

## **Algemene Voorwaarden**

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Roadbear Studios en haar klanten en prospects. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules, welke zijn toegespitst op de diverse vormen van dienstverlening die Roadbear Studios aanbiedt.

Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

- A. Algemeen
- B. Ontwerp en Ontwikkeling op maat
- C. Hosting, Beheer & Onderhoud
- D. Marketing
- E. Roadbear Studios Hardware en Support

Indien een specifieke Module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke Modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn aan het begin van dit document te vinden en zijn van toepassing op alle Modules.



# Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
2. **Acceptatietest:** is een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door *Opdrachtgever* teneinde het *Project* af te ronden.
3. **Dienst:** software, (web)applicatie, programmatuur, ontwerp, hardware (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
4. **Downtime:** de tijdsperiode waarin een *Dienst* die via internet of een ander netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd (zoals hosting) wordt onderbroken of opgeschort.
5. **Roadbear Studios:** Roadbear Studios V.O.F., gevestigd te Oudeschip en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder registratienummer 68874111.
6. **Gebrek:** het niet voldoen aan de *Specificaties*.
7. **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Roadbear Studios ten behoeve van *Opdrachtgever* geleverde *Dienst/Project* gebruikt.
8. **Hersteltijd:** De tijd, door Roadbear Studios gemeten en geregistreerd, tussen het verstrijken van de *Reactietijd* en het gereed melden van de storing door Roadbear Studios aan *Opdrachtgever* (dan wel het tijdstip dat Roadbear Studios redelijkerwijs geprobeerd heeft dit te melden).
9. **Kritieke storing:** een *Kritieke storing* in de *Dienst* die het functioneren van *Dienst* ernstig belemmert, zoals, maar niet beperkt tot, de onmogelijkheid om af te rekenen in een webwinkel. De storing dient aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn.
10. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met het *Project*, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de *Materialen* zich bevinden.
11. **Niet kritieke storing:** storingen die het functioneren van de *Dienst* beperken, zoals maar niet beperkt tot afgenomen performance of gebruikersgemak, terwijl de *Dienst* nog wel functioneert. De storing dient aantoonbaar en reproduceerbaar te zijn.
12. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Roadbear Studios een *Overeenkomst* heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Roadbear Studios daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
13. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Roadbear Studios en *Opdrachtgever* krachtens welke Roadbear Studios het *Project* zal opleveren.
14. **Partijen:** Roadbear Studios en *Opdrachtgever*.
15. **Project:** de werkzaamheden die Roadbear Studios ten behoeve van *Opdrachtgever* zal verrichten, zoals omschreven in de offerte en/of in de *Overeenkomst*, waaronder het opleveren van de *Dienst*.
16. **Reactietijd:** De tijd tussen het melden van een storing en het eerste contact of poging tot contact door Roadbear Studios met *Opdrachtgever*.
17. **Release:** Een Release is een verzameling van taken die, na grondig testen door Partijen, en na acceptatie door *Opdrachtgever*, online wordt gezet.
18. **Schriftelijk:** onder *Schriftelijk* valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
19. **Service Level Agreement, SLA:** *Overeenkomst* tussen Roadbear Studios en *Opdrachtgever* waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren *Dienst* worden verbonden.



20. **Specificaties:** *Specificaties* betekenen de objectief bepaalde functionele en technische beschrijving van het *Project*.
21. **Uptime:** de tijdsperiode waarin een *Dienst* die via internet of een ander netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals hosting – niet is onderbroken of opgeschort.
22. **AVG:** Algemene verordening gegevensverwerking.



