

Algemene voorwaarden van:

A.W. Boon h.o.d.n. RealNetwork t.h.o.d.n. RealNetwork Services
Francis Picabiastraat 32
3059 RP Rotterdam

Versie: 1.2
Datum: 14-8-2019

Inschrijfnummer K.v.K. te Rotterdam: 24265822

Artikel 1: Toepasselijkheid, definities

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten van koop en verkoop alsmede alle overeenkomsten van opdracht, waaronder alle overeenkomsten tot het verrichten van werkzaamheden c.q. tot het leveren van diensten van A.W. Boon h.o.d.n. RealNetwork t.h.o.d.n. RealNetwork Services, gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen "RealNetwork".
2. De koper c.q. de opdrachtgever zal verder worden aangeduid als "de wederpartij".
3. Een aantal bepalingen in deze algemene voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin de wederpartij een natuurlijke persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze bepalingen wordt de wederpartij aangeduid met de term "de consument".
4. Onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: per brief, per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
5. Onder "zaken" worden in deze algemene voorwaarden in ieder geval verstaan: de door RealNetwork te leveren hardware en software (al dan niet in de vorm van een standaardpakket) met bijbehorende onderdelen.
6. Door RealNetwork te vervaardigen c.q. door de wederpartij verstrekte adviezen, berekeningen, rapporten, ontwerpen e.d. zullen in het navolgende worden aangeduid als "de bescheiden". Deze bescheiden kunnen zowel schriftelijk als op andere gegevensdragers worden vastgelegd, zoals op cdroms, dvd's, USB-sticks e.d..
7. Alle bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle leveringen, werkzaamheden en/of diensten van RealNetwork, tenzij uit de tekst van het artikel of de bepaling anders blijkt. Ook indien deze zaken en/of diensten niet nader in deze algemene voorwaarden zijn omschreven.
8. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
9. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen na- of deelbestellingen c.q. deel- of vervolgoopdrachten.
10. Indien RealNetwork deze algemene voorwaarden al meerdere keren aan de wederpartij ter hand heeft gesteld is er sprake van een bestendige handelsrelatie. RealNetwork hoeft dan de algemene voorwaarden niet telkens opnieuw ter hand te stellen om deze op volgende overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

Artikel 2: Opdrachten, totstandkoming overeenkomsten

1. De overeenkomst komt tot stand nadat de wederpartij de door RealNetwork gedane aanbieding heeft geaccepteerd, ook indien deze acceptatie op ondergeschikte punten afwijkt van de aanbieding.

Wanneer de acceptatie van de wederpartij echter op wezenlijke punten afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst eerst tot stand indien RealNetwork uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.

2. Indien de wederpartij zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan RealNetwork een opdracht verstrekt, is RealNetwork eerst aan deze opdracht gebonden nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd. Opdrachten dienen vergezeld te gaan van een duidelijke, schriftelijke omschrijving van de aard van de opdracht.
3. Wijzigingen in een eenmaal verstrekte opdracht dienen schriftelijk te geschieden en vergezeld te gaan van een duidelijke omschrijving van de wijzigingen. Voornoemde wijzigingen evenals aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden c.q. de overeenkomst binden RealNetwork eerst nadat deze schriftelijk aan de wederpartij zijn bevestigd en hebben slechts betrekking op de betreffende overeenkomst.
4. RealNetwork is eerst gebonden aan mondelinge afspraken nadat hij deze schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd of zodra RealNetwork - zonder tegenwerping van de wederpartij - met de uitvoering van deze afspraken is begonnen.
5. RealNetwork noch de wederpartij is gerechtigd zijn uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en/of verplichtingen zonder toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen of in deze voorwaarden anders is bepaald.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes

1. Alle aanbiedingen c.q. offertes van RealNetwork zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een aanbieding c.q. offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de wederpartij aanvaard, dan heeft RealNetwork het recht het aanbod uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. Een samengestelde prijsopgave verplicht RealNetwork niet tot levering van een deel van het in deze prijsopgave opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs of tarief.
3. Indien het aanbod is gebaseerd op door de wederpartij verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is RealNetwork gerechtigd de in het aanbod vermelde prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.
4. Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen en/of nieuwe opdrachten.
5. Getoonde en/of verstrekte modellen en voorbeelden van de bescheiden, voorbeelden van ontwikkelde websites en te leveren zaken, opgaven van functionaliteiten, capaciteiten, afmetingen evenals andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van RealNetwork zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden slechts ter aanduiding. Hieraan kan de wederpartij geen rechten ontlenen.
6. De in het vorige lid genoemde modellen en voorbeelden blijven te allen tijde eigendom van RealNetwork en dienen op diens eerste verzoek op kosten van de wederpartij aan RealNetwork te worden geretourneerd.
7. RealNetwork heeft het recht de kosten verbonden aan de aanbieding c.q. offerte bij de wederpartij in rekening te brengen, mits hij de wederpartij vooraf schriftelijk op deze kosten heeft gewezen.

