



hoi! wij zijn ravvi.

---

# algemene voorwaarden

Versie: 1.0  
Laatst bijgewerkt: Vrijdag 9 november 2018



# Inhoudsopgave

<b>1. samenvatting</b> .....	1
<b>2. wat komen we overeen?</b> .....	1
— 2.1 jij, de opdrachtgever .....	1
— 2.2 wij, de opdrachtnemer .....	2
<b>3. de kern van zaken</b> .....	3
— 3.1 wensen & verwachtingen .....	3
— 3.2 planning & fasering .....	3
— 3.3 aansprakelijkheid .....	4
— 3.4 opt-out .....	4
— 3.5 geldzaken .....	4
3.5.1 transparantie .....	4
3.5.2 aanbetaling .....	5
3.5.3 ingebrekestelling .....	5
3.5.4 reiskosten en reistijd .....	5
— 3.6 privacy & vertrouwelijke informatie .....	6
— 3.7 levering van fysieke goederen .....	6
— 3.8 wat te doen als het mis gaat? .....	7
— 3.8 overmacht .....	7
— 3.9 derden .....	8
— 3.10 de kleine lettertjes .....	9
<b>4. content</b> .....	10
— 4.1 tekstuele inhoud .....	10
— 4.2 PHP, HTML, CSS en JavaScript .....	10
— 4.3 browser tests .....	10
4.3.1 desktop browser tests .....	10
4.3.2 mobiele browsers tests .....	11
— 4.4 zoekmachineoptimalisatie .....	11
— 4.5 technische ondersteuning .....	11
— 4.6 fotografisch- & filmmateriaal .....	12
— 4.7 drukwerk .....	12

— 4.8 eigendomsrechten en copyrights .....	13
— 4.9 extra werk .....	14
<b>5. onderhoudscontract .....</b>	<b>15</b>
— 5.1 duur onderhoudscontract .....	15
— 5.2 inhoud onderhoudscontract .....	15
— 5.3 houdbaarheid uren .....	16
— 5.4 uitvoering van onderhoudswerkzaamheden .....	16
5.4.1 reguliere onderhoudswerkzaamheden .....	16
5.4.2 overschrijding .....	17
<b>6. webhosting en email .....</b>	<b>17</b>
— 6.1 webhosting algemeen .....	17
6.1.1 domeinnaamregistratie .....	18
6.1.2 opslag- en datalimieten .....	19
6.1.3 gedragsregels en notice/takedown .....	19
6.1.4 aansprakelijkheid .....	21
— 6.2 duur en opzegging .....	22
6.2.1 duur .....	22
6.2.2 procedure na beëindiging .....	23
— 6.3 overige bepalingen .....	23

# 1. samenvatting

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de diensten en producten die wij, Ravvi, jou leveren. Omdat wij onze dienstverlening steeds beter op jou en onze andere klanten en/of partners aan wil passen kunnen deze voorwaarden eens in de zoveel tijd veranderen. De meest recente algemene voorwaarden zijn te vinden op onze website (<https://ravvi.nl>), en die zijn dan ook van toepassing.

Wij kunnen op ieder gewenst moment zonder voorafgaande kennisgeving en opgaaf van redenen de algemene voorwaarden wijzigen en aanvullen.

Wijzigingen gelden ook wanneer je al een overeenkomst met ons hebt gesloten. Deze wijzigingen gaan dan in met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijzigingen. Indien je het niet eens bent met (één van) de wijzigingen heb je het recht om de overeenkomst ontbinden. Je bent dan echter nog wel verplicht de tot dan toe door ons geleverde diensten en/of producten te betalen.

Er zal altijd worden getracht om aan je verwachtingen te voldoen en om je in je behoeften te voorzien. Het is echter wel belangrijk dat beide partijen op de hoogte zijn van wat de afspraken zijn, wat wanneer gedaan wordt, en wat er gebeurt mocht er iets niet helemaal gaan zoals gepland.

In deze algemene voorwaarden vind je geen ingewikkelde termen of lange onbegrijpelijke teksten. Wij hebben geen intenties om je dingen te laten ondertekenen waar je later spijt van krijgt. Wat wij wél willen is het beste voor beide partijen, voor nu en in de toekomst.

## 2. wat komen we overeen?

### — 2.1 jij, de opdrachtgever

Jij, hierna vermeldt als de opdrachtgever: jij hebt de zeggenschap om deze overeenkomst aan te gaan ten behoeve van jezelf, je bedrijf of je organisatie.

- Je zorgt ervoor dat je het materiaal dat benodigd is om het project succesvol af te ronden op tijd en in het juiste format aanlevert.

- Je zorgt ervoor dat je het project in de ontwikkelingsfase tijdig voorziet van feedback en goedkeuring. Deadlines werken van twee kanten, dus ook jij krijgt deadlines die we samen overeenkomen.
- Je komt ook overeen dat je je aan het betaalschema houdt dat verderop wordt toegelicht bij het kopje “Geldzaken”.

