

# Algemene voorwaarden Contrast Creatives

Laatst bewerkt op: 11 februari 2025

Dit zijn de algemene voorwaarden van RE-SIGN en Contrast Creatives B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 82027633 en handelend onder handelsnamen 'RE-SIGN', 'Contrast Creatives' en 'Contrast Creatives B.V. hierna aangeduid als Opdrachtnemer. Deze algemene voorwaarden zijn ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle overeenkomsten die opdrachtgevers met Opdrachtnemer sluiten, ongeacht de dienst die geleverd wordt. De bepalingen in Module B zijn aanvullend van toepassing indien Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst maatwerk of ontwikkelwerkzaamheden levert en/of 'content creatie' verricht in het kader van (online) marketing/reclame. De bepalingen in Module C zijn aanvullend van toepassing ten aanzien van de algemene onlinemarketingdiensten die Opdrachtnemer verricht.

## **Module A: Algemeen**

### **Artikel A.1. Toepasselijkheid**

A.1.1. De bepalingen opgenomen in deze module A zijn van toepassing op iedere Overeenkomst, ongeacht de afgenomen Diensten.

### **Artikel A.2. Definities**

- A.2.1. Algemene voorwaarden: onderhavige voorwaarden inclusief de bijbehorende modules.
- A.2.2. Dienst(en): een door Opdrachtnemer te leveren/geleverde dienst, zoals nader aangeduid in de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst. De diensten kunnen onder andere maar niet uitsluitend bestaan uit ontwikkel-, reclame- of (online) marketing-diensten.
- A.2.3. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- A.2.4. Klantdata: alle gegevens en overige informatie ingevoerd of opgeslagen bij en tijdens gebruik van de Diensten of anderszins in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verstrekt door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
- A.2.5. Materialen: alle (in opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer te ontwikkelen of te vervaardigen zowel in fysieke als in digitale vorm) schriftelijke marketing- of communicatieadviezen, documentatie, rapporten, verslagen, concepten en ideeën, tekeningen, technische (web-)ontwikkelingen en dergelijke, websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.

- A.2.6. Offerte: een aanbod van Opdrachtnemer zowel schriftelijk of via de Website.
- A.2.7. Opdrachtgever: een natuurlijk of rechtspersoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die met Opdrachtnemer een Overeenkomst tot het leveren van Diensten is aangegaan.
- A.2.8. Opdrachtnemer: de eenmanszaak / besloten vennootschap RE-SIGN en Contrast Creatives B.V. met als handelsnamen 'RE-SIGN', 'Contrast Creatives' en 'Contrast Creatives B.V.', ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 82027633.
- A.2.9. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op grond waarvan Opdrachtnemer de Dienst zal leveren aan Opdrachtgever en waarvan de Algemene Voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- A.2.10. Partij(en): de partijen bij de Overeenkomst, Opdrachtnemer en Opdrachtgever tezamen of afzonderlijk.
- A.2.11. Website: de website van Opdrachtnemer, bereikbaar via het domein contrastcreatives.nl inclusief bijbehorende sub domeinen.
- A.2.12. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.
- A.2.13. Werkuren / Kantooruren: uren op Werkdagen tussen 8.30 en 17.30 uur.

### **Artikel A.3. Overeenkomst: toepasselijkheid en interpretatie**

- A.3.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen waaronder Offertes, de uitvoering van (aanvullende) werkzaamheden door of uit naam van Opdrachtnemer en de uitvoering van (toekomstige) Overeenkomsten.
- A.3.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven Module A. Voor het overige gelden de modules aanvullend op elkaar.

A.3.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Het accorderen van inkoopvoorwaarden welke enige vorm van referentie naar eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever bevat, wordt niet beschouwt als schriftelijke aanvaarding van deze betreffende voorwaarden.

A.3.4. Indien enig beding in deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bedingen van de Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven en zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

A.3.5. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:

- a. geaccordeerde Offerte;
- b. (eventueel overeengekomen) samenwerkingsovereenkomst;
- c. (eventueel overeengekomen) verwerkersovereenkomst;
- d. (eventueel overeengekomen) Service Level Agreement (ook wel Onderhoudscontract);
- e. Algemene Voorwaarden.

A.4.1. Een Offerte of ander aanbod van Opdrachtnemer is vrijblijvend en geldig voor de duur van veertien (14) dagen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk vermeld.

Opdrachtnemer is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen maar indien Opdrachtnemer daartoe overgaat, geldt de Offerte of het aanbod alsnog als aanvaard. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen in Offertes aan te brengen of Offertes op ieder willekeurig moment (gedeeltelijk of geheel) in te trekken. De Overeenkomst komt tot stand na de aanvaarding van de Offerte of het aanbod door Opdrachtgever en de daaropvolgende al dan niet automatisch gegenereerde bevestiging van Opdrachtnemer.

A.4.2. Opdrachtnemer is alleen gebonden aan een, door een potentiële Opdrachtgever gedane, (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod van Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer de afwijkende aanvaarding schriftelijk accepteert.

