

# Algemene voorwaarden JVDmedia B.V.

## 1 Definities en algemeen

- 1.1 Leverancier: JVDmedia B.V., handelend onder de naam JVDmedia B.V., gevestigd Klompmakerstraat 1A, 9403 VL te Assen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77768329.
- 1.2 Klant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en/of diensten van of namens Leverancier wordt gesloten.
- 1.3 Content: de informatie en het materiaal voor opname of verwerking in de website, applicatie of ander medium/platform.
- 1.4 Fout: het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Klant dient tevens aan te tonen dat de Fout reproduceerbaar is en dat de Fout per ommekeer schriftelijk aan Leverancier is medegedeeld.
- 1.5 Programmatuur: de door Leverancier krachtens de overeenkomst ten behoeve van Klant te ontwikkelen/leveren elektronische diensten, zoals (maar niet uitsluitend) websites en andere (al dan niet mobiele) softwareapplicaties.
- 1.6 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de overeenkomst waarvoor deze afwijkingen zijn gemaakt.
- 1.7 Indien één of meer van de bepalingen in de Algemene Voorwaarden nietig zijn of door rechterlijke tussenkomst vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Leverancier en Klant zullen alsdan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 1.8 De Algemene Voorwaarden worden bedongen ten behoeve van iedere derde die, al dan niet in dienstverband bij de uitvoering van enige overeenkomst wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.

## 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen, daaronder begrepen aanbiedingen, offertes en overeenkomsten, iedere vervolgoopdracht, gewijzigde of aanvullende opdracht, alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee, waarbij Leverancier als Leverancier van zaken of dienstverlener optreedt, tussen Leverancier en Klant.
- 2.2 De toepasselijkheid van door Klant gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## 3 Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1 De door Leverancier gemaakte offertes zijn vrijblijvend tenzij anders is overeengekomen, zij zijn geldig gedurende 30 kalenderdagen na datum van de offerte, tenzij anders is aangegeven op de betreffende offerte.
- 3.2 Indien de aanvaarding door Klant (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Leverancier daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk anders aangeeft.
- 3.3 De overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat de door Klant voor akkoord ondertekende, of anderszins voor akkoord bevestigde, aanbieding of offerte door Leverancier retour is ontvangen dan wel wanneer Leverancier met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen.

- 3.4 Leverancier kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Klant redelijkerwijs kan of behoort te begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.5 Indien Leverancier op verzoek van Klant een offerte voor kosten van derden opstelt, dan zal deze offerte slechts een indicatieve strekking hebben. Leverancier staat niet in voor aansprakelijkheid van prijsafwijkingen op gedane offertes door derden.
- 3.6 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de overeenkomst na afloop van de overeengekomen looptijd automatisch verlengd met dezelfde periode. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden met een opzegtermijn van twee maanden voor het einde van de lopende contractperiode.
- 3.7 De in een offerte of anderszins vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

#### **4 Uitvoering overeenkomst**

- 4.1 Leverancier neemt met de overeenkomst een inspanningsverbintenis op zich en geeft derhalve geen garanties omtrent het bereiken van het beoogde resultaat, tenzij en voor zover Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 4.2 Leverancier bepaalt de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd. Leverancier zal zo mogelijk rekening houden met tijdig aangegeven en verantwoorde wensen van Klant omtrent de uitvoering van de overeenkomst. Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Leverancier verstrekte of door Klant aangewezen specificaties, informatie, documenten, data, Content en/of andere gegevens. Dit geldt tevens wanneer voorgenoemde afkomstig is van door Klant ingeschakelde derden.
- 4.3 Bij de ontwikkeling van Programmatuur dienen partijen schriftelijk akkoord te zijn met de specificaties daarvan, onder andere (maar niet uitsluitend) de stijl, het aantal de door Leverancier te ontwikkelen, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. Tevens dient uit de specificaties te blijken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de Programmatuur dient te hebben. Hierbij dient steeds duidelijk te zijn welke gedeeltes door Leverancier en welke gedeeltes door Klant dienen te worden aangeleverd.
- 4.4 Leverancier heeft het recht de werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.5 Klant is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Leverancier overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst en/of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de door Leverancier gewenste vorm en op de door Leverancier gewenste wijze ter beschikking aan Leverancier te stellen.
- 4.6 Leverancier heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Klant aan de in de vorige leden genoemde verplichting heeft voldaan en de eventueel uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening te brengen.
- 4.7 Indien Klant niet tijdig reageert op verzoeken om informatie, feedback, goedkeuringen, aanleveringen of andere noodzakelijke medewerking, is Leverancier gerechtigd de planning aan te passen. Eventuele hierdoor ontstane extra werkzaamheden en kosten mogen aan Klant in rekening worden gebracht.
- 4.8 Indien er een overeenkomst bestaat waarin wordt overeengekomen dat Leverancier bepaalde diensten levert in een bepaalde tijdsperiode (al dan niet) tegen een vast tarief, vervallen deze diensten aan het eind van de overeengekomen tijdsperiode, ook indien er geen diensten zijn geleverd. De overeengekomen diensten per tijdsperiode kunnen uitdrukkelijk niet worden meegenomen naar volgende tijdsperiodes. Klant blijft te allen tijde het overeengekomen vaste bedrag verschuldigd te betalen, ook wanneer de diensten niet daadwerkelijk zijn uitgevoerd, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) vanwege onvoldoende medewerking van Klant.