Artikel 4: Honorarium, prijzen, tarieven

1. Tenzij partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, zal RealNetwork zijn honorarium berekenen op basis van het aantal bestede uren onder toepassing van het overeengekomen uurtarief c.q. het gebruikelijke uurtarief van RealNetwork.
2. De tijd die wordt besteed aan werkzaamheden welke op basis van een uurtarief worden uitgevoerd, wordt naar boven afgerond op een heel uur.
3. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.
4. Bij spoedopdrachten of indien de werkzaamheden op verzoek van de wederpartij dienen plaats te vinden buiten de in lid 2 van dit artikel genoemde werkdagen, is RealNetwork gerechtigd een toeslag te berekenen over het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief.
5. De in de aanbiedingen, offertes, prijs- c.q. tarieflijsten e.d. vermelde prijzen c.q. tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten, zoals verzendkosten, reiskosten, administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden.
6. RealNetwork is gerechtigd een overeengekomen vast honorarium te verhogen indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeengekomen c.q. verwachte hoeveelheid werk bij het sluiten van de overeenkomst niet goed werd ingeschat door partijen, deze onjuiste inschatting niet te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van RealNetwork en in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd de werkzaamheden te verrichten tegen het overeengekomen honorarium.
7. Ingeval er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van RealNetwork bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de wederpartij.
8. a. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering hiervan voor RealNetwork (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, valutaschommelingen of prijs- of tariefwijzigingen bij de door RealNetwork ingeschakelde (internet)providers of andere toeleveranciers, is RealNetwork gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. het overeengekomen honorarium dienovereenkomstig te verhogen en aan de wederpartij in rekening te brengen.
b. Bij prijs- of tariefverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de overeenkomst is de consument bevoegd de overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden. Indien de consument niet binnen 14 dagen na mededeling van de prijs- of tariefwijziging aan RealNetwork heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid mag RealNetwork er vanuit gaan dat de consument met de prijs- of tariefwijziging heeft ingestemd.
9. Bij duurovereenkomsten is RealNetwork gerechtigd de hiervoor geldende prijzen en/of tarieven periodiek aan te passen. RealNetwork zal de wederpartij hierover uiterlijk één maand voor ingangsdatum van de prijs- of tariefwijziging schriftelijk informeren. Indien de wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde prijs- of tariefwijziging, is hij gerechtigd de overeenkomst binnen 10 (tien) werkdagen na datum van deze kennisgeving tegen de in de kennisgeving vermelde ingangsdatum op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 5: Inschakeling derden

Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft RealNetwork het recht bepaalde leveringen c.q. werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van RealNetwork.

Artikel 6: Verplichtingen van de wederpartij

1. De wederpartij dient ervoor te zorgen dat:
 - a. hij alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en bescheiden tijdig op de door RealNetwork gewenste wijze aan RealNetwork ter beschikking stelt;
 - b. eventuele door de wederpartij aan RealNetwork verstrekte gegevensdragers, elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
 - c. de door RealNetwork geleverde zaken conform de door RealNetwork verstrekte en/of geleverde (gebruiks)aanwijzingen, instructies, adviezen, handleidingen e.d. gebruikt worden alsmede adequaat beveiligd worden;
 - d. ingeval er werkzaamheden op locatie dienen plaats te vinden, RealNetwork op de overeengekomen data en tijden toegang krijgt tot deze locatie. Deze locatie dient te voldoen aan de hiervoor geldende wettelijke (veiligheids)eisen;
 - e. RealNetwork op voornoemde locatie kan beschikken over aansluitmogelijkheden voor de benodigde elektriciteit, internet e.d.. De kosten hiervan zijn voor rekening van de wederpartij. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn eveneens voor rekening van de wederpartij;
 - f. ingeval de werkzaamheden meerdere dagen in beslag nemen, er op deze locatie een ruimte beschikbaar is waar materialen, hulpmiddelen, eigendommen e.d. van RealNetwork opgeslagen c.q. opgeborgen kunnen worden zonder dat beschadiging c.q. diefstal van deze materialen, hulpmiddelen of eigendommen kan plaatsvinden;
 - g. op deze locatie de door RealNetwork in redelijkheid gewenste overige voorzieningen aanwezig zijn, zonder dat hieraan voor hem kosten zijn verbonden.
2. De wederpartij draagt er zorg voor, dat de door hem verstrekte gegevens juist en volledig zijn en vrijwaart RealNetwork voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.
3. De wederpartij is aansprakelijk voor verlies c.q. diefstal van en/of overige schade aan de materialen, hulpmiddelen, eigendommen e.d. die RealNetwork tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bij de wederpartij gebruikt c.q. heeft opgeslagen.
4. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is RealNetwork gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de wederpartij wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de wederpartij.
5. Indien de wederpartij zijn verplichtingen niet nakomt en RealNetwork nalaat van de wederpartij nakoming te verlangen, tast dit het recht van RealNetwork om op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen niet aan.

Artikel 7: Vertrouwelijke informatie

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van c.q. over de andere partij hebben verkregen en waarvan deze partij heeft aangegeven dat het vertrouwelijke informatie betreft c.q. waarvan zij weten dan wel redelijkerwijs kunnen weten dat die informatie vertrouwelijk behandeld moet worden. Partijen zullen deze informatie alleen aan derden verstrekken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

2. Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de vertrouwelijke informatie geheim te houden en staat er voor in dat zijn werknemers c.q. andere personen die onder zijn verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn zich eveneens aan deze geheimhoudingsplicht zullen houden.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien een partij als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt eveneens voor de werknemers c.q. andere personen zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel.
4. Het is RealNetwork in samenspraak toegestaan te publiceren over de overeengekomen werkzaamheden c.q. dienstverlening en de hierbij gebruikte c.q. ontwikkelde methodes, (deel)analyses e.d. te hergebruiken, mits daarbij de privacy van de wederpartij gewaarborgd blijft of RealNetwork hiervoor toestemming heeft verkregen van de wederpartij.
5. RealNetwork registreert persoonsgegevens, zoals naam-, adres- en woonplaats-gegevens, onder een daartoe bevoegd registratiesysteem.
6. RealNetwork legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens als mede medische gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van medische en of persoonsgegevens te voorkomen. RealNetwork werkt volgens haar ISO 27001:2017 systeem en NEN 7510, zie voor meer informatie ons privacy statement; de meest actuele versie is te vinden op onze website (www.realnetwork.nl)

Artikel 8: Risico van opslag informatie

1. RealNetwork zal alle van de wederpartij ontvangen informatie c.q. bescheiden gedurende de looptijd van de overeenkomst op zorgvuldige wijze opslaan en bewaren en alle redelijkerwijs te nemen maatregelen (laten) treffen teneinde ongewenste toegang (bijvoorbeeld door hackers) tot deze informatie c.q. bescheiden te voorkomen.
2. RealNetwork is echter nimmer aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van deze informatie c.q. bescheiden - al dan niet door hackers - , tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van RealNetwork of zijn leidinggevend personeel op directieniveau. De wederpartij dient er te allen tijde voor te zorgen dat hij het origineel of een kopie behoudt van de aan RealNetwork verstrekte informatie c.q. bescheiden.

