



Algemene Voorwaarden

Versie 1.0 | 1 februari 2020

Dit zijn de algemene voorwaarden van de ondernemingen van de RIFF-groep bestaande uit RIFF International B.V., RIFF Nederland B.V., RIFF Digital Engagement B.V., RIFF Content Marketing B.V. en RIFF Digital Marketing B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn ingedeeld in verschillende hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle overeenkomsten die afnemers met RIFF sluiten, ongeacht de dienst die geleverd wordt. De bepalingen in Hoofdstuk 2 zijn alleen van toepassing indien RIFF in het kader van de overeenkomst maatwerk of ontwikkelwerkzaamheden, waaronder videoontwikkeling, levert. Hoofdstuk 3 is van toepassing indien RIFF in het kader van de overeenkomst diensten verricht op het gebied van hosting, online beheer en/of online onderhoud. De bepalingen opgenomen in Hoofdstuk 4 zijn van toepassing indien RIFF in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt in opdracht van afnemer.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen	1
Hoofdstuk 2. Maatwerk en ontwikkeling	6
Hoofdstuk 3. Online diensten.....	7
Hoofdstuk 4: Privacy en beveiliging	9



Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

De in dit hoofdstuk 'Algemene Bepalingen' opgenomen bepalingen zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen RIFF en Afnemer.

Artikel 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan wordt gegeven in dit artikel.

- 1.1. **Account:** het account aangemaakt door of namens Afnemer dan wel Eindgebruiker waarmee, indien nodig, de levering van (onderdelen van) de Diensten kan worden gefaciliteerd.
- 1.2. **Afnemer:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf waarmee RIFF een Overeenkomst sluit in het kader van levering van de Diensten.
- 1.3. **AVG:** De Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
- 1.4. **Datalek:** een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 4.12 AVG.
- 1.5. **Diensten:** de diensten van RIFF, waaronder mede begrepen dienstverlening in het kader van ICT, online marketing, zoekmachineoptimalisatie, klantondersteuning, ontwikkeling en hosting.
- 1.6. **Eindgebruiker:** de werknemer of andere natuurlijke persoon die in het kader van de Overeenkomst gebruik maken van de Diensten van RIFF.
- 1.7. **Fout:** het niet voldoen van een Materiaal aan de Overeenkomst, dan wel hetgeen partijen naar redelijkheid van het Materiaal mogen verwachten.
- 1.8. **Hoofdovereenkomst:** iedere offerte, mantelovereenkomst en/of aanbod van RIFF op basis waarvan de Diensten worden geleverd aan Afnemer.
- 1.9. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectueel eigendom waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.10. **Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag, van 09.00 uur tot 18.00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen.
- 1.11. **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 Afnemer aan RIFF, dan wel door of namens Afnemer of zijn Eindgebruikers middels de Diensten gegenereerde resultaten.
- 1.12. **Materialen:** door partijen in het kader van de Overeenkomst verstrekte of anderszins ter beschikking gestelde materialen, niet zijnde Klantdata, met inbegrip van alle websites, Programmatuur, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten, audiovisuele werken en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de materialen zich bevinden.
- 1.13. **Overeenkomst:** de volledige overeenkomst tussen RIFF en Afnemer, met inbegrip van de Hoofdovereenkomst, deze algemene voorwaarden, aanvullende tussen partijen

gesloten overeenkomsten (zoals een service level agreement of een afzonderlijke verwerkersovereenkomst) en eventuele andere schriftelijke afspraken en bijlagen.

- 1.14. **RIFF:** de RIFF-groep bestaande uit RIFF International B.V., RIFF Nederland B.V., RIFF Digital Engagement B.V., RIFF Content Marketing B.V. en RIFF Digital Marketing B.V.
- 1.15. **Subverwerker:** de partij die in opdracht van RIFF de persoonsgegevens verwerkt, die door RIFF in opdracht van Afnemer worden verwerkt.
- 1.16. **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk van aard is, inclusief in opdracht verwerkte persoonsgegevens.

Artikel 2. Rangorderegeling

- 2.1. De Overeenkomst kan bestaan uit verschillende documenten. Bij tegenstrijdigheden geldt de hieronder vermelde rangorde (waarbij de eerdergenoemde documenten voorrang hebben op de later genoemde documenten):
 - a) eventuele andere tussen partijen gemaakte schriftelijke afspraken;
 - b) de Hoofdovereenkomst;
 - c) een eventuele tussen partijen gesloten service level agreement;
 - d) deze algemene voorwaarden.
- 2.2. Bij tegenstrijdigheden tussen de algemene bepalingen uit hoofdstuk 1 van deze algemene voorwaarden en de hiernavolgende hoofdstukken, heeft het hoofdstuk dat betrekking heeft op het betreffende onderdeel van de Diensten voorrang.
- 2.3. Voor zover de verschillende onderdelen uit de Overeenkomst geen tegenstrijdigheden bevatten, gelden deze aanvullend op elkaar.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst vangt aan op de datum aangegeven in de Hoofdovereenkomst, of op de datum van aanvaarding door Afnemer indien er geen ingangsdatum wordt vermeld in de Hoofdovereenkomst.
- 3.2. Indien Afnemer uit meerdere rechtspersonen of juridische entiteiten bestaat, zijn deze hoofdelijk gehouden tot nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst.
- 3.3. Alle aanbiedingen van RIFF zijn vrijblijvend en geldig tot dertig dagen na de datum die wordt vermeld in de offerte of het aanbod. RIFF is niet gehouden een aanvaarding na het verstrijken van deze termijn aan te nemen, maar als RIFF daartoe overgaat, geldt het aanbod alsnog als aanvaard.
- 3.4. Indien RIFF een aanbod heeft uitgebracht op basis van informatie afkomstig van Afnemer en deze informatie blijkt onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft RIFF het recht om de Overeenkomst te ontbinden, dan wel het aanbod en de prijzen hierop aan te passen, ook nadat er een Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 3.5. Indien Afnemer niet formeel akkoord gaat met het aanbod van RIFF, maar desondanks die indruk wekt (bijvoorbeeld door alvast bepaalde werkzaamheden door RIFF te laten verrichten), geldt het aanbod eveneens als aanvaard en komt er derhalve een Overeenkomst tot stand.
- 3.6. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 Burgerlijk Wetboek is RIFF niet gehouden aan een afwijkende aanvaarding van het uitgebrachte aanbod, ook niet wanneer de afwijking ondergeschikte aspecten van het aanbod betreft.
- 3.7. Afnemer kan RIFF op eigen initiatief verzoeken bepaalde Diensten te verrichten. RIFF heeft in alle gevallen het recht om zulke verzoeken van Afnemer te weigeren.



Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal RIFF zich inspannen om de Overeenkomst binnen het overeengekomen tijdsplan uit te voeren, of binnen een redelijke termijn indien geen tijdsplan is overeengekomen.
- 4.2. RIFF behoudt zich het recht voor om werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst gefaseerd op te leveren, voor zover dat naar de aard van die werkzaamheden mogelijk is.
- 4.3. RIFF heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.
- 4.4. In het geval de in te schakelen derde een Subverwerker betreft, zal RIFF Afnemer zo spoedig mogelijk hierover informeren. Afnemer heeft het recht om tegen enige, nieuwe of te wijzigen Subverwerker(s), schriftelijk en binnen twee weken na verzending van de berichtgeving hierover van RIFF gemotiveerd bezwaar te maken. Indien Afnemer bezwaar maakt, zullen beide partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- 4.5. RIFF zal Afnemer tevens op verzoek informeren over de identiteit en vestigingsplaats van de reeds door hem ingeschakelde Subverwerker(s).
- 4.6. Eventuele door RIFF bekendgemaakte of tussen partijen overeengekomen (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn.
- 4.7. RIFF zal bij de uitvoering van de Overeenkomst rekening houden met redelijke verzoeken van Afnemer, of gemotiveerd aangeven waarom hij dit niet doet. Indien Afnemer ondanks deze motivatie staat op het doorvoeren van het verzoek, kan RIFF (voor zover het verzoek redelijkerwijs uitvoerbaar is) de werkzaamheden uitvoeren op risico van Afnemer.
- 4.8. Werkzaamheden van RIFF vinden plaats tijdens Kantooruren. Werkzaamheden buiten Kantooruren kunnen plaatsvinden in overleg, voor een nader overeen te komen uurtarief.

Artikel 5. Medewerking

- 5.1. Afnemer zal op verzoek van RIFF alle redelijke medewerking verlenen en alle informatie en Materialen verschaffen waarvan RIFF aangeeft dat deze benodigd zijn voor uitvoering van de Overeenkomst. Zulke medewerking ziet onder andere op het voorzien in en het verstrekken van toegang tot benodigde accounts, digitale omgevingen, benodigde faciliteiten en fysieke locaties.
- 5.2. Indien Afnemer niet de medewerking verleent of informatie en Materialen verschaft op de wijze zoals bedoeld in dit artikel, is RIFF gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten door te berekenen aan Afnemer en de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 5.3. Afnemer garandeert dat alle informatie en Materialen die hij verschaft aan RIFF in het kader van uitvoering van de Overeenkomst volledig, accuraat en actueel zijn. RIFF heeft het recht, maar niet de plicht om deze informatie en Materialen op juistheid en volledigheid te toetsen. In geval van gebreken heeft RIFF het recht om de werkzaamheden op te schorten en de hieruit voortvloeiende kosten door te berekenen aan Afnemer.
- 5.4. Indien Afnemer bepaalde informatiedragers, elektronische bestanden of andere Materialen aan RIFF beschikbaar stelt, garandeert Afnemer dat deze vrij zijn van virussen, malware, defecten of eigendomsrechten van derden.
- 5.5. In het geval van werkzaamheden op locatie zal Afnemer, in het kader van uitvoering van de Overeenkomst, op verzoek van RIFF, redelijkerwijs alle benodigde toegang tot faciliteiten verschaffen.
- 5.6. Afnemer zal alle door RIFF in het kader van uitvoering van de Overeenkomst gegeven redelijke instructies en adviezen opvolgen.

Artikel 6. Meerwerk

- 6.1. Indien Afnemer verzoekt om aanvullende werkzaamheden of diensten die buiten de Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen partijen daarover in overleg treden en kan RIFF een aanbod doen. RIFF zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door Afnemer. RIFF heeft het recht om een verzoek tot meerwerk te weigeren.
- 6.2. Voor meerwerk waarvan RIFF kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of wanneer die noodzakelijkheid redelijkerwijs volgt uit de instructies van Afnemer, heeft RIFF geen toestemming nodig. Dergelijke werkzaamheden worden op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het uurtarief van RIFF dat geldt op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden. Overige gemaakte kosten kunnen tevens in rekening worden gebracht.
- 6.3. Weigering door RIFF van een verzoek om meerwerk zal in geen geval gelden als grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 7. Levering van zaken

- 7.1. Het risico op verlies, diefstal, beschadiging of verduistering van de onder de Overeenkomst geleverde zaken gaat over op Afnemer op het moment dat de zaken door RIFF op het overeengekomen of opgegeven adres geleverd zijn.
- 7.2. Alle door RIFF aan Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van RIFF totdat Afnemer het volledige daarvoor verschuldigde bedrag heeft voldaan. Afnemer heeft niet het recht om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken door te verkopen of te verpanden, dan wel op andere wijze te bezwaren.
- 7.3. Afnemer zal RIFF onverwijld op de hoogte stellen als een derde rechten wil vestigen of doen gelden dan wel beslag wil (laten) leggen op de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken. Afnemer verleent hierbij aan RIFF (of door RIFF aangewezen derden) onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming om in een zodanig geval al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van RIFF zich bevinden en die zaken terug te nemen.

Artikel 8. Producten en diensten van derden

- 8.1. RIFF kan namens Afnemer bestellingen plaatsen voor producten of diensten van derden indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de Overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen, gelden de hiermee samenhangende overeenkomsten direct tussen Afnemer en de betreffende derde.
- 8.2. Op het gebruik van de producten of diensten van derden kunnen aanvullende of afwijkende voorwaarden van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn op verzoek bij RIFF beschikbaar. Afnemer stemt op voorhand in met deze voorwaarden en is ervan op de hoogte dat de voorwaarden tussentijds gewijzigd kunnen worden.
- 8.3. Facturatie van de producten en diensten van derden kan zowel via RIFF als direct aan Afnemer geschieden. Indien de facturatie via RIFF verloopt, is het Afnemer niet toegestaan enige betalingsverplichting op te schorten als gevolg van wanprestatie door de betreffende derde.
- 8.4. RIFF is in geen geval verantwoordelijk of aansprakelijk ten aanzien van producten en diensten geleverd door derden.

Artikel 9. Intellectuele Eigendomsrechten

- 9.1. De Intellectuele Eigendomsrechten op alle Materialen die RIFF in het kader van de Overeenkomst levert, verstrekt, ontwikkelt of ter beschikking stelt, berusten bij RIFF of diens licentiegevers, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen.
- 9.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en op voorwaarde dat Afnemer voldoet aan zijn betalingsverplichtingen onder de Overeenkomst, krijgt Afnemer op door RIFF in het kader van de Overeenkomst geleverde, verstrekte, ontwikkelde en ter beschikking

gestelde Materialen slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.

