



Algemene voorwaarden

Noordhoff



Brengt je verder

Over deze algemene voorwaarden

LearnLinq B.V. is onderdeel van Noordhoff Uitgevers B.V. (hierna 'Noordhoff'). Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die gesloten worden voor LearnLinq. Noordhoff streeft naar transparante en eenvoudige voorwaarden voor al haar producten en diensten, zodat niet alleen een jurist, maar iedereen ze kan begrijpen. Ze zijn bij het sluiten van de Overeenkomst aan je overhandigd, of als downloadbare PDF beschikbaar gemaakt. Individuele afspraken die in het contract staan, zijn ook van toepassing en zijn leidend als ze strijdig zijn met deze voorwaarden.

Wijzigingen

LearnLinq werkt iedere dag aan de ontwikkeling van nieuwe, fascinerende en innovatieve programmatuur, die het werken met LearnLinq vergemakkelijkt. De algemene voorwaarden kunnen hierin ook mee veranderen, waarbij het uitgangspunt is dat die wijzigingen die in LearnLinq worden aangebracht, de kwaliteit van de dienstverlening van LearnLinq ten goede komen. Wijzigingen zullen altijd kenbaar gemaakt worden via de Helpdesk, waarbij grote wijzigingen ook in een speciaal bericht zullen worden vermeld. Indien dit aanleiding is om de algemene voorwaarden mee te veranderen, dan zal dit aan alle klanten bericht worden.

Indien de LearnLinq programmatuur en LearnLinq diensten gebruikt blijven worden, zijn de meest recente 'algemene voorwaarden' van toepassing. De actuele algemene voorwaarden zijn altijd [hier](#) te vinden.

Definities

Afnemer

De organisatie die een product of dienst bij LearnLinq B.V. afneemt.

Beheerders

Hoofdgebruikers van LearnLinq, die binnen de Afnemer als verantwoordelijke zijn aangewezen.

Noordhoff Uitgevers B.V.

De organisatie waar LearnLinq B.V. onderdeel van uitmaakt.

LearnLinq B.V.

De leverancier van LearnLinq.

LearnLinq

Software voor facetten van opleidingsmanagement en cursusadministratie.

Overeenkomst

De afspraken, die door Noordhoff Uitgevers B.V. en / of LearnLinq B.V. aan de ene kant en Afnemer aan de andere kan zijn gemaakt en waarvan dit document deel uitmaakt.

Partij(en)

LearnLinq B.V. of Afnemer danwel beiden.

Helpdesk

Digitale hulpdienst voor het beantwoorden van product-gerelateerde vragen van een Afnemer en om de Afnemer te informeren over nieuwe ontwikkelingen en/of versies van producten van Noordhoff, waaronder LearnLinq. Geregistreerde gebruikers die als Beheerder gekenmerkt zijn, kunnen hier terecht voor documentatie en voor het indienen van gebruikersvragen, fouten en wensen.

Supportmedewerker

Medewerker die de meldingen ontvangt die bij de Helpdesk binnenkomen en deze afhankelijk van het type melding beantwoordt of doorstuurt naar een andere afdeling.

Kenniscentrum

LearnLinq heeft al haar informatiebronnen verenigd in een online database: het LearnLinq Kenniscentrum. Hier is informatie te vinden over de werking van LearnLinq. In het Kenniscentrum vind je documentatie en video's van alle functionaliteiten binnen LearnLinq, veelgestelde vragen, meldingen, releasenotes. Er wordt regelmatig nieuwe informatie toegevoegd. Op deze manier ben je als Afnemer altijd op de hoogte van nieuwe functionaliteiten en ontwikkelingen.

Communicatie

Communicatie over nieuwe versies, onderhoudswerkzaamheden en andere relevante zaken zal plaatsvinden door een bericht in het Kenniscentrum én via een bericht in LearnLinq voor de Beheerder(s) van de Afnemer.

