op basis van het feitelijke gebruik van het Ovivio Platform. Onder feitelijk gebruik wordt mede verstaan het aanvragen of activeren van uitbreidingen of aanvullende functionaliteiten binnen het Ovivio Platform door Klant of diens Eindgebruikers. Dergelijk gebruik geldt als gebruik door of namens Klant en komt voor rekening van Klant.

- 19.3. Afschaling is uitsluitend mogelijk indien de Overeenkomst daarin voorziet of Ovivio daarmee schriftelijk instemt. Afschaling geldt uitsluitend voor toekomstige perioden en werkt niet met terugwerkende kracht.
- 19.4. Een wijziging van de aard of omvang van het gebruiksrecht leidt tot een overeenkomstige aanpassing van de verschuldigde vergoedingen.

Artikel 20. Beschikbaarstelling van het Ovivio Platform

- 20.1. Ovivio stelt het Ovivio Platform, waaronder eventuele mobiele applicaties, na totstandkoming van de Overeenkomst zo spoedig mogelijk, dan wel op de tussen Partijen overeengekomen datum, aan Klant ter beschikking voor gebruik.
- 20.2. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, geldt het Ovivio Platform als ter beschikking gesteld zodra Ovivio aan Klant de voor het gebruik benodigde toegangsgegevens heeft verstrekt, Klant of diens Eindgebruikers anderszins in staat heeft gesteld het Ovivio Platform te gebruiken, dan wel een mobiele applicatie beschikbaar heeft gesteld via een door Ovivio aangewezen app store of ander distributiekanaal.
- 20.3. De beschikbaarheid, distributie en werking van het Ovivio Platform, in het bijzonder voor zover dit via mobiele applicaties wordt aangeboden, kunnen mede afhankelijk zijn van derden, waaronder beheerders van app stores, aanbieders van mobiele besturingssystemen en andere derden. Ovivio is niet aansprakelijk voor beperkingen, vertragingen, weigering van publicatie, verwijdering uit een app store of verminderde werking die daarvan het gevolg zijn. Voor zover dergelijke omstandigheden binnen de redelijke invloedssfeer van Ovivio liggen, zal Ovivio zich inspannen de gevolgen daarvan binnen een redelijke termijn te verhelpen of te beperken.
- 20.4. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, staat Ovivio er niet voor in dat het Ovivio Platform werkt op alle apparaten, besturingssystemen, versies, browsers, netwerkverbindingen of configuraties, noch dat alle functionaliteiten op ieder apparaat, besturingssysteem of in iedere versie identiek beschikbaar zijn. Ovivio is gerechtigd van tijd tot tijd redelijke minimumvereisten te stellen aan apparaten, besturingssystemen, versies, applicaties en configuraties voor het gebruik van het Ovivio Platform, en deze vereisten te wijzigen.

Artikel 21. Implementatie, configuratie en acceptatie

- 21.1. Indien Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Ovivio naast het beschikbaar stellen van het Ovivio Platform tevens implementatie-, configuratie-, migratie-, advies- en/of ontwikkelwerkzaamheden verrichten.
- 21.2. Tenzij Partijen schriftelijk een specifieke acceptatieprocedure zijn overeengekomen, gelden de in het voorgaande lid bedoelde werkzaamheden na oplevering als door Klant geaccepteerd:
 - a. op het moment waarop Klant het opgeleverde feitelijk voor operationele doeleinden gebruikt;
 - b. indien Klant niet binnen zeven (7) kalenderdagen na oplevering schriftelijk melding maakt van een wezenlijke afwijking van hetgeen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen; of

- c. indien Klant binnen voornoemde termijn uitsluitend melding maakt van geringe gebreken die het operationele gebruik niet wezenlijk belemmeren.
- 21.3. Ovivio zal tijdig en conform het voorgaande lid gemelde wezenlijke gebreken binnen een redelijke termijn herstellen en het betreffende onderdeel vervolgens opnieuw opleveren. Artikel 21.2 is daarop opnieuw van toepassing. Geringe gebreken die acceptatie niet in de weg staan, worden door Ovivio afgehandeld in het kader van de reguliere onderhouds- en supportprocessen, voor zover daarop aanspraak bestaat.
- 21.4. Na acceptatie is Ovivio op grond van dit artikel niet gehouden de opgeleverde werkzaamheden verder te herstellen, aan te passen of opnieuw op te leveren. Dit laat de eventuele overige verplichtingen van Ovivio uit hoofde van de Overeenkomst, waaronder overeengekomen onderhouds- of supportverplichtingen, onverlet.
- 21.5. Implementatie-, configuratie-, migratie-, advies-, ontwikkel-, test- en acceptatiewerkzaamheden laten de verschuldigdheid van de vergoedingen voor het gebruiksrecht op het Ovivio Platform onverlet. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zijn deze vergoedingen verschuldigd vanaf de overeengekomen ingangsdatum of, bij gebreke daarvan, vanaf het moment waarop het Ovivio Platform overeenkomstig Artikel 20 aan Klant ter beschikking is gesteld, ongeacht of Klant het Ovivio Platform feitelijk of operationeel gebruikt.