Indien je de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ons verstrekt, hebben wij het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan jou in rekening te brengen.

## — 2.2 wij, de opdrachtnemer

Wij, Ravvi, de opdrachtnemer: wij hebben de ervaring en de expertise om alles te doen wat wij zijn overeengekomen. Dit doen wij op een professionele en tijdige manier.

Wij streven er naar om alle vooraf gestelde deadlines te behalen, en we gaan vertrouwelijk om met jouw gegevens en de materialen die je me aanreikt.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en alle door jou en ons gesloten overeenkomsten en verrichtte diensten en alle overige door ons verrichtte handelingen.

Door ondertekening van de door ons toegezonden offerte gaan wij er automatisch van uit dat je kennis hebt genomen van deze algemene voorwaarden en dat je hiermee dus ook akkoord gaat. Op de door jou ondertekende offerte zijn geen andere algemene voorwaarden van toepassing.

# 3. de kern van zaken

## — 3.1 wensen & verwachtingen

Of het nu gaat om het onderhouden van een bestaande website, een geheel nieuwe website of het ontwikkelen van een huisstijl; zowel opdrachtgever als opdrachtnemer behoren te handelen naar elkaars verwachtingen.

Terwijl het onze verantwoordelijkheid als opdrachtnemer is om te begrijpen wat de eisen, wensen, doelen en verwachtingen van het project zijn, is het jouw verantwoordelijkheid als opdrachtgever om te begrijpen hoe iedere keuze die gemaakt wordt invloed heeft op het verloop, het budget en het eindresultaat van het project.

Wij zullen daarom ook altijd streven naar een zo goed mogelijke toelichting van de daarvoor benodigde technologie, het tijdsbestek en het budget dat hier mee gepaard gaat.

Voordat wij een passende offerte en opdrachtschrijving voor je project kunnen opstellen is het belangrijk dat wij een goede inschatting kunnen maken van de tijd en het werk dat er aan besteed moet worden. Dit doen wij middels een 'intakegesprek'. Het woord 'intakegesprek' klinkt spannender dan het is. Het is in feite een eerste kennismakingsgesprek. Dit kan zowel telefonisch, via een VOIP-dienst zoals Skype, of op een fysieke locatie die we samen overeenkomen.

In dit kennismakingsgesprek bespreken we je plannen en ideeën met betrekking tot het project. Geen zorgen, het is vrijblijvend. Als jij (of wij) na dit gesprek geen vertrouwen hebt in een succesvol verloop van het traject, dan scheiden hier onze wegen en is er ook geen overeenkomst gesloten.

## — 3.2 planning & fasering

Om er voor te zorgen dat je project binnen de vooraf bepaalde tijd wordt afgerond en opgeleverd wordt er een planning gemaakt. Dit houdt in dat het project wordt opgedeeld in een aantal fases met ieder hun eigen deadline. De planning/fasering wordt vooraf besproken, en opgenomen als een voorwaarde in de opdrachtschrijving van het project.

De opgestelde planning/fasering is echter een richtlijn, en het kan zijn dat jouw project specifiek -in overleg- in meer of minder fases zal worden verdeeld om het beoogde resultaat te kunnen behalen. Ook kunnen eventuele afwijkingen of tijdsoverschrijdingen die zich ten tijde van de uitvoering van het project voordoen helaas niet worden uitgesloten.

## — 3.3 aansprakelijkheid

Hoe hard wij ook ons best doen, wij kunnen echter niet garanderen dat ons werk foutloos is. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat wij zijn uitgegaan van de door jou verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor ons kenbaar behoorde te zijn.

Tevens vrijwaar jij ons ook voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan jou toerekenbaar is.

## — 3.4 opt-out

Het kan voorkomen dat je, op welk moment dan ook, niet tevreden bent zijn over ons werk of op de manier hoe dit tot stand komt. Mocht dit het geval zijn, dan zijn we uiteraard bereid om in eerste instantie de onvrede weg te nemen en hierover in dialoog te gaan. Komen we er dan toch nog niet uit, dan betaal je ons voor alles wat we tot op dat moment hebben geproduceerd, en beëindigen we de gesloten overeenkomst.

## — 3.5 geldzaken

### 3.5.1 transparantie

Wat betreft de kosten van een project willen we daar graag zo transparant mogelijk over zijn. Daarom hanteren we vaste prijzen (exclusief BTW). Het kan zijn dat er extra kosten bijkomen. Deze kunt u vinden op onze extra prijslijst. ([ravvi.nl/extra](http://ravvi.nl/extra))

Wanneer er geen extra kosten worden gemaakt is dit ook de prijs van de factuur die je van ons kan verwachten na afronding van het project.