- 4.9 In voorkomend geval rust de bewijslast dat de dienstverlening en de resultaten van de dienstverlening van Leverancier niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Leverancier mag worden verwacht, geheel bij Klant, onverminderd het recht van Leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

## **5 Leveringstijd**

- 5.1 Leverancier spant zich in om alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data in acht te nemen.
- 5.2 De overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data gelden nimmer als fatale termijnen. Bij niet tijdige levering en/of oplevering dient Leverancier derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld met daarin gesteld een redelijke termijn tot nakoming.
- 5.3 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Leverancier de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

## **6 Wijziging overeenkomst**

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen en / of aan te vullen en/of de looptijd van de overeenkomst te wijzigen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

## **7 Meerwerk**

- 7.1 Alle werkzaamheden die buiten de overeengekomen opdracht vallen worden beschouwd als meerwerk.
- 7.2 Meerwerk wordt uitgevoerd tegen de op dat moment geldende tarieven van Leverancier.
- 7.3 Leverancier zal zich inspannen Klant vooraf over het meerwerk te informeren. Het ontbreken van een voorafgaande offerte laat de betalingsverplichting voor uitgevoerd meerwerk onverlet.

## **8 Overmacht**

- 8.1 In geval van overmacht, zowel van blijvende als tijdelijke aard, is Leverancier naar eigen keuze gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst tijdelijk op te schorten zonder dat Klant aanspraak op nakoming, schadevergoeding en/of ontbinding kan doen gelden.
- 8.2 Onder overmacht wordt tussen partijen verstaan, naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Hieronder wordt ondermeer verstaan (maar niet uitsluitend): werkstakingen in het bedrijf van Leverancier of van derden waarvan Leverancier op enige wijze afhankelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, oorlogsgevaar, oorlog, opstand, molest, boycot, storingen in het verkeer of transport, beperkende maatregelen van overheidswege, schaarste aan grondstoffen, ontijdige aflevering van grondstoffen of andere benodigde materialen, natuurrampen, buitengewone weersomstandigheden, elektriciteitsstoringen, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten en belemmerende gezondheidsklachten of overlijden van key personnel van Leverancier.
- 8.3 Leverancier heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Leverancier zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 8.4 Indien Leverancier bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds

verrichte deel afzonderlijk te factureren en is Klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## **9 Prijzen**

- 9.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste prijs, daaronder begrepen abonnementsgelden of vaste tarieven, overeenkomen of overeenkomen dat de prijs wordt berekend op grond van werkelijk besteedde uren.
- 9.2 Te allen tijde kan Leverancier een (al dan niet aanvullend) voorschot vragen van de overeengekomen prijs, welk voorschot zo spoedig mogelijk in rekening wordt gebracht aan Klant.
- 9.3 Leverancier is gerechtigd maandelijks kosten in rekening te brengen voor afgenomen producten en/of diensten.
- 9.4 Alle op de website van Leverancier of anderszins genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 9.5 Indien Leverancier met Klant een bepaalde prijs overeenkomt, is Leverancier niettemin gerechtigd, na schriftelijke mededeling aan Klant, tot verhoging van de prijs over te gaan indien Leverancier kan aantonen dat zich tussen het moment van de aanbieding en de levering prijswijzigingen hebben voltrokken ten aanzien van grondstoffen, valuta en/of lonen, indexatie of anderszins niet voorziene omstandigheden.
- 9.6 Leverancier is gerechtigd tarieven jaarlijks te indexeren.