Artikel 22. Accounts

- 22.1. Voor het gebruik van het Ovivio Platform kan voor Klant en, indien van toepassing, voor iedere Eindgebruiker een Account vereist zijn. Accounts worden aangemaakt op de door Ovivio voorgeschreven wijze.
- 22.2. Het aantal Accounts dat Klant mag gebruiken is beperkt tot het aantal dat in de Overeenkomst is vastgelegd. Indien geen specifiek aantal is overeengekomen, is Ovivio gerechtigd redelijke beperkingen te stellen aan het aantal Accounts.
- 22.3. Accounts zijn persoonlijk en mogen niet worden gedeeld. Klant staat ervoor in dat Accounts uitsluitend worden gebruikt door de persoon aan wie het betreffende Account ter beschikking is gesteld en dat de daarbij behorende inloggegevens vertrouwelijk worden behandeld en zorgvuldig worden bewaard.
- 22.4. Het gebruik van Accounts door Klant en diens Eindgebruikers komt volledig voor rekening en risico van Klant. Ovivio mag ervan uitgaan dat alle handelingen die plaatsvinden via aan Klant gekoppelde Accounts, plaatsvinden met toestemming van en onder verantwoordelijkheid van Klant.
- 22.5. Indien inloggegevens van een Account zijn verloren, zijn uitgelekt of het vermoeden bestaat dat een Account anderszins is gecompromitteerd, zal Klant onverwijld alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen nemen om misbruik van het betreffende Account te voorkomen of te beperken. Klant zal Ovivio daarvan eveneens onverwijld in kennis stellen, zodat Ovivio zo nodig aanvullende maatregelen kan nemen.
- 22.6. Ovivio is gerechtigd de methoden en procedures voor toegang tot het Ovivio Platform van tijd tot tijd te wijzigen.

- 22.7. Ovivio is gerechtigd een Account of de toegang tot het Ovivio Platform tijdelijk te blokkeren indien daarvoor een redelijke aanleiding bestaat, waaronder in geval van een vermoeden van misbruik, onbevoegde toegang of een beveiligingsrisico. Ovivio zal Klant of de betreffende Eindgebruiker hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen, tenzij dat redelijkerwijs niet van Ovivio kan worden verlangd. Ovivio zal de blokkering opheffen zodra de aanleiding daarvoor is weggenomen.

Artikel 23. Beschikbaarheid, levering en garanties

- 23.1. Ovivio zal zich inspannen het Ovivio Platform gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar te houden voor Klant en diens Eindgebruikers, maar staat er niet voor in dat het Ovivio Platform te allen tijde zonder onderbrekingen, fouten of storingen beschikbaar is.
- 23.2. Ovivio garandeert niet dat het Ovivio Platform zonder gebreken functioneert of dat alle storingen en gebreken volledig of tijdig zullen worden verholpen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, wordt het Ovivio Platform ter beschikking gesteld op een **“as is” en “as available” basis, met de functionaliteiten en eigenschappen zoals deze beschikbaar zijn op het moment van terbeschikkingstelling.**
- 23.3. De beschikbaarheid en werking van het Ovivio Platform zijn mede afhankelijk van omstandigheden die buiten de macht van Ovivio liggen, waaronder internetverbindingen, openbare communicatienetwerken, systemen en diensten van derden, app stores, aanbieders van mobiele besturingssystemen, koppelingen met derden en apparatuur of programmatuur van Klant of diens Eindgebruikers. Ovivio is niet aansprakelijk voor storingen, gebreken of verminderde prestaties die daardoor worden veroorzaakt.
- 23.4. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, verstrekt Ovivio geen garanties ten aanzien van beschikbaarheid, responstijden, foutloos functioneren, geschiktheid voor een bepaald doel of de resultaten van het gebruik van het Ovivio Platform.
- 23.5. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van het Ovivio Platform, de inrichting daarvan en de controle van de door het Ovivio Platform uitgevoerde berekeningen, verwerkingen en overige resultaten. Ovivio garandeert niet dat dergelijke berekeningen, verwerkingen of resultaten te allen tijde volledig, juist of foutloos zijn.
- 23.6. Ovivio streeft ernaar het Ovivio Platform zodanig aan te bieden dat Klant dit kan gebruiken in het kader van de op Klant toepasselijke wet- en regelgeving. Ovivio garandeert echter niet dat het Ovivio Platform voldoet aan alle op Klant toepasselijke wet- en regelgeving, noch dat wijzigingen daarin steeds tijdig in het Ovivio Platform worden verwerkt. Klant blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de op hem toepasselijke wet- en regelgeving.
- 23.7. Alleen indien en voor zover dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, gelden voor het Ovivio Platform specifieke afspraken over serviceniveaus, beschikbaarheid of ondersteuning. Dergelijke afspraken gelden uitsluitend voor de productieomgeving en niet voor test-, acceptatie-, ontwikkel- of andere niet-productieomgevingen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 24. Onderhoud, updates en wijzigingen