Eventuele software/modules die aangeschaft moeten worden, maar nog niet bekend zijn ten tijde van het uitgeven van de offerte, zal in goed overleg worden aangeschaft, en op de eindfactuur worden opgenomen als extra kostenpost

### **3.5.2 aanbetaling**

Wanneer je de offerte voor akkoord hebt ondertekend vragen we je een aanbetaling van de eerste kosten. Als het project is afgerond en opgeleverd betaal je binnen de op de factuur vermelde termijn het resterende bedrag.

Wij zijn er zeker van dat je begrijpt hoe belangrijk het is voor ons als kleine, maar groeiende onderneming dat je de facturen die we je sturen tijdig betaalt. Je krijgt immers zelf ook graag op tijd betaald wanneer iemand je geld verschuldigd is.

We zouden graag in de toekomst met jou door één deur willen kunnen blijven gaan, en daarom is het belangrijk dat je je houdt aan onze betalingsvoorwaarden.

### **3.5.3 ingebrekestelling**

Het kan gebeuren dat je wel eens een factuur over het hoofd ziet. Heb je na de gestelde betalingstermijn de factuur nog niet voldaan, dan zullen wij je daar in eerste instantie aan helpen herinneren middels het versturen van een eerste en tweede herinneringsfactuur. Heb je hierna de betalingen nog niet voldaan, dan worden er aanmaningskosten in rekening gebracht, bovenop de initiële factu(u)r(en). Deze aanmaningskosten bedragen € 50 (exclusief BTW).

Indien je na ingebrekestelling nog steeds niet betaalt, kan de vordering uit handen worden gegeven aan een incassobureau. Deze zal naast het reeds verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.

### **3.5.4 reiskosten en reistijd**

Indien er reiskosten gemaakt dienen te worden ten behoeve van het project, bijvoorbeeld een persoonlijk overleg op locatie, dan worden deze doorberekend op de eindfactuur.



Reiskosten die zijn gemaakt voor het vrijblijvende intakegesprek worden niet in rekening gebracht ongeacht je akkoord gaat met de eventueel daaruit voortvloeiende definitieve opdracht.

## — 3.6 privacy & vertrouwelijke informatie

Niemand vind het fijn als persoonlijke gegevens, ideeën of andere informatie openbaar wordt gemaakt wanneer dat niet de bedoeling is. Daarom gaan wij ook vertrouwelijk om met alle informatie en gegevens die je aan ons verstrekt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Punt.

### **Informatie is niet vertrouwelijk wanneer:**

- De informatie zich in het publieke domein begeeft en dit niet het gevolg is van een fout of nalatigheid van ons, of een schending van hetgeen in de overeenkomst is bepaald.
- De informatie reeds in ons bezit is op het moment van openbaarmaking van de informatie door jou, en dit niet het gevolg is van een schending van onze juridische verplichtingen of een eerdere openbaarmaking van de informatie door jou aan ons.
- De informatie aan ons is verstrekt door een derde partij en deze derde partij zelf jegens jou of je bedrijf niet direct of indirect is gebonden aan dezelfde of soortgelijke geheimhoudingsbepalingen.
- De informatie volledig zelfstandig is ontwikkeld door ons zonder dat hiervoor openbaarmakingen van informatie door nodig is geweest.

## — 3.7 levering van fysieke goederen

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is de verzending van fysieke goederen voor jouw eigen rekening en risico, ook indien het vervoer door ons en/of voor onze rekening mocht geschieden.

Overschrijding van de levertijd wordt niet als wanprestatie beschouwd, en het laat dan ook de verplichting van jou om de goederen af te nemen en/of de betaling hiervan in stand.

Wanneer de levering van fysieke goederen door een derde partij dient te worden verzorgd, zijn wij nimmer aansprakelijk voor het dan wel niet binnen de vooraf geschatte leverdatum leveren van goederen.

## — 3.8 wat te doen als het mis gaat?

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen die er genomen worden om de samenwerking tussen jou en ons zo harmonieus mogelijk te laten verlopen zou het kunnen gebeuren dat er zich een geschil vormt. Wij zullen in eerste instantie ons uiterste best doen om hier samen met jou uit te komen.

Mocht dit niet lukken dan behouden wij het recht om in het uiterste geval de Overeenkomst met jou direct beëindigen. Dit gebeurt wanneer je je niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met ons gesloten overeenkomst(en) en de in deze algemene voorwaarden vastgestelde bepalingen. Daarbij kunnen wij de tot dan toe geleverde diensten en/of producten tijdelijk of in zijn geheel of beperkt buiten gebruik stellen. Hiervan zullen wij je voor zover dit van tevoren binnen onze macht ligt op de hoogte stellen. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens deze buitengebruikstelling bestaan.

Wij behouden het eigendomsrecht over het tot dan toe geleverde werk. De ontwerpen mogen hierna dus voor geen enkel ander doeleinde worden gebruikt door jou of een eventuele andere partij.