Artikel 9: Levering, (op)leveringstermijnen

1. Overeengekomen (op)leveringstermijnen kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijnen, mede doordat RealNetwork zich bij deze termijnen veelal dient te baseren op (op)leveringstermijnen van zijn (internet)providers, overige dienstverleners of toeleveranciers. Indien RealNetwork de overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, dient hij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij aan hem nog een redelijke termijn wordt gegund om zijn (op)leveringsverplichtingen alsnog na te komen.

2. RealNetwork is gerechtigd tot levering c.q. uitvoering van de werkzaamheden of dienstverlening in gedeelten of fasen, waarbij iedere deellevering c.q. deelprestatie afzonderlijk c.q. periodiek kan worden gefactureerd.
3. Het risico betreffende de geleverde hardware of standaard software gaat over op de wederpartij op het moment van levering. Onder het moment van levering wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het moment waarop deze te leveren zaken het pand, het magazijn of de winkel van RealNetwork verlaten of het moment waarop RealNetwork aan de wederpartij heeft meegedeeld dat deze zaken door hem kunnen worden afgehaald.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel wordt bij consumenten onder het moment van levering verstaan: het moment waarop de hardware of standaard software feitelijk ter beschikking staan van de consument.
5. Verzending c.q. transport van de bestelde hardware of standaard software geschiedt op een door RealNetwork te bepalen wijze, maar voor rekening en risico van de wederpartij. RealNetwork is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook - al dan niet aan de zaken zelf - die verband houdt met de verzending c.q. het transport.
6. In afwijking van lid 5 van dit artikel geldt voor consumenten dat verzending c.q. transport van de bestelde hardware of standaard software geschiedt voor risico van RealNetwork, maar voor rekening van de consument.
7. Indien het, wegens een oorzaak gelegen in de risicosfeer van de wederpartij, niet mogelijk blijkt de werkzaamheden te verrichten en/of de bestelde zaken c.q. bescheiden aan de wederpartij te leveren of indien de zaken niet worden afgehaald, is RealNetwork gerechtigd de zaken c.q. bescheiden en/of de onderdelen die voor de uitvoering van de overeenkomst zijn aangeschaft voor rekening en risico van de wederpartij op te slaan. Tenzij RealNetwork uitdrukkelijk schriftelijk een andere termijn heeft gesteld, dient de wederpartij RealNetwork binnen 1 maand na kennisgeving van de opslag in staat te stellen de werkzaamheden alsnog te verrichten en/of de zaken c.q. de bescheiden alsnog te leveren c.q. dient de wederpartij de zaken binnen deze termijn alsnog af te halen.
8. Indien de wederpartij na verloop van de in lid 7 van dit artikel vermelde termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen, is hij per direct in verzuim. RealNetwork heeft dan het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring geheel of gedeeltelijk te ontbinden en de zaken en/of onderdelen aan derden te verkopen alsmede de reeds vervaardigde bescheiden te vernietigen. Een en ander, zonder dat hieruit voor RealNetwork een verplichting tot vergoeding van schade, kosten en rente voortvloeit.
9. Het voorafgaande laat de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van eventuele (opslag-)kosten, vertragingsschade, winstderving of andere schade onverlet.

Artikel 10: Voortgang, uitvoering overeenkomst

1. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de werkzaamheden of dienstverlening c.q. de overeengekomen levering van zaken wordt vertraagd doordat:
 - a. RealNetwork niet tijdig alle noodzakelijke gegevens c.q. bescheiden van de wederpartij heeft ontvangen;
 - b. RealNetwork niet tijdig de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling van de wederpartij heeft ontvangen;
 - c. er sprake is van overige omstandigheden die voor rekening en risico van de wederpartij komen; heeft RealNetwork recht op een zodanige verlenging van de (op)leveringstermijn als redelijkerwijs

voortvloeit uit die omstandigheden en is hij gerechtigd de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen, bij de wederpartij in rekening te brengen.

2. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, is RealNetwork gerechtigd de uitvoering van de onderdelen die tot een volgende fase behoren op te schorten, totdat de wederpartij de resultaten van de voorgaande fase heeft goedgekeurd. De hieruit voortvloeiende kosten en schade zijn voor rekening van de wederpartij.
3. RealNetwork zal zich inspannen de overeengekomen werkzaamheden en leveringen binnen de hiervoor overeengekomen en geplande tijd te realiseren, voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden verlangd. Indien de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij moet worden bespoedigd, is RealNetwork gerechtigd de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten in rekening te brengen bij de wederpartij.
4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de werkzaamheden en/of leveringen als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet op de overeengekomen wijze kunnen worden uitgevoerd, zal RealNetwork met de wederpartij in overleg treden over wijziging van de overeenkomst. RealNetwork zal de wederpartij daarbij informeren over de gevolgen van de wijziging voor de overeengekomen prijzen, tarieven en de overeengekomen (op)leveringstermijnen. Indien de uitvoering van de overeenkomst ten gevolge hiervan onmogelijk is geworden, heeft RealNetwork in ieder geval recht op volledige vergoeding van de reeds door hem verrichte werkzaamheden en leveringen.
5. Meerwerk dient schriftelijk (per e-mail) tussen RealNetwork en de wederpartij overeengekomen te worden. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen.
6. Wanneer RealNetwork op verzoek of met voorafgaande instemming van de wederpartij werkzaamheden of andere prestaties verricht, die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen (meerwerk), zullen deze werkzaamheden of prestaties door de wederpartij aan RealNetwork worden vergoed volgens de daarvoor gebruikelijke tarieven van RealNetwork. RealNetwork is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan altijd verlangen dat voor deze werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
7. De wederpartij aanvaardt dat door de werkzaamheden of de prestaties als bedoeld in het vorige lid van dit artikel, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de werkzaamheden en de wederzijdse verantwoordelijkheden van partijen kunnen worden beïnvloed.
8. Ingeval de overeenkomst met zich meebrengt dat RealNetwork eerst een conceptversie maakt van de door hem te leveren bescheiden, een door hem te ontwikkelen website e.d., dient de wederpartij ieder concept steeds zorgvuldig te controleren en zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen een hiervoor overeengekomen termijn - zijn reactie aan RealNetwork kenbaar maken. Indien nodig, wordt het concept door RealNetwork aangepast en nogmaals aan de wederpartij ter goedkeuring voorgelegd. RealNetwork is gerechtigd te verlangen dat de definitieve versie van vervaardigde bescheiden per pagina voor akkoord wordt geparafeerd door de wederpartij of dat de wederpartij anderszins uitdrukkelijk schriftelijk instemt met een goedgekeurd concept. De wederpartij mag de vervaardigde bescheiden, de goedgekeurde website e.d. pas gebruiken, nadat RealNetwork de geparafeerde definitieve versie of de schriftelijke akkoordverklaring heeft ontvangen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen of in deze algemene voorwaarden anders is bepaald.
9. Ingeval RealNetwork in reeds goedgekeurde concepten nog wijzigingen dient aan te brengen, kan dit worden gezien als meerwerk en is RealNetwork gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten aan de wederpartij in rekening te brengen.

Artikel 11: Ontwikkelen van een website

1. De wederpartij dient alle voor de ontwikkeling van de website benodigde gegevens, bescheiden, afbeeldingen e.d. tijdig en in de door RealNetwork gewenste vorm aan RealNetwork ter beschikking te stellen. De wederpartij is daarbij zelf verantwoordelijk voor het verwerven van eventuele licenties bij derden voor auteursrechtelijk beschermd materiaal dat RealNetwork op verzoek van de wederpartij op de website plaatst.
2. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, verkrijgt de wederpartij een volledige, niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van het (grafisch) ontwerp van de website vanaf het moment dat de wederpartij volledig aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst met RealNetwork heeft voldaan.
3. RealNetwork behoudt de copyrights op de losse elementen wat betreft eigen beeldcreaties, programmeringen, teksten, beeldconcepten e.d. van RealNetwork en is gerechtigd om zijn naam op een bescheiden wijze op de website op te nemen. De wijze waarop deze naamsvermelding zal plaatsvinden wordt in onderling overleg vastgesteld.
4. Het is de wederpartij toegestaan om voor het dagelijks gebruik van de website, binnen de met RealNetwork schriftelijk overeengekomen grenzen, wijzigingen in de inhoud van de databases, achterliggende pagina's en de boomstructuren aan te brengen.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RealNetwork, is het de wederpartij niet toegestaan om een variant of afgeleide van het ontwerp van de website te maken of (elementen van) dat ontwerp buiten de website of de hierover tussen partijen gemaakte afspraken toe te passen of te gebruiken.
6. Indien RealNetwork adviseert om een bepaalde provider of andere dienstverlener ten behoeve van het functioneren van de website in te schakelen, is RealNetwork nimmer aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze provider of dienstverlener.

Artikel 12: Ontwikkelen van maatwerk software

1. De wederpartij dient alle voor de ontwikkeling van de software benodigde gegevens en bescheiden, tijdig en in de door RealNetwork gewenste vorm aan RealNetwork ter beschikking te stellen. De hiervoor door de wederpartij aangeleverde gegevensdragers, elektronische bestanden, software e.d. dienen te voldoen aan de hiervoor overeengekomen specificaties.
2. De functionaliteiten, eigenschappen, kenmerken e.d. van de te ontwikkelen software zal door partijen schriftelijk worden vastgelegd. De omvang van de verplichtingen van RealNetwork wordt uitsluitend bepaald door hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, berusten alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de ontwikkelde software bij de wederpartij en kan de wederpartij zonder beperkingen gebruik maken van de definitieve versie van deze software, indien en voor zover de wederpartij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens RealNetwork heeft voldaan.

Artikel 13: Oplevering en acceptatie van de ontwikkelde website/software

1. RealNetwork is gehouden de wederpartij mede te delen dat de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van de website c.q. software afgerond zijn en de website c.q. software gebruiksklaar is.
2. De website c.q. software wordt geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd en aan de overeenkomst te beantwoorden, indien deze gebruiksklaar ter beschikking van de wederpartij is gesteld, de wederpartij de werking hiervan c.q. de hiervoor overeengekomen specificaties, eigenschappen, kwaliteiten e.d. heeft gecontroleerd en de opleverstaat c.q. werkbon voor goedkeuring door de wederpartij is getekend.