- 24.1. Ovivio is gerechtigd het Ovivio Platform tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen of het gebruik daarvan te beperken indien dit redelijkerwijs nodig is voor onderhoud, beheer, beveiliging, herstel van storingen of aanpassing of verbetering van het Ovivio Platform of de onderliggende infrastructuur.
- 24.2. Ovivio spant zich in om gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten gebruikelijke Kantooruren uit te voeren en Klant hierover, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf te informeren. Ovivio kan echter niet garanderen dat onderhoud steeds vooraf wordt aangekondigd.
- 24.3. Ovivio is gerechtigd updates, upgrades, patches, bugfixes en andere wijzigingen in het Ovivio Platform aan te brengen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bepaalt Ovivio zelfstandig wanneer en op welke wijze deze worden uitgerold.
- 24.4. Indien Partijen schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen dat de uitrol van een nieuwe versie, release of update met Klant wordt afgestemd, zullen Partijen daarover nadere afspraken maken. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, geeft een dergelijke afstemming Klant niet het recht de uitrol van beveiligingsupdates, patches of andere door Ovivio noodzakelijk geachte wijzigingen tegen te houden of onredelijk te vertragen.
- 24.5. Indien Klant op zijn verzoek, of op grond van een tussen Partijen gemaakte afspraak, tijdelijk gebruik blijft maken van een oudere versie van het Ovivio Platform, is Ovivio niet gehouden onderhoud, ondersteuning, herstel of andere assistentie te verlenen ten aanzien van fouten, storingen of gebreken die in een nieuwere versie al zijn verholpen. Ovivio is in dat geval ook niet aansprakelijk voor schade of verminderde functionaliteit die verband houdt met het gebruik van die oudere versie.
- 24.6. Ovivio is gerechtigd versies, releases, mobiele applicaties of onderdelen van het Ovivio Platform uit te faseren of niet langer te ondersteunen. Ovivio stelt Klant daarvan ten minste zes (6) maanden vooraf schriftelijk in kennis. Vanaf de in die kennisgeving genoemde datum is Ovivio niet langer gehouden daarvoor onderhoud, ondersteuning, herstel, updates, upgrades, patches, beveiligingsupdates of andere support te verlenen.
- 24.7. Indien voor het voortgezet gebruik van het Ovivio Platform overgang naar een nieuwere versie, release, mobiele applicatie of andere door Ovivio ondersteunde configuratie redelijkerwijs nodig is, zal Klant daaraan tijdig zijn medewerking verlenen. De daarvoor aan de zijde van Klant benodigde aanpassingen komen voor rekening en risico van Klant, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 24.8. Omstandigheden als bedoeld in dit artikel geven Klant geen recht op opschorting van enige betalingsverplichting of op schadevergoeding, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 25. Support

- 25.1. Support wordt verleend via de door Ovivio aangewezen supportkanalen en op de wijze zoals beschreven in de Overeenkomst, de Documentatie en een eventuele service level agreement.

- 25.2. Ovivio is gerechtigd redelijke regels, voorwaarden en beperkingen te stellen aan de support, waaronder ten aanzien van bereikbaarheid en openingstijden van de supportdesk, responstijden, prioritering en de wijze van indiening en afhandeling van vragen en incidenten.
- 25.3. Ovivio is gerechtigd van Klant te verlangen dat deze zich registreert voor en gebruikmaakt van een door Ovivio aangewezen klantportaal. Ovivio mag via dat klantportaal onder meer Documentatie, instructies, meldingen, kennisgevingen en andere informatie over de dienstverlening beschikbaar stellen en daarnaar verwijzen.

Artikel 26. Gebruiksregels

- 26.1. Klant en diens Eindgebruikers zullen het Ovivio Platform uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en toepasselijke wet- en regelgeving. Klant staat ervoor in dat diens Eindgebruikers deze regels naleven.
- 26.2. Het is Klant en diens Eindgebruikers niet toegestaan via het Ovivio Platform informatie, gegevens of andere materialen op te slaan, te delen of anderszins te verwerken die onrechtmatig zijn, inbreuk maken op rechten van derden, waaronder Intellectuele Eigendomsrechten, of anderszins beledigend, discriminerend, haatzaaiend, lasterlijk of in strijd met de persoonlijke levenssfeer van derden zijn.
- 26.3. Het is Klant en diens Eindgebruikers voorts niet toegestaan:
- zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ovivio gegevens uit het Ovivio Platform te scrapen of geautomatiseerde middelen, zoals bots, te gebruiken buiten de daarvoor door Ovivio beschikbaar gestelde functionaliteiten;
 - het Ovivio Platform te gebruiken op een wijze die hinder, schade of risico's veroorzaakt of kan veroorzaken voor Ovivio, andere klanten van Ovivio of de door Ovivio gebruikte systemen of netwerken;**
 - handelingen te verrichten die het Ovivio Platform of de daarbij gebruikte systemen of netwerken kunnen verstoren, overbelasten of beschadigen, waaronder begrepen het overmatig verzenden van gegevens, aanvallen op systemen of netwerken en het verspreiden van malware of andere schadelijke programmatuur.
- 26.4. Indien Ovivio constateert of redelijkerwijs vermoedt dat door of namens Klant via het Ovivio Platform wordt gehandeld in strijd met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden of toepasselijke wet- en regelgeving, is Ovivio gerechtigd passende maatregelen te nemen. Ovivio zal Klant daarvan zo mogelijk vooraf, en anders zo spoedig mogelijk daarna, in kennis stellen.
- 26.5. De in het voorgaande lid bedoelde maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het verwijderen van informatie, gegevens of andere materialen, het beperken van de toegang daartoe, het tijdelijk beperken van het gebruik van het Ovivio Platform, het blokkeren van Accounts, het opschorten van dienstverlening of, in ernstige gevallen, het geheel of gedeeltelijk beëindigen van de Overeenkomst. In spoedeisende gevallen of in geval van fraude, misbruik of andere ernstige overtredingen mag Ovivio deze maatregelen zonder voorafgaande kennisgeving nemen.
- 26.6. Klant vrijwaart Ovivio tegen aanspraken van derden die verband houden met het gebruik van het Ovivio Platform door Klant of diens Eindgebruikers, of met de via het Ovivio Platform opgeslagen, gedeelde of anderszins verwerkte informatie, gegevens of andere materialen.