## — 3.8 overmacht

Het kan gebeuren dat er zich tijdens de ontwikkeling van het project gebeurtenissen voordoen waar wij geen schuld aan heb en waardoor wij ons werk niet meer naar behoren kunnen uitvoeren. Hieronder vallen onder andere:

- ziekte,
- oorlog of oorlogsgevaar,
- burgeroorlog en oproer,
- molest,
- sabotage,
- energiestoring,
- internetstoring,

- overstroming,
- aardbeving,
- brand,
- bedrijfsbezetting,
- werkstakingen,
- werkliedenuitsluiting,
- gewijzigde overheidsmaatregelen,
- transportmoeilijkheden,
- en andere storingen in ons bedrijf.

In geval van deze overmacht zijn wij gerechtigd de overeenkomst als ontbonden te beschouwen zonder dat hier sprake is van rechterlijke tussenkomst en zonder dat wij tot schadeloosstelling verplicht zal zijn.

Tevens zijn wij niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij een hostingprovider, domeinnaamregistrant of andere derden waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen.

## — 3.9 derden

Wanneer er producten en/of diensten geleverd dienen te worden die buiten onze capaciteiten, kennis of vaardigheden liggen, zullen wij je adviseren in een derde partij uit ons netwerk. Hier voor wij dan in overeenstemming met deze derde partij een kostenschattning opmaken. Deze kostenschattning en de eventueel daaruit voortvloeiende betalingsverplichting zal via ons verlopen. Dat maakt het wel zo overzichtelijk.

Voor diensten van derden stellen wij na oplevering van deze diensten een tussentijdse factuur aan je op, zodat ook deze mensen tijdig betaald kunnen worden. Mocht de prijs van deze dienst van een derde vermeld zijn op de initiële offerte, dan wordt de prijs op de eindfactuur -bij betaling van de tussentijdse factuur- in mindering gebracht.

Wij zijn echter niet aansprakelijk voor prijswijzigingen die door derden worden doorgevoerd. Deze prijzen worden zonder kennisgeving door ons worden doorgevoerd.

Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het registreren (met persoonsgegevens) van domeinnaam en hosting bij een hostingprovider, domeinnaamregistrant of een andere derde waarvoor registratie noodzakelijk is.

## — 3.10 de kleine lettertjes

Kleine lettertjes? Welke kleine lettertjes?

Net als een parkeerboete kan je de tussen ons gesloten overeenkomst niet overdragen aan iemand anders zonder onze nadrukkelijke toestemming. De overeenkomst verandert niet van voorwaarden.

Mocht er om welke reden dan ook een gedeelte van de overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar zijn, dan blijven de rest van de onderdelen van de overeenkomst wel intact.

Hoewel het bovenstaande 'simpele' taal is, zijn de intenties serieus, en deze algemene voorwaarden vormen dan ook een legaal document volgens de op jou en ons van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

# 4. content

## — 4.1 tekstuele inhoud

Wij zijn niet verantwoordelijk voor het schrijven of invoeren van enige vorm van teksten die gerelateerd zijn aan jouw project. Mocht dit wel wenselijk zijn, dan zal dit worden overeengekomen in de offerte, of er kan eventueel een extra kostenschatting voor worden opgesteld.

Het toevoegen en of/wijzigen van teksten op bestaande pagina's van de opgeleverde website worden éénmalig uitgevoerd mits je deze binnen één week aanlevert, gerekend vanaf de oplevering van de website.

## — 4.2 PHP, HTML, CSS en JavaScript

Wij maken websites die worden gemaakt middels PHP, HTML5 en CSS 2.1 + 3 voor de styling, en JavaScript/jQuery om extra functionaliteiten op pagina's mogelijk te kunnen maken.

## — 4.3 browser tests

Het testen van websites in verschillende browsers gaat tegenwoordig verder dan ervoor te zorgen dat jouw project er in alle browsers (met ieder hun eigen mogelijkheden en schermgroottes) hetzelfde uitzien.

Het houdt ook in dat de beleving van de bezoeker van je website op iedere browser of apparaat voldoet aan de verwachtingen binnen de mogelijkheden van de browsers en apparaten.

### 4.3.1 desktop browser tests

Wij testen ons werk in de nieuwste versies van de meest gebruikte desktop-browsers. Dit zijn momenteel browsers van Apple (Safari), Google (Chrome), Microsoft (Internet Explorer, Edge), Mozilla (Firefox) en Opera.

Wij zorgen er ook voor dat Windows-gebruikers met minimaal Internet Explorer 11 een gepaste, wellicht iets afwijkende ervaring van je website beleven.

Wij testen niet in oudere browsers, omdat nieuwe technieken die meer mogelijkheden bieden voor je website, hierin misschien niet optimaal functioneren.

### **4.3.2 mobiele browsers tests**

Het testen van populaire (mobiele) apparaten met een klein scherm is essentieel om er voor te zorgen dat de beleving van het ontwerp aansluit bij de mogelijkheden van het apparaat.

