

Algemene gebruiksvoorwaarden website

Bij gebruik van de website van Stichting ISSO gelden voor de gebruiker de volgende bepalingen:

- Alle informatie op deze website is beschermd door de Auteurswet, tenzij wettelijk anders is bepaald. Informatie, producten en/of diensten die via deze website worden verschaft mogen niet worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, in fotokopie of anderszins zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting ISSO.
- Gegevens die de gebruiker in het kader van aanmelding en/of bestellingen of anderszins aan Stichting ISSO opgeeft, worden door Stichting ISSO geregistreerd conform de toepasselijke wetgeving. De gebruiker heeft het recht de geregistreeerde gegevens op te vragen. Voorzover de gebruiker constateert dat gegevens over hem niet juist zijn, zal hij Stichting ISSO daarvan in kennis stellen.
- Stichting ISSO, uitgevers, auteurs en/of redacteurs zijn op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele fouten of onvolledigheden en/of voor de (niet-)bereikbaarheid van de informatie, producten en/of diensten die via deze website worden verschaft.
- Toegang tot onderdelen van deze website wordt verleend op strikt persoonlijke basis. Een login-naam, wachtwoord en/of ander identificatiemiddel mag alleen worden gebruikt door de natuurlijke persoon door wie deze voor de eerste keer zijn geregistreerd, en uitsluitend voor diens eigen gebruik van deze website. Het is gebruiker niet toegestaan van de via deze website aangeboden informatie, producten of diensten zodanig gebruik te maken dat dit leidt of kan leiden tot enige vorm van - al of niet commerciële - exploitatie van die informatie, producten of diensten of enig gedeelte daarvan door de gebruiker of een derde.
- Op alle overeenkomsten met Stichting ISSO zijn de Algemene Voorwaarden van Stichting ISSO van toepassing, die u [hier](#) kunt lezen. In deze Algemene Voorwaarden zijn onder meer bepalingen opgenomen omtrent leveringstermijnen, aansprakelijkheden en reclames.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN STICHTING ISSO

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van de stichting Stichting Instituut voor Studie en Stimulering van Onderzoek op het Gebied van Gebouwinstallaties (“ISSO”). De Algemene Voorwaarden bestaan uit Algemene bepalingen en Bijzondere bepalingen. Het is mogelijk dat naast deze Algemene Voorwaarden nog andere voorwaarden of bepalingen van toepassing zijn op de relatie tussen ISSO en de afnemers van haar producten of diensten. Voorzover en indien deze Algemene Voorwaarden in strijd komen met bijzondere voorwaarden of overeenkomsten van ISSO, prevaleren die bijzondere voorwaarden of overeenkomsten.

Algemene bepalingen

Definities:

ISSO: Stichting Instituut voor Studie en Stimulering van Onderzoek op het Gebied van Gebouwinstallaties

Afnemer: de wederpartij van ISSO die een overeenkomst met ISSO heeft gesloten voor het afnemen van één of meer zaken van stoffelijke of niet stoffelijke aard (daaronder begrepen boeken, tijdschriften, abonnementen, advertentieruimte dan wel enige andere door ISSO aangeboden zaak) en/of elektronische producten dan wel het verrichten van werkzaamheden en/of diensten, zulks in de ruimste zin van het woord.

Artikel 1 - Geldigheid en toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van en overeenkomsten met ISSO. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met ISSO, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken of waarbij ISSO voor de levering van zaken of de uitvoering van haar diensten gebruik maakt van partners.
- 1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, in welk geval de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven. De toepasselijkheid van eventuele inkoop-, leverings- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij en voorzover deze uitdrukkelijk door ISSO schriftelijk zijn aanvaard en dan uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor zij zijn aanvaard.
- 1.3 Het accepteren van een aanbieding en/of offerte dan wel het aangaan van een rechtsbetrekking of overeenkomst houdt in dat Afnemer de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden aanvaard. Afnemer zal de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden niet betwisten enkel en alleen vanwege het

feit dat aanbod en aanvaarding mogelijk op elektronische wijze heeft plaatsgevonden.

- 1.4 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht. ISSO en Afnemer zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige en/of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij alsdan zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zal worden genomen.

Artikel 2 - Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomsten

- 2.1 Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van ISSO, in welke vorm dan ook, zijn steeds vrijblijvend, niet verbindend en zolang de voorraad strekt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Een overeenkomst tussen ISSO en Afnemer komt tot stand nadat een schriftelijke (per brief, fax, e-mail of via de website van ISSO) of mondelinge (telefonische) bestelling, inschrijving dan wel verstrekte opdracht door ISSO schriftelijk is aanvaard dan wel wanneer ISSO tot uitvoering daarvan is overgegaan. ISSO heeft steeds het recht om zonder opgave van redenen bestellingen, inschrijvingen of opdrachten te annuleren of te weigeren en/of aan de overeenkomst bepaalde voorwaarden te verbinden, zonder schadeplichtig te kunnen worden.
- 2.3 Tussen partijen geldt de inhoud van de bestelling, inschrijving of opdracht van Afnemer zoals deze door ISSO is ontvangen, als juist. Invoerfouten en andere fouten door Afnemer gemaakt bij het verstrekken van de bestelling, inschrijving of opdracht komen voor rekening en risico van Afnemer.

Artikel 3 - Prijzen en tarieven

- 3.1 Tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk met Afnemer is overeengekomen, zijn alle door ISSO gehanteerde prijzen en tarieven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele heffingen, administratie-, installatie-, montage-, transport-, in bedrijfstelling-, instructie- of verzendkosten. Indien de prijs is gebaseerd op het verwachte aantal te leveren pagina's zal de prijs achteraf definitief worden vastgesteld aan de hand van het daadwerkelijke aantal geleverde pagina's.
- 3.2 Verkoop, levering en terbeschikkingstelling van zaken respectievelijk de uitvoering van opdrachten en/of diensten geschiedt tegen de op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst door ISSO gehanteerde prijzen en tarieven, althans de prijs die bindend is geoffreerd. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of vervolgoorders.
- 3.3 ISSO is te allen tijde gerechtigd prijzen en tarieven te wijzigen.