# Module A. Algemeen

## Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Een offerte opgesteld door Roadbear Studios is vrijblijvend en geldig tot 31 dagen na datering door Roadbear Studios, tenzij anders aangegeven in de offerte. Door Roadbear Studios uitgebrachte offertes kunnen te allen tijde worden ingetrokken, doch na ontvangst van aanvaarding slechts binnen 48 uur.
2. Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door Roadbear Studios als aanvaard worden beschouwd.
3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Roadbear Studios alleen bindend indien en voor zover deze door Roadbear Studios uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard. Door Opdrachtgever aangeleverde informatie dient uitsluitend ter informatie voor Roadbear Studios. Tenzij expliciet overeengekomen, maakt de informatie geen onderdeel uit van de Specificaties.
4. Indien Roadbear Studios in de offerte geen vaste prijs kan noemen, zal er een begroting getoond worden en zal dit duidelijk vermeld worden als zijnde 'stelpost'. Na afronding van het Project worden de stelposten verrekend met de daadwerkelijk gemaakte uren. Bij overschrijding van de stelpost informeert Roadbear Studios Opdrachtgever na oplevering, en in ieder geval binnen de garantieperiode.
5. De in de offerte genoemde prijzen zijn exclusief de kosten van extensies en andere koppelingen of materialen die bij derden ingekocht worden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige en juiste aanlevering van extensies, koppelingen of materialen en de licenties die daarbij horen.
6. Onverminderd de bevoegdheid van Roadbear Studios tot intrekken van de offerte overeenkomstig artikel A.1 lid 1 kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
7. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  1. de Overeenkomst;
  2. de Service Level Agreement;
  3. de eventuele bijlagen, met uitzondering van brochures;
  4. deze Algemene Voorwaarden;
  5. eventuele aanvullende voorwaarden.

## Artikel A.2. Uitvoering van het Project & Informatieverstrekking

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Roadbear Studios zo spoedig mogelijk het Project uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Roadbear Studios spant zich in om het Project naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Opdrachtgever is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van het Project mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Roadbear Studios aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het Project, tijdig aan Roadbear Studios worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van Opdrachtgever dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.



4. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Roadbear Studios gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Eventuele vertraging van het Project, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt schriftelijk gerapporteerd. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal de accountmanager van Roadbear Studios contact opnemen met Opdrachtgever om de extra kosten door te spreken.

### **Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding**

1. De Overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
2. In afwijking van artikel 3.1 geldt dat Overeenkomsten met betrekking tot Diensten na afloop van de looptijd stilzwijgend per maand worden verlengd. Beëindiging van dergelijke Overeenkomsten vindt schriftelijk plaats, waaronder ook wordt verstaan per e-mail.
3. Door Roadbear Studios opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Roadbear Studios is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.
4. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Roadbear Studios het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Roadbear Studios op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
5. Roadbear Studios is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, per brief, per fax of per e-mail en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:
  1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
  2. na het sluiten van de Overeenkomst Roadbear Studios ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
  3. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  4. door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Roadbear Studios kan worden geleverd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
  5. Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
  6. het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd;
  7. de activiteiten van Opdrachtgever worden stilgelegd of geliquideerd;
  8. op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
  9. omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Roadbear Studios kan worden geleverd;
6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Roadbear Studios op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Roadbear Studios de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.
7. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Roadbear Studios gerechtigd tot



vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

## **Artikel A.4 Prijzen**

1. Prijzen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.
2. Prijzen zijn exclusief reisvergoeding a 0,35 euro per kilometer.
3. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Roadbear Studios het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
4. Alle in de offerte van Roadbear Studios genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

## **Artikel A.5 Betalingsvoorwaarden**

1. Roadbear Studios zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Roadbear Studios gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar oordeel van Roadbear Studios). De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
2. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Roadbear Studios.
3. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
4. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
5. In bovenstaande gevallen heeft Roadbear Studios voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

## **Artikel A6. Zekerheidsstelling**

1. Roadbear Studios is steeds gerechtigd, alvorens het Project te beginnen of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen.
2. Indien de verlangde zekerheid niet of onvoldoende wordt verstrekt, heeft Roadbear Studios het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en het reeds nagekomen terug te nemen, onverminderd de aan Roadbear Studios toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd is wegens de verrichte werkzaamheden, geleverde Projecten en/of gemaakte kosten.

