

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtnemer**
RAM Online Marketing, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 82740410.
- **Opdrachtgever**
Iedere (rechts)persoon die met RAM Online Marketing een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s) en gemachtigde(n).
- **Overeenkomst**
De overeenkomst van opdracht tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten die betrekking hebben op door Opdrachtnemer aangeboden diensten en producten.

2.2 Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan Opdrachtnemer derden inschakelt.

2.3 De toepasselijkheid van de door Opdrachtgever gehanteerde inkoop- of leveringsvoorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Opdrachtnemer is bevoegd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe overeenkomsten en op lopende overeenkomsten.

2.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden met het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zo veel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij – en dan slechts voor zover – door Opdrachtnemer schriftelijk anders is vermeld.

3.2 Alle offertes en aanbiedingen zijn geldig gedurende veertien (14) dagen, tenzij anders is aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offerte of aanbieding gebonden indien de aanvaarding tijdig schriftelijk of per e-

mail wordt ontvangen. Indien de aanvaarding na het verstrijken van de termijn plaatsvindt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoeringstermijn aan te passen.

3.3 De prijzen in de offertes en/of aanbiedingen zijn, tenzij anders aangegeven, exclusief btw, eventuele reis- en verblijfkosten, verzend- en administratiekosten.

3.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop de aanbieding of offerte is gebaseerd.

3.5 Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan offertes of aanbiedingen waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs kan of moet begrijpen dat de offerte of aanbieding een kennelijke verschrijving bevat.

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de werkzaamheden naar behoren te verrichten. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.

4.2 Opdrachtnemer heeft het recht werkzaamheden te laten uitvoeren door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.

4.3 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens, stukken en overige informatiedragers, die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, tijdig, volledig en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm en wijze aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet, niet tijdig of onvolledig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.4 Opdrachtgever staat in en is aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door, dan wel namens Opdrachtgever, aan Opdrachtnemer verstrekte informatie. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.

4.5 In het geval is overeengekomen dat de Overeenkomst gefaseerd wordt uitgevoerd is Opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden die behoren tot of onderdeel uitmaken van een volgende fase op te schorten totdat de

Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft schriftelijk of per e/mail heeft goedgekeurd en/of heeft betaald.

4.6 Zijn binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een of meer termijnen overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn door Opdrachtnemer dient Opdrachtgever eerst aan Opdrachtnemer schriftelijk of per e/mail een redelijke termijn, van tenminste veertien dagen, te stellen voor nakoming alvorens verzuim intreedt.

Artikel 5: Wijzigingen en meerwerk

5.1 Opdrachtnemer heeft het recht de prijs aan te passen in geval van een of meer wijzigingen in de goedgekeurde offerte, aanbieding of de Overeenkomst, onder andere ten aanzien van wijzigingen van de opzet, invulling, methode, omvang, analyse en/of rapportering die in overleg met of op verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden.

5.2 Opdrachtnemer heeft voorts het recht om aanvullende werkzaamheden, testen en besprekingen die plaatsvinden op verzoek of in opdracht van Opdrachtgever in rekening te brengen overeenkomstig de overeengekomen tarieven, en bij gebreke daarvan, conform de in de branche gebruikelijke tarieven.

Artikel 6: Geheimhouding

6.1 Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.

6.2 Partijen zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst, of indien hierover niets in de Overeenkomst is opgenomen, alleen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.

6.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken als zijnde referentie en deze als zodanig openbaar te maken.

Artikel 7: Intellectuele eigendom

7.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Opdrachtgever

ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, de licentiegevers van Opdrachtnemer of de toeleveranciers van Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, uitsluitend een onmiddellijk herroepbare, niet-exclusieve, niet aan derden overdraagbare en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat het onderwerp van de licentie mag worden aangewend voor het doel waarvoor het onderwerp van de licentie aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld.

7.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden ter zake van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de publicatie van de aan Opdrachtnemer door of tijdens Opdrachtgever verstrekte digitale documenten, codes, teksten, afbeeldingen of andere gegevens.

