

## **Algemene voorwaarden RB-Media B.V.**

Deze algemene voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen RB-Media B.V. en haar opdrachtgevers.

De algemene voorwaarden zijn opgedeeld in vier hoofdstukken, namelijk:

Hoofdstuk A. Algemeen

Hoofdstuk B. Hosting / SaaS

Hoofdstuk C. Onderhoud van een website

Hoofdstuk D. Advisering en marketingactiviteiten

Indien hoofdstuk B en/of C en/of D van toepassing is/zijn, prevaleert deze boven hoofdstuk A. Voor zover hoofdstuk A niet in strijd is met hoofdstuk B en/of C en/of D, is hoofdstuk A steeds ook van toepassing.

### **Hoofdstuk A. Algemeen**

#### **1. Definities**

- a. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan RB-Media opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.
- b. Werkzaamheden: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeiend uit, danwel direct verband houdend met de opdracht worden verricht dan wel behoren te worden verricht, een en ander in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden zoals vermeld in de offerte.
- c. Product: alle resultaten van de Werkzaamheden die door RB-Media gedurende de Overeenkomst worden gecreëerd en welke staat vermeld in of voortvloeien uit de Overeenkomst.
- d. Overeenkomst: elke afspraak tussen Opdrachtgever en RB-Media tot het verrichten van Werkzaamheden door RB-Media ten behoeve van Opdrachtgever, conform het bepaalde in de offerte.
- e. Ondergeschikten: alle werknemers en medewerkers van RB-Media aan wie geen procuratie is verleend.

#### **2. Identiteit van de Ondernemer**

RB-Media B.V. (hierna: "RB-Media")

Overemer 8A

4824 AH Breda

Telefoonnummer : 076-785 15 26 (ma-vr: 8.30-17.30u)

E-mailadres : info@rb-media.nl

KvK-nummer : 68161573

Btw-nummer : NL857326971B01

#### **3. Algemeen**

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en (rechts)handelingen, waarbij RB-Media zich verbindt/zal verbinden

om Werkzaamheden en/of Producten te leveren aan Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor RB-Media voortvloeiende Werkzaamheden en/of Producten.

- b. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en RB-Media zijn overeengekomen.
- c. Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet geldig. De toepasselijkheid daarvan wordt door RB-Media uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### **4. Offertes en aanbiedingen**

- a. Alle offertes en aanbiedingen van RB-Media zijn vrijblijvend en gelden ten hoogste voor dertig (30) kalenderdagen.
- b. RB-Media kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- c. De in de offerte of aanbieding genoemde prijzen zijn in Euro's en zijn exclusief BTW en andere product- of dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen.
- d. Offertes en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige en/of vervolgoopdrachten.
- e. Eventueel later gemaakte aanvullingen en/of wijzigingen op de offerte of aanbieding zijn slechts mogelijk schriftelijk en met instemming van partijen. De schriftelijke wijziging en/of aanvulling zal aan de offerte of aanbieding worden gehecht.

#### **5. Totstandkoming van de overeenkomst**

- a. De Overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende offerte door RB-Media (per e-mail of post) retour is ontvangen. Indien Opdrachtgever op een andere wijze met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door RB-Media als aanvaard worden beschouwd.
- b. Afspraken of Overeenkomsten met Ondergeschikten van RB-Media binden RB-Media niet, tenzij deze afspraken of Overeenkomsten door de directie van RB-Media schriftelijk zijn bevestigd.
- c. Elke Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever – uitsluitend ter beoordeling van RB-Media – voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de Overeenkomst.
- d. RB-Media is gerechtigd bij of na de totstandkoming van de Overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van Opdrachtgever adequate zekerheid te eisen dat zowel aan de betalings- als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan, welke zekerheid Opdrachtgever verplicht is te stellen. Of de door Opdrachtgever te stellen zekerheid adequaat is, is ter uitsluitende beoordeling van RB-Media.
- e. Opdrachtgever is zonder voorafgaande toestemming van RB-Media niet gerechtigd de uit een Overeenkomst voortvloeiende rechten op door RB-Media te verrichten Werkzaamheden en/of te leveren Producten over te dragen aan derden.
- f. Annulering van een Overeenkomst door Opdrachtgever is uitsluitend mogelijk, indien zulks schriftelijk geschiedt uiterlijk vier (4) weken voor het begin van uitvoering van de Werkzaamheden en RB-Media met deze annulering schriftelijk/elektronisch instemt. Met inachtneming van het hierna bepaalde, zullen in geval van annulering te allen tijde alle

eventueel gemaakte voorbereidingskosten door RB-Media aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Vindt annulering door Opdrachtgever later plaats dan vier (4) weken voor het begin van uitvoering van de Werkzaamheden, dan is Opdrachtgever, naast de in de tweede zin van dit artikel bedoelde voorbereidingskosten, aan RB-Media een schadevergoeding verschuldigd, welke wordt vastgesteld op 50% van de overeengekomen vergoeding. Schade van Opdrachtgever wordt bij annulering nimmer vergoed.