## **Artikel A7. Meerwerk**

1. Indien door wensen van Opdrachtgever, die door Roadbear Studios redelijkerwijs als wijziging



- of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Opdrachtgever), de werkzaamheden die Roadbear Studios op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten worden veranderd, verzwaard c.q. is er sprake van meerwerk. Indien Roadbear Studios van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Opdrachtgever en vragen om goedkeuring.
2. Opdrachtgever zal steeds binnen vijf (5) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd. Voor eventuele uitloop van de in de offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
  3. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Roadbear Studios te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

## **Artikel A8. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Roadbear Studios voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Roadbear Studios van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Roadbear Studios, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 100.000 euro (exclusief btw).
2. De totale aansprakelijkheid van Roadbear Studios voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 2.500.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van Roadbear Studios voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Roadbear Studios geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. 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 de bedrijfsleiding van Roadbear Studios.
5. De aansprakelijkheid van Roadbear Studios wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Roadbear Studios onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Roadbear Studios ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Roadbear Studios in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Roadbear Studios meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Roadbear Studios voor alle aanspraken van derden wegens





aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Roadbear Studios geleverde zaken, Materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Materialen of resultaten. Opdrachtgever vrijwaart Roadbear Studios tevens tegen aanspraken betreffende het niet naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

8. Roadbear Studios kan voor uitvoering van de Overeenkomst gebruik maken van producten of Diensten van derden. Aansprakelijkheid van Roadbear Studios voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software, (web)applicaties en programmatuur, is uitgesloten.

## **Artikel A9. Storingen en overmacht**

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.
2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Roadbear Studios bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Roadbear Studios heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte of anderszins) en (e) overheidsmaatregelen.
3. In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
4. Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachttoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **Artikel A10. Rechten van intellectuele eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Roadbear Studios of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken,





handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

4. Het is Roadbear Studios toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Roadbear Studios door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Roadbear Studios.
6. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Roadbear Studios, onverminderd het recht van Roadbear Studios om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Roadbear Studios Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

### **Artikel A.11. Personeel**

1. Opdrachtgever zal werknemers van Roadbear Studios die ten behoeve van de levering van producten en/of Diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.
2. Het is Opdrachtgever en organisaties die in het kader van de Overeenkomst optreden namens Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Roadbear Studios voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Roadbear Studios in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Roadbear Studios. Onder werknemers van Roadbear Studios worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Roadbear Studios of van één van de aan Roadbear Studios gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van Roadbear Studios of van één van de aan Roadbear Studios gelieerde ondernemingen waren.

### **Artikel A.12. Geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Roadbear Studios zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Roadbear Studios, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Roadbear Studios daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Roadbear Studios zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.



### **Artikel A.13. Verjaring**

1. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever uit hoofde van een Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden.

### **Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

1. Roadbear Studios behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Roadbear Studios of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

### **Artikel A.15. Slotbepalingen Module Algemeen**

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Groningen.
3. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Informatie en mededelingen op de website van Roadbear Studios zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
5. De door Roadbear Studios ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Teneinde haar dienstverlening te promoten is Roadbear Studios gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Opdrachtgever levert, tenzij de redelijke belangen van Opdrachtgever zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Roadbear Studios heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
8. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij.



# Module B. Ontwerpen en Ontwikkeling op maat

Deze Module is van toepassing op maatwerk geleverd door Roadbear Studios aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van websites, webwinkels, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen en documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken met betrekking tot onder meer zoekmachine-optimalisatie, online adverteren, e-mailmarketing, social media marketing en Google Analytics/Matomo.

## Artikel B.1. Oplevering & aanvaarding

1. Roadbear Studios spant zich in de Materialen overeenkomstig de Specificaties ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.
2. Oplevering geschiedt door middel van een Release. De benodigde tijd hiervoor wordt opgenomen in de offerte.
3. Wanneer de Materialen aan Opdrachtgever ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Opdrachtgever deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van tenminste één week, tenzij anders overeengekomen, onderwerpen aan een Acceptatietest. Door acceptatie verleent Opdrachtgever decharge aan Roadbear Studios ten aanzien van al haar verplichtingen met betrekking tot de Resultaten.
4. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 2 genoemde periode de Materialen (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
5. Opdrachtgever wordt verondersteld de Materialen tevens te hebben geaccepteerd, indien Opdrachtgever tot ingebruikname van de Materialen is overgegaan dan wel wanneer Opdrachtgever niet uiterlijk binnen tien dagen na oplevering Schriftelijk aan Roadbear Studios heeft meegedeeld dat en om welke reden(en) zij de Materialen niet accepteert.
6. Indien Materialen niet worden geaccepteerd zal Roadbear Studios specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. Roadbear Studios zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare Gebreken binnen de door partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.
7. Als Opdrachtgever de Materialen na de eerste revisie geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar het oordeel van Roadbear Studios een redelijk aantal revisierondes volgen.
8. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Roadbear Studios gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Roadbear Studios kan slechts opzeggen na bij een revisie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.
9. Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Materiaal kan plaatsvinden op een opgeleverde of een nog niet opgeleverde versie van de Materialen (dit ter keuze van Roadbear Studios), mits het geen Gebrek betreft waardoor het opgeleverde Materiaal geheel niet functioneert.
10. Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van Gebreken in zelfstandige functionaliteiten en uiterlijke Gebreken; kleine Gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Resultaten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om Gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt



hadden kunnen worden tijdens de Acceptatietest. Roadbear Studios zal eventuele Gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de Gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde Acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.

11. Kleine Gebreken, waartoe gerekend worden Gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Materialen redelijkerwijze niet in de weg staan, maar niet beperkt hiertoe, zullen geen reden tot onthouding van acceptatie zijn, onverminderd de verplichting van Roadbear Studios zodanige Gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
12. Indien het Project in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Materialen van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Materialen van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
13. Roadbear Studios heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.
14. Roadbear Studios garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Roadbear Studios te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
15. Roadbear Studios spant zich in haar producten/werken (applicaties) zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen. Roadbear Studios kan echter niet garanderen dat de programmatuur te allen tijde geheel zonder fouten zal functioneren.
16. Roadbear Studios is gerechtigd tijdelijke oplossingen of 'work-arounds' in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

## **Artikel B.2. Voortgang**

1. Opdrachtgever en Roadbear Studios komen in onderling overleg de voor het Project specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.
2. Roadbear Studios houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem OpenProject op de hoogte van de voortgang van het Project.
3. Na overleg tussen Roadbear Studios en Opdrachtgever kan zonder verdere consequenties worden afgeweken van de overeengekomen opleverdata en termijnen.

## **Artikel B.3. Specificaties & (bron)materialen**

1. Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Roadbear Studios zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.
2. Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken, al dan niet Schriftelijk, Roadbear Studios een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van werken en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op op schrift gestelde Specificaties waar Roadbear Studios niet mee heeft ingestemd.
3. Roadbear Studios is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of Specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.



4. Indien door Opdrachtgever aan Roadbear Studios verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Roadbear Studios in het kader van de Overeenkomst.
5. Tenzij anders is overeengekomen heeft Roadbear Studios het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever. Roadbear Studios zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.
6. Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de producten en de Dienst van Roadbear Studios. Dit in verband met eventuele koppelingen. Meerwerk veroorzaakt door applicaties van Opdrachtgever wordt op basis van nacalculatie gefactureerd.
7. Roadbear Studios is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van een Project of Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van Roadbear Studios) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 4 jaar geleden is geïntroduceerd, wordt door Roadbear Studios niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van de meest gangbare internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser of wanneer Opdrachtgever met een niet gangbare internetbrowser werkt.

#### **Artikel B.4. Licentievoorwaarden bij ontwikkeling**

1. Roadbear Studios verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke werken te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.
2. Roadbear Studios draagt daarmee nooit enige aan Roadbear Studios toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. De broncode van door Roadbear Studios geleverde software, niet zijnde open source software, en de bij de ontwikkeling van de software voortgebrachte technische documentatie mag en zal nimmer aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, noch mag Opdrachtgever daarin enige wijzigingen aanbrengen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Roadbear Studios verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Dienst/programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.





# Module C. Hosting, Beheer & Onderhoud

Deze module is van toepassing op het door Roadbear Studios 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties aan Opdrachtgever via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Hieronder valt tevens het registreren en beheren van domeinnamen. Op hostingdiensten uitgevoerd door derde partijen is deze Module niet van toepassing.