3.4 ISSO zal Afnemer voor lopende contractuele verplichtingen, indien redelijkerwijs mogelijk, van een prijs- en/of tariefverhoging op de hoogte stellen. Indien Afnemer een door ISSO kenbaar gemaakte prijs- en/of tariefverhoging niet wenst te aanvaarden, is Afnemer gerechtigd de bestaande overeenkomst door middel van een schriftelijke per aangetekende post aan ISSO te zenden buitengerechtelijke verklaring te ontbinden tegen de datum waarop de prijs- en/of tariefverhoging in werking zou treden. Indien ISSO deze verklaring niet heeft ontvangen binnen 14 dagen na ontvangst door Afnemer van de kennisgeving inzake de prijs- en/of tariefverhoging, althans vanaf het moment waarop Afnemer redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de prijs- en/of tariefverhoging, geldt de prijs- en/of tariefverhoging. Afnemer is niet tot ontbinding gerechtigd indien de prijs- en/of tariefverhoging niet meer dan 10% bedraagt en/of de prijsstijging voortvloeit uit een van overheidswege opgelegde verhoging en/of indien ISSO gebruik maakt van het recht haar prijzen en/of tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren conform de algemene CBS loonindex.

Artikel 4 - Facturering en betaling

- 4.1 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data vastleggen waarop ISSO de vergoeding voor de overeengekomen prestatie(s) aan Afnemer in rekening brengt. Facturen worden door Afnemer betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Afnemer binnen 14 dagen na factuurdatum betalen.
- 4.2 Indien Afnemer de factuur niet binnen de gestelde termijn heeft voldaan, dan is Afnemer zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag wettelijke vertragingsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd.
- 4.3 In geval van (dreigende) liquidatie, faillissement, beslag of surséance van betaling van Afnemer, zijn de vorderingen van ISSO op Afnemer onmiddellijk opeisbaar.
- 4.4 ISSO heeft het recht om op ieder moment vooruitbetaling, contante betaling, dan wel zekerheid voor de betaling van Afnemer te verlangen.
- 4.5 Het is Afnemer niet toegestaan verrekening toe te passen, noch betaling van facturen voor verrichte werkzaamheden op te schorten.
- 4.6 In behandeling genomen reclames, klachten en/of garantieaanspraken geven geen recht tot betalingsuitstel of gedeeltelijke betaling.

Artikel 5 - Levering en leveringstermijnen

- 5.1 Alle door ISSO genoemde of overeengekomen leveringstermijnen zijn streeftermijnen; overschrijding daarvan is nimmer fataal. ISSO is pas in

verzuim nadat zij eerst schriftelijk in gebreke is gesteld en daarbij een redelijke termijn voor herstel is geboden.

- 5.2 Overschrijding van een leveringstermijn geeft Afnemer nimmer het recht tot enigerlei schadevergoeding. Slechts indien de leveringstermijn met meer dan 2 maanden wordt overschreden heeft Afnemer het recht de overeenkomst te ontbinden/annuleren, echter zonder aanspraak te kunnen maken op enigerlei schadevergoeding.
- 5.3 ISSO is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen jegens Afnemer op te schorten, zolang Afnemer niet aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van een met ISSO bestaande rechtsverhouding heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment waarop Afnemer alsnog zijn verplichtingen jegens ISSO volledig is nagekomen.

Artikel 6 - Overmacht

- 6.1 Indien ISSO de overeenkomst na de totstandkoming niet kan nakomen ten gevolge van omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren danwel aan ISSO niet bekend konden zijn, geldt zulks ten aanzien van Afnemer voor ISSO als een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht).
- 6.2 Onder omstandigheden als bedoeld in artikel 6.1 vallen in ieder geval staking, overheidsmaatregelen, vertraging in de aanvoer, storingen in netwerken en telecommunicatie, uitvoerverbod, oproer, oorlog, mobilisatie transportmogelijkheden, invoerbelemmeringen, nalatigheid van leveranciers en/of fabrikanten van ISSO alsmede van hulppersonen, ziekte van personeel, gebreken in hulp- of transportmiddelen, uitsluitingen of andere arbeidsstoornissen en gebeurtenissen welke voor ISSO redelijkerwijs niet te verzekeren zijn.
- 6.3 ISSO heeft in geval van overmacht het recht haar verplichtingen op te schorten. ISSO is tevens gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is ISSO gehouden tot betaling van enige boete of schadevergoeding. ISSO behoudt het recht op betaling van het reeds geleverde werk en de reeds geleverde zaken alsook op gemaakte kosten.

Artikel 7 - Reclames en klachten; retourzendingen

- 7.1 Afnemer is verplicht zaken direct na aflevering te inspecteren op conformiteit en gebreken. Eventuele reclames met betrekking tot geleverde zaken worden door ISSO slechts in behandeling genomen indien zij binnen 14 dagen na ontvangst van de zaken c.q. facturen, dan wel binnen 14 dagen nadat een

eventueel gebrek aan de zaken is ontdekt c.q. ontdekt had moeten worden schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klacht aan ISSO kenbaar zijn gemaakt. Klachten over geleverde diensten dienen binnen 14 dagen na levering van de diensten c.q. ontvangst van de facturen, dan wel binnen 14 dagen nadat een eventueel gebrek aan de diensten is ontdekt c.q. ontdekt had moeten worden schriftelijk en met duidelijke omschrijving van de klacht aan ISSO kenbaar gemaakt te worden. Na het verstrijken van voornoemde termijnen wordt Afnemer geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.

7.2 Indien een reclame of klacht door ISSO gegrond wordt bevonden, heeft ISSO het recht te harer keuze:

- a. de factuur te herzien en het factuurbedrag dienovereenkomstig te wijzigen;
- b. het geleverde te vervangen door een zaak of dienst met dezelfde specificaties of het geleverde te repareren, in welk geval de zaak aan ISSO dient te worden afgegeven;
- c. het geleverde terug te nemen en de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden, onder restitutie van het door Afnemer betaalde factuurbedrag zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

7.3 Afnemer dient ISSO in een voorkomend geval onverwijld gelegenheid te bieden eventuele gebreken te herstellen.

7.4 Retourzendingen worden uitsluitend – na voorafgaande toestemming van ISSO – geaccepteerd indien is voldaan aan het bepaalde in artikel 7.1, de zaken onbeschadigd zijn en in de originele verpakking met bekwame spoed worden teruggestuurd.

Artikel 8 - Eigendomsvoorbehoud en risico

8.1 De eigendom van geleverde zaken wordt door ISSO uitdrukkelijk voorbehouden totdat volledige betaling van alle geleverde zaken of alle diensten heeft plaatsgevonden, daarbij inbegrepen de vergoeding van alle kosten en rente.