- g. De financiële verplichtingen van RB-Media jegens derden, verband houdende met de geannuleerde Overeenkomst, welke door RB-Media moeten worden nagekomen zullen eveneens volledig aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- h. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media tegen aanspraken van derden ten gevolge van annulering van de Overeenkomst.

## **6. Uitvoering van de Overeenkomst, aanvang van de Werkzaamheden, oplevertijd en oplevering**

- a. Door het aangaan van de Overeenkomst, zal op RB-Media een inspanningsverplichting komen te rusten. Partijen komen nadrukkelijk geen resultaat overeen. Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen.
- b. RB-Media bepaalt de wijze waarop de Overeenkomst wordt uitgevoerd en de plaats van de uitvoering van de Werkzaamheden, indien en voor zover dit niet tussen partijen uitdrukkelijk is overeengekomen.
- c. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist is RB-Media bevoegd derden in te schakelen en een eventuele aansprakelijkheidsbeperking van die derde namens Opdrachtgever te aanvaarden.
- d. Het is RB-Media toegestaan om de Overeenkomst in fasen uit te voeren en deze fasen afzonderlijk te factureren. RB-Media kan de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat Opdrachtgever de deelfactuur voor het reeds opgeleverde deel dan wel de daarop betrekking hebbende voorschotnota betaald heeft.
- e. Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de door RB-Media verzochte/benodigde informatie tijdig wordt verstrekt, alsmede dat de informatie volledig en correct is, en dat de verzochte/benodigde informatie op een door RB-Media gewenste wijze en in de gewenste vorm wordt verstrekt. Bij gebreke hiervan heeft RB-Media het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de hierdoor ontstane extra kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien schade ontstaat doordat RB-Media uitgaat van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of de door RB-Media verzochte/benodigde informatie niet tijdig wordt verstrekt door Opdrachtgever, dan is RB-Media hiervoor niet aansprakelijk, ook niet indien deze onjuistheid of onvolledigheid voor RB-Media kenbaar was c.q. behoorde te zijn.
- f. Wordt aan de voorgaande leden van dit artikel door Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet voldoende voldaan, dan heeft RB-Media het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de hierdoor ontstane extra kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen op basis van de gebruikelijke uurtarieven van RB-Media, geldende voor de periode waarin de Werkzaamheden zijn verricht.

- g. Opdrachtgever is verplicht tot onmiddellijke inontvangstneming van de door RB-Media geleverde Producten en/of Werkzaamheden op het moment dat deze aan hem worden geleverd c.q. aangeboden.
- h. Eventueel in de Overeenkomst bepaalde aanvangsdatum en/of oplevertijd en/of opleverdatum waarbinnen de Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd danwel de Producten moeten zijn geleverd gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Een overeengekomen aanvangsdatum en/of oplevertijd en/of opleverdatum gaat pas in nadat alle noodzakelijke gegevens in het bezit van RB-Media zijn en de betaling, indien en voor zover deze bij de opdracht moet geschieden, is verricht, dan wel de gevraagde zekerheid is verstrekt. Door overschrijding van een dergelijke termijn is RB-Media niet direct in verzuim. Deze tekortkoming van RB-Media levert nimmer grond voor ontbinding van de Overeenkomst op. Opdrachtgever kan, bij overschrijding van een dergelijke termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen, waarbinnen RB-Media de Overeenkomst wel uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van die nieuwe, redelijke, termijn levert wel een grond op voor ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtgever.
- i. Indien de aanvang of de voortgang van de Werkzaamheden wordt vertraagd door factoren waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, dienen de daaruit voor RB-Media voortvloeiende schade en kosten door Opdrachtgever te worden vergoed. Daarnaast worden de vertraagde en/of niet uitgevoerde werkzaamheden door RB-Media opnieuw ingepland. Opdrachtgever heeft in dat geval geen invloed op deze planning.
- j. Indien uitvoering van de Werkzaamheden danwel levering van Producten op verzoek van Opdrachtgever binnen een kortere termijn dan is overeengekomen plaatsvindt, zijn de eventuele daaraan verbonden extra kosten voor rekening van Opdrachtgever. RB-Media zal een specificatie van die kosten aan Opdrachtgever doen toekomen.
- k. De Opdrachtgever heeft het recht om voor het dagelijks gebruik van de website binnen de door RB-Media aangegeven grenzen wijzigingen in de inhoud van de databases, achterliggende pagina's en de boomstructuren aan te brengen. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van RB-Media wijzigingen aan te brengen in het (basis)ontwerp, de (basis)structuur en de programmatuur.