## Artikel C.1. Uitvoering

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Roadbear Studios zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer Roadbear Studios zal starten met de installatie en het beheer van de (web)applicatie.
3. Roadbear Studios spant zich in dat de (web)applicatie naar beste kunnen wordt geconfigureerd en beheerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat nodig is om een tijdige en juiste installatie van de (web)applicatie mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Roadbear Studios aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de installatie van de (web)applicatie, tijdig aan Roadbear Studios beschikbaar worden gesteld.
5. Wanneer Opdrachtgever de hosting zelf door een derde laat verzorgen zal Roadbear Studios de daarmee gemoeide uren ten behoeve van oplevering van het Project op uurbasis factureren.

## Artikel C.2. Duur Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt, tenzij in de offerte anders overeengekomen, door Opdrachtgever aangegaan voor de minimum duur van het resterende lopende kalenderjaar. Na de initiële duur van de Overeenkomst wordt deze voortgezet voor onbepaalde tijd en steeds per nieuw kalenderjaar (1 januari) verlengd en gefactureerd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst jaarlijks wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand voor aanvang van het nieuwe jaar (voor 1 december). De opzegging van een Overeenkomst door Opdrachtgever dient Schriftelijk via e-mail te geschieden.

## Artikel C.3. Gedragsregels

1. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is, erotisch of pornografisch is, tenzij expliciet toegestaan in de offerte, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, 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 vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
2. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen





of schade toe te brengen aan de servers van Roadbear Studios. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Roadbear Studios, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Roadbear Studios zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

3. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door (technische) ondeskundigheid van de zijde van Opdrachtgever of het door Opdrachtgever niet handelen conform bovenstaande punten, voor rekening van Opdrachtgever.
4. Ter voorkoming van hiervoor genoemde problemen als schade en beveiligingsrisico's is Roadbear Studios naar eigen inzicht gerechtigd de beheermogelijkheden van haar Dienst van Opdrachtgever dermate te beperken dat het beheer in zijn geheel door Roadbear Studios wordt uitgevoerd.
  1. Het directe beheer van de servers en de domeinregistratie wordt altijd in zijn geheel door Roadbear Studios uitgevoerd. Opdrachtgever heeft dus zelf geen FTP-toegang of toegang tot de serverinstellingen en Direct Admin.

#### **Artikel C.4. Licentie**

1. Opdrachtgever verstrekt hierbij Roadbear Studios een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de Diensten van Roadbear Studios aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Roadbear Studios geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Roadbear Studios.

#### **Artikel C.5. Vrijwaring**

1. Opdrachtgever vrijwaart Roadbear Studios van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever. Roadbear Studios is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeropen.
2. Indien Roadbear Studios op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid**

1. Alle diensten van Roadbear Studios worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Roadbear Studios uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
2. De elektronische transmissie van gegevens van Opdrachtgever in het kader van de Diensten, via het internet, andere netwerken of op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Opdrachtgever, ook wanneer deze door Roadbear Studios worden uitgevoerd of verzorgd.
3. Roadbear Studios is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager te leveren aan Opdrachtgever.
4. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Roadbear Studios, zal Roadbear Studios zich inspannen om daarbij zo min mogelijk Downtime te laten bestaan.
5. Roadbear Studios biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid Uptime tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.



6. Behoudens tegenbewijs zal de door Roadbear Studios gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
7. Roadbear Studios zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Roadbear Studios. Roadbear Studios kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Roadbear Studios zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
8. Indien naar het oordeel van Roadbear Studios een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Roadbear Studios of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mails of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Roadbear Studios gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
9. Roadbear Studios heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Roadbear Studios zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Roadbear Studios is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.
10. Slechts indien Schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Roadbear Studios gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
11. Roadbear Studios maakt dagelijks offsite back-ups van alle door Opdrachtgever op Diensten van Roadbear Studios opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een Back-up bij beëindiging of ontbinding.
12. De gemaakte dagelijkse offsite backups worden 1 week bewaard, van de voorgaande maand wordt steeds van elke week 1 back-up bewaard. Van het voorgaande jaar wordt steeds elke maand 1 back-up bewaard. Deze back-ups worden na 1 jaar permanent verwijderd.
13. Roadbear Studios is niet verantwoordelijk voor gegevensverlies wanneer Opdrachtgever door eigen handelen of door externe storings om wat voor reden dan ook een Back-up nodig heeft. Ook komen alle kosten die worden gemaakt bij het terugzetten van de Back-up van de Dienst voor rekening van Opdrachtgever volgens het dan geldende uurtarief van Roadbear Studios. Roadbear Studios is nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met het terugzetten van back-ups in opdracht van Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

## **Artikel C.7. Wijzigingen**

1. Roadbear Studios is gerechtigd om de beschikbaar gestelde applicaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Roadbear Studios zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Roadbear Studios zou vergen, kan Opdrachtgever op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Roadbear Studios kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

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



1. Roadbear Studios kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Roadbear Studios bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Roadbear Studios.