Openingstijden en ondersteuning

Het Kenniscentrum kan altijd geraadpleegd worden. De informatie die hierin is opgenomen beantwoordt 90% van de gestelde vragen. Mocht het Kenniscentrum geen antwoord bieden, dan kan er een melding ingestuurd worden via de Helpdesk. De Helpdesk beantwoordt deze vragen van maandag tot en met vrijdag, tussen 09.00 en 17.00 uur, tenzij anders vermeld op het Kenniscentrum. Mocht hiervan afgeweken worden, dan wordt dit tijdig aan de Afnemer gemeld.

Wie kan gebruik maken van ondersteuning?

Alle gebruikers van LearnLinq, die na inloggen toegang hebben tot de Helpdesk, kunnen vragen stellen. Toegang tot de Helpdesk is gekoppeld aan rollen binnen LearnLinq en daardoor kan de Afnemer zelf bepalen wie contact op mag nemen met de Helpdesk. Gebruikers die toegang hebben tot de Helpdesk worden Beheerders genoemd.

Ondersteuning en responstijd

Mocht het Kenniscentrum geen antwoord bieden, dan kan de Beheerder een melding voor de Helpdesk insturen. Elke vraag aan de Helpdesk wordt een 'melding' genoemd. Een melding kan een fout, storing, wens, inrichtingsvraagstuk of gebruikersvraag zijn.

1. *Gebruikersvragen*: vragen waarop het antwoord gevonden kan worden in het Kenniscentrum in de vorm van documentatie en/of filmpjes, of waarvan de documentatie niet aanwezig is. In 90% van de gevallen wordt de gebruikersvraag dezelfde dag of de volgende dag beantwoord.
2. *Niet-productie verstorend probleem*: hersteltijd/workaround in de volgende versie, voor zover dat mogelijk is.
3. *Productie verstorend probleem*: hier wordt gelijk aan gestart en wordt zo snel mogelijk opgelost.
4. *Een wens*: een vraag over een nog niet bestaande functionaliteit. Wensen worden doorgestuurd naar Productmanagement.
5. *Inrichtingsvraagstukken*: deze worden door de Helpdesk doorgestuurd naar consultancy.

De Beheerder kan via de Helpdesk de afhandeling van de melding volgen. Bij elke statuswijziging krijgt de Beheerder hiervan een update per e-mail. De Beheerder is betrokken bij de afhandeling van de melding en kan zijn reactie en andere aanvullende informatie eraan toevoegen.

Verantwoordelijkheden Afnemer en LearnLinq B.V.

In dit hoofdstuk worden de verantwoordelijkheden van de Afnemer besproken op zowel technisch als functioneel gebied.

Afnemer is verantwoordelijk voor:

- Het functioneel applicatiebeheer.

LearnLinq B.V. is verantwoordelijk voor:

- Het leveren van ondersteuning;
- Het leveren van licenties en nieuwe versies;
- Informatievoorziening over wijzigingen in de dienstverlening of het product.

Functionele verantwoordelijkheden

De Afnemer heeft op functioneel gebied een inspanningsverplichting om zich te verdiepen in LearnLinq. Dit kan op verschillende manieren, waaronder het lezen van de online documentatie, die beschikbaar is in het Kenniscentrum (zoals instructiedocumenten, filmpjes, veelgestelde vragen en releasenotes), het gebruikmaken van LearnLinq Help of het volgen van trainingen om de kennis en vaardigheid op peil te krijgen en houden.

Duur en beëindiging van de Overeenkomst

De duur van de Overeenkomst is de periode waarvoor de afspraken tussen Noordhoff Uitgevers B.V. en / of LearnLinq B.V. aan de ene kant en Afnemer aan de andere kant zijn aangegaan. De Overeenkomst wordt daarna automatisch verlengd zoals vermeld in de offerte of op basis van andere, schriftelijk vastgelegde afspraken. Verzoek tot beëindiging van de Overeenkomst dient ten minste drie maanden voor het verstrijken van de initiële periode of verlengde periode per aangetekende post bij LearnLinq B.V. binnen te zijn. LearnLinq B.V. zal een dergelijk verzoek tot beëindiging bevestigen.