## **10 Betalingsvoorwaarden**

- 10.1 De betalingsverplichting van Klant gaat in op de dag dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van Leverancier.
- 10.2 Betaling dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 10.3 Betaling dient te geschieden op een door Leverancier aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door Leverancier is ontvangen.
- 10.4 Leverancier kan Klant een termijnfactuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst sturen. Deze factuur dient binnen 14 kalenderdagen te worden voldaan door middel van automatische incasso of overschrijving, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.5 Indien Klant in gebreke blijft met de betaling binnen de overeengekomen betalingstermijn, dan is Klant van rechtswege in verzuim zonder nadere ingebrekestelling. Klant is alsdan de wettelijke handelsrente verschuldigd. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 10.6 Bij niet of niet tijdige betaling van de vordering is Klant aansprakelijk voor alle werkelijke door Leverancier gemaakte kosten die betrekking hebben op de incasso van haar vorderingen op Klant, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus, met een minimum van € 100,00 per factuur.
- 10.7 Klant is overeenkomstig dit artikel in verzuim vanaf het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding door toedoen van Klant niet kan worden geïncasseerd of niet aan Leverancier is voldaan.
- 10.8 Het recht van Klant om haar vorderingen op Leverancier te verrekenen met verplichtingen aan Klant uit welke hoofde dan ook is uitgesloten. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan verplichting(en) tegenover Leverancier op te schorten, om welke reden dan ook.

10.9 Leverancier is bij betalingsachterstand gerechtigd websites, hosting, software, advertenties, licenties, onderhoudscontracten en overige dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

## **11 Opschorting, ontbinding en opzegging**

- 11.1 Leverancier is bevoegd de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder in ieder geval begrepen de uitvoering van werkzaamheden, de levering van zaken en de afgifte van bescheiden aan Klant of derden, of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- 11.1.1 Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - 11.1.2 Na het sluiten van de overeenkomst Leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Klant de verplichtingen niet zal nakomen;
  - 11.1.3 Klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - 11.1.4 In geval zich omstandigheden voordoen met betrekking tot de te leveren producten en/of diensten, dan wel de personen en/of het materiaal waarvan Leverancier zich bij de uitvoering
  - 11.1.5 van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat de naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd;
  - 11.1.6 Klant in staat van faillissement (of een equivalent daarvan) is verklaard, Klant surseance van betaling (of een equivalent daarvan) heeft aangevraagd of Klant haar bedrijfsvoering staakt of voornemens is te staken.
- 11.2 Voorts is Leverancier bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 11.3 Leverancier is gerechtigd de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Klant intolerante, haatzaaiende, ophitsende, discriminerende of pornografische teksten, afbeeldingen, banners of hyperlinks naar Programmatuur met intolerante, haatzaaiende, ophitsende, discriminerende of pornografische inhoud, met de Programmatuur verwerkt of wil verwerken.
- 11.4 Indien er sprake is van periodieke dienstverlening kan de overeenkomst door Leverancier te allen tijde worden opgezegd of worden ontbonden.
- 11.5 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Leverancier op Klant onmiddellijk opeisbaar, en is Klant aansprakelijk voor daardoor ontstane schade. Indien Leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 11.6 Leverancier is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade, van welke aard ook, voor Klant of derden. Leverancier behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
- 11.7 Tussentijdse opzegging van overeenkomsten voor bepaalde tijd door Klant is niet toegestaan. Bij ontbinding of opzegging van de overeenkomst door Klant vindt er onder geen omstandigheden restitutie van reeds gedane betalingen plaats, noch heeft Klant aanspraak op schadevergoeding en blijft Klant de overeengekomen prijzen verschuldigd aan Leverancier.

## **12 Controle en reclame**

- 12.1 Klant dient de dienstverlening en te leveren zaken direct na het einde van de werkzaamheden respectievelijk bij de aflevering te (laten) inspecteren. Zichtbare- of anderszins door controle redelijkerwijs kenbare gebreken of afwijkingen van hetgeen is overeengekomen dienen zo spoedig mogelijk na de controle, maar in ieder geval uiterlijk 8 kalenderdagen na het einde van