A.4.3. Indien Opdrachtnemer een aanbod heeft uitgebracht op basis van informatie afkomstig van Opdrachtgever en deze informatie blijkt onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst op te zeggen, dan wel het aanbod en de prijzen hierop aan te passen, ook nadat er een Overeenkomst tot stand is gekomen.

A.4.4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor opdrachten van Opdrachtgever zonder opgave van redenen te weigeren.

A.4.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de Offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt dat Opdrachtnemer werkzaamheden verricht of Materialen levert die binnen de omschrijving van de Offerte of het aanbod vallen, of die indruk wekt, dan wordt de Offerte of het aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of Materialen te leveren zonder een Offerte af te wachten.

- A.5.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich inspannen om deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap binnen het overeen- gekomen tijdsfad na te komen, of binnen een redelijke termijn indien geen tijdsfad is overeengekomen.
- A.5.2. Voorts zal Opdrachtnemer zich inspannen de belangen van Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor Opdrachtgever bruikbaar resultaat. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat wordt bereikt en is nimmer aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat Opdrachtgever beoogde, tenzij anders overeengekomen.
- A.5.3. Opdrachtnemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Opdrachtgever als dat vooraf is overeengekomen.
- A.5.4. Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. Opdrachtgever verstrekt de gegevens, materialen en/of informatie op verzoek van Opdrachtnemer en uit eigen beweging indien relevant voor de werkzaamheden aan Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste gegevens, materialen en/of informatie. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige fouten of schade indien Opdrachtgever foutieve gegevens heeft aangeleverd. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken (van derden) terzake.

- A.5.5. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De termijn waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens en informatie door Opdrachtnemer zijn ontvangen. Voorts heeft Opdrachtnemer het recht de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- A.5.6. Indien Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens Opdrachtnemer, dan wel indien na het sluiten van de Overeenkomst te harer kennis gekomen omstandigheden Opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever haar verplichtingen niet zal nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst op te schorten of op te zeggen.
- A.5.7. Eventuele door Opdrachtnemer bekendgemaakte of tussen Partijen overeengekomen levertermijnen zijn steeds indicatief en gelden niet als fatale termijn.
- A.5.8. Rapportering, indien vooraf afgesproken, door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vindt plaats conform aanbieding, Offerte of Overeenkomst.
- A.5.9. Indien geen wijze van rapporteren is gespecificeerd, geschiedt rapportering in het Nederlands en volgens de normen van goed vakmanschap. Indien geen rapporteringsmedium is afgesproken, bepaald Opdrachtnemer het medium dat hiervoor wordt gebruikt.

A.6.1. Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van

Opdrachtgever wijzigingen, aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen heeft verricht, oftewel meerwerk uitvoert, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de daarvoor overeengekomen tarieven en bij gebrek daarvan, volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat voor uitvoering van de betreffende werkzaamheden een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

A.6.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in Artikel

A.6.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.

A.6.3. Voor meerwerk waarvan Opdrachtnemer kan aantonen dat het redelijkerwijs

noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer geen toestemming nodig.

Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van Opdrachtnemer dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.

A.6.4. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Opdrachtnemer

Opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van het meerwerk.



- A.7.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- A.7.2. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
  - b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
  - c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
  - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
  - f. (kinder)pornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- A.7.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Opdrachtnemer of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Opdrachtnemer, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Opdrachtnemer, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

A.7.4. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer hinder, schade of een ander gevaar

ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/ of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service- aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Opdrachtnemer mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever. Opdrachtnemer is te alle tijden gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd om de naam, het adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt over het door Opdrachtgever inbreuk maken op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits is voldaan aan de hiervoor geldende wettelijke of jurisprudentiële vereisten.

A.7.5. Opdrachtnemer kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Opdrachtgever verhalen.

A.7.6. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze gebruiksregels, is Opdrachtnemer gerechtigd om de toegang tot de Dienst(en) en/of de betreffende materialen te blokkeren en de Overeenkomst op te schorten dan wel op te zeggen. Opdrachtgever is verplicht te handelen conform de toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

- A.8.1. De bepalingen in dit Artikel A.8 zijn van toepassing als Opdrachtgever Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven om onderhoud- en/of ondersteuningswerkzaamheden uit te voeren.
- A.8.2. Opdrachtnemer zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties tenzij anders is overeengekomen middels een service level agreement. Opdrachtnemer is op haar beurt hierin ook afhankelijk van haar Opdrachtnemer(s).
- A.8.3. Opdrachtnemer is voor het aanpassen van de Diensten afhankelijk van haar Opdrachtnemer(s). Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt of indien het niet installeren dit naar haar oordeel niet ten nadele komt van de levering van de Dienst.
- A.8.4. Opdrachtnemer heeft het recht om haar Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende faciliteiten. Opdrachtnemer spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten Werkuren te laten plaatsvinden en Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van de geplande buitengebruikstelling.
- A.8.5. In het geval dat Opdrachtnemer van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens Werkuren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- A.8.6. Opdrachtgever verleent de van hem verlangde medewerking aan het onderhoud en zal het gebruik van de Diensten tijdelijk staken en zorgen voor een back-up.