3. De website c.q. software wordt tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd, indien de wederpartij binnen een hiervoor tussen partijen overeengekomen testperiode niet heeft gereclameerd bij RealNetwork. Indien partijen geen testperiode zijn overeengekomen, wordt de website c.q. software tevens geacht conform de overeenkomst te zijn opgeleverd indien de wederpartij binnen een periode van 2 weken na de in lid 1 bedoelde mededeling niet heeft gereclameerd bij RealNetwork.
4. Indien partijen een testperiode of acceptatietest zijn overeengekomen en de wederpartij daarbij gebreken, fouten, onvolkomenheden e.d. constateert, dient de wederpartij RealNetwork hierover schriftelijk en gedetailleerd te informeren. RealNetwork zal in dat geval de gemelde gebreken, fouten, onvolkomenheden e.d. binnen een redelijke termijn na melding herstellen. Een dergelijk herstel zal kosteloos worden uitgevoerd, tenzij er sprake is van gebruiksfouten van de wederpartij c.q. andere niet aan RealNetwork toe te rekenen oorzaken. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens is niet kosteloos inbegrepen, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
5. Nog niet verrichte c.q. nog niet beëindigde werkzaamheden van door of namens de wederpartij ingeschakelde derden, welke van invloed zijn op een behoorlijk gebruik van de website c.q. software, hebben geen invloed op het gebruiksklaar zijn van en de oplevering van deze website c.q. software.
6. Indien de wederpartij na oplevering nog wijzigingen wenst te laten aanbrengen aan de website c.q. software, zal dit worden aangemerkt als meerwerk. RealNetwork is alsdan gerechtigd de hieruit voortvloeiende kosten en/of de hieraan te besteden tijd afzonderlijk bij de wederpartij in rekening te brengen.
7. Ingeval de wederpartij na de oplevering of herstelperiode nog gebreken, fouten, onvolkomenheden e.d. met betrekking tot de website c.q. software constateert, zijn hierop de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen klachtartikel van toepassing.

Artikel 14: Standaard software

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot geleverde standaard software berusten bij RealNetwork dan wel de oorspronkelijke maker. De wederpartij zal aanduidingen van auteursrecht, merkenrecht e.d. niet verwijderen en te allen tijde zorg dragen voor een correcte vermelding van de afkomst van deze software zoals voorgeschreven door RealNetwork en/of oorspronkelijke maker.
2. Bij levering van standaard software (standaardpakket) verleent RealNetwork aan de wederpartij slechts het niet-exclusieve recht tot het gebruik van deze software.
3. De standaard software mag door de wederpartij uitsluitend worden gebruikt op het overeengekomen aantal verwerkingseenheden. Bij eventuele storingen is de wederpartij gerechtigd de software tijdelijk op een andere verwerkingseenheid te gebruiken.
4. Het is de wederpartij voor beveiligingsdoeleinden toegestaan maximaal 2 kopieën van de standaard software te maken. Deze kopieën zullen door de wederpartij niet worden gebruikt, maar alleen worden aangewend ter vervanging ingeval van teniet gaan of beschadiging van het originele exemplaar. De wederpartij dient deze kopieën te voorzien van dezelfde labels, indicaties e.d. als het originele exemplaar.
5. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RealNetwork, is het de wederpartij verboden het gebruiksrecht op de software over te dragen aan derden, deze software te verkopen, te verhuren, anderszins aan derden de mogelijkheid te bieden de software te gebruiken, de software in zekerheid over te dragen, deze te kopiëren of te wijzigen. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt de broncode van de software niet aan de wederpartij ter beschikking gesteld.
6. Indien de leverancier van de standaard software het gebruiksrecht van deze software heeft beperkt overeenkomstig de bepalingen van een gebruiks- of licentieovereenkomst dan wel ingeval onderhoud

aan deze software slechts is toegestaan conform de bepalingen van een tussen de leverancier en RealNetwork gesloten onderhoudsovereenkomst, is de wederpartij eveneens gebonden aan deze beperkingen. RealNetwork zal de wederpartij hierover informeren.

Artikel 15: Domeinnaamregistratie

1. Op verzoek van de wederpartij kan RealNetwork de registratie van domeinnamen verzorgen tegen de alsdan geldende tarieven.
2. Nadat de wederpartij de voor de registratie overeengekomen prijs aan RealNetwork heeft voldaan, zal RealNetwork er voor zorgen dat de domeinnaam op naam wordt gezet van de wederpartij.
3. Op de aanvraag en het gebruik van een domeinnaam zijn altijd de ten tijde van de registratie geldende regels en procedures van de betreffende registrerende instantie van toepassing. De wederpartij is verplicht te handelen overeenkomstig deze regels en procedures en de overige voor registratie relevante wet- en regelgeving. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, dient de wederpartij zich zelf op de hoogte te stellen van voornoemde regels, procedures, wet- en regelgeving.
4. De registratie van domeinnamen geschiedt voor rekening en risico van de wederpartij. De wederpartij dient zelf te onderzoeken of het gebruik van de beoogde domeinnaam (merkenrechtelijk) is toegestaan en vrijwaart RealNetwork voor eventuele aanspraken van derden ingeval (registratie van) de domeinnaam inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden. RealNetwork wijst de wederpartij er uitdrukkelijk op dat registratie van een domeinnaam geen vestiging van een merkenrecht inhoudt.
5. RealNetwork heeft ten aanzien van de domeinnaamregistratie te allen tijde slechts een inspanningsverplichting en garandeert niet dat een aanvraag tot registratie zal worden gehonoreerd.
6. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen of uit de wet en/of de regelgeving van de registrerende instantie anders voortvloeit, wordt de domeinnaam gedurende een periode van 12 maanden geregistreerd. Deze termijn wordt telkens stilzwijgend voor een zelfde periode verlengd, tenzij één der partijen de overeenkomst uiterlijk 2 maanden vóór het aflopen van de periode schriftelijk heeft opgezegd.