- 26.7. Ovivio is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit maatregelen die zij op grond van dit artikel of anderszins op grond van de Overeenkomst redelijkerwijs heeft genomen.

Artikel 27. Gebruikslimieten

- 27.1. Ovivio is gerechtigd technische, operationele en andere redelijke limieten te stellen aan het gebruik van het Ovivio Platform, waaronder ten aanzien van dataopslag, geheugen, rekenkracht, dataverkeer, aantallen API-verzoeken en andere vormen van gebruik.
- 27.2. Klant zal het Ovivio Platform uitsluitend gebruiken met inachtneming van de tussen Partijen overeengekomen of anderszins voor Klant kenbare gebruikslimieten. Indien geen specifieke gebruikslimieten kenbaar zijn, geldt dat Klant het Ovivio Platform uitsluitend mag gebruiken overeenkomstig redelijk en normaal gebruik, gelet op de aard en omvang van de overeengekomen dienstverlening.
- 27.3. Indien Klant toepasselijke gebruikslimieten overschrijdt, of sprake is van gebruik dat de grenzen van redelijk en normaal gebruik overschrijdt, is Ovivio gerechtigd daarvoor aanvullende vergoedingen in rekening te brengen op basis van de overeengekomen prijzen of, bij gebreke daarvan, de gebruikelijke tarieven van Ovivio.
- 27.4. Indien het gebruik van Klant leidt tot overschrijding van gebruikslimieten of anderszins tot een onevenredige belasting van het Ovivio Platform of de onderliggende infrastructuur, is Ovivio gerechtigd het gebruik van het Ovivio Platform te beperken, daaraan voorwaarden te verbinden of de toegang daartoe geheel of gedeeltelijk te blokkeren. Ovivio zal een dergelijke maatregel opheffen zodra de aanleiding daarvoor is weggenomen.
- 27.5. Ovivio is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit overschrijding van gebruikslimieten door Klant of uit maatregelen die Ovivio op grond van dit artikel redelijkerwijs heeft genomen.

Artikel 28. Controle

- 28.1. Ovivio is gerechtigd het gebruik van het Ovivio Platform door Klant en diens Eindgebruikers te monitoren en te controleren, onder meer om vast te stellen of het gebruik in overeenstemming is met de Overeenkomst en om de door Klant verschuldigde vergoedingen te bepalen. Klant zal op eerste verzoek alle informatie verstrekken die daarvoor redelijkerwijs nodig is, voor zover Ovivio deze informatie niet zelf uit haar systemen kan afleiden.
- 28.2. Ovivio is gerechtigd door een onafhankelijke derde een audit te laten uitvoeren ter controle van het gebruik van het Ovivio Platform door Klant en diens Eindgebruikers en van de juistheid van de door Klant verschuldigde vergoedingen. Klant zal aan een dergelijke audit alle redelijke medewerking verlenen en alle daarvoor redelijkerwijs benodigde informatie verstrekken. De door Ovivio ingeschakelde derde zal gebonden zijn aan een passende geheimhoudingsverplichting.
- 28.3. Indien uit een controle als bedoeld in dit artikel blijkt dat Klant de Overeenkomst niet naleeft of vergoedingen verschuldigd is die niet of niet volledig in rekening zijn gebracht, is Ovivio gerechtigd die vergoedingen alsnog in rekening te brengen. In dat geval komen ook de redelijke kosten van controle, onderzoek en audit voor rekening van Klant.