Wij testen ons werk in:

- iOS: Safari, Google Chrome
- Android 4.x: Google Chrome and Firefox

Momenteel testen wij geen Blackberry, Opera Mini/Mobile, Windows Phone of andere mobiele browsers. Indien je wenst dat wij hier wel mee testen dan kunnen wij hier voor een aparte kostenschatting voor opstellen.

## **— 4.4 zoekmachineoptimalisatie**

Wij kunnen je niet garanderen en beloven dat je website hoger terechtkomt in de ranking van zoekmachines zoals Google. Dit is namelijk afhankelijk van heel veel factoren, waarvan er een hoop buiten onze macht liggen.

Wij bouwen iedere website echter wél op een manier dat deze zo toegankelijk mogelijk is voor zowel zoekmachines als potentiële bezoekers, met als gevolg dat de kansen voor een hogere ranking toenemen.

## **— 4.5 technische ondersteuning**

Indien er geen onderhouds-/ of hostingcontract bij ons is afgesloten kunnen wij ondersteuning bieden voor webhosting, e-mail of andere hosting-gerelateerde diensten tegen het op dat moment geldende reguliere uurtarief (excl. btw). Hiervoor zal in overleg vooraf een prijsopgave worden gedaan.

Je bent misschien al in het bezit van een professioneel hostingpakket, of misschien heb jij of je bedrijf zelf de beschikking over een webhost; dat is mooi. Wanneer je dit niet hebt, dan kunnen wij je naar gelang de situatie adviseren om een hostingpakket bij ons af te sluiten, of wij kunnen voor jou een account aanmaken bij een door ons geadviseerd hostingbedrijf.

Ook kan kunnen wij je site installeren op de server, en eventueel statistieksoftware zoals Google Analytics voor je instellen. Vanaf dat moment zijn het beheer en de eventueel voorkomende updates van de servers voor jouw rekening.

## — 4.6 fotografisch- & filmmateriaal

Je dient fotografisch- en/of filmmateriaal ten behoeve van het project aan te leveren in een hoge resolutie op digitaal formaat. Indien je gebruik wenst te maken van 'stockmateriaal', dan kunnen wij je daarin adviseren.

Wil je dat wij zorgdragen voor fotografisch materiaal ten behoeve van je project, dan kunnen wij je eventueel adviseren in een bekwame derde partij die gespecialiseerd is in het maken van fotografisch- en/of filmmateriaal. Aan de hand daarvan kunnen wij een aparte kostenschatting voor je opstellen.

## — 4.7 drukwerk

Indien je je drukwerk door ons laten verzorgen kunnen wij de ontwerpen voor je maken, en tevens zorgdragen voor het laten drukken van het drukwerk bij een bekwame derde partij. Wij kunnen je daarbij adviseren in een geschikte partij met de juiste prijs-kwaliteitverhouding. Wanneer bezorging van drukwerk van toepassing is zal dit op het door jou gewenste adres worden afgeleverd.

We vragen je voorafgaand aan het daadwerkelijk in productie laten gaan van je drukwerk bij een drukkerij een aanbetaling die gelijkstaat aan de door de drukker geoffreerde prijs voor de door hem te leveren diensten, plus eventuele kosten voor het 'drukklaar' maken en aanleveren van drukwerkbestanden bij de drukkerij. Hiervoor krijg je dan voorafgaand aan de daadwerkelijke bestelling van het drukwerk een tussentijdse factuur toegestuurd. Deze factuur dient te worden voldaan alvorens het drukwerk in productie zal worden genomen.

## — 4.8 eigendomsrechten en copyrights

In eerste instantie dien je ons te garanderen dat alle teksten, afbeeldingen en andere vormen van materiaal ten behoeve van het project eigendom zijn van jouzelf, of dat je nadrukkelijk toestemming hebt om deze te mogen gebruiken. Deze gegevens blijven gedurende het gehele traject eigendom van de rechtmatige eigenaar, en wanneer je het wenst kunnen de door jou aan ons verschaft materialen weer aan jou worden teruggegeven na oplevering van het project.

Vervolgens, wanneer jouw laatste betaling aan ons heeft plaatsgevonden dan wordt het volgende afgesproken wat betreft copyrights:

Jij wordt eigenaar van de visuele elementen die gemaakt zijn voor je project. Hieronder wordt het eindproduct, dus de geëxporteerde bestanden verstaan. Het is aan jou om ze veilig te bewaren, aangezien wij niet verplicht zijn hier een kopie van te bewaren. Je bent eigenaar van teksten, afbeeldingen, data en andere vormen van materiaal die hiervoor gebruikt zijn, tenzij iemand anders hier eigenaar van is.

Het feit dat je betaald hebt voor een ontwerp houdt niet automatisch in dat je zelf eigenaar wordt van de auteursrechten van dit ontwerp.