Artikel 16: Onderhoud

1. Indien ten behoeve van de geleverde diensten, zaken en/of de ontwikkelde website tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal de wederpartij conform de hierin opgenomen c.q. de gebruikelijke procedures van RealNetwork eventuele gebreken en/of storingen e.d. aan RealNetwork melden. Na ontvangst van een melding zal RealNetwork naar beste vermogen de gebreken herstellen c.q. de storingen verhelpen.
2. Ingeval partijen voor de onderhoudsovereenkomst een periodieke vergoeding zijn overeengekomen, zal herstel kosteloos plaatsvinden. RealNetwork kan de kosten van de (herstel)werkzaamheden echter wel afzonderlijk in rekening brengen ingeval er sprake is van gebruiksfouten van de wederpartij, van andere niet aan RealNetwork toe te rekenen oorzaken of indien de zaken, de website en/of het resultaat van de geleverde diensten door anderen dan RealNetwork zijn c.q. is gewijzigd of onderhouden.
3. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, zijn de volgende werkzaamheden niet in de onderhoudsovereenkomst inbegrepen: a. ontwerp- en programmeerwerkzaamheden; b. werkzaamheden voortvloeiend uit tele- en datacommunicatiestoringen;

- c. herstel van eventueel verlorengedane gegevens.

Artikel 17: Klachten

1. De wederpartij is verplicht de geleverde zaken direct na ontvangst te controleren en eventuele zichtbare gebreken, fouten, onvolkomenheden, defecten, beschadigingen en/of afwijkingen van hetgeen partijen zijn overeengekomen te vermelden op de vrachtbrief of begeleidende bon. Bij het ontbreken van een vrachtbrief of begeleidende bon dient de wederpartij de gebreken, defecten e.d. binnen 24 uur na ontvangst van de zaken schriftelijk aan RealNetwork te melden.
2. Overige klachten ten aanzien van de geleverde zaken evenals klachten ten aanzien van de ontwikkelde website c.q. software dienen direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen de overeengekomen garantietermijn - schriftelijk aan RealNetwork te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor rekening en risico van de wederpartij. Indien geen expliciete garantietermijn is overeengekomen, geldt een termijn van 1 jaar na levering. RealNetwork behoudt zich het recht voor klachten onder te brengen bij een daartoe behorend onafhankelijk instituut.
3. De wederpartij is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de door RealNetwork geleverde bescheiden - welke niet eerst in concept aan de wederpartij zijn voorgelegd - tot controle ervan over te gaan. Eventuele zichtbare fouten en/of onvolkomenheden die in redelijkheid bij een eerste controle van de bescheiden geconstateerd kunnen worden, dienen uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van de bescheiden schriftelijk aan RealNetwork te worden gemeld.
4. Alle klachten ten aanzien van de verrichte werkzaamheden en/of de verleende diensten dienen direct na ontdekking - doch uiterlijk binnen 3 maanden na (op)levering van de werkzaamheden en/of diensten - schriftelijk aan RealNetwork te worden gemeld. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de wederpartij.
5. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan RealNetwork is gemeld, worden de zaken geacht in goede staat te zijn ontvangen en aan de overeenkomst te beantwoorden c.q. de ontwikkelde website en/of software conform de overeenkomst te functioneren c.q. worden de verrichte werkzaamheden en/of geleverde diensten geacht conform de overeenkomst te zijn verricht c.q. geleverd.
6. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
7. De wederpartij dient RealNetwork in staat te stellen de klacht te onderzoeken en in dit kader alle voor de klacht relevante informatie aan RealNetwork te verstrekken. Indien voor het onderzoek naar de klacht retourzending van de zaak noodzakelijk is, of indien het noodzakelijk is dat RealNetwork ter plekke de klacht komt onderzoeken, zijn de hieraan verbonden kosten voor rekening en risico van de wederpartij, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.
8. In alle gevallen geschiedt retourzending op een door RealNetwork te bepalen wijze en in de originele verpakking c.q. emballage.
9. Geen klachten zijn mogelijk ten aanzien van de ontwikkelde website en/of software c.q. het resultaat van de door RealNetwork verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten ingeval aan deze website en/of software c.q. dit resultaat na (op)levering (technische) wijzigingen zijn aangebracht en/of deze website en/of software c.q. dit resultaat geheel of gedeeltelijk is bewerkt.

Artikel 18: Garanties

1. RealNetwork zal er voor zorgen dat de overeengekomen leveringen, werkzaamheden en/of dienstverlening naar behoren en conform de in zijn branche geldende normen worden c.q. wordt

uitgevoerd, maar geeft ten aanzien van deze leveringen, werkzaamheden en/of dienstverlening nooit een verdergaande garantie dan zoals uitdrukkelijk tussen partijen werd overeengekomen.

2. RealNetwork staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van het geleverde.
3. Indien voor de door RealNetwork geleverde zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. RealNetwork zal de wederpartij hierover informeren.
4. Bij het gebruik van de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde diensten, baseert RealNetwork zich op de informatie die de provider of andere dienstverlener hierover verstrekt. Indien voor deze dienstverlening door de provider of dienstverlener bepaalde garanties worden afgegeven, zullen deze garanties op gelijke wijze tussen partijen gelden. RealNetwork zal de wederpartij hierover informeren.
5. RealNetwork garandeert niet en wordt nimmer geacht te hebben gegarandeerd dat het resultaat van de verrichte werkzaamheden en/of geleverde diensten c.q. de door RealNetwork ontwikkelde software aansluit bij, gekoppeld kan worden met, gebruikt kan worden via het bestaande systeem van de wederpartij en/of kan draaien op het bestaande systeem van de wederpartij, tenzij RealNetwork dit uitdrukkelijk schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd.
6. Ingeval door de wederpartij terecht een beroep wordt gedaan op de garantiebepalingen, zal RealNetwork kosteloos zorg dragen voor herstel of vervanging van het geleverde c.q. het resultaat van de verrichte werkzaamheden en/of geleverde diensten c.q. het alsnog op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of diensten dan wel voor restitutie van of een reductie op de hiervoor overeengekomen prijs c.q. het hiervoor overeengekomen honorarium. Een en ander ter keuze van RealNetwork. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.