A.8.7. Opdrachtnemer is niet gehouden om onderhoud aan de Diensten te plegen en/of ondersteuning aan gebruikers van de Diensten te geven. Indien Opdrachtgever verzoekt om onderhoud en/ of ondersteuning, zullen Partijen daarover in overleg treden en kan Opdrachtnemer een aanbod doen. Opdrachtnemer zal de onderhouden/ of ondersteuningswerkzaamheden pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft het recht om een dergelijk verzoek te weigeren.

## **Artikel A.9. Intellectuele Eigendomsrechten**

A.9.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers tenzij anders schriftelijk vastgesteld.

A.9.2. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Klantdata of andere door Opdrachtgever aangeleverde materialen blijven berusten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-) recht vanwege de Klantdata of materialen zoals afkomstig van de Opdrachtgever of zijn eindgebruikers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en op voorwaarde dat Opdrachtgever voldoet aan zijn betalingsverplichtingen onder de Overeenkomst, verkrijgt Opdrachtgever op door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen een niet-exclusief, onbeperkt, overdraagbaar, eeuwigdurend en sublicentieerbaar recht om deze te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen uit de Overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen, zal Opdrachtgever de Materialen slechts inzetten voor het beoogd gebruik bij werkzaamheden binnen zijn eigen bedrijf of organisatie.

A.9.3. Opdrachtgever heeft geen recht op de broncode en is niet gerechtigd om reverse-engineering toe te passen op/van hetgeen Opdrachtnemer tot dan toe exclusief voor

Opdrachtgever heeft ontwikkeld, tenzij anders overeengekomen of tenzij dit volgt uit een wettelijke verplichting.

- A.9.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele Eigendomsrechten uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- A.9.5. Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de genoemde onderdelen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- A.9.6. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de Materialen (deels) te wijzigen/vervolmaken of in (deels) gewijzigde vorm te gebruiken, dan wel te gebruiken zonder enige vermelding van de naam van Opdrachtnemer als aanduiding van de maker, tenzij anders overeengekomen.
- A.9.7. Het is Opdrachtnemer toegestaan de in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen en uitgevoerde Dienst te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit. Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Opdrachtgever te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit.

A.10.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

A.10.2. De ontvangende Partij zorgt dat vertrouwelijke informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.

A.10.3. De plicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende Partij kan bewijzen dat deze:

- a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende Partij;
- b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze enige geheimhoudingsplicht jegens de verstrekkeende Partij zou schenden door de verstrekking;
- c. beschikbaar is uit openbare bronnen, zoals kranten, octrooidatabanken, publiektoegankelijke websites of diensten;
- d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstrekkeende Partij is ontwikkeld door de ontvangende Partij.

A.10.4. Indien een Partij een bevel tot afgifte van vertrouwelijke informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekkeende Partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstrekkeende Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

A.10.5. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de verstrekkeende

Partij redelijkwijfs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## Artikel A.11. Prijzen

- A.11.1. Alle door Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn in euro's en zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven in de Offerte of het aanbod.
- A.11.2. Opdrachtnemer is gerechtigd om de tarieven voor haar Diensten ten hoogste eenmaal per jaar aan te passen conform het prijsindexcijfer van de Dienstenprijsindex, die het Centraal Bureau voor de Statistiek jaarlijks publiceert.
- A.11.3. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Opdrachtnemer tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleverancier van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- A.11.4. Artikel A.11.2 en Artikel A.11.3 maken een uitzondering op het recht van Opdrachtnemer om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen. Opdrachtnemer is gerechtigd om buiten de in die artikelleden genoemde gevallen prijsverhogingen door te voeren met inachtneming van een notificatietermijn van één (1) maand. Indien Opdrachtgever niet akkoord wil gaan met een dergelijke verhoging is hij gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tot aan het moment dat de prijsverhoging ingaat. Indien Opdrachtnemer de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen is Opdrachtnemer gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Opdrachtgever, door te voeren.
- A.11.5. Prijzen zijn onder meer gebaseerd op ten tijde van de opgave of totstandkoming van de Overeenkomst of Offerte geldende factoren, waaronder sociale en fiscale lasten, heffingen, assurantiepremies etc. Indien zich na opgave of sluiten van de Overeenkomst en voor de voltooiing van de dienstverlening of levering wijzigingen in deze of andere prijsbepalende factoren mochten voordoen, heeft Opdrachtnemer het

recht de door haar gehanteerde prijzen aan te passen en aan Opdrachtgever te factureren.

A.11.6. De gemaakte inkoopkosten inclusief, maar niet beperkt tot, mediakosten die door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever worden betaald zullen altijd volledig in rekening worden gebracht, inclusief het afgesproken opslagpercentage, tenzij hierover afwijkende afspraken zijn gemaakt in de Overeenkomst. Overschrijding en/of afwijking van de gemaakte inkoopkosten, anders dan vooraf is afgesproken, worden door Opdrachtnemer alsnog bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

A.11.7. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de totale Overeenkomst tegen het voor dit gedeelte in de Overeenkomst vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.



A.12.1. Opdrachtgever betaalt Opdrachtnemer het bedrag zoals vermeld in de Overeenkomst.