## **Artikel C.9. Verwerking persoonsgegevens**

1. Indien Opdrachtgever persoonsgegevens invoert in de door Roadbear Studios gehoste applicaties, vallen zowel Opdrachtgever als Roadbear Studios onder de nieuwe algemene verordening gegevensverwerking (AVG), waarbij volgens de terminologie van die wet Opdrachtgever de 'verwerkingsverantwoordelijke' vormt en Roadbear Studios de 'verwerker'.
2. Op grond van de AVG dienen verantwoordelijke en verwerker een Overeenkomst te sluiten met betrekking tot de door Opdrachtgever dan wel Roadbear Studios uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. Bij gebreke van een nadere expliciet overeengekomen 'bewerkerovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als een Overeenkomst in de zin van de AVG.
3. Roadbear Studios zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de Diensten of infrastructuur van Roadbear Studios bevinden.
4. Roadbear Studios staat er tevens voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van Roadbear Studios, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren in de Diensten van Roadbear Studios.
6. Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de AVG, gegevens die zijn opgeslagen in Diensten van Roadbear Studios dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Roadbear Studios daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.
7. Persoonsgegevens van Opdrachtgever zelf waarvoor Roadbear Studios als verwerkingsverantwoordelijke kan worden aangewezen en waarvoor een derde partij (te weten een boekhouder of andere externe dienst) als verwerker van de gegevens kan worden aangewezen worden altijd middels een aparte verwerkersovereenkomst overgedragen.
8. Ons Privacy Policy is ten alle tijde van toepassing ook op deze algemene voorwaarden.

## **Artikel C.10 Notice & take-down**

1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Roadbear Studios steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Roadbear Studios data en/of informatie onverwijld van de systemen van Roadbear Studios verwijderen, bij gebreke waarvan Roadbear Studios gerechtigd is naar keuze de data en/of



- informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Roadbear Studios is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel C10.1 aan Opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Roadbear Studios jegens Opdrachtgever. Roadbear Studios is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
3. Van Roadbear Studios kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Roadbear Studios schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.



# Module D. Marketing

Indien een Dienst (mede) het opzetten en/of uitvoeren van een e-mail marketing campagne, social media campagne of overige on- of offline marketing & branding omvat, zijn de volgende bepalingen van toepassing.

## Artikel D.1. E-mail en Social Media marketing

1. Roadbear Studios kan ten behoeve van de Dienst gebruikmaken van producten en/of diensten van derden, waaronder maar niet beperkt tot, applicaties en systemen voor het beheer van de e-mail marketing campagne.
2. Roadbear Studios levert Opdrachtgever Diensten ten aanzien van e-mail marketing op basis van een door Opdrachtgever aangeleverd adressenbestand. Roadbear Studios levert nimmer zelf een adressenbestand aan en is dan ook niet verantwoordelijk voor de juistheid van het adressenbestand. Opdrachtgever vrijwaart Roadbear Studios volledig voor aanspraken van derden (waaronder personen uit het adressenbestand) ten aanzien van voorgenoemde.
3. Roadbear Studios garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Roadbear Studios uit te voeren e-mail marketing campagne beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.
4. Indien het factureringsschema niet is overeengekomen, zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Roadbear Studios verleende Diensten ten aanzien van consultancy eens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Roadbear Studios houdt een urenregistratie bij. Deze is leidend in een verschil van mening over de facturatie.
5. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakte of anderszins gedistribueerde informatie, waaronder adressenbestanden, dan wel het gebruik door Opdrachtgever van de door Roadbear Studios ingezette applicaties voor de Dienst niet in strijd is met geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Wet bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet, de richtlijnen van de College Bescherming Persoonsgegevens en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, de Overeenkomst, de Nederlandse Reclame Code dan wel anderszins in strijd is met de wet- en regelgeving.