## **7. Meerwerk**

- a. Indien door wensen van Opdrachtgever, die door RB-Media redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op de offerte/de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop die kan worden toegerekend aan de Opdrachtgever), de hoeveelheid Werkzaamheden die RB-Media op grond van de Overeenkomst dient te verrichten toeneemt, dan is er sprake van meerwerk.
- b. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig, schriftelijk en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Hiervoor kan RB-Media extra kosten in rekening brengen.

- c. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. RB-Media zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- d. In geval van door Opdrachtgever gewenste toevoegingen of veranderingen in de Overeenkomst, komen de hiermee in verband staande extra kosten voor rekening van Opdrachtgever. RB-Media zal Opdrachtgever tijdig informeren over de noodzaak deze kosten te berekenen, tenzij Opdrachtgever deze noodzaak uit zichzelf had moeten begrijpen.

### **8. Opschorting van de Overeenkomst en voorbehoud van eigendom**

- a. RB-Media is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of niet na dreigt te komen.
- b. De bevoegdheid tot opschorting vervalt, indien Opdrachtgever ter verzekering van de nakoming van haar verplichtingen genoegzame zekerheid heeft gesteld.
- c. Opschorting van de Overeenkomst ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen.
- d. Indien RB-Media door het opschorten van de Overeenkomst schade lijdt en/of hierdoor extra kosten heeft gemaakt, dan komt dit voor rekening van Opdrachtgever.
- e. RB-Media is niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de opschorting.
- f. Alle aan Opdrachtgever geleverde Werkzaamheden en/of Producten blijven eigendom van RB-Media totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan RB-Media op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan RB-Media zijn voldaan.

### **9. Duur, beëindiging en ontbinding van de overeenkomst**

- a. Elke Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan. Een Overeenkomst wordt na afloop van de looptijd telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van één (1) jaar. Opzegging van de Overeenkomst vindt schriftelijk (per e-mail/aangetekende brief) plaats met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.
- b. In aanvulling op de wettelijke regels met betrekking tot ontbinding van overeenkomsten (Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek) geldt dat RB-Media het recht heeft de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:
  - na het sluiten van de Overeenkomst RB-Media ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  - Opdrachtgever in staat van faillissement is geraakt of indien de Opdrachtgever verkeert in surseance van betaling dan wel de activiteiten van de Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;

- zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien nakoming in redelijkheid niet van de RB-Media kan worden gevergd;
  - Opdrachtgever inbreuk maakt op de rechten van derden;
  - gedurende tenminste 2 maanden sprake is van een overmachtssituatie.
- c. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van RB-Media op Opdrachtgever direct opeisbaar. RB-Media behoudt in geval van ontbinding aanspraak op betaling van de declaratie voor tot dan toe verrichte Werkzaamheden, waarbij aan Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich brengt, worden deze door RB-Media bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Indien RB-Media de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- d. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is RB-Media gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- e. RB-Media behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **10. Prijzen en tarieven**

- a. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de Overeenkomst een vaste prijs afspreken.
- b. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van RB-Media, geldende voor de periode waarin de Werkzaamheden zijn verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- c. RB-Media is gerechtigd de prijs te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanig mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de Overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan RB-Media, dat in redelijkheid niet van RB-Media mag worden verwacht de overeengekomen Werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. RB-Media zal de Opdrachtgever in dat geval het voornemen tot verhoging van het tarief in kennis stellen. RB-Media zal daarbij de omvang van de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