Opdrachtnemer is gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Voor elke factuur geldt een betalingstermijn van veertien (14) dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

A.12.2. Voorts kunnen Partijen schriftelijk overeenkomen dat de werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening gebracht op basis van nacalculatie. De werkelijk door Opdrachtnemer bestede uren worden tegen het bij Opdrachtnemer gebruikelijk geldende tarief aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Eventuele licentiekosten in verband met A.9.3 worden eveneens op basis van nacalculatie gefactureerd.

A.12.3. Opdrachtgever is gehouden de door Opdrachtnemer bij haar werkzaamheden, direct of indirect, gemaakte onkosten aan Opdrachtnemer te vergoeden. Deze zijn niet bij de onder A.12.1 vermelde tarieven inbegrepen.

A.12.4. Indien door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een Offerte wordt gedaan terzake van werkzaamheden die door derden verricht dienen te worden, of terzake van goederen die door derden geleverd dienen te worden, vindt deze Offerte plaats onder voorbehoud dat de door bovengenoemde derden aan Opdrachtnemer verstrekte Offerte mogelijk onjuistheden bevat.

A.12.5. Indien automatische incasso is overeengekomen, verleent Opdrachtgever door het aangaan van de Overeenkomst een SEPA-machtiging aan Opdrachtnemer om de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen automatisch te incasseren van de bankrekening van Opdrachtgever. De Opdrachtgever draagt in dat geval telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor de automatische incasso bestemde bankrekening. Indien geen afschrijving kan plaatsvinden, dient de Opdrachtgever de door Opdrachtnemer gefactureerde bedragen vóór het einde van de vervalttermijn op andere wijze te voldoen.

- A.12.6. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om bepaalde kosten te factureren op dezelfde wijze als bepaald in A.12.5. Onder dergelijke kosten vallen in ieder geval de kosten voor productie-, exposure- en verspreidingshandelingen.
- A.12.7. Opdrachtnemer kan, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, bij projecten van > € 10.000,-, van de Opdrachtgever een zekerheidsstelling voor de betalingen verlangen.
- A.12.8. Opdrachtnemer is gerechtigd uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk te stellen van betaling van een voorschot van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal, in geval van een gevraagd voorschot, slechts werkzaamheden in het kader van de desbetreffende Overeenkomst verrichten nadat het voorschot door Opdrachtgever is voldaan. Indien het voorschot niet, of althans niet tijdig, is voldaan, is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet uitvoeren van de Overeenkomst. Eventueel betaalde voorschotten worden verrekend met een factuur in het kader van de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen veertien (14) dagen te betalen. Indien Opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist en heeft Opdrachtnemer het recht de vordering uit handen te geven en/of de Diensten op te schorten totdat de openstaande bedragen volledig zijn voldaan. In een dergelijk geval zijn zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten (daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus) voor rekening van Opdrachtgever. Daarnaast is Opdrachtnemer gerechtigd de uitgevoerde werkzaamheden te pauzeren, deactiveren of op een andere passende wijze te annuleren tot de factuur wordt voldaan. Het verschuldigde bedrag is ook na annuleren als het gevolg van verzuim verschuldigd. Opdrachtnemer is gerechtigd om bijhorende kosten als gevolg van verzuim te declareren bij Opdrachtgever.

- A.13.1. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer richting Opdrachtgever, als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitende verstaan alle schade bestaande uit:
- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
  - b. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Opdrachtnemer er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - d. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit Artikel A.13 bedoeld;
  - e. redelijke en aantoonbare kosten Opdrachtgever heeft gemaakt om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de Overeenkomst.
- A.13.2. Onverminderd het hiervoor bepaalde, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, en in het bijzonder wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad, dan wel garantieverplichting is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Dienst overeengekomen prijs (excl. btw) gedurende 6 (zes) maanden, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, met een maximum van € 10.000 (tienduizend euro) per kalenderjaar.
- A.13.3. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
- A.13.4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die

termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

- A.13.5. Enige in de Overeenkomst opgenomen beperking van aansprakelijkheid van Opdrachtnemer komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, dan wel dood of lichamelijk letsel.
- A.13.6. Het al dan niet opvolgen van door of namens Opdrachtnemer gegeven adviezen door Opdrachtgever is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zelf dienen in te schatten of zij het advies, met de dan geldende omstandigheden, volledig dient op te volgen. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat haar adviezen in alle gevallen direct of op een later stadium onverkort kunnen worden toegepast waar Opdrachtgever dat voornemens is. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever niet over veranderde omstandigheden na verlening van enig advies.
- A.13.7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden die hun oorzaak hebben in gedragingen en handelingen van Opdrachtgever en/of van door of namens de Opdrachtgever ingeschakelde derden, waaronder maar niet beperkt tot:
- a. het niet of niet tijdig aanleveren van juiste/bijgewerkte gegevens of informatie;
  - b. niet tijdig of onvolledig doorgegeven wijzigingen of aanvullingen in de werkzaamheden;
  - c. tekortkomingen in Materialen die voor de voltooiing van de werkzaamheden reeds door de Opdrachtgever zijn goedgekeurd of waarvan de Opdrachtgever heeft nagelaten deze (desgevraagd) voor de voltooiing van de werkzaamheden goed te keuren;
  - d. fouten in en/of bij de (online) plaatsing van Materialen, waaronder mede wordt verstaan, maar niet beperkt tot advertenties, drukwerk, software of andere media.