- de werkzaamheden c.q. de aflevering van de zaken, schriftelijk aan Leverancier te worden medegedeeld bij gebreke waarvan iedere rechtsvordering tot nakoming, ontbinding en/of vergoeding van schade die verband houdt met het gebrek komt te vervallen.
- 12.2 Indien Klant onvoldoende deskundig is, dan is hij verplicht om zich bij de controle te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen door een deskundige.
  - 12.3 Overige gebreken of afwijkingen van hetgeen is overeengekomen dient Klant binnen 8 kalenderdagen na de ontdekking ervan schriftelijk aan Leverancier mee te delen bij gebreke waarvan iedere rechtsvordering tot nakoming, ontbinding en/of vergoeding van schade die verband houdt met het gebrek komt te vervallen.
  - 12.4 Indien Klant verzuimt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen Leverancier schriftelijk van het gebrek op de hoogte te stellen, verliest hij het recht zich op eventuele rechtsgevolgen die ontstaan door het gebrek of afwijking van hetgeen is overeengekomen te beroepen.
  - 12.5 Geringe afwijkingen van opgegeven maten, gewichten, samenstellingen of kleuren, hardheid, satinage, dikte dan wel andere afwijkingen, waardoor geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de samenstelling, uitvoering of toepasbaarheid van de zaken of diensten, geven Klant noch recht op annulering of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst, noch recht de ontvangst of betaling van de zaken te weigeren.
  - 12.6 Bij reclamatie dient Klant de zaken aan te bieden aan Leverancier, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is.
  - 12.7 Indien een zaak gebrekkig is of een dienst niet in overeenstemming met de overeenkomst is uitgevoerd en tijdig is gereclameerd, dan zal Leverancier de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn vervangen, zorg dragen voor herstel daarvan, de dienst alsnog conform de overeenkomst uitvoeren of een redelijke vergoeding aan Klant betalen tot een maximum van de overeengekomen prijs voor de betreffende zaak/dienst, welke opties naar vrije keuze van Leverancier zijn.
  - 12.8 Indien een klacht ongegrond is, dan komen de kosten die daardoor zijn ontstaan bij Leverancier integraal voor rekening van Klant.
  - 12.9 Reclames geven Klant niet het recht om zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten of te verminderen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebreken aan de geleverde zaken of diensten.

### **13 Afhankelijkheid van derden en versiebeheer**

- 13.1 Voor het aanbieden van de Programmatuur is Leverancier in bepaalde mate afhankelijk van derden, zoals (maar niet uitsluitend) software-ontwikkelaars, hostingpartners, internetserviceproviders en netwerkbeheerders. Deze derden stellen mogelijk hun eigen voorwaarden voor het gebruik van de diensten die zij aanbieden tegenover Leverancier, de Klant en/of derden. Leverancier kan niet instaan voor beschikbaarheid en het gebruik van de diensten van derden en de eventuele gevolgen van het geheel of tijdelijk niet of niet adequaat aanbieden van de diensten door derden en de niet-acceptatie door derden van input (in de breedste zin des woord) van Leverancier, de Klant of derden.
- 13.2 De Programmatuur wordt continu ontwikkeld. Leverancier heeft de mogelijkheid periodiek een nieuwe versie uit te brengen. Klant en derden dienen zich regelmatig op de hoogte te stellen van de laatste versies van de Programmatuur. Updates of nieuwe versies dienen, voor zover zij niet automatisch worden doorgevoerd, door Klant en derden verplicht te worden gebruikt.
- 13.3 De Klant en derden dienen voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor de meest recente versie(s) van de Programmatuur op hun hardware. Zij dienen dus onder meer (maar niet uitsluitend) steeds de updates van Leverancier of derden en/of eventuele andere software te downloaden en te installeren.
- 13.4 Het kan zijn dat door wijzigingen in de dienstverlening van de in het vorige lid genoemde dienstverleners de gebruikservaring van de Programmatuur, of bepaalde functionaliteiten niet

langer toegankelijk zijn. Leverancier staat niet in voor deze veranderingen en is niet gehouden tot herstel van functionaliteiten of gebruikservaring.

#### **14 Acceptatietest**

- 14.1 Klant dient de Programmatuur binnen 14 kalenderdagen na oplevering te beoordelen.
- 14.2 Indien Klant binnen deze termijn geen schriftelijke melding maakt van wezenlijke gebreken, geldt de Programmatuur als geaccepteerd.
- 14.3 Gebruik van de Programmatuur geldt als acceptatie.
- 14.4 Kleine gebreken die ingebruikname niet verhinderen vormen geen reden om acceptatie te weigeren.