## **11. Betaling**

- a. Betaling dient plaats te vinden middels automatische incasso of factuur.
- b. RB-Media is gerechtigd om bij Opdrachtgever voorschotten in rekening te brengen. De betaalde voorschotten zullen in mindering worden gebracht op de (eind)declaratie.
- c. Er geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever kan zich niet op enige korting, verrekening of opschorting beroepen. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
- d. Opdrachtgever is te allen tijde en ongeacht de betalingscondities, gehouden op eerste verzoek van RB-Media zekerheid te stellen voor de voldoening van de krachtens de overeenkomst aan RB-Media te betalen bedragen. De aangeboden zekerheid zal zodanig

moeten zijn dat de vordering met de eventueel daarop vallende rente en kosten behoorlijk gedekt is en dat RB-Media daarop zonder moeite verhaal zal kunnen nemen. Een eventueel later onvoldoende geworden zekerheid zal op eerste verzoek van RB-Media tot een voldoende zekerheid aangevuld dienen te worden.

- e. Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is RB-Media gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten, ook voor andere opdrachten van Opdrachtgever, zonder daarvoor aansprakelijk te zijn.
- f. Bij alle Overeenkomsten waarbij er werkzaamheden dan wel diensten worden uitgevoerd op abonnementsbasis geschiedt de betaling maandelijks per vooruitbetaling en middels automatische incasso. Opdrachtgever zal hiervoor een machtiging verstrekken aan RB-Media voor het maandelijks incasseren van de overeengekomen vergoeding.
- g. In het geval Opdrachtgever een machtiging tot automatische incasso heeft afgegeven en er extra werkzaamheden worden verricht door RB-Media, behoudt RB-Media zich het recht voor om dit bedrag te factureren alsook te incasseren via automatische incasso, waarbij deze werkzaamheden expliciet vermeld zullen worden op de factuur.
- h. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is dan over het opeisbare bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd.
- i. Alle kosten die RB-Media moet maken ter voldoening van de vordering in en buiten rechte, komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze buitengerechtigde incassokosten worden berekend volgens het krachtens artikel 6:96 lid 5 BW geldende Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten, met een minimum van € 150,-.
- j. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn Opdrachtgevers, voor zover de Werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

## **12. Garantie**

- a. Adviezen door RB-Media gegeven of strategieën door RB-Media geschreven, geven geen garantie op het behalen van enig resultaat. Resultaat is afhankelijk van de uitvoering en bewegingen in de markt. Berekeningen en verwachtingen worden gemaakt op basis van huidige kennis en de omstandigheden in de markt van dat moment. Door wijzigingen in de markt kunnen ook deze verwachtingen en zullen berekeningen niet meer overeenkomen met de markt.
- b. RB-Media zal gedurende één (1) maand na implementatie en/of technische oplevering eventuele gebreken in de website herstellen voor zover de website niet voldoet aan de specificaties. Indien RB-Media en de Opdrachtgever schriftelijk een acceptatietest zijn overeengekomen, dan zal RB-Media gedurende veertien (14) kalenderdagen na de testperiode dergelijke gebreken in de website herstellen, voor zover deze gebreken samenhangen met wijzigingen/verbeteringen die tijdens de testperiode zijn aangebracht. De Opdrachtgever dient RB-Media schriftelijk op de hoogte te stellen van de gebreken.

- c. De garantie is enkel van toepassing op de browsers welke op het moment van technisch opleveren van de website het belangrijkste zijn (nu, zijnde augustus 2020, Chrome, Safari en Firefox) en enkel op de gangbare beeldresoluties.
- d. RB-Media herstelt geen gebreken, indien deze zijn veroorzaakt door de Opdrachtgever, door derden of door gewijzigde omstandigheden, waarvan RB-Media ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst niet wist.
- e. De garantie vervalt, indien de Opdrachtgever of een derde zonder schriftelijke toestemming van RB-Media wijzigingen in het ontwerp, de structuur of programmatuur aanbrengt, alsmede indien de Opdrachtgever of een derde zonder schriftelijke toestemming van RB-Media een gebrek probeert te herstellen.
- f. De garantie vervalt eveneens, indien Opdrachtgever zelf in hosting voorziet en er geen sprake is van een volledig voor RB-Media toegankelijke OTAP straat.
- g. Indien Opdrachtgever de hosting van een website of applicatie en/of het onderhoud van de website of applicatie niet laat verzorgen door RB-Media, zullen de werkzaamheden of prestaties die RB-Media hierdoor moet verrichten worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van RB-Media.
- h. RB-Media heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in dit artikel genoemde termijn zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
- i. Indien er binnen de opdracht c.q. Overeenkomst sprake is van een pagespeed garantie dan zijn hierop de volgende uitgangspunten van toepassing;
  - de methode van vaststellen is de Google pagespeed tool ook wel genoemd google insights;
  - de meting vindt plaats met de tijdens de technische oplevering van toepassing zijnde versie van de pagespeed tool;
  - de meting vindt plaats zonder externe plug-ins;
  - de garantie is van toepassing op de eerste 3 maanden na technische oplevering tenzij expliciet anders overeengekomen.