- A.13.8. Alle vorderingen uit hoofde van aansprakelijkheid jegens Opdrachtnemer komen te vervallen na het verstrijken van een periode van drie (3) maanden na beëindiging dan wel voltooiing van de werkzaamheden.
- A.13.9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor enige aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Opdrachtgever.
- A.13.10. Opdrachtnemer wijst Opdrachtgever op de onderzoeksplicht. Bij ontwikkeling van digitale Materialen kan een situatie voordoen waarin al dan niet door toedoen van Opdrachtnemer fouten (bugs) voorkomen. Opdrachtnemer spant zich redelijkerwijs naar beste kunnen in om de hoeveelheid fouten te beperken. Alle vorderingen uit hoofde van aansprakelijkheid jegens Opdrachtnemer komen te vervallen na akkoord van Opdrachtgever om de werkzaamheden van de Overeenkomst publiek toegankelijk te maken.

## **Artikel A.14. Overmacht**

- A.14.1. Opdrachtnemer kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Opdrachtnemer kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- A.14.2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen, onvoorziene complicaties bij de uitvoering, problemen met toeleveranciers en overige omstandigheden die de uitvoering van werkzaamheden onevenredig kostbaar of bezwaarlijk maken. Indien een overmachtssituatie langer dan zes (6) maanden heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaan making ontstaat.

- A.15.1. De duur van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er geen duur is opgenomen en indien Opdrachtnemer zich voor een langere periode verbindt tot het verrichten van in die Overeenkomst nader omschreven Diensten (duurovereenkomst), wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd. Voor eenmalige Overeenkomsten voor het ontwikkelen of aanpassen van Materialen, geldt dat deze voortduurt voor de duur van voltooiing van de Overeenkomst. Eenmalige Overeenkomsten kunnen niet tussentijds worden opgezegd.
- A.15.2. Partijen kunnen de Overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden, tenzij in de Overeenkomst een andere opzegtermijn is overeengekomen. Partijen zullen in geval van rechtmatige opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- A.15.3. Opdrachtnemer kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen, wanneer Opdrachtgever - al dan niet voorlopig surseance van betaling wordt verleend, wanneer ten aanzien van Opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of wanneer zijn/haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van de ondernemingen.
- A.15.4. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever, mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door Opdrachtnemer is uitgevoerd. De gefactureerde bedragen voor reeds verrichte of geleverde Diensten, blijven na beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd en zijn vanaf de dag van opzegging direct opeisbaar.

A.15.5. Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden en eventueel verleende gebruiksrechten op te schorten of te staken, indien de Opdrachtgever de betalingscondities niet in acht neemt, in gebreke blijft de verlangde zekerheid te stellen dan wel verzuimt door Opdrachtnemer gevraagde juiste of volledige gegevens/materiaal en/of informatie te verstrekken.

A.15.6. Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van een of meer verplichtingen uit de Overeenkomst als gevolg van een toerekenbare tekortkoming, zal Opdrachtnemer haar schriftelijk in gebreke stellen, waarbij een redelijke termijn zal worden gegeven alsnog aan haar verplichting(en) te voldoen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval Opdrachtgever direct in verzuim is. Opdrachtnemer is dan gerechtigd de tussen haar en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen. Alsdan is de Opdrachtgever verplicht tot vergoeding van de tot op dat moment door Opdrachtnemer gemaakte kosten, voorgesloten bedragen en het op dat moment verschuldigde honorarium, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op schadevergoeding.

## **Artikel A.16. Support**

A.16.1. Opdrachtnemer zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning via het door haar aangewezen ticketsysteem. Opdrachtgever kan - na het opgeven van alle relevantie informatie - via dit ticketsysteem Opdrachtnemer verzoeken om ondersteuning. Indien schriftelijk overeengekomen, zal Opdrachtnemer zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren.

A.16.2. Bij het deels, incorrect of niet aanvullen van bepaalde informatie en/of vragen in het ticketsysteem, zal Opdrachtnemer de afhandeling van het verzoek om ondersteuning mogelijk niet kunnen starten of correct af kunnen handelen.

A.16.3. Opdrachtnemer streeft ernaar om supportverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. De tijd die nodig is voor het reageren op meldingen en het oplossen van meldingen kan variëren.

## **Artikel A.17. Klantdata en exit-regeling**

A.17.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal geen eigendomsaanspraken doen op de Klantdata. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer, rekening houdend met hetgeen bepaald in dit Artikel A.17, alle Klantdata vernietigen of verwijderen.

A.17.2. Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer een niet-overdraagbare en enkel voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst sublicentieerbare licentie om de Klantdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de levering van de Dienst(en).