Artikel 8: Contractsduur, opzegging en ontbinding

8.1 De Overeenkomst wordt, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen of uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit, aangegaan voor de duur van twaalf maanden en telkens stilzwijgend verlengd voor dezelfde duur. De opzegtermijn bedraagt één maand. Opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. 8.2 De Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar, behoudens door Opdrachtnemer in de hierna artikel 8.3 omschreven gevallen.

8.3 Opdrachtnemer heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling, of rechterlijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang op te zeggen, te ontbinden of anderszins te beëindigen in het geval:

- a) sprake is van een faillissement(aanvraag), surseance van betaling, schuldsanering of ondercuratelestelling van Opdrachtgever;
- b) nakoming door Opdrachtgever blijvend onmogelijk is;
- c) na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer omstandigheden ter kennis komen of zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de betalingsverplichtingen niet zal (kunnen) nakomen;
- d) Opdrachtgever in verzuim is komen te verkeren.

8.4 Opdrachtnemer is voorts bevoegd de overeenkomst (partieel) te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is, of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat

ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd. 8.5 Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan Opdrachtnemer in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de gestelde termijn te voldoen.

Artikel 9: Honorarium, betaling en opschorting en eigendomsvoorbehoud

9.1 Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

9.2 Indien geen vast honorarium, of een vergoeding als percentage van de met de door Opdrachtnemer ontwikkelde website gerealiseerde netto-omzet, is overeengekomen, wordt het honorarium vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren maal het geldende uurtarief, bij gebreke daarvan het in de branche te doen gebruikelijke tarief, in de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, te vermeerderen met de projectkosten en reiskosten op basis van € 0,45 per kilometer.

9.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven te wijzigen, na bekendmaking van nieuwe tarieven geldt dit voor zowel lopende als nieuwe Overeenkomsten.

9.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is Opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden c.q. geleverde en te leveren diensten periodiek te factureren. 9.5 Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor de uitvoering van een reeds bestaande Overeenkomst alleen dan voort te zetten indien ter dekking van het honorarium van Opdrachtnemer een nader te bepalen voorschot of voorschotten door Opdrachtnemer worden betaald.

9.6 De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te verzenden facturen dienen binnen veertien dagen te worden voldaan, zonder aftrek, korting of verrekening, bij gebreke waarvan Opdrachtgever in verzuim komt te verkeren zonder dat daartoe een nadere (schriftelijke) ingebrekestelling is vereist. Bij gebreke van tijdige of volledige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd, zonder nadere aankondiging, tot onmiddellijke opschorting van de nakoming van zijn verplichtingen over te gaan. Dit betreft zowel de nakoming van verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst waarop de onbetaalde factuur betrekking

heeft, alsook verplichtingen uit hoofde van andere Overeenkomsten of van Opdrachtgever afkomstige opdrachten. Opschorting laat onverlet de gehoudenheid van Opdrachtgever tot betaling van nadien verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

9.7 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade van Opdrachtgever en/of derden als gevolg van het beroep op opschorting.

9.8 Opdrachtgever is bij verzuim een rente verschuldigd van 1% per maand over het onbetaald gebleven bedrag, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. De verschuldigde rente zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand bij de berekening als een gehele maand wordt aangemerkt. 9.9 Opdrachtnemer is gerechtigd alle stukken van Opdrachtgever onder zich te houden totdat volledige betaling van alle facturen, rente en kosten heeft plaatsgevonden.

Artikel 10: Incassokosten

Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is met de nakoming van één of meer verbintenissen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 11: Oplevering, acceptatie en reclames

11.1 Indien geen acceptatietest/testfase is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de ontwikkelde website, webshop of applicatie in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering/voltooiing bevindt (as is), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

11.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest en/of testfase is overeengekomen bedraagt de testperiode, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen, te rekenen vanaf het moment van voltooiing. Opdrachtgever is in dat geval verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of is voldaan aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.