### **13. Reclameren**

- a. De Opdrachtgever dient binnen acht (8) kalenderdagen na voltooiing van de uitvoering van de Overeenkomst of na factuurdatum te reclameren. Reclamatie dient per aangetekend schrijven en onderbouwd te geschieden. In geval reclame niet plaatsvindt binnen voormelde termijn, dan wordt de Opdrachtgever geacht akkoord te gaan met de uitvoering van de Werkzaamheden danwel de aangeleverde Producten door RB-Media en de betreffende factu(u)r(en).
- b. Reclames schorten de (betalings)verplichting van de Opdrachtgever niet op.
- c. In het geval van terechte reclamatie heeft RB-Media de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde Werkzaamheden danwel geleverde Producten of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door de Opdrachtgever reeds betaald honorarium.



- d. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van RB-Media daardoor gevallen, integraal voor rekening van Opdrachtgever.

#### **14. Aansprakelijkheid**

- a. RB-Media zal zich naar beste inzicht en vermogen inspannen haar dienstverlening optimaal uit te voeren en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van hem kan worden verwacht; uitvoeringstermijnen en leveringstermijnen van RB-Media zijn echter indicatief.
- b. Indien een fout wordt gemaakt doordat Opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is RB-Media voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
- c. Indien Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van RB-Media die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is de aansprakelijkheid van RB-Media voor die schade steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval wordt uitbetaald op grond van de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van RB-Media, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar(s) komt.
- d. Indien om welke reden dan ook geen uitkering door de verzekeraar(s) plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van RB-Media beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de betreffende Overeenkomst, waarbij in geval van een duurovereenkomst ten hoogste zal gelden het factuurbedrag over een periode van twee (2) maanden. Te allen tijde is de aansprakelijkheid van RB-Media beperkt tot een bedrag van maximaal € 750,- inclusief BTW.
- e. RB-Media is nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade, gevolgschade en vervolgschade waaronder mede begrepen bedrijfsschade, gederfde winst, milieuschade of immateriële schade van Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van Opdrachtgever, welke het gevolg is van of op andere wijze verband houdt met, een fout in de uitvoering van de Werkzaamheden door RB-Media.
- f. RB-Media is nimmer aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door de door haar ingeschakelde derden.
- g. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan RB-Media onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van RB-Media.
- h. De aansprakelijkheidsbeperking van RB-Media als hierboven genoemd in de leden geldt niet indien aan de zijde van RB-Media sprake is van opzet of grove schuld.
- i. De aansprakelijkheid van RB-Media gaat nooit verder dan bepaald in deze algemene voorwaarden, ongeacht of sprake is van vorderingen uit hoofde van een Overeenkomst of uit andere hoofde, met name onrechtmatige daad.

- j. RB-Media heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van het gebrekkige product en/of Werkzaamheden.

## **15. Overmacht**

- a. RB-Media is niet aansprakelijk, indien zij door overmacht of onvoorziene omstandigheden niet in staat is of in staat is geweest om haar verplichtingen, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, na te komen.
- b. In geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden is RB-Media gerechtigd de Overeenkomst, voor zover deze nog niet is uitgevoerd, op te schorten dan wel door middel van een schriftelijke verklaring (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden, zonder dat RB-Media gehouden is tot schadevergoeding en/of nakoming van de Overeenkomst.
- c. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: elke omstandigheid waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs door Opdrachtgever niet meer van RB-Media kan worden verlangd. In ieder geval wordt onder overmacht begrepen: oorlog(sgevaar), oproer, watersnood, waterschade, molest, brand, bedrijfsbezetting, werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van RB-Media's personeel, algemene vervoersproblemen, onvoorziene technische complicaties, bedrijfsstoringen bij RB-Media c.q. bij haar leveranciers, wanprestaties door haar leveranciers, overmacht van toeleveranciers van RB-Media, telecommunicatiestoringen/storingen in het elektronisch berichtenverkeer, alsmede overheidsmaatregelen waaronder in ieder geval in- en uitvoerverboden en contingenteringen. Dit alles ook indien deze moeilijkheden zich voordoen bij derden die door RB-Media bij de uitvoering van de Overeenkomst zijn betrokken.
- d. Indien RB-Media bij het intreden van een situatie van overmacht al gedeeltelijk aan haar uit een Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan, is RB-Media gerechtigd de reeds verrichte prestaties afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke transactie.