A.17.3. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal Opdrachtnemer zich inspannen om redelijke ondersteuning te bieden bij de migratie of overstap naar een andere dienst dan wel een andere ICT-opdrachtnemer, door middel van het ontsluiten van relevante gegevens en het verschaffen van toegang tot de te migreren onderdelen van de betreffende Dienst(en). Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt in geen geval zorg voor de daadwerkelijke overstap of migratie naar de nieuwe opdrachtnemer. Dit blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

A.17.4. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de in hierboven bedoelde exit-ondersteuning, dient Opdrachtgever hiervoor uiterlijk op de datum waarop de Overeenkomst eindigt een schriftelijk verzoek bij Opdrachtnemer in te dienen. Voor exit-ondersteuning die verder strekt dan het bovenstaande is Opdrachtnemer gerechtigd de daarmee gepaarde kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever tegen de overeengekomen uurtarieven. Indien er geen uurtarief is overeengekomen is



Opdrachtnemer gerechtigd deze kosten in rekening te brengen tegen de op dat moment geldende uurtarieven van Opdrachtnemer.

A.17.5. Opdrachtnemer is pas gehouden om de hierboven genoemde medewerking te verlenen aan de migratie of overstap van Opdrachtgever indien alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.

## **Artikel A.18. Continuïteit**

A.18.1. Partijen kunnen een regeling overeenkomen ten behoeve van de continuïteit van de Diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd. Opdrachtgever zal hiervoor een aanvullende vergoeding verschuldigd zijn.

A.18.2. Het sluiten van een continuïteitsregeling kan hier onderdeel van uitmaken. Een continuïteitsregeling wordt dan gesloten ten gunste van Opdrachtgever, met een door Partijen overeen te komen trusted third party in Nederland. De reikwijdte van de continuïteitsregeling wordt in gezamenlijk overleg bepaald, maar kan de data, de broncode en documentatie van de Dienst omvatten.

## **Artikel A.19. Wijzigen Algemene Voorwaarden**

A.19.1. Opdrachtnemer is gerechtigd de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever en treden in werking zeven (7) dagen na de bekendmaking, tenzij bij de bekendmaking een andere datum wordt aangegeven.

A.19.2. Mocht Opdrachtgever zich niet kunnen vinden in een wijziging, dan kan zij dit tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer, waarna Partijen in overleg zullen treden.

A.19.3. Indien de bedoelde wijziging(en) de Diensten dan wel de positie van Opdrachtgever aanzienlijk negatief beïnvloed(t)(en), kan Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Opdrachtnemer is ontvangen vóór de datum waarop de wijziging ingaat.

A.19.4. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd

## **Artikel A.20. Overige bepalingen**

A.20.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

A.20.2. De gegevens (administratie) van Opdrachtnemer betreffende de verrichte werkzaamheden en de verschuldigde bedragen geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.20.3. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is.

A.20.4. Waar in de Algemene Voorwaarden wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt ook communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende kan worden vastgesteld.

A.20.5. Opdrachtgever kan zijn rechten en/of verplichtingen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

A.20.6. Opdrachtnemer is gerechtigd om zijn rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij die Opdrachtnemer of de bedrijfsactiviteit van Opdrachtnemer overneemt, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

### **Artikel B.1. Toepasselijkheid**

B.1.1. De bepalingen opgenomen in deze Module B zijn aanvullend van toepassing indien Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst maatwerk of ontwikkelwerkzaamheden levert en/of 'content creatie' verricht in het kader van online marketing/reclame.

### **Artikel B.2. Prijzen**

- B.2.1. Voordat Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever werkzaamheden zal verrichten in het kader van het realiseren van Materialen, zullen Partijen schriftelijk overeenkomen welk uurtarief Opdrachtnemer zal rekenen. Tenzij Partijen anders overeenkomen, zal Opdrachtnemer door haar besteedde uren aan het einde van iedere maand op basis van nacalculatie in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- B.2.2. Wanneer Partijen geen schriftelijke overeenkomst hebben aangaande het uurtarief van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer gerechtigd haar geldende gangbare tarieven te hanteren.
- B.2.3. Wanneer Partijen overeengekomen zijn welk uurtarief Opdrachtnemer zal rekenen en hoe deze uren bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, is Opdrachtnemer gerechtigd om op basis van haar professionele inzicht uren te besteden aan werkzaamheden in het kader van het realiseren van de Materialen. De voornoemde werkzaamheden kunnen onder meer bestaan uit gesprekken en afspraken met Opdrachtgever, alsook het verrichten van (voor)onderzoek, programmeerwerk en implementatiewerkzaamheden.
- B.2.4. Indien Opdrachtgever vooraf een bepaald aantal uren heeft ingekocht bij Opdrachtnemer, dan wel wanneer Partijen een maximumaantal uren zijn overeengekomen, dan stopt Opdrachtnemer met het uitvoeren van werkzaamheden

op het moment dat de ingekochte uren zijn besteed of het maximaal aantal uren is bereikt.

B.2.5. In het geval dat hetgeen Opdrachtnemer tot dan toe heeft ontwikkeld niet (volledig) voldoet aan de door Opdrachtgever beoogde Materialen, of wanneer Opdrachtgever nieuwe wensen heeft, dan kunnen Partijen aanvullende uren overeenkomen die Opdrachtnemer mag inzetten voor werkzaamheden om de betreffende Materialen verder te ontwikkelen.