Artikel 9 - Intellectuele en industriële eigendomsrechten

9.1 Alle auteursrechten en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom alsmede soortgelijke rechten, waaronder begrepen naburige rechten en rechten tot bescherming van databanken, informatie en/of prestaties, ter zake van of met betrekking tot door ISSO aan Afnemer geleverde en/of ter beschikking gestelde zaken of producten dan wel ten behoeve van Afnemer verrichte werkzaamheden en/of diensten komen uitsluitend toe aan ISSO. Ook als ISSO derden inschakelt liggen alle rechten als voornoemd bij ISSO.

- 9.2 Het is Afnemer niet toegestaan (en dit geldt zonnodig in aanvulling op auteurs- of naburige rechten van ISSO als bedoeld in artikel 9.1) om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ISSO enige door ISSO aan Afnemer geleverde en/of ter beschikking gestelde zaken of producten dan wel informatie die in het kader van verrichte diensten of werkzaamheden door ISSO is verstrekt, geheel of gedeeltelijk te bewerken, te wijzigen, te verveelvoudigen en/of (verveelvoudigingen daarvan) openbaar te maken indien dat geschiedt:
- a. ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of
 - b. voor eigen oefening, studie of gebruik welk(e) niet strikt privé van aard is of
 - c. voor het overnemen in enig dag-, nieuws- of weekblad of tijdschrift (al of niet in digitale vorm) of in een uitzending van een radio- of televisieprogramma, een en ander tenzij in deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 9.3 Geen enkele bepaling in de met Afnemer gesloten overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen ISSO en Afnemer strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan Afnemer van rechten als bedoeld in dit artikel, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Afnemer erkent deze rechten van ISSO en zal zich van iedere vorm van (in)directe inbreuk op deze rechten onthouden op straffe van verbeurte van een in zijn geheel opeisbare boete van € 2.500,- voor elke overtreding en elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd de ISSO overigens terzake toekomstende rechten, waaronder het recht op nakoming en/of volledige schadevergoeding.
- 9.4 Indien Afnemer merkt dat derden inbreuk maken op de in dit artikel bedoelde rechten, is Afnemer verplicht dit terstond schriftelijk aan ISSO mede te delen. Afnemer zal zonder schriftelijke toestemming van ISSO op geen enkele wijze zelf in of buiten rechte tegen een dergelijke inbreuk optreden. Indien ISSO beslist in of buiten rechte tegen inbreukmakende derden op te treden, zal Afnemer daaraan alle door ISSO gevraagde medewerking verlenen waarbij de in redelijkheid gemaakte kosten door ISSO zullen worden vergoed.
- 9.5 Het is Afnemer niet toegestaan enige in of op aan hem geleverde of ter beschikking gestelde zaken of producten en/of aan hem uit hoofde van de verrichting van werkzaamheden en/of diensten door ISSO ter beschikking gestelde documentatie of gegevensdragers, een en ander in de meest ruime betekenis, voorkomende aanduiding omtrent rechten als bedoeld in dit artikel of aanduiding van merken of handelsnamen van ISSO of derden te (doen) wijzigen of te (doen) verwijderen.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 10.1 ISSO is onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor schade als gevolg van of verband houdende met de door haar geleverde kosteloze producten of diensten.
- 10.2 Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door ISSO geleverde zaken, producten, werkzaamheden en/of diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van eventuele fouten of onvolledigheden daarin niet worden ingestaan. ISSO, auteurs of redacteurs van de zaken, producten, werkzaamheden en/of diensten zullen voor eventuele fouten of onvolledigheden of voor het gebruik door Afnemer van bedoelde zaken, producten, werkzaamheden en/of diensten op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. ISSO aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt. Buiten die genoemde gevallen rust op ISSO geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zal worden gebaseerd.
- 10.3 De totale aansprakelijkheid van ISSO wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding meer bedragen dan €50.000 (vijftigduizend Euro).
- 10.4 Onder directe schade in de zin van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt om de prestatie van ISSO aan de gesloten overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voorzover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit artikel;
 - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 10.5 Aansprakelijkheid van ISSO voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en enige andere schade dan genoemd in artikel 10.4 is uitgesloten. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van ISSO voor schade gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van ISSO.

- 10.6 De aansprakelijkheid van ISSO wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer ISSO onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en ISSO ook na het verstrijken van die termijn tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, teneinde ISSO in staat te stellen daarop adequaat te reageren.
- 10.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ISSO meldt.
- 10.8 Een reeks van samenhangende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt voor de toepassing van dit artikel als één gebeurtenis.
- 10.9 Afnemer vrijwaart ISSO voor alle aanspraken van derden jegens ISSO.
- 10.10 ISSO is niet aansprakelijk voor door haar ingeschakelde derden.
- 10.11 Elke vordering jegens ISSO vervalt door het enkele verloop van 1 jaar na levering.

Artikel 11 - Beëindiging overeenkomst

- 11.1 ISSO heeft het recht een gesloten overeenkomst met Afnemer op te schorten of met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande ingebrekestelling door middel van een schriftelijke kennisgeving te ontbinden indien:
- a) Afnemer tekortschiet in de nakoming van enige op hem rustende verplichting als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden en/of gesloten overeenkomst;
 - b) Afnemer (al of niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend of Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, Afnemer een verzoek tot toepassing van een schuldsaneringsregeling indient of Afnemer onder curatele of bewind wordt gesteld;
 - c) ten laste van Afnemer beslag wordt gelegd op diens zaken en dit beslag langer dan twee maanden wordt gehandhaafd;
 - d) Afnemer zijn bedrijfsvoering geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ISSO ingrijpend wijzigt of aan een derde overdraagt.
- 11.2 In geval van beëindiging van de overeenkomst zijn alle door Afnemer aan ISSO verschuldigde betalingen onmiddellijk en in hun geheel opeisbaar.
- 11.3 ISSO is wegens voornoemde beëindiging van de overeenkomst jegens Afnemer nimmer tot enige schadevergoeding of betaling gehouden,

onverminderd het recht van ISSO op volledige schadevergoeding wegens schending door Afnemer van zijn verplichtingen als hiervoor bedoeld en onverminderd ISSO overigens terzake toekomstige rechten.