## **16. Procedure na beëindiging en eigendomsvoorbehoud**

- a. Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar schriftelijk (e-mail/brief) toestemming voor heeft gegeven.
- b. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, zal RB-Media in overleg met Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten Werkzaamheden aan derden, dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Tenzij het tussentijds eindigen aan RB-Media is toe te rekenen, worden de kosten voor overdracht aan Opdrachtgever in rekening gebracht. RB-Media zal Opdrachtgever zoveel als mogelijk vooraf inlichten ter zake van de omvang van deze kosten. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor door RB-Media genoemde termijn te voldoen, tenzij RB-Media anders aangeeft.

## **17. Intellectuele Eigendomsrechten**

- a. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, berusten alle IE-Rechten die rusten op al de in het kader van de Overeenkomst verleende Werkzaamheden en ontwikkelde Producten alsmede op alle andere materialen of informatie die RB-Media ter beschikking heeft gesteld, uitsluitend bij RB-Media en/of zijn licentiegever(s).
- b. RB-Media is auteursrechthebbende van alle door hem vervaardigde werken en Producten. Voor zover er sprake zou zijn van een Opdrachtgeversauteursrecht, komen partijen overeen dat niet Opdrachtgever, maar RB-Media auteursrechthebbende wordt, althans dat Opdrachtgever alle noodzakelijke maatregelen zal treffen en mee zal werken aan de overdracht van auteursrecht aan RB-Media.
- c. Niets in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten. Wanneer Opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst met RB-Media, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend het niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-verpandbare en niet-sublicentieerbare gebruiksrecht op de Producten voor de in de Overeenkomst vastgestelde doeleinden en onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden.
- d. Het is Opdrachtgever niet toegestaan Producten en dragers waarop deze zijn 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, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Producten, bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Producten uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de Producten niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten.
- e. RB-Media heeft het recht om haar naam op een subtiële manier in de website van de Opdrachtgever op te nemen.
- f. Indien de Overeenkomst en/of Werkzaamheden betrekking heeft/hebben op het verveelvoudigen van ander werk van intellectuele eigendom, waaronder maar niet uitsluitend gebruik van afbeeldingen, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikte licentie. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media voor aanspraken met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.
- g. Afwijkende licenties en afwijkende gebruiksrechten worden door partijen schriftelijk overeengekomen.
- h. RB-Media houdt zich het recht voor de werken te gebruiken voor eigen promotionele doeleinden, waaronder, doch niet uitsluitend, website en weblog, portfolio, presentaties, social media, in drukwerk en beursmateriaal. Indien Opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft, dient Opdrachtgever dit voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht schriftelijk aan RB-Media te melden.

## **18. Geheimhouding**

- a. Partijen dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke

uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst. Partijen zullen over en weer vertrouwelijke informatie, waaronder maar niet uitsluitend bedrijfsgeheimen en bedrijfsinformatie, niet verder gebruiken dan strikt noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst danwel voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

## **19. Privacy en gegevensverwerking**

- a. Voor zover RB-Media toegang krijgt tot persoonsgegevens, zal zij deze behandelen zoals voorgeschreven in de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. Opdrachtgever dient juiste maatregelen getroffen te hebben om het werken met deze gegevens voor RB-Media zowel praktisch als juridisch mogelijk te maken, waaronder doch niet uitsluitend benodigde toestemming van personen, het verzorgen van een verwerkersovereenkomst en andere nodige maatregelen conform de toepasselijke wet- en regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.
- b. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan RB-Media toerekenbaar zijn.
- c. De verantwoordelijkheid van de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van RB-Media door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover RB-Media voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- d. RB-Media kent een responsible disclosure policy. Voor meer informatie verwijzen wij u naar dit document via de volgende link: <https://www.rb-media.nl/responsible-disclosure>

## **20. Toepasselijk recht en geschilbeslechting**

- a. Op de rechtsverhouding tussen RB-Media en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b. Geschillen zullen in eerste aanleg worden berecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van RB-Media; niettemin heeft RB-Media het recht om de kwestie voor te leggen aan de rechter van de vestigingsplaats van de Opdrachtgever.