Artikel 29. Klantdata

- 29.1. Alle rechten met betrekking tot de Klantdata, waaronder eventuele Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij Klant, diens Eindgebruikers of diens licentiegevers.
- 29.2. Klant verleent Ovivio het recht de Klantdata te gebruiken en te verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder begrepen het beschikbaar stellen, beheren, beveiligen, onderhouden, ondersteunen en verbeteren van het Ovivio Platform en eventuele andere overeengekomen Diensten. Ovivio zal de Klantdata niet voor andere doeleinden gebruiken, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of dit voortvloeit uit toepasselijke wet- en regelgeving.
- 29.3. Ovivio is gerechtigd de Klantdata en gegevens over het gebruik van het Ovivio Platform te verwerken voor analyse-, beheer- en optimalisatiedoelstellingen, voor zover dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor het monitoren, beveiligen, onderhouden, ondersteunen, verbeteren en optimaliseren van het Ovivio Platform. Ovivio verwerkt deze gegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 29.4. Ovivio is voorts gerechtigd de Klantdata te gebruiken voor het trainen, testen en verbeteren van algoritmen en AI-systemen die onderdeel uitmaken van of verband houden met het Ovivio Platform, mits dit geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving en Ovivio daarbij, waar relevant en redelijkerwijs mogelijk, passende maatregelen toepast, zoals pseudonimisering of anonimisering van persoonsgegevens.
- 29.5. Klant staat ervoor in dat hij beschikt over alle rechten, toestemmingen en overige grondslagen die nodig zijn voor het gebruik van de Klantdata en andere door of namens Klant aangeleverde materialen in het kader van de Overeenkomst.
- 29.6. Klant vrijwaart Ovivio tegen aanspraken van derden die erop zijn gebaseerd dat de Klantdata of andere door of namens Klant aangeleverde materialen, dan wel het gebruik daarvan door Ovivio in het kader van de Overeenkomst, inbreuk maken op rechten van derden of anderszins onrechtmatig zijn.
- 29.7. Na het einde van de Overeenkomst zal Ovivio de Klantdata verwijderen of vernietigen, tenzij Ovivio op grond van de Overeenkomst, toepasselijke wet- en regelgeving of schriftelijke afspraken tussen Partijen gehouden of gerechtigd is bepaalde Klantdata langer te bewaren.

Artikel 30. Back-ups

- 30.1. Ovivio is uitsluitend gehouden back-ups van Klantdata te maken en te bewaren indien en voor zover Partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen.
- 30.2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden back-ups uitsluitend gemaakt ten behoeve van de interne bedrijfsvoering van Ovivio, waaronder beveiliging, bedrijfscontinuïteit en disaster recovery. Klant kan daaraan geen zelfstandig recht op beschikbaarstelling, afgifte, herstel of terugplaatsing ontlenen.
- 30.3. Indien Partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat Ovivio back-ups van Klantdata mede ten behoeve van Klant maakt, kan Ovivio op verzoek van Klant werkzaamheden verrichten in verband met het beschikbaar stellen, herstellen of terugplaatsen van Klantdata uit een back-up. Ovivio is gerechtigd daarvoor een aanvullende vergoeding in rekening te brengen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

- 30.4. Ovivio is gerechtigd back-ups van Klantdata na het einde van de Overeenkomst te verwijderen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of toepasselijke wet- en regelgeving zich daartegen verzet.

Artikel 31. Exit

- 31.1. Indien de Overeenkomst eindigt, kan Klant Ovivio verzoeken redelijke ondersteuning te verlenen in verband met de migratie naar of overstap op een andere dienstverlener, leverancier of oplossing. Ovivio is gerechtigd dergelijke werkzaamheden tegen een aanvullende vergoeding te verrichten op basis van de overeengekomen tarieven of, bij gebreke daarvan, de alsdan gebruikelijke tarieven van Ovivio.
- 31.2. Indien Klant gebruik wenst te maken van de in het voorgaande lid bedoelde exit-ondersteuning, dient Klant uiterlijk op de datum waarop de Overeenkomst eindigt een schriftelijk verzoek daartoe bij Ovivio in te dienen.
- 31.3. Ovivio is slechts gehouden medewerking te verlenen aan een migratie of overstap indien Klant alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan en overigens aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan.

Artikel 32. Dataverordening: overstap en beëindiging

- 32.1. Voor zover de Diensten kwalificeren als een dataverwerkingsdienst in de zin van Verordening (EU) 2023/2854 (hierna de "Dataverordening"), is dit artikel van toepassing. Begrippen in dit artikel hebben dezelfde betekenis als in de Dataverordening.
- 32.2. In de Overeenkomst, bijvoorbeeld in de voor de Dienst relevante Documentatie, is beschreven welke categorieën exporteerbare data en digitale activa (hierna: de "Relevante Data") kunnen worden verwijderd en/of tijdens een overstap kunnen worden overgedragen en welke categorieën gegevens daarvan zijn uitgesloten. Tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt uitsluitend Klantdata voor de toepassing van dit artikel aangemerkt als Relevante Data.
- 32.3. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Klant Ovivio schriftelijk verzoeken om:
- a. overstap naar een dataverwerkingsdienst van een andere aanbieder;
 - b. overstap naar een on-premises ICT-infrastructuur van Klant; of
 - c. verwijdering van de Relevante Data.
- 32.4. Een verzoek als bedoeld in het voorgaande lid dient voldoende informatie te bevatten om Ovivio in staat te stellen het verzoek te beoordelen en uit te voeren. Ovivio bevestigt de ontvangst van het verzoek en mag Klant verzoeken ontbrekende informatie alsnog te verstrekken. Een verzoek geldt pas als volledig zodra Klant alle door Ovivio redelijkerwijs benodigde informatie heeft verstrekt.
- 32.5. Na ontvangst van een volledig verzoek vangt een notificatieperiode aan van twee (2) maanden. Na afloop daarvan zal Ovivio het verzoek uitvoeren overeenkomstig dit artikel, de Overeenkomst en de Dataverordening.