#### **15 Aansprakelijkheid**

- 15.1 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Iedere andere aansprakelijkheid is uitgesloten, tenzij uit deze voorwaarden of de wet anders voortvloeit.
- 15.2 Indien Leverancier wel aansprakelijk kan worden gehouden is de aansprakelijkheid per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak in ieder geval beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering voor het geval in kwestie uitkeert.
- 15.3 In geen geval zal de aansprakelijkheid het factuurbedrag van de betreffende opdracht te boven gaan.
- 15.4 In geval van aansprakelijkheid is Leverancier uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade bedoeld in dit artikellid en de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Leverancier toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
- 15.5 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder, maar niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand en schade aan derden, ook niet in het geval van niet- of niet behoorlijke nakoming van een herstelverplichting.
- 15.6 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor verminking, vernietiging of verlies van informatie, documenten, data, Content en/of andere gegevens.
- 15.7 Leverancier is niet aansprakelijk voor door Klant geleden schade, van welke aard ook, indien Leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst is uitgegaan van door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 15.8 Alle aansprakelijkheidsbeperkingen of –uitsluitingen in de overeenkomst en deze voorwaarden gelden niet in het geval de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier of haar leidinggevende ondergeschikte(n).
- 15.9 Indien Klant in gebreke mocht komen in de nakoming van de overeenkomst, dan is Klant aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Leverancier daardoor direct of indirect ontstaan, zoals (maar niet uitsluitend) gederfde winst, gemiste besparingen en andere bedrijfsschade.
- 15.10 Klant zal Leverancier vrijwaren voor (eventuele) aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Alle kosten en schade aan de zijde van Leverancier daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening van Klant. Deze vrijwaringsverplichting geldt niet wanneer de aanspraak van derden het gevolg is van bewust roekeloos of opzettelijk handelen van Leverancier.

## **16 Intellectuele Eigendom en gebruiksrechten**

- 16.1 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor Klant. Klant vrijwaart Leverancier voor mogelijke inbreuken op derden van rechten voor zover Leverancier gebruik maakt van door Klant aangevoerde bescheiden of uitvoering geeft aan concrete instructies van Klant.
- 16.2 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, komen alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom – waaronder (maar niet uitsluitend) het octrooirecht, modelrecht, merkrecht en het auteursrecht - toe aan Leverancier. Voor zover voor de verkrijging van deze rechten aanvullende handelingen dienen te worden verricht, zoals een depotregistratie, dan is uitsluitend Leverancier daartoe bevoegd. Er worden geen intellectuele eigendomsrechten overgedragen van Leverancier aan Klant, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 16.3 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, blijven de in het kader van de opdracht door Leverancier tot stand gebrachte werktekeningen, illustraties, prototypes, ontwerpen, ontwerpsschetsen, films en andere materialen of (elektronische) bestanden, (intellectueel) eigendom van de Leverancier, ongeacht of deze aan de Klant of aan derden ter hand zijn gesteld.
- 16.4 Leverancier verleent Klant slechts een niet-exclusief, tijdelijk, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht tot gebruik van de Programmatuur en/of grafische vormgeving.
- 16.5 Leverancier is niet verplicht bronbestanden, ontwerpbestanden, repositories, documentatie, configuraties of andere productiebestanden over te dragen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 16.6 Leverancier behoudt zich nadrukkelijk alle rechten van intellectuele eigendom op alle onderdelen van verstrekte cursussen en/of consultancy voor.
- 16.7 Het is Klant niet toegestaan gegevens of gedeelten van/uit de verstrekte cursussen en/of consultancy openbaar te maken dan wel te vereenvoudigen behoudens intern gebruik, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Het is uitdrukkelijk verboden om (gedeelten) verstrekte cursussen en/of consultancy te exploiteren.
- 16.8 Leverancier behoudt zich uitdrukkelijk alle (huidige en toekomstige) persoonlijkheidsrechten voor, waardoor het (in ieder geval) (a) Klant niet is toegestaan om de Programmatuur en/of grafische vormgeving openbaar te maken zonder naamsvermelding van Leverancier, (b) Leverancier zich te allen tijde kan verzetten tegen de openbaarmaking van de Programmatuur en/of grafische vormgeving onder een andere naam dan de zijne, (c) Leverancier zich kan verzetten tegen wijzigingen door anderen van de Programmatuur en/of grafische vormgeving en (d) Leverancier zich kan verzetten tegen elke misvorming, verminking of andere aantasting van de Programmatuur en/of grafische vormgeving.
- 16.9 Wanneer het gebruiksrecht van de Programmatuur is beëindigd, is Leverancier gerechtigd alle Programmatuur, inclusief inlog- en autorisatiecodes op te eisen.
- 16.10 Leverancier heeft met inachtneming van de belangen van Klant, de vrijheid om ontwerpen en Programmatuur te gebruiken voor zijn eigen publiciteit of promotie.
- 16.11 Volledige betaling van facturen leidt niet tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **17 Onderhoud, beheer en beschikbaarheid**