Artikel 12 - Toepasselijk recht en geschillen

12.1 Op elke door ISSO met Afnemer gesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.2 De bevoegde rechter binnen het Arrondissement Rotterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van alle geschillen welke mochten ontstaan tussen ISSO en Afnemer, tenzij ISSO er de voorkeur aan geeft het geschil aan de bevoegde rechter in de woonplaats van Afnemer te onderwerpen, en met uitzondering van die geschillen die behoren tot de competentie van de Kantonrechter.

Artikel 13 – Diversen

13.1 Alle kennisgevingen tussen ISSO en Afnemer dienen schriftelijk te worden gedaan, tenzij anders in deze Algemene Voorwaarden is bepaald.

13.2 ISSO is gerechtigd zijn rechten en/of verplichtingen uit de met Afnemer gesloten overeenkomst(en) over te dragen aan dochter- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 24a en 24b Boek 2 BW dan wel aan rechtsopvolgers, door welke overdracht ISSO uit zijn verplichtingen jegens Afnemer zal zijn ontslagen. Afnemer is verplicht op eerste verzoek van ISSO alle door ISSO voor bedoelde overdracht noodzakelijk geachte medewerking te verlenen.

13.3 Het is Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ISSO niet toegestaan zijn rechten en/of verplichtingen uit een met ISSO gesloten overeenkomst aan derden over te dragen of rechten ten gunste van derden met een beperkt recht te bezwaren. ISSO zal de hier bedoelde toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

Bijzondere bepalingen

Deze Bijzondere bepalingen zijn, in aanvulling op de Algemene bepalingen, van toepassing op specifiek door ISSO te leveren zaken, producten en diensten, waarvoor op hun beurt weer aparte voorwaarden van toepassing kunnen zijn. Indien en voor zover de Algemene bepalingen in strijd komen met de bijzondere voorwaarden of overeenkomsten van ISSO, prevaleren de bijzondere voorwaarden of overeenkomsten.

Automatische toezendservice

Artikel 14 – Abonnement op automatische toezendservice

- 14.1 Een abonnement op de automatische toezendservice omvat het door ISSO tegen gereduceerd tarief leveren van nieuwe op het moment van aanvang van het abonnement nog te verschijnen publicaties, nog te verschijnen herdrukken van reeds bestaande publicaties alsmede aanvullingen op reeds geleverde publicaties.
- 14.2 De bij aanvang van een abonnement reeds bestaande publicaties worden op verzoek van Afnemer tegen gereduceerd tarief geleverd, voorzover ten tijde van het verzoek nog voorradig.
- 14.3 ISSO factureert Afnemer voor iedere automatisch toegezonden publicatie afzonderlijk gelijktijdig met of zo spoedig mogelijk na levering daarvan, tenzij anders overeengekomen.
- 14.4 Abonnementen op de automatische toezendservice worden aangegaan voor minimaal 1 jaar, te rekenen vanaf het moment van aanmelding en kunnen uitsluitend schriftelijk, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, tegen het einde van de abonnementsperiode bij ISSO worden opgezegd. Bij gebreke van een (tijds) opzegging wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor de duur van 1 jaar.

Advertentieplaatsingen

Artikel 15 – Regelen voor het Advertentiewezen (ROTA)

- 15.1 Op alle overeenkomsten tussen ISSO en Afnemer met betrekking tot advertentieplaatsingen (daaronder begrepen alle overeenkomsten met adverteerders en bemiddelaars) zijn, in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden, de laatst geldende versie van de Regelen voor het Advertentiewezen, uitgegeven door de Raad van Orde en Toezicht voor het Advertentiewezen (ROTA), hierna: "de Regelen", van toepassing.
- 15.2 Bij tegenstrijdigheid van deze Algemene Voorwaarden met de Regelen prevaleren de Regelen.

Gebruiksrecht elektronische producten en programmatuur; ISSO-Digitaal

Artikel 16 – Definities

16.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Documentatie: de door ISSO aan Afnemer verschaft beschrijving van functionaliteit en gebruiksmogelijkheden van het Product, op enigerlei wijze, al dan niet in elektronische vorm, door of namens ISSO aan Afnemer ter beschikking gesteld;
- Gebruiksrecht/Licentie: het door ISSO krachtens de Licentie-overeenkomst aan Afnemer verstrekte recht om, met inachtneming van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, een Product in zijn organisatie te doen gebruiken door categorieën en/of (ten hoogste) aantallen gebruikers als omschreven in de Licentie-overeenkomst;
- Licentie-overeenkomst: de door ISSO met Afnemer in welke vorm dan ook (schriftelijk, in briefvorm of mondeling) gesloten overeenkomst met betrekking tot beschikbaarstelling van een Product;
- Product: ISSO-Digitaal, Toolshop, digitale publicaties, digitale nieuwsbulletins, digitale brochures, computerprogrammatuur, gegevensverzamelingen (databanken) en/of andere uitgaven, vastgelegd op en/of opgenomen in elektronische gegevensdragers dan wel anderszins langs elektronische weg of in enigerlei elektronische vorm door ISSO aan Afnemer ter beschikking gesteld of toegankelijk gemaakt, al dan niet online, een en ander in de meest ruime betekenis. Voor wat betreft de omvang en de beperkingen van het Gebruiksrecht worden onder het Product mede de Documentatie, Updates alsmede andere tussentijdse toevoegingen aan het Product begrepen;
- Update(s): alle vervolgvversies en nieuwe releases van een Product welke door ISSO aan Afnemer ter beschikking worden gesteld;
- Gebrek: indien het Product niet functioneert conform de specificaties die staan vermeld in de aan Afnemer ter beschikking gestelde Documentatie.

Artikel 17 - Specificaties en gebruik

17.1 Het Product zal aan Afnemer ter beschikking worden gesteld in een versie of (zoals in geval van terbeschikkingstelling langs elektronische weg) op de wijze als bepaald in de specificaties die door ISSO aan Afnemer bekend worden gemaakt en die met de totstandkoming van de Licentie-overeenkomst worden aanvaard. Afnemer is gehouden de gebruiksaanwijzing en instructies van ISSO tot het gebruik van het Product op te volgen.

17.2 Het is Afnemer slechts toegestaan zich tot de informatie, opgenomen in een Product, toegang te verschaffen op de wijze zoals overeengekomen in de Licentie-overeenkomst met betrekking tot het Product.