Artikel 19: Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen c.q. door RealNetwork gegeven garanties, gegarandeerde resultaten, capaciteiten, functionaliteiten of kwaliteitseisen aanvaardt RealNetwork geen enkele aansprakelijkheid.
2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit artikel is RealNetwork slechts aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid van RealNetwork voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, vertragingsschade en/of personen- of letselschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. De wederpartij is gehouden al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald.
5. In afwijking van lid 4, wordt bij duurovereenkomsten met een langere looptijd dan 3 maanden de aansprakelijkheid van RealNetwork beperkt tot het over de laatste 3 maanden verschuldigde honorarium ingeval de assuradeur van RealNetwork niet uitkeert of de schade niet onder een door RealNetwork gesloten verzekering valt.
6. De wederpartij dient RealNetwork uiterlijk binnen 3 maanden nadat hij bekend is geworden met c.q. bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan te spreken.
7. In afwijking van lid 6 van dit artikel geldt voor de consument een termijn van 1 jaar.

8. De wederpartij kan geen beroep doen op de toepasselijke garantie, noch RealNetwork op andere gronden aansprakelijk stellen indien de schade is ontstaan:
 - a. door ondeskundig gebruik van de (op)geleverde zaken en/of website c.q. het resultaat van de werkzaamheden en/of dienstverlening of gebruik van deze zaken en/of website c.q. voornoemd resultaat in strijd met de door of namens RealNetwork verstrekte instructies, adviezen, aanwijzingen, handleidingen e.d.;
 - b. door fouten of onvolledigheden in de door of namens de wederpartij aan RealNetwork verstrekte of voorgeschreven gegevens, bescheiden, gegevensdragers e.d.;
 - c. door aanwijzingen of instructies van of namens de wederpartij;
 - d. doordat door of namens de wederpartij reparaties c.q. overige werkzaamheden of bewerkingen aan de (op)geleverde zaken en/of website c.q. het resultaat van de werkzaamheden en/of diensten zijn uitgevoerd, zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van RealNetwork.
9. De wederpartij is in de gevallen als opgesomd in lid 8 van dit artikel volledig aansprakelijk voor alle hieruit voortvloeiende schade en vrijwaart RealNetwork uitdrukkelijk voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van deze schade.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van RealNetwork of diens leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal RealNetwork de wederpartij vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden jegens de wederpartij.

Artikel 20: Betaling

1. RealNetwork is te allen tijde gerechtigd om (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.
2. Betaling dient binnen een vervalt termijn van 14 dagen na de factuurdatum te geschieden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de wederpartij niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in lid 2 bedoelde termijn niet volledig is betaald, is de wederpartij aan RealNetwork een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 1,5% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden daarbij als volle maand gerekend.
4. Indien na aanmaning door RealNetwork betaling alsnog uitblijft, is RealNetwork bovendien gerechtigd aan de wederpartij buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
5. De in lid 4 bedoelde buitengerechtelijke incassokosten bedragen bij vorderingen met een hoofdsom van maximaal € 25.000,00 15% van het bedrag van het verschuldigde saldo.
6. Voor de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten is RealNetwork gerechtigd na verloop van 1 jaar de hoofdsom van de vordering te verhogen met de in dat jaar conform lid 3 van dit artikel cumulatief opgebouwde vertragingsrente. Voor consumenten gelden alsdan de WIK-voorwaarden (Wet Incasso Kosten).
7. Bij uitblijven van volledige betaling door de wederpartij, is RealNetwork gerechtigd de overeenkomst, na ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten, totdat de betaling alsnog is geschied dan wel de wederpartij hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Voornoemd opschortingrecht heeft RealNetwork eveneens indien hij al voordat de wederpartij in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van de wederpartij te twifelen.

8. Ingeval er bij een duurovereenkomst sprake is van het uitblijven van volledige betaling, zal RealNetwork de wederpartij schriftelijk in gebreke stellen en daarbij nog een redelijke termijn gunnen waarbinnen de wederpartij alsnog tot betaling dient over te gaan. Ingeval betaling na verloop van deze redelijke termijn wederom achterwege blijft en de betalingsachterstand 3 termijnen of meer bedraagt, is RealNetwork gerechtigd zijn dienstverlening na schriftelijke kennisgeving hiervan aan de wederpartij op te schorten totdat volledige betaling is geschied of hiervoor deugdelijke zekerheid is gesteld. Bovendien is RealNetwork alsdan gerechtigd om de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. Onder opschorting kan in dit kader onder meer worden verstaan de door RealNetwork voor de wederpartij geëxploiteerde website(s), domeinnamen of e-mailadressen. Alle schade die RealNetwork hierdoor lijdt evenals de kosten van heraansluiting c.q. het heractiveren van de dienstverlening zijn voor rekening van de wederpartij.
9. Door de wederpartij gedane betalingen zullen door RealNetwork ten eerste in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij de wederpartij bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
10. De wederpartij is niet gerechtigd vorderingen van RealNetwork te verrekenen met eventuele vermeende tegenvorderingen die hij heeft op RealNetwork. Dit geldt eveneens indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