- 17.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verplicht Leverancier zich niet tot het uitvoeren van hosting-, onderhouds- en/of beheersdiensten.
- 17.2 Leverancier kan voor Klant bemiddelen om een geschikte hostingpartner te vinden. In geen geval komt er een overeenkomst tot stand tussen Leverancier en deze hostingpartner. De

- keuze voor een hostingpartner wordt uiteindelijk door Klant gemaakt, Leverancier kan niet aansprakelijk kan worden gesteld voor deze keuze.
- 17.3 Indien partijen overeenkomen dat Leverancier tevens onderhouds- en beheerdiensten gaat leveren, kan een afzonderlijke Service Level Agreement (SLA) worden overeengekomen waarin de afspraken over deze diensten schriftelijk worden vastgelegd.
  - 17.4 Indien er onderhoud- en/of beheersdiensten worden geleverd gelden ter aanvulling de bepalingen in dit artikel.
  - 17.5 Onder onderhouds- en beheerdiensten wordt verstaan: het overeengekomen of uit garantieoverwegingen periodiek verrichten van diensten ter bevordering van de beschikbaarheid en functionaliteit van de Programmatuur, zoals (maar niet uitsluitend) het verrichten van updates en aanpassingen, het maken van back-ups en het verlenen van ondersteuning bij Fouten en gebreken.
  - 17.6 Het beschikbaar zijn van de Programmatuur betekent dat de benodigde functionaliteiten voor dagelijks gebruik operationeel zijn. Hierbij is gepland onderhoud uitgezonderd.
  - 17.7 Hoewel Leverancier al het redelijkerwijs mogelijke doet, kan Leverancier niet garanderen dat de Programmatuur steeds volledig, juist, nauwkeurig of bijgewerkt is, of dat de Programmatuur steeds online en beschikbaar zal zijn of dat de Programmatuur geschikt is voor het doel waarvoor de Klant en/of derde dit wil gebruiken. Leverancier spant zich ten volste in om alle op- en aanmerkingen aangaande de Programmatuur serieus te behandelen.
  - 17.8 Eventuele Fouten en/of gebreken kunnen gemeld worden via het tussen partijen bekende e-mailadres van Leverancier. Bij Fouten spant Leverancier zich in deze op korte termijn te verhelpen. Gebreken worden door Leverancier hersteld indien hij dit nodig acht. De verbintenissen van de Leverancier zijn slechts inspanningsverbintenissen.
  - 17.9 Leverancier is gerechtigd haar Programmatuur tijdelijk buiten gebruik te stellen, waaronder begrepen (maar niet uitsluitend) offline te halen, voor onderhoud, updates of voor enige andere reden. Leverancier zal zich inspannen dit zo veel als mogelijk te doen buiten de kantooruren.
  - 17.10 Indien Leverancier overgaat tot het maken van back-ups voor het periodiek zekerstellen van informatie, documenten, data, Content en/of andere gegevens, wordt de back-up op een andere locatie veiliggesteld.
  - 17.11 Via een ingediend verzoek kan Klant Leverancier verzoeken bovengenoemde data (voor zover mogelijk) terug te zetten. Eventuele kosten voor Leverancier die verbonden zijn aan het terug zetten komen voor rekening van Klant. Leverancier is niet aansprakelijk voor verloren gegane of verminkte informatie, documenten, data, Content en/of andere gegevens.
  - 17.12 Leverancier bepaalt op welke locatie het herstel plaats dient te vinden. Leverancier behoudt zich te allen tijde het recht voor tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.

## **18 Garantie**

- 18.1 Leverancier geeft niet de garantie dat de Programmatuur geschikt is voor het beoogde gebruik van Klant of voldoet aan alle verwachtingen, of goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere soft- en hardware.
- 18.2 Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, Fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle Fouten en overige gebreken worden verbeterd. Klant aanvaardt dat Fouten en gebreken in de werking van Programmatuur het gevolg kunnen zijn van de handelswijze van een of meer derden, waarop Leverancier geen invloed heeft.
- 18.3 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen de aan hem toerekenbare Fouten in de Programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven en schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

- 18.4 Leverancier kan tevens volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken. Hiervan is tevens sprake wanneer Klant na de ontwikkeling van de Programmatuur wijzigingen aanbrengt of laat aanbrengen, welke hebben geleid tot de betreffende Fouten.
- 18.5 Leverancier is niet verplicht Fouten of gebreken te herstellen die na afloop van de in lid 3 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 18.6 Leverancier garandeert niet dat de Programmatuur steeds vrij zal zijn van kwaadaardige software en/of inbraken, zoals (maar niet uitsluitend) spam, virussen, worms, Trojan horses en hacking. De Klant en derde dienen er zelf voor te zorgen dat zowel het netwerk van de Klant en derde, alsmede het personeel en de apparaten die er mee verbonden zijn, adequaat zijn beschermd dan wel voorgelicht tegen dergelijke onwenselijkheden.