- 32.6. Indien de Overeenkomst eindigt vóór het einde van de notificatieperiode, vervallen de verplichtingen van Ovivio uit hoofde van het betreffende verzoek, tenzij het verzoek betrekking heeft op verwijdering van de Relevante Data. In dat geval zal Ovivio de Relevante Data na het einde van de Overeenkomst verwijderen.
- 32.7. Indien het verzoek ziet op een overstap als bedoeld in Artikel 32.3 onder (a) of (b), vangt na afloop van de notificatieperiode een overgangperiode aan van maximaal dertig (30) kalenderdagen.
- 32.8. Gedurende de overgangperiode verleent Ovivio redelijke ondersteuning aan de overstap van Klant, handhaaft zij een passend beveiligingsniveau, verstrekt zij duidelijke informatie over bij **haar bekende risico's voor de continuïteit van de betreffende dataverwerkingsdienst** gedurende het overstapproces en spant zij zich in de continuïteit en kwaliteit van die dienst zoveel mogelijk te behouden. Gedurende de overgangperiode blijft de Overeenkomst voor de betreffende dataverwerkingsdienst van kracht.
- 32.9. Na afloop van de overgangperiode vangt een opvragingsperiode aan van dertig (30) kalenderdagen waarbinnen Klant de Relevante Data nog kan opvragen. Na afloop daarvan is Ovivio gerechtigd de Relevante Data te verwijderen, mits het overstapproces is voltooid of Klant alsnog om verwijdering heeft verzocht, en behoudens voor zover Ovivio op grond van de Overeenkomst of toepasselijke wet- en regelgeving gehouden of gerechtigd is bepaalde gegevens langer te bewaren.
- 32.10. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen of dwingend recht zich daartegen verzet, blijft Klant gedurende de notificatieperiode en de overgangperiode de overeengekomen vergoedingen voor de betreffende dataverwerkingsdienst verschuldigd. Ovivio is slechts gehouden kosteloos medewerking en ondersteuning te verlenen voor zover en in de mate waarin de Dataverordening of de Overeenkomst daartoe verplicht. Voor overige werkzaamheden, waaronder migratie, conversie of aanvullende ondersteuning, is Ovivio gerechtigd een aanvullende vergoeding in rekening te brengen op basis van de alsdan gebruikelijke tarieven van Ovivio.
- 32.11. De Overeenkomst eindigt van rechtswege en uitsluitend voor zover deze betrekking heeft op de dataverwerkingsdienst waarop het verzoek ziet, bij succesvolle afronding van de overstap of, in geval van een verzoek tot verwijdering zonder overstap, uiterlijk na afloop van de notificatieperiode.
- 32.12. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor een bepaalde of minimale looptijd en een verzoek als bedoeld in dit artikel ertoe leidt dat de Overeenkomst eerder eindigt dan zonder dat verzoek het geval zou zijn geweest, blijven de overeengekomen vergoedingen verschuldigd tot het einde van die looptijd. Deze vergoedingen zijn per de datum van die eerdere beëindiging direct opeisbaar. Indien en voor zover dit op grond van dwingend recht niet is toegestaan, of door een bevoegde rechter geheel of gedeeltelijk buiten toepassing wordt gelaten of gematigd, geldt dit beding van rechtswege als aangepast tot een beding met een zoveel mogelijk gelijke strekking dat wel rechtsgeldig en afdwingbaar is.

Hoofdstuk 4 Consultancy

Artikel 33. Toepasselijkheid

33.1. Dit hoofdstuk is van toepassing indien de Overeenkomst betrekking heeft op door Ovivio te verlenen diensten op het gebied van consultancy, waaronder het op uur- of projectbasis inzetten van professionals, in dit hoofdstuk verder aangeduid als "Consultancy".

Artikel 34. Consultancy

- 34.1. Ovivio verricht de Consultancy overeenkomstig de Overeenkomst en eventuele nadere schriftelijke afspraken tussen Partijen.
- 34.2. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op Consultancy door een bepaalde persoon, is Ovivio steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere personen die naar het oordeel van Ovivio beschikken over vergelijkbare deskundigheid, kwalificaties en ervaring.
- 34.3. Voor zover de Consultancy wordt verricht op een door Klant aangewezen locatie of op afstand, zal Klant zorgdragen voor alle faciliteiten en voorzieningen die redelijkerwijs nodig zijn voor een goede uitvoering van de Consultancy. Daaronder vallen, voor zover relevant, een adequate en veilige werkplek, toegang tot gebouwen, systemen, accounts, autorisaties, documentatie, communicatiemiddelen, software, apparatuur en andere hulpmiddelen. Indien Klant verlangt dat de Consultancy geheel of gedeeltelijk wordt verricht met gebruikmaking van door Klant ter beschikking gestelde apparatuur of accounts, zal Klant deze tijdig en deugdelijk beschikbaar stellen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, blijft Ovivio gerechtigd de Consultancy uit te voeren met gebruikmaking van eigen apparatuur en hulpmiddelen.
- 34.4. Klant zal ervoor zorgdragen dat diens medewerkers en door hem ingeschakelde derden tijdig alle redelijke medewerking, informatie, toegang en ondersteuning verlenen die nodig zijn voor een goede uitvoering van de Consultancy. Vertragingen en extra kosten die ontstaan doordat deze medewerking, informatie, toegang of ondersteuning niet, niet tijdig of niet deugdelijk wordt verstrekt, komen voor rekening en risico van Klant.