- 9.3. Wanneer Materialen in het kader van maatwerkprojecten voor Afnemer worden ontwikkeld, krijgt Afnemer, op voorwaarde dat hij voldoet aan zijn betalingsverplichtingen onder de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, een eeuwigdurend, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht om die Materialen te gebruiken voor het overeengekomen doel. Bij schending van deze bepaling is RIFF gerechtigd om de gebruikslicentie ten aanzien van de Materialen in te trekken.
- 9.4. Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door Afnemer aangeleverde Materialen, berusten bij Afnemer. RIFF krijgt op deze Materialen uitsluitend de gebruiksrechten voor zover deze benodigd zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 9.5. In het kader van de Overeenkomst aan Afnemer verstrekte licenties op programmatuur zijn actief vanaf de datum van activatie, ongeacht moment van ingebruikname.
- 9.6. Afnemer is niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan de door RIFF in het kader van de Overeenkomst verstrekte programmatuur of andere Materialen en heeft geen recht op een kopie van de eventuele broncode daarvan, behoudens de gevallen waarin het maken van een broncodekopie dwingendrechtelijk is toegestaan.
- 9.7. Het is Afnemer niet toegestaan om de broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie, behoudens voor zover dit dwingendrechtelijk is toegestaan.
- 9.8. Het is Afnemer niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent vertrouwelijk karakter uit Materialen van RIFF te verwijderen.
- 9.9. Aanpassingen voor Afnemer in door RIFF opgeleverde Materialen zullen in geen geval leiden tot een gemeenschappelijk werk of afgeleide werkvormen.
- 9.10. RIFF kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van verstrekte Materialen of Diensten. Indien RIFF dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Afnemer niet toegestaan om deze beveiliging te omzeilen of te verwijderen.
- 9.11. Afnemer is verantwoordelijk voor toereikende licenties op de aan RIFF ter beschikking gestelde Materialen en garandeert dat het gebruik hiervan door RIFF geen inbreuk zal maken op rechten van derden. Afnemer vrijwaart RIFF voor claims van derden die verband houden met of voortvloeien uit voornoemde garantie.
- 9.12. Het is RIFF toegestaan gebruik te maken van de (handels- en merk)naam en onderscheidingstekens van Afnemer voor promotionele doeleinden.

Artikel 10. Klantdata

- 10.1. Alle rechten met betrekking tot Klantdata, inclusief eventuele Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij Afnemer. RIFF krijgt op deze Klantdata uitsluitend gebruiksrechten voor zover deze benodigd zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 10.2. Indien in het kader van uitvoering van de Overeenkomst Klantdata moet worden ingeladen of gemigreerd, is RIFF gerechtigd de hieraan verbonden kosten door te berekenen aan Afnemer.
- 10.3. Na afloop van de Overeenkomst, kan RIFF, mits Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen en eventuele andere verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst volledig heeft voldaan, op verzoek van Afnemer een kopie van de Klantdata inclusief persoonsgegevens verstrekken in een hiervoor gebruikelijk bestandsformaat. Afnemer dient vóór de datum waarop de Overeenkomst afloopt een verzoek hieromtrent bij RIFF in te dienen. Indien een dergelijk verzoek uitblijft, of wanneer RIFF de gevraagde kopie heeft

verstrek, mag RIFF ervan uitgaan dat Afnemer ervoor heeft gekozen om alle Klantdata te laten verwijderen. RIFF is gerechtigd om alle met de verstrekking verbonden redelijke kosten door te berekenen aan Afnemer.

Artikel 12. Geheimhouding

- 12.1. RIFF en Afnemer zullen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.2. 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.
- 12.3. Partijen leggen de in dit artikel beschreven verplichtingen ook op aan werknemers en eventueel aan ingeschakelde derden aan wie de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt.
- 12.4. De in artikel 12.1 neergelegde verplichtingen gelden niet in het geval van informatie die:
 - a) algemeen toegankelijk is of wordt voor het publiek door andere oorzaken dan bekendmaking door de ontvangende partij in strijd met de Overeenkomst;
 - b) al in bezit van de ontvangende partij was voordat deze door of namens de verstrekkende partij aan hem bekend werd gemaakt;
 - c) op niet-vertrouwelijke basis aan de ontvangende partij beschikbaar wordt gesteld door een andere bron dan de verstrekkende partij; of
 - d) door de ontvangende partij zelfstandig is ontwikkeld.
- 12.5. Indien een partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft hij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstrekkende partij wordt echter zo spoedig mogelijk (vooraf) over het bevel geïnformeerd, tenzij dit niet is toegestaan. Indien de verstrekkende 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.

Artikel 13. Prijzen en betalingen

- 13.1. Alle door RIFF genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 13.2. RIFF zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. RIFF is tevens gerechtigd om in onderdelen te factureren. Alle facturen dienen te worden betaald binnen dertig dagen na de factuurdatum.
- 13.3. Indien een prijs gebaseerd is op door Afnemer verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft RIFF het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 13.4. RIFF is gerechtigd de prijzen jaarlijks, gedurende de maand januari, met maximaal vijf procent te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 13.5. RIFF is gerechtigd de prijzen aan te passen als gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 13.6. Prijzen kunnen door RIFF tussentijds met directe ingang worden verhoogd wegens gewijzigde tarieven van toeleveranciers voor producten of diensten die naar rato aan Afnemer worden doorbelast (zoals licentie- of hostingkosten), zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 13.7. Indien RIFF de prijzen verhoogt buiten de gevallen beschreven in dit artikel, is Afnemer gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de prijsverhoging ingaat.

- 13.8. Afnemer is niet gerechtigd om enige op Afnemer rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op RIFF uit welke hoofde dan ook.
- 13.9. Indien Afnemer het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft Afnemer het recht om het betwiste (maar niet het overige) deel van de factuur op te schorten. Indien Afnemer niet binnen de betaaltermijn gemotiveerd schriftelijk bezwaar maakt, wordt hij geacht met de inhoud van de factuur in te stemmen. RIFF zal zo spoedig mogelijk beoordelen of de betwisting door Afnemer al dan niet terecht is. Indien de betwisting onterecht blijkt, zal Afnemer het bedrag alsnog zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zeven dagen, voldoen.
- 13.10. Indien Afnemer een factuur niet binnen de betaaltermijn voldoet, is Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat een voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling vereist is. RIFF is in een zodanig geval gerechtigd om over het bedrag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening brengen of (indien hoger) een rente van twee procent per maand.
- 13.11. Indien Afnemer het factuurbedrag na aanmaning of ingebrekestelling wederom niet voldoet, heeft RIFF 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 Afnemer.
- 13.12. Indien RIFF gerede twijfel heeft over de voldoening van de betalingsverplichtingen door Afnemer, is RIFF gerechtigd een bankgarantie of borgstelling te verlangen, dan wel een waarborgsom te vorderen. Het bedrag daarvan zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Afnemer in redelijkheid gedurende zes maanden verschuldigd zal zijn.