- 17.3 Gebruik van het Product is uitsluitend toegestaan aan het in de Licentie-overeenkomst genoemde aantal toegestane gebruikers en op de daarin aangegeven fysieke locaties.
- 17.4 Indien in de Licentie-overeenkomst en/of in de specificaties wordt gesproken over “licentienemer” wordt daarmee bedoeld Afnemer. Indien in de Licentie-overeenkomst en/of in de specificaties wordt gesproken over “gebruiker” en dit begrip in de Licentie-overeenkomst niet nader is gedefinieerd, wordt bedoeld één natuurlijk persoon.

Artikel 18 - Reikwijdte van het Gebruiksrecht; onderhoud

- 18.1 ISSO verleent aan Afnemer een niet-overdraagbaar en niet-exclusief Gebruiksrecht voor het normaal gebruik van het Product. Het Gebruiksrecht omvat uitsluitend de bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden respectievelijk de Licentie-overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend. Daarbuiten is het Afnemer niet toegestaan het Product op welke wijze dan ook geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen of te veranderen, behoudens voorzover het Product niet wordt beschermd door enig recht als bedoeld in artikel 9.
- 18.2 Het Gebruiksrecht omvat de navolgende handelingen, welke uitsluitend mogen worden verricht door personen werkzaam in de organisatie van Afnemer en ook overigens slechts binnen de beperkingen van de Licentie-overeenkomst:
- a. het op het beeldscherm van de werkplekken waarvoor een licentie is verleend laden, in beeld brengen, raadplegen en laten functioneren van het Product conform de daarbij behorende schriftelijke specificaties van ISSO;
 - b. het voor eigen gebruik opvragen en hergebruiken van delen van het Product die in kwalitatief en kwantitatief opzicht niet substantieel zijn;
 - c. het printen en overbrengen naar andere bestanden van kleine delen van het Product.
- 18.3 Het Product mag slechts worden gebruikt door personen die vallen binnen de categorie(ën) of genoemd zijn bij naam en door ten hoogste het aantal gebruikers en op de apparatuur en/of infrastructuur, een en ander zoals omschreven in de Licentie-overeenkomst. Bij gebreke van zodanige omschrijving in de Licentie-overeenkomst mag het Product slechts worden gebruikt door één natuurlijke persoon en slechts op de apparatuur respectievelijk infrastructuur waarop het Product voor het eerst is geïnstalleerd respectievelijk gebruikt.
- 18.4 Indien en zodra het Product zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ISSO is gebruikt door meer of andere gebruikers of op andere apparatuur of infrastructuur dan in artikel 18.3 bedoeld, is Afnemer gehouden de

vergoeding te betalen die door ISSO gewoonlijk voor dat meerdere gebruik wordt gehanteerd, overigens onverminderd de andere rechten van ISSO terzake van dergelijk ongeautoriseerd gebruik, daaronder begrepen de rechten als bedoeld in artikel 22. Het Gebruiksrecht wordt steeds verleend onder voorwaarde van volledige en tijdige betaling door Afnemer van de voor het Product geldende vergoeding.

- 18.5 De in het Gebruiksrecht begrepen handelingen mogen uitsluitend worden verricht ten behoeve van de eigen bedrijfs- of beroepsactiviteiten van Afnemer, doch nooit zodanig dat deze leiden of kunnen leiden tot enige vorm van - al of niet commerciële - exploitatie van het Product of enig gedeelte daarvan door Afnemer of een derde. Het is Afnemer niet toegestaan het Product of exemplaren daarvan of Gebruiksrechten daarvoor, in welke vorm dan ook, af te geven of over te dragen aan of op welke wijze dan ook beschikbaar te maken voor enige derde, deze met enig beperkt recht te bezwaren of deze in te brengen in enige vennootschap of enig samenwerkingsverband, tenzij ISSO daartoe vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 18.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 18.2, is het Afnemer niet toegestaan het Product geheel of gedeeltelijk te integreren in of samen te voegen met programmatuur of (al of niet) elektronische gegevensverzamelingen van derden of van Afnemer zelf, behoudens voorzover Afnemer hiervoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van ISSO of dit noodzakelijk is voor het door ISSO met het Product beoogde gebruiksdoel.
- 18.7 Een Afnemer die voornemens is het Product te onderwerpen aan decompilatie, reverse engineering of enigerlei andere vorm van vertaling of bewerking van de programmacode dient dat tevoren schriftelijk aan ISSO kenbaar te maken. Daarbij dient Afnemer te verzoeken om beschikbaarstelling van de benodigde informatie. ISSO zal de informatie binnen 30 dagen na ontvangst van dat verzoek op redelijke voorwaarden voor Afnemer beschikbaar maken voor zover de voorgenomen handelingen vallen binnen het kader van artikel 45m van de Auteurswet 1912. Iedere andere bewerking is niet toegestaan.
- 18.8 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen omvat het Gebruiksrecht, afhankelijk van de aard van het Product, het onderhoud (updates) van het Product tegen betaling door Afnemer van de daarvoor bij ISSO geldende jaarlijkse vergoedingen. Een maand na het beschikbaar komen van een verbeterde versie is ISSO niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele gebreken in de oude versie.

Artikel 19 – Aflevering, risico

- 19.1 Tenzij anders overeengekomen zal het Product langs elektronische weg door ISSO aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. Afnemer dient zelf voor installatie en implementatie van het Product zorg te dragen aan de hand van de daartoe door of vanwege ISSO verstrekte Documentatie.
- 19.2 ISSO is nimmer aansprakelijk voor enige door Afnemer geleden schade welke het gevolg is van een onjuist gebruik van het Product door Afnemer, tenzij het onjuiste gebruik het gevolg is van een onduidelijkheid of gebrek in de Documentatie of anderszins het gevolg is van schuld of opzet van ISSO.
- 19.3 Het Product is vanaf het moment van ter beschikking stelling geheel voor risico van Afnemer

Artikel 20 – Helpdesk

- 20.1 Indien en voor zover dit in de Licentie-overeenkomst is vastgelegd, heeft Afnemer recht om gedurende de in de Licentie-overeenkomst opgenomen termijn gebruik te maken van de helpdesk van ISSO. Op ISSO rust in dat geval een inspanningsverplichting om adequate ondersteuning te bieden. ISSO aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
- 20.2 Het bepaalde in artikel 36 is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21 - Garantie en aansprakelijkheid