Artikel 35. Tarieven en werktijden

- 35.1. Indien de Overeenkomst is gebaseerd op een bepaald aantal dagen Consultancy, gaat Ovivio uit van werkdagen van acht (8) uur en de toepasselijke uurtarieven.
- 35.2. Klant zal de door Ovivio in verband met de Consultancy gemaakte reis- en onkosten vergoeden overeenkomstig wat Partijen zijn overeengekomen.

Artikel 36. Intellectuele Eigendomsrechten

36.1. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, berusten alle Intellectuele Eigendomsrechten op in het kader van de Consultancy door Ovivio ter beschikking gestelde of ontwikkelde werken, materialen en informatie uitsluitend bij Ovivio of haar toeleveranciers.

36.2. Voor zover Ovivio in het kader van de Consultancy werken, materialen of informatie aan Klant ter beschikking stelt of ontwikkelt, verkrijgt Klant daarop een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht om deze te gebruiken voor het doel waarvoor zij op grond van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking zijn gesteld, met inachtneming van de eventuele in de Overeenkomst opgenomen nadere gebruiksvoorwaarden.

Hoofdstuk 5 Training en opleiding

Artikel 37. Toepasselijkheid

- 37.1. Dit hoofdstuk is van toepassing op door Ovivio aangeboden opleidingen, trainingen, workshops, coaching, online leerprogramma's, online leerfaciliteiten en daarmee samenhangende diensten.
- 37.2. Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder "Deelnemer" verstaan: iedere natuurlijke persoon die zichzelf voor een leervorm van Ovivio heeft geregistreerd dan wel door of namens Klant daarvoor is aangemeld.
- 37.3. Voor zover opleidingen of onderdelen daarvan online worden aangeboden via een digitale leeromgeving van Ovivio, zijn de bepalingen uit hoofdstuk 3 van deze Algemene Voorwaarden, voor zover relevant, daarop van overeenkomstige toepassing.

Artikel 38. Aanmelding en deelname

- 38.1. Deelname aan een opleiding, training, workshop, coachingstraject of andere leervorm van Ovivio komt pas tot stand nadat Ovivio de aanmelding heeft bevestigd en, indien van toepassing, aan de betalingsvoorwaarden is voldaan.
- 38.2. Aanmeldingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst, tenzij Ovivio anders bepaalt. Indien voor een bepaalde datum, locatie of leervorm geen plaats meer beschikbaar is, is Ovivio gerechtigd de Deelnemer in te delen voor een andere datum of editie, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
- 38.3. Ovivio is gerechtigd toelatingseisen te stellen aan deelname aan een leervorm en behoudt zich het recht voor Deelnemers al dan niet toe te laten.
- 38.4. Toelating tot een leervorm houdt geen garantie in dat de Deelnemer die leervorm met succes zal doorlopen of afronden.
- 38.5. Indien Ovivio voor deelname voorbereidende opdrachten, documenten of andere informatie verlangt, dient de Deelnemer deze tijdig en volledig aan te leveren. Ovivio is gerechtigd deelname te weigeren of uit te stellen indien hieraan niet is voldaan.
- 38.6. Deelnemer staat ervoor in dat de bij aanmelding of registratie verstrekte gegevens juist, volledig en actueel zijn. Indien toegang, prijsstelling of functionaliteiten afhankelijk zijn van de hoedanigheid, functie of rol van de Deelnemer, staat Deelnemer er tevens voor in dat deze gegevens gedurende de looptijd van de betreffende leervorm of het betreffende abonnement juist blijven.
- 38.7. Voor zover een leervorm, account of abonnement is bedoeld voor professionele deskundigheidsbevordering binnen een bepaalde sector of doelgroep, mag daarvan uitsluitend gebruik worden gemaakt door personen voor wie die leervorm, dat account of dat abonnement bestemd is. Oneigenlijk gebruik van gunstiger geprijsde of anderszins beperkte deelnamevormen is niet toegestaan.

Artikel 39. Uitvoering van leervormen

- 39.1. Ovivio zal zich inspannen de overeengekomen leervormen uit te voeren overeenkomstig de Overeenkomst en, indien van toepassing, de door Ovivio beschreven opzet, inhoud en looptijd.
- 39.2. Ovivio is gerechtigd de inhoud, opzet, planning, locatie, trainer, docent of coach van een leervorm te wijzigen indien dit naar het oordeel van Ovivio redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering. Indien een wijziging naar het redelijke oordeel van Ovivio wezenlijke gevolgen heeft voor de deelname, zal Ovivio Klant en/of Deelnemer daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
- 39.3. Bij onvoldoende aanmeldingen, ziekte van een docent of trainer, overmacht of andere organisatorische, inhoudelijke of praktische omstandigheden die naar het redelijke oordeel van Ovivio daartoe aanleiding geven, is Ovivio gerechtigd een leervorm met open inschrijving te annuleren, te verplaatsen, te wijzigen of samen te voegen met een andere editie. Ovivio is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade of kosten van Klant of Deelnemer. In geval van annulering in de zin van definitieve afgelasting van de betreffende leervorm, is artikel 41.3 van toepassing op de creditering en eventuele terugbetaling van reeds betaalde vergoedingen.
- 39.4. Indien Ovivio een online leerprogramma, module, account of andere online leerfaciliteit voor een bepaalde duur ter beschikking stelt, geldt de door Ovivio aangegeven looptijd als bindend. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bestaat na afloop daarvan geen recht op verlenging, heropening of herstel van niet-gevolgde onderdelen.
- 39.5. Credits, deelnameplaatsen en vergelijkbare gebruiksrechten zijn persoonlijk, niet overdraagbaar en uitsluitend geldig gedurende de overeengekomen looptijd. Niet gebruikte credits of deelnameplaatsen vervallen na afloop daarvan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 40. Gedragsregels