Artikel 14. Gebruikslimieten

- 14.1. RIFF kan limieten stellen aan de capaciteit (zoals de hoeveelheid dataverkeer, dataopslag, stroom, rekenkracht, et cetera) die Afnemer mag of feitelijk kan gebruiken via de Dienst. Indien partijen hierover geen afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.
- 14.2. Van fair use is sprake als Afnemer maximaal twee keer zoveel capaciteit gebruikt als andere klanten van RIFF in een vergelijkbare situatie doen.
- 14.3. Indien RIFF vaststelt dat Afnemer het in dit artikel beschreven fair use beleid of de overeengekomen capaciteitslimieten overtreedt, is RIFF gerechtigd hier aanvullende kosten voor in rekening te brengen dan wel de toegang tot of het gebruik van de Dienst te beperken.
- 14.4. RIFF is niet aansprakelijk in het geval van het niet correct functioneren van de Diensten indien RIFF vaststelt dat Afnemer zich niet houdt aan het fair use beleid of de overeengekomen capaciteitslimieten.

Artikel 15. Accounts

- 15.1. Om de toegang van Afnemer tot de Diensten te faciliteren is in sommige gevallen een Account vereist. Indien de Overeenkomst dit vereist kan RIFF voor of namens Afnemer (en indien nodig Eindgebruikers) een Account aanmaken en logingegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) ter beschikking stellen.
- 15.2. Indien nodig, is RIFF gerechtigd namens Afnemer of diens Eindgebruikers Accounts aan te maken en te beheren bij diensten van derden. Logingegevens zullen in dit geval op verzoek van Afnemer worden verstrekt.
- 15.3. Alle door RIFF in het kader van uitvoering van de Overeenkomst verstrekte logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met derden.
- 15.4. RIFF mag ervan uitgaan dat alles wat er gebeurt vanaf de Accounts waartoe zij aan Afnemer logingegevens heeft verstrekt, onder leiding en toezicht van Afnemer gebeurt.

- 15.5. Afnemer verschaft RIFF op verzoek toegang tot Accounts die door RIFF in het kader van de Overeenkomst dienen te worden beheerd. Alle handelingen die vanaf het moment van verschaffing vanaf de betreffende Accounts worden verricht door een andere partij dan RIFF worden geacht te zijn verricht onder leiding, verantwoordelijkheid en toezicht van Afnemer.
- 15.6. RIFF is bevoegd om, indien dit onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, in de naam van Afnemer zelfstandig en naar eigen inzicht te communiceren met klanten van Afnemer op de in de Hoofdovereenkomst genoemde geregistreerde Accounts, profielen, kanalen of andere online aanwezigheid van Afnemer op online platforms of andersoortige (sociale) media.
- 15.7. Tenzij anders overeengekomen zal RIFF zich in de gevallen als genoemd in het voorgaande lid inspannen om binnen redelijke termijn tijdens Kantooruren te reageren op contactverzoeken en interacties van klanten van Afnemer. Partijen kunnen indien gewenst met betrekking tot de verschillende geregistreerde Accounts, profielen, kanalen of andere online aanwezigheid van Afnemer op online platforms of andersoortige (sociale) media reactietijden overeenkomen in een service level agreement.

Artikel 16. Gebruik van apparatuur en ruimte

- 16.1. Indien Afnemer gebruik maakt van (studio)apparatuur en/of een (studio)ruimte van RIFF, geldt hiervoor het in dit artikel bepaalde.
- 16.2. Afnemer zal zich als een goed huurder gedragen en zal de beschikbaar gestelde apparatuur en/of (studio)ruimte alleen gebruiken voor het overeengekomen doel.
- 16.3. Afnemer mag de apparatuur uitsluitend gebruiken op de overeengekomen locatie(s) binnen Nederland, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van RIFF.
- 16.4. Indien Afnemer gebruik maakt van een (studio)ruimte van RIFF, zal Afnemer de ter plaatse geldende huisregels en instructies van RIFF steeds strikt opvolgen.
- 16.5. Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan om de door RIFF ter beschikking gestelde apparatuur en/of (studio)ruimte over te dragen of ter beschikking te stellen aan een derde, onder te verhuren, te verpanden of anderszins te bezwaren.
- 16.6. Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan om wijzigingen te (laten) aanbrengen dan wel reparaties of onderhoudswerkzaamheden te (laten) verrichten aan de beschikbaar gestelde apparatuur en/of (studio)ruimte zonder schriftelijke toestemming van RIFF.
- 16.7. Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan om hinder of overlast te veroorzaken voor RIFF of derden.
- 16.8. Het risico op verlies, diefstal, beschadiging of verduistering van apparatuur rust gedurende de gehele huurperiode bij Afnemer. Afnemer dient de apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor eigen rekening adequaat verzekerd te houden.
- 16.9. Afnemer is volledig aansprakelijk voor het gebruik van de door RIFF beschikbaar gestelde apparatuur en/of (studio)ruimte. Afnemer dient eventuele schade aan het gehuurde onverwijld schriftelijk aan RIFF te melden.
- 16.10. Voor zover rechtens toegestaan, komen partijen overeen dat de toepasselijkheid van artikel 7:203 tot en met 7:211 BW is uitgesloten.

Artikel 17. Trainingen en workshops

- 17.1. Dit artikel is van toepassing indien Afnemer bij RIFF Diensten afneemt op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke.
- 17.2. Tenzij training plaatsvindt op een door RIFF aangewezen locatie, draagt Afnemer zorg voor de beschikbaarheid van een geschikte ruimte en de aanwezigheid van de bij de training benodigde faciliteiten.