- 21.1 ISSO zal zich inspannen om de beschikbaarheid van het Product zo groot mogelijk te doen zijn alsmede om eventuele storingen zo snel mogelijk te (doen) verhelpen. Afnemer dient de in een ongewijzigde versie van het product geconstateerde storing/gebrek binnen 2 dagen na ontdekking daarvan aan ISSO te melden, indien toepasselijk onder vermelding van de versie en release van de standaardsoftware, type platform en operating system, output waaruit het gebrek blijkt en – indien mogelijk – onder toezending van een eventuele dump danwel hard-copy van het betreffende beeldscherm. Na ontvangst van de melding zal ISSO vanuit haar locatie tijdens haar gebruikelijke werktijden (maandag tot en met vrijdag van 9.00-17.00 uur) naar beste vermogen eventuele storingen/gebreken herstellen. Een storing met betrekking tot een Product kan niet leiden tot schadevergoeding door ISSO aan Afnemer.
- 21.2 Werkzaamheden tot onderzoek en/of herstel van gebreken die
- a) niet reproduceerbaar zijn of
 - b) niet een afwijking vormen van de in artikel 16.1 bedoelde specificaties of

- c) veroorzaakt zijn door onoordeelkundig gebruik van het Product of gebruik dat niet in overeenstemming is met de Documentatie, tenzij de Documentatie gebrekkig of onduidelijk is of
- d) veroorzaakt zijn door het niet naleven van de door of namens ISSO aan Afnemer verstrekte voorschriften voor installatie, implementatie en/of gebruik van het Product, tenzij de voorschriften gebrekkig of onduidelijk zijn of
- e) veroorzaakt zijn door gebruik van het Product op of in samenhang met apparatuur en/of programmatuur of andere producten die niet voldoen aan de door of namens ISSO aan Afnemer (al dan niet in de Documentatie) opgegeven (technische) specificaties of
- f) bestaan in verminking of het verloren gaan van gegevens of
- g) veroorzaakt zijn door gebrekkig functioneren van apparatuur waarop of waarin het Product gebruikt wordt of
- h) veroorzaakt zijn door gebrekkig functioneren van netspanning, telecommunicatie- of netwerkvoorzieningen of
- i) anderszins veroorzaakt zijn door niet aan ISSO toe te rekenen oorzaken, vallen niet onder enige garantie en zullen, indien zij door of namens ISSO op verzoek van Afnemer zijn verricht, door Afnemer aan ISSO worden vergoed op basis van de daarvoor geldende gebruikelijke tarieven van ISSO. In de hiervoor genoemde gevallen heeft Afnemer geen aanspraak op vervanging van het Product.

21.3 In afwijking van hetgeen is bepaald onder artikel 10 heeft Afnemer jegens ISSO geen enkele aanspraak, hoe ook genaamd, wegens gebreken van welke aard dan ook in of met betrekking tot het Product, daaronder begrepen onjuistheden, onvolledigheden of achterstand in actualiteit van het Product alsmede het (al dan niet tijdelijk) niet toegankelijk zijn van het Product wegens storing of buitenwerking stelling van apparatuur, programmatuur en faciliteiten. Elke aansprakelijkheid van ISSO voor vergoeding van schade, zowel directe als indirecte schade, waaronder begrepen immateriële schade, bedrijfs- of stagnatieschade of enige andere schade, voortvloeiende uit de Licentie-overeenkomst of samenhangende met het Product en/of het gebruik daarvan door Afnemer, wordt uitgesloten, behoudens voorzover deze schade te wijten is aan opzet of grove schuld van ISSO, opzet en grove schuld van met instemming van Afnemer door ISSO ingeschakelde derden daaronder niet begrepen. Afnemer vrijwaart ISSO voorts volledig ter zake van aanspraken van derden wegens voornoemde schade(s).

Artikel 22 - Duur en beëindiging van de Licentie-overeenkomst

22.1 Het Gebruiksrecht wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, doch minimaal voor een periode van 3 jaar. Na afloop van deze periode wordt de Licentie-overeenkomst automatisch verlengd met telkens een periode van 1 kalenderjaar, tenzij een van de partijen de Licentie-overeenkomst voorafgaand opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3

maanden. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Opzegging van één Licentie houdt niet automatisch beëindiging van eventuele overige licenties in. Indien Afnemer de opzegtermijn niet in acht neemt, wordt de Licentie-overeenkomst voor een periode van 1 jaar voortgezet. ISSO zal Afnemer in dit geval voor deze periode factureren en Afnemer is verplicht deze factuur te voldoen.

22.2 ISSO heeft het recht de Licentie-overeenkomst met onmiddellijke ingang voor de toekomst door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden indien:

- a) Afnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige verplichting als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden en de gesloten overeenkomst, waaronder begrepen de tijdige betaling van de verschuldigde vergoedingen, of het Product gebruikt buiten het kader van het Gebruiksrecht dan wel anderszins inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van ISSO;
- b) aan Afnemer (al of niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend of Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, Afnemer een verzoek tot toepassing van een schuldsaneringsregeling indient of Afnemer onder curatele of bewind wordt gesteld;
- c) ten laste van Afnemer beslag wordt gelegd op diens zaken terzake van substantiële schulden en dit beslag langer dan twee maanden wordt gehandhaafd;
- d) Afnemer zijn bedrijfsvoering geheel of gedeeltelijk staakt of anderszins liquideert en/of zijn bedrijfsactiviteiten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ISSO ingrijpend wijzigt of aan een derde overdraagt.

Bij een beëindiging van de Licentie-overeenkomst wegens een reden als voornoemd blijft Afnemer gehouden de verschuldigde licentievergoedingen aan ISSO te voldoen, onverminderd het recht van ISSO op volledige schadevergoeding en/of nakoming en onverminderd ISSO overigens terzake toekomstige rechten. ISSO is in dat geval jegens Afnemer nimmer tot enige schadevergoeding gehouden, noch tot (al dan niet gedeeltelijke) restitutie van reeds betaalde licentievergoedingen.

22.3 Beëindiging van de Licentie-overeenkomst wegens een in artikel 22.2 genoemde reden houdt automatisch beëindiging van alle aan Afnemer verleende Licenties in. Daarmee vervalt de toegang tot het Product.