- 40.1. Klant en Deelnemers zullen zich tijdens en in verband met leervormen van Ovivio respectvol, professioneel en zorgvuldig gedragen tegenover Ovivio, trainers, docenten, coaches en andere deelnemers.
- 40.2. Het is Klant en Deelnemers niet toegestaan zich tijdens of in verband met een leervorm te bedienen van illegaal, aanstootgevend, beledigend, discriminerend, haatzaaiend of anderszins ongepast taalgebruik of gedrag.
- 40.3. Persoonlijke informatie en ervaringen die tijdens een leervorm door Deelnemers, trainers of anderen worden gedeeld, dienen vertrouwelijk te worden behandeld. Het is niet toegestaan dergelijke informatie zonder toestemming van de betrokkene met derden te delen.
- 40.4. Het is niet toegestaan tijdens opleidingsdagen, trainingen, coachingssessies of andere leervormen geluidsopnamen, beeldopnamen of schermopnamen te maken, tenzij Ovivio daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

- 40.5. Ovivio is gerechtigd een Deelnemer die door zijn gedrag, uitlatingen of handelen het normale verloop van een leervorm belemmert of schade, hinder of risico's veroorzaakt voor Ovivio of anderen, tijdelijk of blijvend van verdere deelname uit te sluiten. Een dergelijke uitsluiting laat de betalingsverplichtingen van Klant of Deelnemer onverlet.

Artikel 41. Annulering of wijziging

- 41.1. Op annulering of wijziging van deelname zijn de door Ovivio voor de betreffende leervorm kenbaar gemaakte annulerings- en wijzigingsvoorwaarden van toepassing. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kan annulering of wijziging uitsluitend schriftelijk plaatsvinden en conform de door Ovivio aangegeven wijze.
- 41.2. Indien Ovivio voor een specifieke leervorm geen afwijkende annuleringsvoorwaarden kenbaar heeft gemaakt, geldt bij annulering van deelname het volgende:
- a. bij annulering tot acht (8) weken voor aanvang blijft vijftig procent (50%) van de overeengekomen vergoeding verschuldigd;
 - b. bij annulering binnen acht (8) weken voor aanvang blijft de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- 41.3. Eventuele reeds betaalde vergoedingen die wegens annulering door Ovivio dan wel door Klant conform de toepasselijke annuleringsvoorwaarden niet verschuldigd blijken te zijn, worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen gerekend vanaf de dag van annulering, gecrediteerd en, waar nodig, terugbetaald.
- 41.4. Indien voor een specifieke leervorm geen afwijkende annulerings- of wijzigingsvoorwaarden kenbaar zijn gemaakt, is Ovivio gerechtigd een verzoek tot annulering of wijziging per geval te beoordelen en daaraan redelijke voorwaarden te verbinden.
- 41.5. Reeds door Ovivio gemaakte of verschuldigde kosten in verband met de betreffende leervorm, waaronder begrepen kosten van speciaal vervaardigde of bestelde materialen, komen aanvullend voor rekening van Klant, voor zover deze kosten niet reeds in de overeengekomen vergoeding zijn begrepen.
- 41.6. Deelnamebewijzen, deelnameplaatsen en vergelijkbare rechten kunnen niet worden geruild, doorverkocht of anderszins aan derden worden overgedragen, tenzij Ovivio schriftelijk anders heeft toegestaan.

Artikel 42. Aansprakelijkheid

- 42.1. Deelname aan een training, opleiding, workshop of andere leervorm van Ovivio geschiedt op eigen risico van Deelnemer. Ovivio is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies of diefstal van persoonlijke eigendommen van Deelnemers, noch voor schade of letsel van Deelnemers in verband met die deelname, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Ovivio.

Artikel 43. Kwaliteitsregelingen en klachtenreglement

- 43.1. Indien en voor zover Ovivio voor een specifieke opleiding, training of andere leervorm schriftelijk heeft aangegeven dat daarop bepaalde externe kwaliteitsregelingen, keurmerken, gedragscodes, erkenningsvoorwaarden, registratieregels en/of klachtenreglementen van toepassing zijn, gelden deze uitsluitend voor die betreffende leervorm.
- 43.2. Het toepasselijke klachtenreglement is publiek beschikbaar via de website van Ovivio en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.
- 43.3. Bij strijdigheid tussen de in het voorgaande lid bedoelde regelingen, voorwaarden, gedragscodes, registratieregels of reglementen en deze Algemene Voorwaarden, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.

ovivio