### **Artikel B.3. Annulering**

B.3.1. Bij annulering van de werkzaamheden is Opdrachtnemer genoodzaakt kosten in rekening te brengen. Deze bedragen:

- a. Bij annulering tot twee weken voor aanvang van de werkzaamheden 10% van de overeengekomen prijs;
- b. Bij annulering tussen twee weken en een week voor aanvang van de werkzaamheden 25% van de overeengekomen prijs;
- c. Bij annulering korter dan een week voor aanvang van de werkzaamheden 50% van de overeengekomen prijs.
- d. Wanneer Opdrachtnemer Materialen van derden heeft moeten aanschaffen, worden de bijhorende kosten als toevoeging op punt a, b, of c berekend.

### **Artikel B.4. Uitvoering van maatwerk en ontwikkeling**

B.4.1. Partijen zullen voorafgaand aan het uitvoeren van de werkzaamheden schriftelijk vastleggen op welke wijze en conform welke methodiek de werkzaamheden worden uitgevoerd alsmede aan welke specificaties de te ontwikkelen Materialen moeten voldoen.

B.4.2. Opdrachtnemer spant zich in om Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de werkzaamheden op de hoogte houden over de voortgang van de ontwikkelwerkzaamheden.

B.4.3. Opdrachtnemer zal de ontwikkelde Materialen bij Opdrachtgever opleveren indien deze in zijn professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgestelde vereisten en/of geschikt zijn voor gebruik.

B.4.4. Opdrachtnemer spant zich in om de Materialen zo goed en foutvrij mogelijk te ontwikkelen, maar kan niet garanderen dat de Materialen vrij zijn of op enig moment vrij zullen zijn van fouten.

B.4.5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle aanspraken van derden met betrekking tot gebruik door, namens of met goedkeuring van Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer ontwikkelde Materialen.

## **Artikel B.5. Materialen van derden**

B.5.1. Indien dit is overeengekomen, heeft Opdrachtnemer het recht om bij de ontwikkelwerkzaamheden gebruik te maken van materialen van derden. Eventuele kosten voor het gebruik van deze materialen zijn voor rekening van Opdrachtgever.

B.5.2. Opdrachtnemer heeft het recht om bij de ontwikkelwerkzaamheden gebruik te maken van open source software, mits dit niet tot gevolg heeft dat de ontwikkelde Materialen zelf ook onder een open source licentie moeten worden verspreid.

B.5.3. Na oplevering van de Materialen rust de naleving van eventuele voorwaarden met betrekking tot de materialen van derden volledig bij Opdrachtgever.

## **Artikel B.6. Acceptatie en oplevering**

B.6.1. Opdrachtgever zal de ontwikkelde Materialen binnen 7 dagen na oplevering evalueren en vervolgens accepteren, dan wel schriftelijk en gemotiveerd afkeuren.

Opdrachtgever zal opgeleverde Materialen uitsluitend afkeuren indien deze niet voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties.

B.6.2. Opdrachtgever zal het opgeleverde Materiaal niet afkeuren vanwege ondergeschikte gebreken die niet aan het operationeel gebruik daarvan in de weg staan.

Opdrachtnemer zal zich na melding door Opdrachtgever van ondergeschikte

gebreken inspannen om deze alsnog binnen een redelijke termijn op te lossen.

B.6.3. Ontwikkelde Materialen worden als geaccepteerd beschouwd indien Opdrachtgever:

- a. het ontwikkelde Materiaal accepteert;
- b. het ontwikkelde Materiaal in operationeel/publiek gebruik neemt; of
- c. het ontwikkelde Materiaal niet binnen bovengenoemde termijn schriftelijk en gemotiveerd afkeurt.

B.6.4. Indien het Materiaal in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goedkeuring of afkeuring van het deel van het Materiaal van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goedkeuring of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

B.6.5. Indien Opdrachtgever het ontwikkelde Materiaal afkeurt, zal Opdrachtnemer zich inspannen om de aanleiding voor afkeuring binnen redelijke termijn te verhelpen. Dit kan Opdrachtnemer doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door revisie van het Materiaal. Opdrachtgever zal de Materialen vervolgens opnieuw evalueren conform de hiervoor beschreven procedure.

B.6.6. Indien Opdrachtgever het opgeleverde Materiaal na revisie of motivatie geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Opdrachtnemer gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies.

B.6.7. Indien een partij na ten minste één revisieronde aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst (of het gedeelte daarvan dat ziet op ontwikkeling) op te zeggen. In dat geval is Opdrachtgever slechts gehouden de door Opdrachtnemer gemaakte kosten en reeds verrichte werkzaamheden te vergoeden, maar heeft Opdrachtgever niet het recht om de Materialen te (blijven) gebruiken.

B.6.8. Na acceptatie van de Materialen door Opdrachtgever vervalt de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor eventuele gebreken in het opgeleverde, behoudens voor zover er door Opdrachtnemer expliciete garanties zijn afgegeven.

## **Module C: Online diensten**

### **Artikel C.1. Toepasselijkheid**

C.1.1. De bepalingen opgenomen in deze Module C zijn aanvullend van toepassing ten aanzien van de algemene online marketingdiensten die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever verricht.