- 17.3. Afnemer dient, met behulp van de informatie verstrekt door RIFF, zelf na te gaan of het niveau van deelnemers aansluit bij de training.
- 17.4. Tenzij er sprake is van een training die voor een specifieke Afnemer is ontwikkeld, behoudt RIFF het recht om de locatie van trainingen te wijzigen of trainingen te combineren of samen te voegen.
- 17.5. Annulering van de training of afwezigheid van deelnemers zal in geen geval resulteren in een verplichting voor RIFF tot restitutie van het voor de training overeengekomen bedrag.
- 17.6. Documentatie en opleidingsmateriaal is niet inbegrepen bij de training, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 18. Adviesdiensten

- 18.1. RIFF zal zich inspannen om te verzekeren dat alle in het kader van de Overeenkomst verstrekte adviezen, informatie, data, verslagen en rapportages actueel en accuraat zijn, maar aanvaardt geen risico voor enig gebruik dat Afnemer hiervan wenst te maken.
- 18.2. Verstrekke adviezen, informatie, data, verslagen en rapportages worden door Afnemer slechts aangewend voor eigen gebruik, tenzij anders overeengekomen.
- 18.1. RIFF levert rapportages, data overzichten of verslagen indien dit een standaard onderdeel is van de geleverde dienst of partijen dit schriftelijk overeengekomen zijn.
- 18.2. De vorm en frequentie van rapportages, data overzichten of verslagen wordt neergelegd in de Overeenkomst.
- 18.3. RIFF kan niet garanderen dat eventuele in het kader van deze Overeenkomst aangeleverde (geautomatiseerde) dataoverzichten volledig vrij zijn van fouten.

Artikel 19. Zoekmachineoptimalisatie

- 19.1. Dit artikel is van toepassing op de Overeenkomst indien Afnemer diensten afneemt op het gebied van zoekmachine optimalisatie.
- 19.2. RIFF zal zich inspannen om de website van Afnemer te optimaliseren teneinde de zichtbaar- en vindbaarheid van de website van Afnemer ten aanzien van overeengekomen zoekmachines te vergroten.
- 19.3. Gezien de vele variabelen, zoals de mate van inspanning rondom zoekmachine optimalisatie van concurrenten van Afnemer en het beheer van de zoekmachine zelf, kan RIFF geen garantie bieden omtrent de effectiviteit van de zoekmachine optimalisatie en de resulterende vindbaarheid van de website van Afnemer in zoekresultaten.
- 19.4. Tenzij anders overeengekomen zal RIFF in het kader van zoekmachine optimalisatie geen betaalde diensten afsluiten in de naam van Afnemer.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

- 20.1. RIFF is richting Afnemer slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst.
- 20.2. De aansprakelijkheid van RIFF voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in het kader van deze Overeenkomst verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, verlies van data, schade door het niet behalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden en schade door bedrijfsstagnatie.
- 20.3. Onverminderd het hiervoor bepaalde, is de aansprakelijkheid van RIFF per jaar voor directe schade beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Afnemer op grond van de Overeenkomst aan RIFF betaald heeft gedurende zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. RIFF is in geen geval aansprakelijk voor een hoger bedrag dan door zijn verzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.

- 20.4. Enige tussen partijen overeengekomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van RIFF, dan wel dood of lichamelijk letsel.
- 20.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk bij RIFF meldt.
- 20.6. Afnemer vrijwaart RIFF voor enige aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Afnemer.
- 20.7. Een aan Afnemer opgelegde bestuurlijke boete kan nooit op RIFF worden verhaald wanneer de betreffende instantie de mate van verwijtbaarheid van beide partijen bij het opleggen van de bestuurlijke boete heeft meegenomen en overeenkomstig de boete(s) aan een of beide partijen heeft opgelegd.

Artikel 21. Overmacht

- 21.1. RIFF kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. RIFF kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- 21.2. 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, personeelstekorten, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 21.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen.

Artikel 22. Personeel en concurrentie

- 22.1. Het is Afnemer niet toegestaan om zolang de Overeenkomst voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van RIFF in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder schriftelijke toestemming van RIFF.
- 22.2. Onder werknemers van RIFF worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van RIFF of van één van de aan RIFF gelieerde ondernemingen of die niet langer dan een jaar geleden in dienst van RIFF of van één van de aan RIFF gelieerde ondernemingen waren, ongeacht de reden daarvan.
- 22.3. In het geval van niet-nakoming door Afnemer van het hiervoor beschreven verbod, is Afnemer aan RIFF een direct opeisbare boete verschuldigd van € 25.000, onverminderd het recht van RIFF om schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan de door Afnemer verschuldigde boete.
- 22.4. Het staat RIFF vrij om zijn diensten niet alleen Afnemer maar ook aan derden te leveren, ook als dit concurrenten zijn van Afnemer. Het is RIFF daarbij toegestaan om gebruik te maken van de door RIFF tijdens uitvoering van de Overeenkomst met Afnemer verworven kennis, mits er geen gebruik wordt gemaakt van Vertrouwelijke Informatie van Afnemer.

Artikel 23. Duur en beëindiging

- 23.1. De looptijd van een Overeenkomst in het kader van een vastomlijnd project eindigt van rechtswege bij voltooiing van dat project.
- 23.2. De looptijd van een duurovereenkomst wordt vastgelegd in de Overeenkomst. Indien in de Overeenkomst geen looptijd is vermeld, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor een initiële periode van twaalf maanden.
- 23.3. Indien de Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, is het geen van de partijen toegestaan de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens de situaties beschreven in de Overeenkomst.

- 23.4. Indien een duurovereenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, of zoals bedoeld in artikel 23.2, wordt geacht te zijn aangegaan voor een periode van twaalf maanden, wordt deze aan het einde van de initiële looptijd automatisch omgezet in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij Afnemer de Overeenkomst ten minste één maand voor het einde van de duurovereenkomst heeft opgezegd.
- 23.5. In het geval van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, mogen beide partijen de Overeenkomst na een initiële termijn van twaalf maanden óf na de omzetting als bedoeld in het vorige lid schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
- 23.6. Indien de Overeenkomst strekt tot de toekenning van door Afnemer inzetbare projecturen, zijn deze projecturen geldig voor een duur van één maand, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Onbestede projecturen kunnen niet worden overgedragen naar een andere overeenkomst of een andere partij. De planning van inzet van projecturen zal altijd in overleg plaatsvinden.
- 23.7. RIFF mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien:
- Afnemer in strijd handelt met de Overeenkomst of de toepasselijke wet- en regelgeving;
 - het faillissement van Afnemer is aangevraagd of wordt verleend, Afnemer surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Afnemer worden beëindigd of het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd.
- 23.8. Wanneer RIFF de nakoming van de Overeenkomst opschort, behoudt hij zijn aanspraken op grond van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 23.9. In het geval dat de Overeenkomst wordt beëindigd zijn de vorderingen van RIFF op Afnemer onmiddellijk opeisbaar.
- 23.10. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Afnemer de al gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaanmaking. Afnemer kan uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door RIFF is uitgevoerd.
- 23.11. Afnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten en/of intrekken van de aan RIFF toegekende autorisaties, toegangscodes of accounts. Afnemer dient direct bij beëindiging van de Overeenkomst het afsluiten en/of intrekken te regelen of te verzoeken bij RIFF middels een gedetailleerde beschrijving van de te ondernemen acties door RIFF hiertoe.
- 23.12. Bij beëindiging van een Overeenkomst wordt eventueel nog niet gefactureerd meerwerk als bedoeld in artikel 6 bij de Afnemer in rekening gebracht. Door Afnemer niet ingezette projecturen worden niet gecrediteerd.