## **21. Overige bepalingen**

- a. RB-Media is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven de wijzigen. Dit omvat ook jaarlijkse indexering.
- b. RB-Media heeft te allen tijde het recht deze voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.
- c. De meest recente versie van deze algemene voorwaarden zal steeds gelden en te vinden en te downloaden zijn op de website van RB-Media.

d. Mocht enige bepaling uit deze voorwaarden achteraf onverbindend blijken, dan wordt die bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk in lijn ligt daarmee en blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing.

## **Hoofdstuk B. Hosting / SaaS**

Dit hoofdstuk is, naast de algemene bepalingen onder hoofdstuk A, van toepassing op het door RB-Media 'op afstand' ter beschikking stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties en websites aan de Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan de Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen.

### **1. Uitvoering**

- a. RB-Media verricht de diensten in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever mag de diensten uitsluitend ten behoeven van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door RB-Media beoogde gebruik. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door RB-Media verleende diensten.
- b. RB-Media spant zich er voor in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- c. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan RB-Media aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan RB-Media beschikbaar worden gesteld.

### **2. Duur van de overeenkomst**

- a. De overeenkomst wordt gesloten voor een duur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de overeenkomst steeds met twaalf (12) maanden verlengd. De overeenkomst kan wederzijds schriftelijk (e-mail/brief) worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

### **3. Gedragsregels**

- a. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met Nederlands recht, waaronder:
  - in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen, materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend, haat zaaiend, erotisch of pornografisch is (tenzij expliciet toegestaan in de offerte);
  - materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen, intellectuele eigendomsrechten;
  - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen, het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door hen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat

inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen en spyware bevat.

- b. Opdrachtgever onthoudt zich ervan anderen te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van RB-Media. Het is Opdrachtgever verboden om programma's of processen op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit RB-Media of anderen hindert of schade toebrengt.
- c. Ter voorkoming van de hiervoor genoemde problemen, zoals schade en beveiligingsrisico's, is RB-Media naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van Opdrachtgever zodanig te beperken dat het beheer in zijn geheel door RB-Media wordt uitgevoerd.

#### **4. Vrijwaring**

- a. Opdrachtgever vrijwaart RB-Media van alle juridische aanspraken van derden met betrekking tot het gebruik van de diensten door Opdrachtgever. RB-Media is niet verantwoordelijk voor de gegevens/diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeropen.
- b. Indien RB-Media op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **5. Licentie**

- a. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan RB-Media een onbeperkte licentie om alle door de Opdrachtgever aan de diensten van RB-Media aangeleverde materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren, maar uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door RB-Media.

#### **6. Dienstverlening en beschikbaarheid**

- a. RB-Media is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager te leveren aan de Opdrachtgever.
- b. De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de overeenkomst geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- c. RB-Media zal zich inspannen om zo min mogelijk downtime in haar netwerk te laten bestaan.
- d. RB-Media biedt geen garanties met betrekking tot de hoeveelheid uptime.
- e. RB-Media zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van RB-Media. RB-Media kan niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn.
- f. Indien naar het oordeel van RB-Media een gevaar ontstaat voor het functioneren van het netwerk van RB-Media of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde software/programmatuur of activiteiten van virussen, trojans en

vergelijkbare software, is RB-Media gerechtigd alle maatregelen te treffen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen, zoals het (tijdelijk) buiten werking stellen van de dienst. RB-Media is nimmer aansprakelijk voor eventuele gevolgen van deze maatregelen.

- g. RB-Media heeft het recht om de software/programmatuur of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. RB-Media zal zich inspannen om een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling. RB-Media is nimmer gehouden tot schadevergoeding in verband met een dergelijke buitengebruikstelling.
- h. RB-Media is niet gehouden back-ups te maken van opgeslagen gegevens van Opdrachtgever. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de overeenkomst worden vernietigd. Het is aan Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

## **7. Wijzigingen**

- a. RB-Media is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal RB-Media zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen. Alleen indien dit technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van RB-Media vergt, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie gebruiken. Hiervoor kan RB-Media extra kosten in rekening brengen.