## Artikel D.2. Overige Campagnes & Branding

1. Roadbear Studios probeert campagnes in creativiteit en originaliteit zo goed mogelijk te laten aansluiten aan de doelgroep, maar kan niet garanderen dat deze campagnes ook daadwerkelijk het beoogde effect zullen sorteren.
2. Metingen van merkbewustzijn bij een doelgroep kunnen alleen in jaarlijkse onderzoeken en metingen plaatsvinden onder een door Roadbear Studios geselecteerde groep respondenten. De resultaten van een branding-campagne moeten geïnterpreteerd worden over een periode van minimaal 5 jaar voordat hier enige bijsturing kan worden verlangd. Roadbear Studios houdt rekening met budgetten en beperkingen, maar kan geen garanties geven op het succes van een branding-campagne als niet alle door Roadbear Studios aanbevolen middelen door Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
3. De metingen van de effectiviteit van branding en marketing activiteiten zoals deze door Roadbear Studios worden gedaan zijn leidend bij het bepalen van het slagingspercentage.
4. Roadbear Studios is niet financieel aansprakelijk wanneer een marketing-activiteit niet het gewenste effect sorteert. Slechts in het geval van ernstige nalatigheid door medewerkers van Roadbear Studios of haar eigenaren kan het bedrag dat geoffreerd is worden teruggevorderd door Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakte of anderszins gedistribueerde informatie, dan wel het gebruik door Opdrachtgever



van de door Roadbear Studios ingezette applicaties voor de Dienst niet in strijd is met geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Wet bescherming Persoonsgegevens, de Telecommunicatiewet, de richtlijnen van de College Bescherming Persoonsgegevens en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, de Overeenkomst, de Nederlandse Reclame Code dan wel anderszins in strijd is met de wet- en regelgeving.





# Module E. Roadbear Studios Hardware & Support

Deze Module is van toepassing op vooraf ingekochte support-uren en hardware welke door Opdrachtgever in aanvulling op een geleverde Dienst kunnen worden afgenomen. De service levels ten aanzien van support en hardware worden in een separate SLA overeengekomen. De voorwaarden rondom de uren-strippenkaart, SLA, levering en onderhoud staan beschreven in deze Module.

## Artikel E.1. Strippenkaart Support-uren

1. De strippenkaart wordt door Roadbear Studios en Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst bepaald. De strippenkaart kan alleen worden aangepast indien Partijen dit gezamenlijk overeenkomen. Op het moment dat alle uren uit de strippenkaart opgebruikt zijn en Opdrachtgever meer uren wenst te gebruiken zal Roadbear Studios deze uren factureren tegen het standaard uurtarief.
2. Roadbear Studios zal naar eer en geweten een urenadministratie bijhouden voor de uren die zij aan de Diensten (onderhoud of meerwerk) besteedt. Bestede tijd wordt naar het dichtstbijzijnde kwartier afgerond.
3. De urenadministratie wordt aan Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt middels het projectmanagement systeem OpenProject. Opdrachtgever krijgt een eigen account en kan support-aanvragen indienen via het speciale [support@roadbearstudios.com](mailto:support@roadbearstudios.com) e-mail adres. Deze aanvragen worden na controle ingevoerd in het systeem en voorzien van een inschatting. Na goedkeuring worden deze volgens het strippenkaart systeem uitgevoerd.
4. De urenadministratie zoals bijgehouden door Roadbear Studios geldt als bewijs van de aan de Diensten (onderhoud of meerwerk) bestede uren, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
5. Door afname van een strippenkaart zal Roadbear Studios daarmee in de planning van haar werkzaamheden rekening houden en voor Opdrachtgever beschikbaar zijn. Alle extra werkzaamheden buiten de strippenkaart kunnen ook onder de voorwaarde van dit lid vallen, indien deze werkzaamheden minstens 30 dagen van tevoren bij Roadbear Studios worden aangegeven.
6. Roadbear Studios zal voorafgaand aan het afnemen van een strippenkaart een factuur sturen voor het daarvoor verschuldigde bedrag.
7. De uren van de strippenkaart zijn maximaal twee maanden geldig, gerekend vanaf de eerste dag van de maand waarin de uren aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Dit geldt eveneens voor extra ingekochte uren vanaf het moment van aankoop.
8. In geval van opzegging van de Overeenkomst dan wel enkel de strippenkaart kunnen de door Opdrachtgever nog niet bestede uren niet worden gecrediteerd.