Artikel 24. Wijzigingen

- 24.1. RIFF heeft het recht om (onderdelen van) deze algemene voorwaarden tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden door RIFF ten minste twee maanden van tevoren aan Afnemer kenbaar gemaakt.
- 24.2. Indien een door RIFF aangekondigde wijziging van de algemene voorwaarden de positie van Afnemer negatief beïnvloedt, kan Afnemer hiertegen gemotiveerd schriftelijk bezwaar maken. In geval van bezwaar kan RIFF de wijziging heroverwegen en besluiten om deze geheel of gedeeltelijk in te trekken.
- 24.3. Indien RIFF besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Afnemer door te voeren, heeft Afnemer het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 24.4. Indien Afnemer niet binnen een maand na aankondiging door RIFF gemotiveerd schriftelijk bezwaar maakt tegen de voorgenomen wijziging, wordt Afnemer geacht met de wijziging in te stemmen.

- 24.5. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Afnemer, kunnen door RIFF worden doorgevoerd zonder aankondiging. Afnemer heeft bij dergelijke wijzigingen niet het recht om bezwaar te maken en/of de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 25. Rechts- en forumkeuze

- 25.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 25.2. Eventuele geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin RIFF gevestigd is.

Artikel 26. Slotbepalingen

- 26.1. Het is beide partijen niet toegestaan om de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 26.2. In afwijking van het voorgaande heeft RIFF het recht om zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst zonder toestemming over te dragen aan een moeder-, zuster, of dochteronderneming dan wel aan een derde partij die de Diensten of de betreffende bedrijfsactiviteiten van RIFF overneemt. RIFF zal Afnemer zo spoedig mogelijk informeren indien een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.
- 26.3. Indien een bepaling in de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 26.4. Onder schriftelijk valt in de Overeenkomst ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 26.5. De administratie, communicatie en logbestanden van RIFF zijn leidend, behoudens tegenbewijs van Afnemer.

Hoofdstuk 2. Maatwerk en ontwikkeling

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Maatwerk en ontwikkeling' zijn van toepassing indien RIFF Diensten verleent op het gebied van ontwikkeling van Materialen.

Artikel 27. Uitvoering van maatwerk en ontwikkeling

- 27.1. 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.
- 27.2. RIFF spant zich in om Afnemer gedurende de uitvoering van de werkzaamheden op de hoogte houden over de voortgang van de ontwikkelwerkzaamheden.
- 27.3. RIFF zal de ontwikkelde Materialen bij Afnemer opleveren indien deze in zijn professionele opinie voldoen aan de vooraf vastgestelde vereisten en/of geschikt zijn voor gebruik.
- 27.4. RIFF 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.
- 27.5. Indien is overeengekomen dat de Intellectuele Eigendomsrechten rustende op de ontwikkelde Materialen over zullen gaan op Afnemer, zullen desalniettemin alle door RIFF ontwikkelde Materialen eigendom blijven van RIFF totdat Afnemer het volledige daarvoor verschuldigde bedrag heeft voldaan. Afnemer heeft niet het recht om de onder het eigendomsvoorbehoud vallende Materialen door



te verkopen of te verpanden, dan wel op andere wijze te bezwaren.

- 27.6. Afnemer vrijwaart RIFF van alle aanspraken van derden met betrekking tot gebruik door, namens of met goedkeuring van Afnemer van de door RIFF ontwikkelde Materialen.

Artikel 28. Materialen van derden

- 28.1. RIFF heeft 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 Afnemer.
- 28.2. RIFF 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.
- 28.3. Na oplevering van de Materialen rust de naleving van eventuele voorwaarden met betrekking tot de Materialen van derden volledig bij Afnemer.

Artikel 29. Acceptatie en oplevering

- 29.1. Afnemer zal de ontwikkelde Materialen binnen 14 dagen na oplevering evalueren en vervolgens accepteren, dan wel schriftelijk en gemotiveerd afkeuren. Afnemer zal opgeleverde Materialen uitsluitend afkeuren indien deze niet voldoen aan de vooraf overeengekomen specificaties.
- 29.2. Afnemer zal het opgeleverde Materiaal niet afkeuren vanwege ondergeschikte gebreken die niet aan het operationeel gebruik daarvan in de weg staan. RIFF zal zich na melding door Afnemer van ondergeschikte gebreken inspannen om deze alsnog binnen een redelijke termijn op te lossen.
- 29.3. Ontwikkelde Materialen worden als geaccepteerd beschouwd indien Afnemer:
- het ontwikkelde Materiaal accepteert;
 - het ontwikkelde Materiaal in operationeel gebruik neemt; of
 - het ontwikkelde Materiaal niet binnen bovengenoemde termijn schriftelijk en gemotiveerd afkeurt.
- 29.4. Indien het Materiaal in fasen wordt opgeleverd, dient Afnemer na oplevering van elke fase de goedkeuring of afkeuring van het deel van het Materiaal van die fase te geven. Afnemer mag een goedkeuring of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 29.5. Indien Afnemer het ontwikkelde Materiaal afkeurt, zal RIFF zich inspannen om de aanleiding voor afkeuring binnen redelijke termijn te verhelpen. Dit kan RIFF doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door revisie van het Materiaal. Afnemer zal de Materialen vervolgens opnieuw evalueren conform de hiervoor beschreven procedure.
- 29.6. Indien Afnemer het opgeleverde Materiaal na revisie of motivatie geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is RIFF gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies.
- 29.7. 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 Afnemer slechts gehouden de door RIFF gemaakte kosten en reeds verrichte werkzaamheden te vergoeden, maar heeft Afnemer niet het recht om de Materialen te (blijven) gebruiken.
- 29.8. Na acceptatie van de Materialen door Afnemer vervalt de aansprakelijkheid van RIFF voor eventuele gebreken in het opgeleverde, behoudens voor zover er door RIFF expliciete garanties zijn afgegeven.