Een overdracht van auteursrechten kan alleen schriftelijk, waarbij duidelijk moet worden aangegeven welke rechten precies worden overgedragen. Bij een overdracht van auteursrechten wordt de eigendom van het recht overgedragen en daarmee ook de zeggenschap over de wijze waarop het ontwerp mag worden gebruikt.

Bij een licentie krijgt de licentienemer toestemming om een ontwerp op een bepaalde wijze te gebruiken. Er wordt dan dus een gebruiksrecht verleend en de rechthebbende behoudt de auteursrechten zelf. Een licentieverlening kan mondeling, maar ook in het geval van een licentie is het verstandig schriftelijk vast te leggen voor welk soort gebruik, in welke omvang en voor hoelang de opdrachtgever toestemming krijgt (en wat hij dus met het ontwerp mag doen): gebruik van basisontwerp en lay-out voor alleen dat ene jaarverslag of die ene brochure, of onbeperkt gebruik van een industrieel ontwerp voor exploitatie wereldwijd, ongeacht de periode, in welke oplage en dergelijke.



Denk bij het verlenen van licenties/toestemming ook aan bewerkingen zoals een afgeleid productontwerp, of een doorvertaling van huisstijl naar een winkelconcept. De verleende gebruiksrechten gelden alleen voor dat wat concreet is afgesproken.

Wij zijn de eigenaar van de unieke combinatie van deze elementen, die een compleet ontwerp vormen. Dit kan bijvoorbeeld een logo, flyer, visitekaartje of website zijn. Hiervoor geven wij je de licentie om deze exclusief te gebruiken voor jou, je bedrijf of anderen die daar belang bij hebben, tenzij anders overeengekomen. Ook zijn en blijven wij eigenaar van de door ons ontwikkelde en/of gebruikte bronbestanden en/of software voor de totstandkoming van het eindproduct.

Aangezien de bronbestanden de 'handtekening' en techniek van Ravvi bevat bieden wij deze normaliter niet aan. Wil je deze bestanden toch graag hebben, dan kunnen de bronbestanden afgekocht worden. Je mag en kan na aanschaf van de bronbestanden deze zelf aanpassen. Wij blijven echter wel ten allen tijden eigenaar van de auteursrechten van deze bestanden.

Wij houden ervan om werk waar wij trots op zijn aan anderen te laten zien, en om te delen wat wij hebben geleerd. Hierbij behouden wij het recht om te verwijzen naar jouw project als onderdeel van ons portfolio en om er over te schrijven op zowel digitale- als printmedia.

Ook zullen wij onderaan iedere website en in de broncode van de website onze digitale handtekening achterlaten. Dit betekent dat ons merk zichtbaar is in de footer van je website. Dit kun je afkopen voor 200,- euro. Indien wij erachter komen dat je dit zelf hebt weggehaald rekenen we je hiervoor een boete van 250,- euro. Indien je deze niet betaald hebben wij het recht om je website uit te schakelen.

## — 4.9 extra werk

Natuurlijk kan het voorkomen dat er tijdens het traject wijzigingen in aanpak, planning of werkzaamheden gewenst zijn. Wij vinden het niet erg om flexibel te zijn. Wil je iets anders, of wil je iets nieuws toevoegen aan het project, dan is dat geen probleem.

Mochten de extra werkzaamheden meer uren kosten dan in de oorspronkelijke offerte is begroot, of mochten de werkzaamheden hierdoor dusdanig uitlopen dat de beoogde deadline niet gehaald dreigt te worden, dan trekken wij op tijd aan de bel en wordt er altijd vooraf in overleg een aanvullende uren- en kostenschattning opgesteld.

## 5. onderhoudscontract

Naast het ontwerpen, bouwen en hosten van websites kunnen wij je website ook onderhouden. Heb je zelf geen tijd of kennis om je website te onderhouden? Laat dit dan aan ons over!

Met onderhoud van de website wordt bedoeld: het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van de opdrachtgever op bestaande pagina's van de website.

### — 5.1 duur onderhoudscontract

Voor het onderhoud kunnen we een contract opstellen. Dit contract kan voor een bepaald aantal uren per maand (met een minimum van 1 (één) uur per kwartaal) worden afgenomen en geldt voor 1 (één) website. Het contract heeft een duur van 1 (één) jaar, en heeft een opzegtermijn van 1 (één) maand voor het einde van de contractdatum. Het contract wordt *niet* stilzwijgend verlengd.

Loopt het contract op zijn eind? Dan zullen we je daar van tijdig op de hoogte stellen, met voor jou de mogelijkheid om een nieuw contract af te sluiten.

Wordt een onderhoudscontract verlengd, later dan de aflooptdatum van het voorafgaande onderhoudscontract, dan gaat het nieuwe onderhoudscontract in met terugwerkende kracht vanaf de dag na het aflopen van het voorafgaande onderhoudscontract.