## Artikel E.2. Hardware

1. Roadbear Studios verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk Opdrachtgever deze van Roadbear Studios koopt.
2. Roadbear Studios staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke Overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
3. In de verkoopverplichting van Roadbear Studios zijn niet begrepen: montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
4. Roadbear Studios staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.



### **Artikel E.3. Aflevering**

1. De door Roadbear Studios aan Opdrachtgever verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan Opdrachtgever of magazijn worden geleverd. Slechts indien dit Schriftelijk is overeengekomen, zal Roadbear Studios de aan Opdrachtgever verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. In dat geval zal Roadbear Studios Opdrachtgever, zo mogelijk tijdig voor de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij (of de ingeschakelde vervoerder) voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
2. In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval in overleg aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Indien Opdrachtgever Roadbear Studios verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien Roadbear Studios daartoe wettelijk verplicht is, kan Roadbear Studios dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Roadbear Studios wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen, zal hij deze vergoeding in voorkomend geval niet van Opdrachtgever vragen.
4. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Roadbear Studios de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Roadbear Studios is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Roadbear Studios is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
5. Roadbear Studios is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

### **Artikel E.4. Proefopstelling**

1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Roadbear Studios gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Roadbear Studios mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaard uitvoering, exclusief accessoires, in een door Opdrachtgever ter beschikking te stellen ruimte, alvorens Opdrachtgever definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

### **Artikel E.5 Omgevingseisen**

1. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Roadbear Studios gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
2. Opdrachtgever draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

### **Artikel E.6 Garantie**

1. Roadbear Studios zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Roadbear Studios in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven Schriftelijk bij Roadbear Studios zijn gemeld.
2. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Roadbear Studios niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Roadbear Studios gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke,



maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Roadbear Studios.

3. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van Roadbear Studios wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Roadbear Studios in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Roadbear Studios zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
4. Ieder ander of verdergaand beroep van Opdrachtgever op nonconformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel E.6.1, E.6.2 en E.6.3 is uitgesloten.
5. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Roadbear Studios in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.
6. Roadbear Studios heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel E.6.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### **Artikel E.7 Apparatuur van toeleverancier**

1. Indien en voor zover Roadbear Studios apparatuur afkomstig van een derde aan Opdrachtgever verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen Roadbear Studios en Opdrachtgever de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door Roadbear Studios Schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan Opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van Roadbear Studios om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Roadbear Studios om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### **Artikel E.8. Service Level Agreement support en hardware**

1. De SLA gaat direct in na livegang van het Project, en heeft een looptijd van 12 maanden. Na deze 12 maanden wordt de SLA telkens automatisch voor eenzelfde periode verlengd, tenzij een van de partijen de SLA opzegt tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
2. Bij Roadbear Studios binnengekomen meldingen van storingen worden naar het oordeel van Roadbear Studios aangemerkt als Kritieke, of Niet kritieke storing.
3. Aangemerkt als werkdagen worden alle dagen, met uitzondering van zaterdag en zondagen en officieel erkende feestdagen. Werkuren zijn de uren tussen 09.00 uur en 17.00 uur op werkdagen. Avonduren zijn de uren tussen 17.00 uur en 09.00 uur op werkdagen.
4. Indien Roadbear Studios de in de SLA en Overeenkomst genoemde Reactie- of Hersteltijden niet nakomt, wordt, op verzoek van Opdrachtgever, 5% van het maandelijks voor de SLA geoffreerde bedrag omgerekend naar uren en toegevoegd aan het aantal beschikbare maandelijks uren. Dit verzoek van Opdrachtgever dient Roadbear Studios binnen een redelijk termijn te bereiken waarbij een termijn van maximaal één maand na het niet halen van de Reactie- of Hersteltijden redelijk is.