Artikel 30. Video

- 30.1. De bepalingen van dit artikel zijn alleen van toepassing indien en voor zover RIFF video-ontwikkeldiensten verleent, zoals het opnemen van webinars voor Afnemer.
- 30.2. In afwijking van artikel 9 verkrijgt Afnemer, op voorwaarde dat hij voldoet aan zijn betalingsverplichtingen onder de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, op Materialen vervaardigd in het kader van video-ontwikkeldiensten een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van twaalf maanden.
- 30.3. Afnemer dient aanwezig te zijn tijdens alle opnamemomenten. Indien Afnemer niet aanwezig is, wordt, in afwijking van artikel 29 al het opgenomen en opgeleverde Materiaal direct als geaccepteerd beschouwd en vervalt de mogelijkheid om feedback op het gecreëerde te laten verwerken alsmede de aansprakelijkheid van RIFF voor eventuele gebreken in het opgeleverde, behoudens voor zover er door RIFF expliciete garanties zijn afgegeven.
- 30.4. In afwijking van hetgeen bepaald in artikel 29, zal er met betrekking tot opgeleverde video's maximaal één revisieronde plaatsvinden, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen.
- 30.5. Afnemer ontvangt bij oplevering altijd een eindproduct en geen ruwe materialen en of werkbestanden, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen.
- 30.6. In aanvulling op artikel 21 zullen de volgende gevallen worden beschouwd als overmacht:
- uitstel van video-opnamen als gevolg van onvoorziene weersomstandigheden; en
 - ziekte van de werknemers van RIFF betrokken bij de video-opnamen.
- 30.7. In afwijking van artikel 23 kan Afnemer, zolang de overeengekomen werkzaamheden nog niet zijn aangevangen, te allen tijde het gedeelte van de Overeenkomst dat de verlening van video-ontwikkeldiensten betreft opzeggen. In een dergelijk geval wordt, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, vijftig procent van het overeengekomen bedrag dat Afnemer voor de video-ontwikkeldiensten verschuldigd zou zijn in rekening gebracht. Indien dergelijke opzegging binnen achtenveertig uur voor aanvang van de overeengekomen werkzaamheden plaatsvindt, wordt het volledige overeengekomen bedrag in rekening gebracht.

Hoofdstuk 3. Online diensten

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn van toepassing indien RIFF online Diensten verleent, zoals hosting, het hosten en/of beheren van (downloadbare) content, het streamen van opnames voor Afnemer als webinar, (downloadbare) content host en/of beheert voor Afnemer, aanverwante Diensten zoals het registreren van domeinnamen en/of als RIFF online onderhouds- en beheerdiensten verricht.

Artikel 31. Gebruiksregels

- 31.1. Afnemer garandeert dat de Diensten door hem of zijn Eindgebruikers niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. 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:
- kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - 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 grondslag 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) kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden.

- 31.2. Afnemer onthoudt zich ervan overige klanten van RIFF te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen en netwerken van RIFF of anderen. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Afnemer weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat deze RIFF of anderen hinderen of schade toebrengen.
- 31.3. Indien naar het oordeel van RIFF hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of netwerken van RIFF of derden, bijvoorbeeld door het overmatig verzenden van e-mails, (d)dos-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van malware of andere schadelijke software, is RIFF gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 31.4. RIFF mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde maatregelen doorberekenen aan Afnemer indien het gevaar veroorzaakt wordt door of specifiek gericht is op de systemen van Afnemer.

Artikel 32. Notice-and-takedown

- 32.1. Indien RIFF constateert of er door een derde op wordt gewezen dat door Afnemer met gebruikmaking van de Diensten onrechtmatige Materialen worden opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Diensten anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, kan RIFF de toegang tot de betreffende Materialen en/of Diensten blokkeren, of de betreffende Materialen verwijderen, zonder daarbij een back-up te hoeven maken. RIFF zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken en zal Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.
- 32.2. RIFF is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Afnemer en/of Eindgebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Afnemer en/of de betreffende Eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, mits aan de daarvoor geldende wettelijke eisen en de eisen die volgen uit jurisprudentie is voldaan.
- 32.3. RIFF mag te allen tijde aangifte doen van geconstateerde vermoedelijke strafbare feiten en zal zijn medewerking geven aan bevoegd gegeven bevelen van rechtbanken of overheidsinstanties.
- 32.4. RIFF streeft ernaar om zo zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Afnemer en/of Eindgebruikers, maar is niet aansprakelijk enige schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel genomen maatregelen.

Artikel 33. Beschikbaarheid

- 33.1. RIFF zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van de Diensten te realiseren, maar biedt hierover alleen garanties indien dit is overeengekomen in de Overeenkomst.
- 33.2. Tenzij dit is overeengekomen in de Overeenkomst, is RIFF niet verplicht om back-ups te maken van data van Afnemer, of om op verzoek van Afnemer data terug te

zetten (bijvoorbeeld indien Afnemer per ongeluk bepaalde data heeft verwijderd).

Artikel 34. Uitvoering van beheer en onderhoud

- 34.1. Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig melden van waargenomen Fouten in hetgeen RIFF in het kader van de Overeenkomst voor Afnemer dient te beheren of onderhouden.
- 34.2. RIFF zal zich maximaal inspannen om eventuele geconstateerde of gemelde Fouten zo spoedig mogelijk op te lossen. Eventuele nadere afspraken hieromtrent kunnen worden vastgelegd in een afzonderlijk te sluiten service level agreement.

Artikel 35. Onderhoud en updates

- 35.1. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan tot gevolg hebben dat (onderdelen van de) Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt gebruikt kunnen worden. Indien RIFF voorziet dat bepaald onderhoud zal resulteren in gehele of gedeeltelijke niet-beschikbaarheid, zal RIFF zich inspannen om de werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van de (onderdelen van de) Diensten beperkt is.
- 35.2. RIFF zal zich inspannen om geplande onderhoudswerkzaamheden ten minste twee werkdagen van tevoren te melden aan Afnemer. Spoedonderhoud kan echter op ieder moment worden uitgevoerd, ook zonder voorafgaande aankondiging richting Afnemer.
- 35.3. RIFF is niet gehouden ondersteuning te leveren ten aanzien van oude versies van programmatuur waarvoor reeds een update is uitgerold.

Artikel 36. Domeinnamen

- 36.1. Op verzoek van Afnemer en tegen vergoeding kan RIFF namens Afnemer een domeinnaam aanvragen. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan regels en procedures van de registrerende instantie (de registry), zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.
- 36.2. RIFF vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan RIFF niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.
- 36.3. Afnemer dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. In het bijzonder zijn bij het registreren van domeinnamen de algemene voorwaarden van de registrerende instantie van toepassing. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Afnemer. Afnemer vrijwaart en stelt RIFF schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Afnemer.
- 36.4. Indien de aangevraagde domeinnaam is geregistreerd, zal RIFF hierover een bevestigingsmail aan Afnemer sturen. Alleen uit deze bevestigingsmail kan Afnemer opmaken dat de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten is géén bevestiging van registratie.
- 36.5. Afnemer gaat ermee akkoord dat eventuele geschillen kunnen worden afgedaan via de Dispute Resolution Policies (DRP) van de registrerende instantie, zoals de "Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen" van SIDN.
- 36.6. In het geval dat een domeinnaam door Afnemer zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft Afnemer geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.
- 36.7. Afnemer stelt RIFF steeds onverwijld, maar in ieder geval binnen 5 kalenderdagen, schriftelijk op de hoogte van wijzigingen met betrekking tot de gegevens van de domeinhouder.