## **8. Opslag- en datalimiet**

- a. RB-Media kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de overeenkomst. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen daarvan regelt. Bij overschrijding van dit maximum is RB-Media bevoegd alle maatregelen te treffen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen, zoals het (tijdelijk) buiten werking stellen van de dienst en het in rekening brengen van extra kosten conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de overeenkomst worden vermeld of de daarvoor gebruikelijke tarieven. Indien er geen opslag- en/of datalimiet is overeengekomen, geldt de fair use policy van RB-Media.

## **9. Procedure na beëindiging**

- a. RB-Media zal ervoor zorgen dat Opdrachtgever bij beëindiging van de overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Opdrachtgever die zijn opgeslagen in de systemen van RB-Media, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een nieuwe aanbieder. RB-Media zal zich in dat geval inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden, waarbij in het geval van specifieke systemen/bestandsformaat, verzoeken en/of buitensporige inspanning c.q. werkzaamheden door RB-Media de hieruit voortvloeiende kosten bij



Opdrachtgever in rekening kunnen worden gebracht door RB-Media. RB-Media zal in dit geval Opdrachtgever, indien mogelijk, voor aanvang van de werkzaamheden hierover informeren.

## **Hoofdstuk C. Onderhoud van een website**

Dit hoofdstuk is, naast de algemene bepalingen onder hoofdstuk A, van toepassing indien RB-Media in opdracht van Opdrachtgever diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van die programmatuur. Onderhoud is het functioneel en/of operationeel en veilig houden van alle bestaande, binnen de opdracht overeengekomen, elementen van een website of applicatie.

### **1. Uitvoering en onderhoudsdiensten**

- a. Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van het Product c.q. de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met RB-Media is aangegaan, kan RB-Media niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.
- b. Indien overeengekomen verricht RB-Media onderhoud met betrekking tot de in de onderhoudsovereenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur en – zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen – het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur. Onder fouten wordt verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door RB-Media schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.
- c. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld en gedetailleerd melding te maken. Na ontvangst van de melding zal RB-Media zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in de latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk zijn van de urgentie en het versie- en releasebeleid van RB-Media op de door RB-Media te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- d. RB-Media is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is RB-Media niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- e. RB-Media is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit hoofdstuk. In het geval RB-Media bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is RB-Media gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.
- f. RB-Media staat er niet voor in dat programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.
- g. Plug-ins zijn per definitie uitgesloten van onderhoud.

### **2. Nieuwe versies van programmatuur**

- a. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van RB-Media.
- b. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is RB-Media niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- c. RB-Media kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met RB-Media aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. RB-Media kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. RB-Media is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- d. RB-Media kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

### **3. Supportdiensten**

- a. Indien de dienstverlening van RB-Media op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal RB-Media online, telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Opdrachtgever zal de melding in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat RB-Media in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- b. RB-Media kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. RB-Media zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij RB-Media gebruikelijke procedures. RB-Media staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van RB-Media.

### **4. Vergoeding**

- a. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of Opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

b. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de programmatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van RB-Media op grond van de overeenkomst, en zullen Opdrachtgever apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

## **Hoofdstuk D. Advisering en marketingactiviteiten**

Dit hoofdstuk is, naast de algemene bepalingen onder hoofdstuk A, van toepassing indien RB-Media in opdracht van Opdrachtgever diensten verricht op het gebied van advisering en marketingactiviteiten.

### **1. Uitvoering advies- en marketingactiviteiten**

- a. RB-Media zal de advies- en marketingactiviteiten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van Opdrachtgever uitvoeren.
- b. RB-Media is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van advisering of marketing afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden.
- c. Het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door RB-Media afgegeven advies- of marketingrapport is steeds voor risico van Opdrachtgever.
- d. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RB-Media is Opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van RB-Media en/of de inhoud van de adviseren of rapportages van RB-Media. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van RB-Media niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### **2. Rapportage**

- a. RB-Media zal Opdrachtgever periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal RB-Media schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor RB-Media van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor de klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van Opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van Opdrachtgever en bijzondere of voor RB-Media mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door RB-Media verstrekte inlichtingen binnen de organisatie Opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en RB-Media hiervan op de hoogte stellen.

### **3. Vergoeding**

- a. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op de door RB-Media verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd en worden de vergoedingen berekend op basis van de gebruikelijke uurtarieven van RB-Media.