Dienstverlening

Artikel 23 - Uitvoering

23.1 ISSO zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Afnemer schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

23.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is ISSO gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

23.3 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ISSO steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

Artikel 24 - Wijziging en meerwerk

24.1 Indien ISSO op verzoek of met voorafgaande instemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer aan ISSO worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ISSO. ISSO is echter niet verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

24.2 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 24.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening kan worden beïnvloed.

Opleidingen, cursussen, seminars en trainingen

Artikel 25 - Definities

25.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Opleiding: alle door of vanwege of onder licentie van ISSO verzorgde of georganiseerde opleidingen, cursussen, seminars, trainingen of andere opleidingsprogramma's dan wel onderdelen van opleidingsprogramma's van een of meerdere dagdelen, trainingen hieronder begrepen. Een dagdeel bestaat uit een aaneengesloten lesperiode van minimaal twee en maximaal vier uur, een korte pauze inbegrepen.

Artikel 26 - Inschrijving en totstandkoming overeenkomst

26.1 ISSO behoudt zich het recht voor een inschrijving voor een Opleiding zonder opgave van redenen te weigeren.

26.2 ISSO behoudt zich het recht voor in geval van onvoldoende inschrijvingen een Opleiding af te lasten dan wel opleidingsgroepen samen te voegen. ISSO zal Afnemer in voorkomend geval daarvan tijdig op de hoogte stellen.

Artikel 27 - Betaling

27.1 Het door Afnemer aan ISSO verschuldigde inschrijfgeld is bij vooruitbetaling verschuldigd en dient voor de aanvang van de Opleiding op de op de factuur aangegeven bankrekening van ISSO te zijn bijgeschreven.

Artikel 28 - Annulering, verhindering, niet deelnemen

28.1 Annulering van een Opleiding door Afnemer is uitsluitend schriftelijk mogelijk.

28.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Afnemer aan ISSO in geval van annulering tot 4 weken voor aanvang van een Opleiding 50% van het inschrijfgeld verschuldigd en in geval van annulering tot 2 weken voor aanvang van een Opleiding 75% van het inschrijfgeld. Bij annulering binnen 2 weken voor de aanvang van een Opleiding is Afnemer het volledige inschrijfgeld verschuldigd. Indien Afnemer zich niet voor de gehele Opleiding maar voor een afzonderlijk gedeelte van de Opleiding heeft ingeschreven, dient onder aanvang van een Opleiding, aanvang van het betreffende gedeelte van de Opleiding te worden verstaan.

28.3 Bij verhindering of niet deelnemen aan een Opleiding door Afnemer is Afnemer desalniettemin het gehele inschrijfgeld aan ISSO verschuldigd.

28.4 Ingeval Afnemer niet in staat is een Opleiding bij te wonen, is Afnemer bevoegd een vervanger aan de Opleiding te laten deelnemen.

28.5 In geval Afnemer of diens eventuele vervanger niet bij een opleidingsbijeenkomst aanwezig is geweest, zal ISSO het eventueel tijdens deze bijeenkomst aan de Afnemers uitgereikte lesmateriaal aan Afnemer toesturen.

Artikel 29 - Programma en inhoud Opleiding

29.1 Het programma van een Opleiding staat beschreven in het meest recente folder- en ander (al dan niet digitaal) voorlichtingsmateriaal van ISSO dat op een bepaalde Opleiding betrekking heeft. ISSO behoudt zich het recht voor wijzigingen in het Opleidingsprogramma aan te brengen. ISSO zal Afnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen.

29.2 ISSO behoudt zich het recht voor het tijdstip, locatie en plaats van de Opleidingsbijeenkomsten te wijzigen. ISSO zal Afnemer daarvan tijdig op de hoogte stellen.

29.3 ISSO spant zich in gekwalificeerde docenten de Opleiding te laten verzorgen.

29.4 ISSO behoudt zich het recht voor aangekondigde docenten te vervangen.

Artikel 30 - Non-concurrentie

30.1 Het is Afnemer niet toegestaan op basis van de door ISSO verzorgde Opleiding, ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf ofwel in samenwerking met derden een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van ISSO.

Ontwikkeling en onderhoud van programmatuur

Artikel 31 - Ontwikkeling van programmatuur

31.1 ISSO en Afnemer zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. ISSO zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Afnemer instaat.

31.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 33 verkrijgt Afnemer het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Slechts voor zover van toepassing kan, indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld en is Afnemer gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

31.3 Afnemer zal ISSO steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Afnemer niet aan deze plicht voldoet, heeft ISSO het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en heeft ISSO het recht de daaruit ontstane kosten in rekening te brengen bij Afnemer.

31.4 Afnemer dient alle informatie die hij in het kader van de overeenkomst verkrijgt en die van vertrouwelijke aard is, waaronder in ieder geval informatie over de werking van door ISSO geleverde programmatuur en de daaraan ten grondslag liggende ideeën en theorieën, geheim te houden. Afnemer zal zijn werknemers een dienovereenkomstige verplichting opleggen. Deze verplichting geldt zowel gedurende het bestaan van deze overeenkomst als gedurende 5 jaar na beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 32 - Aflevering, installatie en acceptatie

32.1 ISSO zal de te ontwikkelen programmatuur aan Afnemer conform de schriftelijk vastgelegde specificaties activeren en installeren, dit laatste slechts indien schriftelijk is overeengekomen dat ISSO de installatie uitvoert.

32.2 Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien schriftelijk is overeengekomen dat ISSO de installatie uitvoert, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Afnemer niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

32.3 De programmatuur zal tussen ISSO en Afnemer gelden als geaccepteerd:

a) indien tussen ISSO en Afnemer niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien schriftelijk is overeengekomen dat ISSO de installatie uitvoert, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b) indien tussen ISSO en Afnemer schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c) indien ISSO voor het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 32.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 35.6 aan acceptatie niet in de weg staan.

In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Afnemer daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

32.4 Indien na het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat fouten in de programmatuur de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Afnemer ISSO hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

Voor de toepassing van deze Afdeling van deze Algemene Voorwaarden wordt onder "fout" verstaan: het niet voldoen van programmatuur aan de door ISSO schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, in geval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

32.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur een fout in de zin van artikel 32.4 bevat, zal Afnemer ISSO uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fout informeren. ISSO zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij ISSO gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel

programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

- 32.6 Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine problemen, zijnde problemen die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van ISSO om deze kleine problemen in het kader van de garantieregeling van artikel 34 indien toepasselijk, te herstellen.
- 32.7 Indien de programmatuur in fasen of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een behaalde fase of onderdeel een eerdere acceptatie van een eerdere fase of een ander onderdeel onverlet.