### — 5.2 inhoud onderhoudscontract

De voorwaarden voor een onderhoudscontract gelden voor een door ons ontwikkelde website, en omvat het volgende:

- Het installeren van (veiligheids)updates van je website en huidige plugins.
- Het toevoegen of verwijderen van teksten of media op bestaande pagina's. Je bent zelf verantwoordelijk voor het correct aanleveren van teksten en media in zowel format als spelling.
- Het uitbreiden van je website met nieuwe (tekst en afbeeldingen) pagina's of menu-items.
- Onderhoud van alle links op de pagina's van de website eens per maand.
- Regelmatige backups van je website.
- Technisch onderhoud van je website.
- Onderhoud van contacten met het hostingbedrijf indien toepasselijk.
- Het verlenen van ondersteuning betreffende je website (telefonisch of per mail).
- Advies of aanpassingen met betrekking tot zoekmachine optimalisatie.

## — 5.3 houdbaarheid uren

Het vastgesteld aantal uur heeft een houdbaarheid van 1 (één) jaar. Overgebleven uren van maximaal 2 (twee) kwartalen kunnen mee naar het volgende jaar indien je een nieuw jaarcontact afsluit.

Er vindt geen restitutie plaats van niet verbruikte uren maar je raakt ook geen uren kwijt. Elk aanvullend uur wordt berekend tegen het op dat moment geldende reguliere uurtarief (excl. btw).

## — 5.4 uitvoering van onderhoudswerkzaamheden

### 5.4.1 reguliere onderhoudswerkzaamheden

Deze werkzaamheden leveren wij op basis van nacalculatie tegen het op dat moment geldende reguliere uurtarief (excl. btw).

Uren worden afgeschreven in blokken van 15 minuten, met een minimum afname van 15 minuten. Als er bijvoorbeeld voor werkzaamheden 10 of 20 minuten nodig zijn geweest, worden 15 minuten afgeschreven. Voorafgaand aan de door jou gewenste

aanpassingen zullen wij een inschatting maken van de duur hiervan. Zo weet je waar je aan toe bent.

Kosten van een onderhoudscontract gelden voor één jaar en moeten binnen 14 dagen na ingang van het onderhoudscontract worden voldaan.

Tussentijds bijstellen van het onderhoudscontract kan alleen middels een aanvullend of gewijzigd contract dat aanvaard is door beide partijen. Wijzigingen aan je website worden meestal binnen 3 (drie) werkdagen uitgevoerd. Daarnaast kan het zijn dat er technische wijzigingen uitgevoerd moeten worden.

Klein technisch onderhoud gaat meestal automatisch. Groot technisch onderhoud gaat in overleg.

### **5.4.2 overschrijding**

Mochten de onderhoudsuren meer dreigen te worden dan in het contract overeengekomen, dan zullen we je hiervan tijdig op de hoogte stellen. Bij herhaaldelijke overschrijding van het aantal contracturen behouden wij het voorrecht het contract voortijdig te verbreken.

Mocht het voor onderhoud noodzakelijk zijn, dan kunnen wij er voor kiezen om de geleverde diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen middels gebruik te maken van een "onderhoudsmodus". Wij probeer dit echter tot een minimum te beperken, en echt te doen wanneer het niet anders kan.<sup>[P]</sup><sub>[SEP]</sub>

## **6. webhosting en email**

### **— 6.1 webhosting algemeen**

Ravvi biedt zelf webhosting e-mail en domeinnaamregistratie aan ("interne webhosting") als dienst. Hierin verzorgen wij de technische zo veel mogelijk zelf.

Het kan echter ook zo zijn dat je al beschikt over een hostingpakket en/of domeinnaam bij een andere partij ("externe webhosting") waar je op dit moment al tevreden over bent.

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op zowel interne- als externe webhosting. Eventuele extra voorwaarden en/of uitzonderingen worden hieronder apart gedefinieerd.

### **6.1.1 domeinnaamregistratie**

Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Wij vervullen bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geven geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

Jij kan uitsluitend uit de bevestiging die wij verstrekken, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

Jij vrijwaart en houdt ons schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door jou. Wij zijn niet aansprakelijk voor het verliezen van de recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een andere partij wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van jou.

Jij en wij dienen ons te conformeren aan de regels die de registrerende instantie telt voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Wij zullen naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.

Wij hebben het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op onze eigen naam te (doen) plaatsen wanneer je aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, echter uitsluitend voor de duur dat jij in gebreke bent en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van jouw kant zijn wij gerechtigd een domeinnaam van jou op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

## 6.1.2 opslag- en datalimieten

Het maximum aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die jij mag of kan gebruiken voor je website(s) is overeengekomen in het hostingcontract.