Beëindiging door ontbinding

Elk der Partijen kan de Overeenkomst beëindigen door ontbinding indien de wederpartij enige substantiële verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt en – ook na schriftelijke ingebrekestelling waarin alsnog een redelijke termijn is gegeven om deugdelijk na te komen – in gebreke blijft om aan haar verplichtingen te voldoen. Indien op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst zijn geleverd, kan de Overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbonden worden en wel uitsluitend voor dat deel dat nog niet is uitgevoerd. Ontbinding van deze Overeenkomst op grond van dit artikel geschiedt gemotiveerd, per aangetekende post.

Betalingsverplichting na beëindiging

Op het moment van beëindiging worden betalingsverplichtingen die vallen voor het tijdstip van beëindiging, en/of die betrekking hebben op reeds geleverde prestaties, direct opeisbaar. Vooruitbetaalde bedragen worden in geval van beëindiging van de Overeenkomst nooit gerestitueerd. De beëindiging van deze Overeenkomst ontslaat Partijen uitdrukkelijk niet van de bepalingen met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, vrijwaring, intellectueel eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter en overige bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging voort te duren.

Overdracht van data na beëindiging

Partijen zullen in geval van beëindiging van de Overeenkomst in overleg treden over de overdracht van de data. In geval van beëindiging door opzegging geschiedt dit overleg bij aanvang van de opzegtermijn. In alle overige gevallen geschiedt dit overleg zo spoedig mogelijk nadat het aangetekend schrijven tot beëindiging – door ontbinding - van de Overeenkomst is ontvangen door de geadresseerde Partij.

Aansprakelijkheid

Behoudens voor schade die veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid van LearnLinq B.V., is LearnLinq B.V. slechts aansprakelijk voor schade voor zover in de Overeenkomst is omschreven.

Vermogensschade

Elke aansprakelijkheid van de kant van LearnLinq B.V. uit welken hoofde en/of met betrekking tot welke schade dan ook is overigens uitgesloten. LearnLinq B.V. is derhalve niet aansprakelijk voor vermogensschade van welke aard dan ook. Voor zover mocht blijken dat LearnLinq B.V. desondanks (contractueel of wettelijk) aansprakelijk is, zal haar aansprakelijkheid in ieder geval beperkt zijn tot een bedrag gelijk aan 100% van de op grond van de Overeenkomst met de wederpartij gefactureerde of te factureren bedragen excl. btw. Indien en voor zover de betreffende Overeenkomst leidt tot periodieke betalingen, zal LearnLinq B.V. nooit meer verschuldigd zijn dan 100% van de door haar over de 6 maanden voorafgaande aan haar verzuim gefactureerde bedragen. De in dit artikellid omschreven bedragen worden verminderd met door LearnLinq B.V. verleende creditrente.

Derden

Wederpartij stelt LearnLinq B.V. vrij (oftewel vrijwaart LearnLinq B.V.) voor aanspraken van derden voortvloeiende uit of verband houdende met (de uitvoering van) de Overeenkomst met de wederpartij, tenzij de wederpartij deze aanspraken zelf jegens LearnLinq B.V. geldend zou kunnen maken, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde, als de wederpartij de schade zelf geleden zou hebben.

Recht op schadevergoeding

Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval voor zover de wederpartij niet direct na het ontstaan van de schade maatregelen heeft genomen om de schade te beperken, dan wel meer of andere schade te voorkomen. Daarnaast geldt dat LearnLinq B.V. zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte moet zijn gesteld van alle relevante informatie met betrekking tot de schade.

Overmacht

LearnLinq B.V. kan niet aansprakelijk gesteld worden als LearnLinq B.V. zich niet aan de Overeenkomst kan houden als gevolg van overmacht. LearnLinq B.V. is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Vertraging bij, of tekortkoming in, de nakoming door toeleveranciers van LearnLinq B.V., vervoersproblemen, terrorisme en werkstakingen gelden onder andere als overmacht.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op de Overeenkomsten die van deze voorwaarden gebruik maken is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiend uit deze Overeenkomsten zullen uitsluitend worden voorgelegd aan een bevoegde rechtbank, die aangewezen wordt door LearnLinq B.V.

Meer weten? Ga naar learnlinq.noordhoff.nl



Noordhoff

Brengt je verder