Artikel 33 - Gebruiksrecht programmatuur

- 33.1 De programmatuur mag door Afnemer uitsluitend worden gebruikt met inachtneming van de voorwaarden en eventuele beperkingen als bedoeld onder “Gebruiksrecht van elektronische producten en programmatuur” zoals in deze Algemene Voorwaarden opgenomen onder artikel 16 en verder, behalve voor zover daarvan in deze afdeling ten gunste van Afnemer wordt afgeweken.
- 33.2 Het Gebruiksrecht van de programmatuur is niet overdraagbaar. Het is Afnemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Afnemer gebruikt. Afnemer zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden (“timesharing”).
- 33.3 Onverwijld na het eventueel eindigen van het Gebruiksrecht van de programmatuur zal Afnemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan ISSO retourneren, waar onder begrepen het retourneren van alle gegevensdragers waarop het Product is vastgelegd, alle eventueel gemaakte kopieën van het Product alsmede alle eventuele door ISSO aan Afnemer ter beschikking gestelde beveiligingsapparatuur (zoals een “dongle”), en/of elektronische media. Afnemer is voorts verplicht het Product zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na beëindiging, te verwijderen uit alle bij Afnemer aanwezige (computer)apparatuur en ISSO in staat te stellen desgewenst de naleving van deze verplichting te (doen) controleren.

Artikel 34 - Garantie

- 34.1 Gedurende een periode van 3 maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, 3 maanden na acceptatie, zal ISSO naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 32.4 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ISSO zijn gemeld. ISSO garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd. ISSO kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Afnemer of van andere niet aan ISSO toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Afnemer zonder schriftelijke toestemming van ISSO wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 34.2 Indien de programmatuur in opdracht van Afnemer is ontwikkeld, anders dan voor een vaste prijs, brengt ISSO bij herstelwerkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven en kosten in rekening.
- 34.3 Herstel van fouten zal geschieden op een door ISSO te bepalen locatie. ISSO is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 34.4 Na afloop van de in artikel 34.1 bedoelde garantieperiode is ISSO niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten die zodanig herstel omvat.

Artikel 35 - Onderhoud

- 35.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Afnemer geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan ISSO melden. Na ontvangst van de melding zal ISSO naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 32.4 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door ISSO te bepalen wijze en termijn aan Afnemer ter beschikking worden gesteld. ISSO is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 35.2 ISSO garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

- 35.3 ISSO kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruikersfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan ISSO toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan ISSO is gewijzigd. Herstel van verminkte gegevens of gegevens die verloren zijn gegaan, valt niet onder onderhoud.
- 35.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal ISSO bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Afnemer ter beschikking stellen. 3 maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is ISSO niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan ISSO van Afnemer verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met ISSO aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- 35.5 Indien Afnemer niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met ISSO is aangegaan, kan ISSO door Afnemer niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- 35.6 Onderhoud wordt uitsluitend verricht tijdens de bij ISSO geldende kantooruren en werkdagen tenzij anders overeengekomen.

Artikel 36 - Helpdesk

- 36.1 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten, heeft Afnemer tevens recht op het raadplegen van de telefonische helpdesk van ISSO met betrekking tot vragen over en behoefte aan telefonische ondersteuning en advies omtrent het gebruik van de programmatuur. ISSO zal zich inspannen Afnemer de gevraagde ondersteuning te bieden dan wel te zorgen voor adequate beantwoording van vragen omtrent het gebruik van de programmatuur. ISSO aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid.
- 36.2 Tenzij anders overeengekomen zorgt ISSO er voor dat de telefonische helpdesk van ISSO bereikbaar is gedurende de normale kantooruren van ISSO, zijnde van maandag tot en met vrijdag van 9.00-12.30 uur en van 13.30-17.00 uur.
- 36.3 Afnemer behoort een in redelijkheid te verwachten basiskennis te hebben omtrent de programmatuur waarvoor het onderhoud overeen is gekomen. Indien en voor zover helpdesk dienstverlening wordt ingeroepen wegens ontbreken van de basiskennis en/of indien niet eerst de beschikbare helpfuncties worden geraadpleegd, is ISSO gerechtigd de daarop betrekking hebbende kosten afzonderlijk aan Afnemer in rekening te brengen.

36.4 De helpdesk zal uitsluitend geraadpleegd worden door een daartoe gekwalificeerde persoon binnen de organisatie van Afnemer.

36.5 Afnemer zal de door ISSO vastgestelde procedures voor het raadplegen van de helpdesk volgen.

36.6 ISSO is gemachtigd zonder instemming van Afnemer de helpdeskdiensten uit te besteden aan derden.

Artikel 37 - Programmatuur van derden

37.1 Indien en voor zover ISSO programmatuur van derden (zoals BRIS) aan Afnemer ter beschikking stelt zullen voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Afnemer aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden zijn voor Afnemer [hier](#) te raadplegen.

37.2 Indien en voor zover de in artikel 37.1 bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Afnemer en ISSO om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

Technische commissies en begeleidingscommissies

Artikel 38 - Uitvoering

38.1 ISSO zal zich met zorg inspannen in de commissies.

38.2 Indien de overeenkomst tot dienstverlening in commissies is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal ISSO steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

Artikel 39 - Vergoedingen

39.1 Indien ISSO op verzoek of met voorafgaande instemming van derden werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de verzoekende derde aan ISSO worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van ISSO. ISSO is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

39.2 ISSO zal in eerste instantie, geen vergoeding in welke vorm dan ook aan leden van technische commissies verschuldigd zijn, intern dan wel extern

georganiseerd. Eventuele vergoedingen voor externe deskundigen dienen voortijdig schriftelijk met ISSO overeengekomen te zijn.

Artikel 40 - Aansprakelijkheid

40.1 ISSO is voorts niet aansprakelijk voor enige door derden geleden schade, van welke aard en door welke oorzaak dan ook ontstaan, die het gevolg zijn van zaken voortvloeiend uit de deelname/initiatie van commissies, van door die commissie geleverde of ter beschikking gestelde zaken, producten of verrichte werkzaamheden en/of diensten.