- 36.8. RIFF heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren, dan wel op zijn eigen naam te (doen) plaatsen als Afnemer tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na ingebrekestelling door RIFF herstelt.
- 36.9. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van Afnemer, heeft RIFF het recht de domeinnamen van Afnemer op te zeggen, zonder enigerlei aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

Artikel 37. Lead Generation

- 37.1. Dit artikel is van toepassing op de Overeenkomst indien Afnemer Diensten afneemt waarbij RIFF voor Afnemer leads en Klantdata genereert middels de openbaarmaking van downloadbaar Materiaal.
- 37.2. Bij de samenstelling van de relevante Materialen mag RIFF gebruik maken van door Afnemer beschikbaar gestelde Materialen en promotiematerialen zoals teksten en logo's. Afnemer vrijwaart RIFF van alle aanspraken van derden omtrent de inhoud van de beschikbaar gestelde Materialen.
- 37.3. De (kwaliteit van) het gehoste Materiaal valt onder de volledige verantwoordelijkheid van Afnemer, tenzij partijen zijn overeengekomen dat RIFF de content aanlevert in het kader van de Overeenkomst.
- 37.4. RIFF geeft geen garanties over het aantal middels de dienstverlening gegenereerde leads.

Hoofdstuk 4: Privacy en beveiliging

De in dit hoofdstuk 'Privacy en beveiliging' opgenomen bepalingen zijn van toepassing indien RIFF persoonsgegevens verwerkt voor Afnemer.

Artikel 38 Verwerking persoonsgegevens

- 38.1. Waar in dit artikel termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend.
- 38.2. RIFF verwerkt de door of via Afnemer ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Afnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en ten behoeve van de doeleinden die met nadere instemming schriftelijk worden bepaald en handelt daarbij in overeenstemming met de AVG.
- 38.3. De verwerking heeft betrekking op de door Afnemer gestelde verwerkingsdoelen, ten aanzien van de categorieën persoonsgegevens en betrokkenen zoals opgenomen in de Hoofdovereenkomst.
- 38.4. RIFF zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens welke worden verwerkt ten dienste van Afnemer te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
- 38.5. RIFF gebruikt de geanonimiseerde gegevens voor analytische en statistische doeleinden, ter verbetering van de eigen dienstverlening. RIFF zal de overige verwerkingen uitsluitend uitvoeren op en in overeenstemming met de schriftelijke instructie van Afnemer. RIFF zal de persoonsgegevens verder niet voor eigen doeleinden verwerken.
- 38.6. RIFF stelt Afnemer op de hoogte, indien naar zijn oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.
- 38.7. RIFF zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Afnemer bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen. Dit betreft het verlenen van bijstand bij het vervullen van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het

verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. RIFF mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Afnemer.

Artikel 39 Verplichtingen omtrent verwerking

- 39.1. Na ontdekking van een Datalek zal RIFF Afnemer daarover zonder onredelijke vertraging informeren. Daarbij zal RIFF redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en verdere en toekomstige Datalekken te voorkomen. De kennisgeving aan Afnemer omvat, voor zover op dat moment bekend, in ieder geval:
- de aard van het Datalek;
 - de (te verwachten) gevolgen van het Datalek;
 - welke categorieën persoonsgegevens zijn getroffen door het Datalek;
 - of en hoe de betreffende persoonsgegevens waren beveiligd;
 - de (voorgestelde) maatregelen om de gevolgen van het Datalek te beperken of verdere Datalekken te voorkomen;
 - de categorieën betrokkenen;
 - het (geschatte) aantal betrokkenen; en
 - eventueel afwijkende contactgegevens voor de opvolging van de melding.
- De kennisgeving zal geschieden aan de bij RIFF bekende contactpersoon.
- 39.2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn wettelijke rechten uit Hoofdstuk III van de AVG richt aan RIFF, zal RIFF het verzoek doorsturen aan Afnemer en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Afnemer zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.
- 39.3. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Afnemer zal RIFF, indien Afnemer dit verlangt, medewerking verlenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. RIFF mag hiervoor redelijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 39.4. RIFF zal aan de door hem ingeschakelde Subverwerkers overeenkomstige verplichtingen opleggen als tussen Afnemer en RIFF in dit hoofdstuk is overeengekomen.
- 39.5. RIFF mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Economische Ruimte, mits deze derde landen en/of de Subverwerkers een passend beschermingsniveau waarborgen. Afnemer machtigt RIFF hierbij om, waar nodig, in zijn naam een modelcontract voor doorgifte van een verantwoordelijke gevestigd binnen de EU naar een verwerker in een derde land conform het Besluit van de Commissie van 5 februari 2010 (2010/87/EU).
- 39.6. RIFF zal Afnemer, indien Afnemer daar expliciet om verzoekt, melden naar welk derde land of naar welke derde landen de persoonsgegevens worden doorgegeven, tenzij een op RIFF van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt RIFF Afnemer, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

Artikel 40 Audit

- 40.1. Afnemer heeft het recht de naleving door RIFF van de verplichtingen uit dit hoofdstuk te laten controleren. Afnemer kan dit maximaal eenmaal per jaar laten controleren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding gebonden is, ingeval sprake is van een redelijk en gegrond vermoeden van overtreding van dit



artikel. Indien er in een jaar reeds een controle door een onafhankelijke derde is uitgevoerd, kan worden volstaan, in tegenstelling tot hetgeen is geregeld in dit lid, met het geven van toegang tot de relevante gedeelten van het rapport, indien er binnen datzelfde jaar wederom om een dergelijke controle wordt verzocht.

- 40.2. RIFF en Afnemer besluiten gezamenlijk over de datum, het tijdstip en de omvang van de controle. De controle en de resultaten daarvan worden aangemerkt als Vertrouwelijke Informatie.
- 40.3. De kosten van de in dit artikel beschreven controle komen voor rekening van Afnemer, tenzij en voor zover uit deze controle blijkt dat RIFF toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit dit hoofdstuk. In dat geval komen de kosten van de controle voor rekening van RIFF.