## **19 Grafische vormgeving**

- 19.1 Alvorens tot productie, verveelvoudiging, openbaarmaking of ter beschikking stelling wordt overgegaan door Leverancier, heeft Leverancier het recht Klant de laatste modellen, prototypes of proeven van het ontwerp te laten controleren en goed te keuren. Zolang Klant zijn goedkeuring niet heeft gegeven, heeft Leverancier het recht zijn verplichtingen op te schorten.
- 19.2 Indien Leverancier, al dan niet in naam van Klant, opdrachten of aanwijzingen aan productiebedrijven of andere derden zal geven, dan dient Klant op verzoek van Leverancier zijn hierboven genoemde goedkeuring schriftelijk te bevestigen.
- 19.3 Vanaf het moment dat Klant zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet (volledig) nakomt of anderszins in gebreke is, is het Klant niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken en komt elke in het kader van de opdracht aan Klant verstrekte gebruiksrecht als bedoeld in artikel 15 te vervallen.

## **20 Cursussen en Consultancy**

- 20.1 Een aanmelding voor een cursus is bindend, indien en zodra Klant zich per e-mail of schriftelijk heeft aangemeld of nadat Leverancier een begin heeft gemaakt met de werkzaamheden ter voorbereiding van de cursus.
- 20.2 Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de cursus voor de deelnemers. Onder deelnemers worden in deze voorwaarden verstaan personen die aan de cursus deelnemen.
- 20.3 Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij deelnemers zal in geen geval afbreuk doen aan de verplichtingen van Klant op grond van de overeenkomst en kan Leverancier niet worden toegerekend.
- 20.4 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Leverancier aanleiding geeft, is Leverancier te zijner keuze gerechtigd de cursus te annuleren, te combineren met één of meer andere cursussen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier is gerechtigd zo nodig organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een cursus aan te brengen. In dat geval heeft Klant geen recht op schade- of kostenvergoeding, opzegging, ontbinding en/of opschorting.
- 20.5 Indien een geplande cursus door Klant wordt geannuleerd, dan wel om andere redenen toe te rekenen aan Klant geen doorgang kan vinden, is Leverancier gerechtigd de overeengekomen de volgende kosten voor de cursus in rekening te brengen:
- 20.5.1 50% van de overeengekomen prijs indien de annulering meer dan 24 uur voordat de cursus plaats zou vinden is gemeld;
- 20.5.2 70% van de overeengekomen prijs indien de annulering minder dan 24 uur voordat de cursus plaats zou vinden is gemeld.

- 20.6 Indien de cursus geen doorgang kan vinden door redenen toe te rekenen aan Leverancier, dan is Leverancier niet gehouden tot het vergoeden van gemaakte kosten of schade.
- 20.7 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Leverancier tevens gerechtigd gemaakte reiskosten in rekening te brengen.
- 20.8 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen zorgt Klant ervoor dat Leverancier of de door Leverancier ingeschakelde derde(n) voor rekening van Klant op tijd kunnen beschikken over:
- 20.8.1 alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst;
- 20.8.2 alle benodigde faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals (maar niet uitsluitend):
- 20.8.2.1 een volledig ingerichte en voldoende ruim onderkomen (zoals – maar niet uitsluitend – een conferentieoord), met onder meer (maar niet uitsluitend) een bureau, computer, laptop, beamer, beamerscherf en telefoon, en
- 20.8.2.2 kopieer- en printvoorzieningen, en
- 20.8.2.3 lunchruimte en –voorzieningen, en
- 20.8.2.4 parkeerruimte op korte afstand van het onderkomen (zoals – maar niet uitsluitend – een conferentieoord), en
- 20.8.3 directe toegang tot alle plaatsen die Leverancier moet kunnen betreden voor de uitvoering van de overeenkomst, en
- 20.8.4 directe toegang tot het netwerk van Klant indien dit nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, en
- 20.8.5 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde goedkeuringen, en medewerking van derden en werknemers van Klant..
- 20.9 Klant is verantwoordelijk voor de houding, het gedrag en eventuele verstoringen van de deelnemers tijdens de dienstverlening.
- 20.10 Indien de cursussen door handelen, nalaten of anderszins toe te rekenen aan Klant niet (volledig) zijn uitgevoerd, is Leverancier steeds gerechtigd de overeengekomen kosten en prijzen in rekening te brengen.
- 20.11 Leverancier kan steeds vóór de aanvang de cursus de ter zake verschuldigde betaling verlangen, en deelnemers uitsluiten van deelname indien Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen.
- 20.12 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Klant maakt van door Leverancier geleverde cursussen, consultancy, adviezen en tips steeds voor rekening en risico van Klant. Leverancier is dan ook niet aansprakelijk voor mogelijke schade die hieruit voort kan vloeien.