### **Artikel C.2. Zoekmachineoptimalisatie en zoekmachine adverteren**

C.2.1. Met betrekking tot Diensten op het gebied van zoekmachineoptimalisatie (hierna: “SEO”) en zoekmachine adverteren (hierna: “SEA”) behoudt Opdrachtnemer zich de volgende rechten voor.

C.2.2. Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht naar beste kunnen uit te voeren. Hierbij wordt voor de dienst SEO gestreefd naar een goede kwalitatieve vermelding in de meest gebruikte Nederlandse (of anderszins overeengekomen) zoekmachines. Opdrachtnemer heeft voor de absolute score een inspanningsverplichting en er zal indien mogelijk naar een hoge positie worden gestreefd. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien sprake is van moeilijk te positioneren woorden, spam van derden, niet-indexeren door de zoekmachine(s), afwijzing of niet-indexeren van de URL door de zoekmachine vanwege technische aspecten of specificaties van de website dan wel technische onvolkomenheden of het niet voldoen en/of opvolgen van de door Opdrachtnemer verstrekte adviezen.

C.2.3. Door of vanwege Opdrachtnemer verstrekte (statistische) gegevens (indicaties) zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend. Voor zowel

de diensten SEO als SEA geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

C.2.4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derde partijen, zoals onder meer Google.

C.2.5. Advertentiekosten bij SEA worden rechtstreeks aan derde partijen zoals onder meer Google voldaan, tenzij anders overeengekomen.

C.2.6. Voor zover vereist is ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst, zal Opdrachtnemer in het kader van zoekmachineoptimalisatie met derden betaalde diensten afsluiten in de naam van Opdrachtgever.

### **Artikel C.3. E-maildiensten**

C.3.1. Indien de Dienst mede ertoe strekt tot het door Opdrachtnemer en ten behoeve van Opdrachtgever versturen van elektronische communicatie, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot nieuwsbrieven of reclameberichten per e-mail, geldt voorts het in dit Artikel

C.3 bepaalde.

C.3.2. Partijen garanderen dat zij te allen tijde de toepasselijke bepalingen in de geldende (Europese) wetgeving en gedragsregels zullen naleven waaronder regelgeving ter zake van bescherming persoonsgegevens en elektronische communicatie alsmede de (gedrags)regels van de branche- vereniging Data Driven Marketing Association ('DDMA') waaronder de 'Code Reclame via E-mail'

C.3.3. Opdrachtgever verklaart dat alle door haar aangeleverde e-mailadressen of andere te gebruiken contactgegevens correct zijn en dat de betreffende ontvangers expliciet en ondubbelzinnig akkoord zijn gegaan met de ontvangst van de betreffende



berichten, of dat verzending zonder toestemming is toegestaan op grond van de wet. Op verzoek van Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan onverwijld bewijs overleggen.

C.3.4. Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van de verzending op te schorten indien zij tijdens de uitvoering klachten ontvangt van de ontvangers met de strekking dat deze berichten zonder toestemming verzonden zouden zijn.

C.3.5. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de inhoud en opmaak van de berichten voldoet aan alle wettelijke eisen rondom elektronische communicatie, waaronder mede begrepen vermelding van de identiteit van de opdrachtgever, contactgegevens en afmeldmogelijkheden. Deze verplichting geldt slechts voor zover de inhoud en opmaak door Opdrachtgever is verzorgd of aangeleverd.

C.3.6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle claims van derden, boetes en andere sancties van toezichthouders, die Opdrachtnemer ontvangt naar aanleiding van het niet - of niet volledig - door de Opdrachtgever naleven van de hiervoor genoemde regelgeving en/of gedragscodes en zal alle schade vergoeden die door Opdrachtnemer wordt geleden als gevolg van een inbreuk op de garantie opgenomen in Artikel C.3.2 Opdrachtnemer heeft in een dergelijk geval bovendien het recht de Overeenkomst per direct te beëindigen zonder ter zake schadeloos te zijn.

#### **Artikel C.4. Domeinnamen en IP-adressen**

C.4.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van domeinnamen en IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet

Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van domeinnamen en IP-adressen.

Opdrachtnemer vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

C.4.2. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels of voorwaarden die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van domeinnamen en IP-adressen.

C.4.3. Opdrachtgever garandeert dat door Opdrachtnemer te registreren of geregistreerde domeinnamen ten behoeve van Opdrachtgever geen inbreuk maken op rechten van derden, zoals handelsnaamrechten of merkrechten. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Opdrachtnemer schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam (of merknaam) namens of door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

C.4.4. Uit veiligheidsoverwegingen zal Opdrachtnemer Opdrachtgever geen toegang verstrekken tot de beheeromgeving van een Domain Name System (DNS) of serveromgeving. Wanneer Opdrachtgever bepaalde DNS-instellingen (DNS-records) deelt met Opdrachtnemer, dan wel wanneer een DNS al (deels) was ingesteld door een andere partij dan Opdrachtnemer, dan is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor het overnemen van eventuele fouten in de instellingen van een DNS.