11.3 Gedurende een acceptatietest of testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de website, webshop of applicatie voor commerciële of operationele doeleinden te gebruiken.

11.4 Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken aan Opdrachtnemer. Onder een fout wordt verstaan het substantieel niet voldoen aan een

schriftelijk overeengekomen specificatie. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en de fout reproduceerbaar is.

11.5 Indien tijdens de testfase of bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat de ontwikkelde website, webshop of applicatie fouten bevat, dient Opdrachtgever, uiterlijk op de laatste dag van de testperiode, door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport Opdrachtnemer over deze fouten te informeren. Opdrachtgever zal zich naar beste vermogen inspannen de tijdig geconstateerde en gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen. Indien niet uiterlijk op de laatste dag van de testperiode een testrapport met een gedetailleerde beschrijving van een geconstateerde fout of fouten is ontvangen geldt de website, webshop of applicatie als geaccepteerd.

11.6 Klachten over fouten met betrekking tot door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, geleverde diensten, ontwikkelde websites, webshops of applicaties dienen, voor zo ver geen testfase of acceptatietest is overeengekomen, dienen in elk geval binnen zeven dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na aflevering/voltooiing aan Opdrachtgever, zulks op straffe van verval van iedere aanspraak, te worden gemeld. Deze melding c.q. reclames dienen schriftelijk te geschieden.

Artikel 12: Aansprakelijkheid:

12.1 Indien op Opdrachtnemer enige aansprakelijkheid mocht rusten, dan is deze aansprakelijkheid beperkt overeenkomstig dit artikel.

12.2 Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die Opdrachtnemer voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst heeft ingeschakeld en is gerechtigd zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever(mede) namens Opdrachtgever een eventuele aansprakelijkheidsbeperking van de zijde van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden te aanvaarden.

12.3 Indien er, met inachtneming van de vorige leden, voor Opdrachtnemer op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van een Overeenkomsten door

Opdrachtnemer, dan is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot maximaal de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, tot een maximum van € 5.000,00. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met

een looptijd van meer dan één jaar, wordt de maximale factuurwaarde voor dat deel van die Overeenkomst gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) per jaar, eveneens tot een maximum van € 5.000,00.

12.4 Een vordering tot vergoeding van Opdrachtgever van schade vervalt in ieder geval één jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend was, of redelijkerwijs bekend kon zijn, met het bestaan van de schade en de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.

12.6 De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

Artikel 13: Overmacht

13.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in het geval van overmacht. Onder overmacht in deze algemene voorwaarden wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen in de richting van Opdrachtgever na te komen. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel en ingeschakelde derden, een (tijdelijk) tekort aan personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen de onderneming van Opdrachtnemer, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en gebrekkige informatievoorziening door Opdrachtgever.

13.2 In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de overeenkomst te annuleren of op te zeggen zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever te zijn gehouden. In dit geval is Opdrachtnemer gehouden terstond aan Opdrachtgever hiervan mededeling te doen.

Artikel 14: Overname personeel

Het is Opdrachtgever gedurende een periode van één jaar na beëindiging van de Overeenkomst niet toegestaan om medewerkers van Opdrachtnemer in dienst te nemen of anderszins betaalde werkzaamheden aan te bieden, hetzij direct, hetzij indirect, tenzij daartoe door Opdrachtnemer voorafgaand, uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming is verleend. Indien Opdrachtgever handelt in strijd met deze bepaling is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete verschuldigd van € 25.000,00 (vijfentwintigduizend Euro) alsmede een dwangsom van € 1.000,00 (duizend Euro) per dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt,

onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te eisen.

Artikel 15: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Alle Overeenkomsten en verbintenissen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden worden beheerst door Nederlands recht.

15.2 Alle geschillen die voortvloeien uit, of verband houden met, Overeenkomsten en verbintenissen als bedoeld in het vorige lid, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen. Indien Opdrachtnemer de eisende partij is, mag Opdrachtnemer er ook voor kiezen het geschil aanhangig te maken bij een rechter die zonder dit beding bevoegd zou zijn.