Wanneer blijkt dat je datagebruik- en/of verkeer per maand tegen de maandelijkse limiet aan zit dan zullen wij je hier tijdig van op de hoogte stellen. Indien je per maand ruim boven de gestelde opslagruimte of dataverkeer gebruikt, zullen wij contact met je opnemen om een passende oplossing te vinden.

## 6.1.3 gedragsregels en notice/takedown

Het is jou verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op jou of ons van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

Het is (of dit nu legaal is of niet) door ons verboden om met gebruikmaking van de hosting, e-mailaccounts of domeinnamen materialen aan te bieden of te verspreiden die:

- onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
- 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 of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
- ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is niet.

Jij onthoudt je ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van ons of overige klanten.

Het is jou verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van ons, op te starten waarvan jij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit ons, onze klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

Indien naar ons oordeel hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van ons, derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, zijn wij gerechtigd alle maatregelen te nemen die wij redelijkerwijs nodig achten om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Wanneer wij een klacht ontvangen over overtreding van dit artikel door jou, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zullen wij je zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Je zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna wij zullen besluiten hoe te handelen.

Indien wij van oordeel zijn dat sprake is van een overtreding, zullen wij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren, echter zonder dit Materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval wij een backup zullen maken).

Wij zullen ons inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. Wij zullen jou zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

Wij zijn te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Bovendien zijn wij gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van jou af te geven aan een derde die klaagt dat jij inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

Hoewel wij ernaar streven om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over jou, zijn wij nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.

Het is jou toegestaan om de Diensten door te leveren (te “resellen”), echter uitsluitend in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van jou en zonder de naam van ons als toeleverancier of onderaannemer kenbaar te maken. Je dient ons te vrijwaren van alle claims door zijn afnemers. wij mogen ook bij overtredingen van deze Algemene Voorwaarden door die afnemers onverminderd optreden.

#### **6.1.4 aansprakelijkheid**

Wij zijn in het kader van de totstandkoming of uitvoering van onze Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

Heb je schade geleden aan hosting, je e-mail of je website door een aan ons toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen in de Overeenkomst die we hebben gesloten, dan is deze schade per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die jij onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan zes (6) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant in de laatste zes (6) maanden heeft betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan tienduizend (10.000) euro (exclusief BTW).

Dit geldt ook voor bovengenoemde schade in het geval de tekortkoming of het onrechtmatig handelen door een derde of een werknemer die wij hebben ingeschakeld voor de uitvoering van werkzaamheden die gerelateerd zijn aan onze Overeenkomst.

Wij zijn uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Onze aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien jij ons direct en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarin je ons daarbij een redelijke termijn geeft waarin wij de tekortkomingen kunnen oplossen, en wij ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van onze verplichtingen tekort blijven schieten.



De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat wij in staat zijn adequaat te reageren.

De ingebrekestelling dient binnen 30 dagen na de ontdekking van de schade door ons te zijn ontvangen. Hiervan ontvang je uiteraard een schriftelijke bevestiging.

De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons.

Jij bent ten aanzien van ons aansprakelijk voor schade die door een aan jou toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Jij vrijwaart ons tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van jou niet naleven van de gedragsregels in deze voorwaarden. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van jou zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van jou hebben gebruikt.

## — 6.2 duur en opzegging

### 6.2.1 duur

De duur van de Overeenkomst van de hosting en/of domeinregistratie (het Abonnement) is -indien nadrukkelijk anders overeengekomen- een termijn van een jaar.

Zowel jij als wij mogen de Overeenkomst tussentijds beëindigen met een opzegtermijn van 60 dagen. Voordat het Abonnement afloopt, krijg je een verzoek of je deze wil verlengen, voor een door ons aangegeven termijn. Alleen als jij aangeeft dat te willen, wordt de Overeenkomst verlengd.

Wij mogen de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- Je bent in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- Het faillissement van jou is aangevraagd;
- Je hebt surseance van betaling aangevraagd;
- De activiteiten van jou worden beëindigd of geliquideerd.

Indien wij de nakoming van de verplichtingen opschorten, behouden wij onze aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van ons op jou onmiddellijk opeisbaar.

In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door jou mag jij uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door ons is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan jou toerekenbaar is, hebben wij recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

### **6.2.2 procedure na beëindiging**

Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, mogen wij jouw Account onmiddellijk opheffen en zullen wij de voor jou opgeslagen gegevens zo snel mogelijk wissen. Wij zijn niet verplicht in dat geval jou een kopie van deze gegevens te verschaffen.

Het wissen van voor jou opgeslagen gegevens gebeurt altijd zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken. Dit betekent dat er bijvoorbeeld op 'delete' wordt gedrukt in een (standaard) besturingssysteem.

## **— 6.3 overige bepalingen**

De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van ons vormen volledig bewijs van onze stellingen en de door ons ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door jou.

Zowel jij als wij stellen elkaar steeds onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte als er wijzigingen zijn in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer die van belang zijn voor de registratie van domeinnamen en/of hosting.