## **21 Online Marketing, SEO en SEA diensten**

- 21.1 Onder online marketing, SEO (Search Engine Optimisation) en SEA (Search Engine Advertising) wordt onder andere (maar niet uitsluitend) verstaan: (consultancy) dienstverlening met als doel het verhogen van de vindbaarheid en/of relevantie van websites voor zoekmachines en soortgelijke diensten, alsmede diensten met betrekking tot het gebruik van advertenties.
- 21.2 De online marketing, SEO en SEA diensten worden uitdrukkelijk uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is Leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Leverancier.
- 21.3 Leverancier garandeert niet dat de inhoud van de rapportages die Leverancier levert in het kader van de diensten juist en volledig zijn of dat deze voldoen aan de doelstellingen die Klant heeft met betrekking daartoe.

- 21.4 Leverancier garandeert uitdrukkelijk niet dat de resultaten en/of adviezen voortkomend uit de rapportages daadwerkelijk leiden tot meetbare resultaten en/of verbetering, en is ook niet aansprakelijk voor het niet behalen van deze meetbare resultaten en/of verbetering.

## **22 Gegevens en privacy**

- 22.1 Klant blijft te allen tijde rechthebbende van de door Klant aangeleverde informatie, documenten, data, Content en/of andere gegevens. Klant draagt hier tevens de verantwoordelijkheid voor. De verantwoordelijkheid voor de rechtmatige verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een door Leverancier verleende Programmatuur en/of diensten worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Klant.
- 22.2 Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van personen van wie gegevens (zoals – maar niet uitsluitend – persoonsgegevens) worden verwerkt in geleverde producten of diensten van Leverancier en/of derden, waarvoor Klant op grond van de wet of anderszins verantwoordelijk is.
- 22.3 Indien Leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk is overeengekomen. Leverancier staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 22.4 Indien bij de uitvoering van de overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Leverancier gerechtigd Klant toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen en te wijzigen.
- 22.5 Klant behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk, met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes.

## **23 Geheimhouding**

- 23.1 Klant heeft enkel het recht de door Leverancier geleverde diensten, gegevens en producten slechts te gebruiken op een wijze dat overeenkomt met het doel en de aard daarvan. Het is Klant niet toegestaan de geleverde diensten, gegevens en producten aan derden te openbaren, tenzij dit voortvloeit uit het doel of de aard daarvan. Zo is het bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) Klant niet toegestaan aan Klant verstrekte rapporten en adviezen aan derden te openbaren of te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze zijn verstrekt.
- 23.2 Klant zal alle gegevens die hij van Leverancier ontvangt in het kader van de overeenkomst en waarvan hij weet althans dient te weten dat deze vertrouwelijk zijn, niet aan derden openbaren en strikt geheim houden.
- 23.3 Indien Klant, een aan Klant gelieerde natuurlijke persoon of rechtspersoon handelt in strijd met dit artikel, verbeurt Klant aan Leverancier zonder voorafgaande ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 10.000,00 (zegge: tienduizend euro), vermeerderd met € 1.000,00 (zegge: duizend euro) voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Deze boete laat het recht van Leverancier onverlet om nakoming van dit artikel en/of volledige schadevergoeding te vorderen.

## **24 Geschillenregeling en toepasselijk recht**

- 24.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Leverancier partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is niet van toepassing.
- 24.2 Tenzij dwingendrechtelijk anders bepaald is de civiele rechter te Assen exclusief bevoegd om te oordelen over geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten tussen Leverancier en Klant. Het staat Leverancier echter vrij een geschil voortvloeiende uit overeenkomsten tussen Leverancier en Klant ter beoordeling voor te leggen aan elke rechter, die bij afwezigheid van een forumkeuze bevoegd zou zijn om over het geschil te oordelen.

## **25 Wijziging van de voorwaarden**

- 25.1 Op de overeenkomst is de versie van de algemene voorwaarden van toepassing die bij het aangaan van de overeenkomst aan Klant ter beschikking is gesteld.
- 25.2 Leverancier behoudt zich het recht voor om te allen tijde de Algemene voorwaarden aan te passen.