Artikel 21: Eigendomsvoorbehoud

1. RealNetwork behoudt zich de eigendom van alle krachtens de overeenkomst geleverde en nog te leveren zaken voor tot het tijdstip waarop de wederpartij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens RealNetwork heeft voldaan.
2. De in lid 1 bedoelde betalingsverplichtingen bestaan uit het betalen van de koopprijs van de geleverde en nog te leveren zaken, vermeerderd met vorderingen ter zake van verrichte werkzaamheden die met de levering verband houden en vorderingen wegens toerekenbaar tekortschieten van de wederpartij in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder het betalen van schadevergoeding, buitengerechtelijke incassokosten, rente en eventuele boetes.
3. Indien het de levering van identieke, niet individualiseerbare zaken betreft, wordt telkens de partij zaken behorend bij de oudste facturen geacht als eerste te zijn verkocht. Het eigendomsvoorbehoud rust derhalve in ieder geval altijd op alle geleverde zaken die zich ten tijde van het inroepen van het eigendomsvoorbehoud nog in de voorraad, winkel en/of inboedel van de wederpartij bevinden.
4. Zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, mogen door de wederpartij in het kader van de normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht, mits hij ten aanzien van zijn afnemers eveneens een eigendomsvoorbehoud op de geleverde zaken heeft bedongen.
5. Zolang op de geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, is de wederpartij niet bevoegd deze zaken op enige wijze te verpanden of in de feitelijke macht van een financier te brengen.
6. De wederpartij is verplicht RealNetwork direct schriftelijk te informeren indien derden pretenderen eigendoms- of overige rechten te hebben op de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust.
7. De wederpartij is verplicht om de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust tot het tijdstip waarop hij aan al zijn betalingsverplichtingen jegens RealNetwork heeft voldaan zorgvuldig en als identificeerbaar eigendom van RealNetwork te bewaren.
8. De wederpartij dient zorg te dragen voor een zodanige bedrijfsverzekering c.q. inboedelverzekering, dat de zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd te allen tijde zijn meeverzekerd en zal

RealNetwork op diens eerste verzoek inzage verlenen in de verzekeringspolis en de bijbehorende premiebetalingbewijzen.

Indien de wederpartij handelt in strijd met de bepalingen van dit artikel of RealNetwork een beroep doet op het eigendomsvoorbehoud, komt aan RealNetwork en zijn werknemers het onherroepelijk recht toe het terrein van de wederpartij te betreden en de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen. Een en ander onverminderd het recht van RealNetwork op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente en het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling, middels een schriftelijke verklaring, te ontbinden.

Artikel 22: Retentierecht

1. RealNetwork is bevoegd de teruggave van de zaken van de wederpartij, die RealNetwork voor onderhoud c.q. reparatie onder zich heeft, op te schorten indien en gedurende de periode dat:
 - a. de wederpartij de kosten van de werkzaamheden aan de zaken niet of niet volledig heeft voldaan;
 - b. de wederpartij de kosten van eerdere door RealNetwork verrichte werkzaamheden aan de zaken niet of niet volledig heeft voldaan;
 - c. de wederpartij andere opeisbare vorderingen die voortvloeien uit de contractuele relatie met RealNetwork niet of niet volledig heeft voldaan.
2. RealNetwork is niet aansprakelijk voor eventuele schade - van welke aard dan ook - die voortvloeit uit het door hem uitgeoefende retentierecht.

Artikel 23: Algemene bepalingen inzake intellectuele eigendomsrechten

1. RealNetwork is en blijft de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op, voortkomen uit, verband houden met en/of behoren tot (het resultaat van) de door RealNetwork in het kader van de overeenkomst geleverde diensten c.q. verrichte werkzaamheden, zoals onder meer de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de in het kader van de ontwikkeling van de website en/of software geleverde databases en broncodes. Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen of in deze algemene voorwaarden anders is bepaald.
2. De uitoefening van de in lid 1 van dit artikel vermelde rechten is, zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst, uitdrukkelijk en uitsluitend aan RealNetwork voorbehouden. De wederpartij verkrijgt ten aanzien van de in lid 1 van dit artikel genoemde databases en broncodes slechts de (gebruiks)rechten die partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De wederpartij is niet gerechtigd de door RealNetwork geleverde of vervaardigde bescheiden te gebruiken buiten de context van de overeenkomst. Het is de wederpartij verboden deze bescheiden aan derden te verstrekken, derden hierin inzage te verlenen of deze bescheiden te vermenigvuldigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RealNetwork.
4. De wederpartij staat er voor in dat alle door hem aan RealNetwork te verstrekken of verstrekte gegevens c.q. bescheiden geen inbreuk maken op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden. De wederpartij is aansprakelijk voor eventuele schade die RealNetwork door dergelijke inbreuken lijdt en vrijwaart RealNetwork voor aanspraken van deze derden.
5. RealNetwork garandeert dat de door hem (op)geleverde zaken als zodanig geen inbreuk maken op Nederlandse auteursrechten, octrooirechten, modelrechten of andere rechten van intellectuele eigendom van derden.
6. Indien niettemin door RealNetwork moet worden erkend of door een Nederlandse rechter wordt bepaald dat door RealNetwork (op)geleverde zaken inbreuk maken op voornoemde rechten van

derden, zal RealNetwork - na overleg met de wederpartij - de desbetreffende zaken vervangen door zaken die geen inbreuk maakt op het betrokken recht, een licentierecht ter zake verwerven dan wel deze zaken terugnemen tegen restitutie van de koopprijs, verminderd met de normaal te achten afschrijvingen, zonder tot verdere schadevergoeding gehouden te zijn.

7. De wederpartij heeft slechts recht op de in lid 6 van dit artikel vermelde opties, indien hij RealNetwork op een zodanig tijdstip heeft ingelicht over de (vermeende) aanspraken van derden - onder vermelding van alle hiervoor relevante bijzonderheden -, dat RealNetwork in staat is zijn rechten ter zake naar behoren te verdedigen. RealNetwork zal de wederpartij alsdan vrijwaren tegen eventuele aanspraken van derden welke voortvloeien uit de in lid 6 van dit artikel bedoelde inbreuken, mits de wederpartij de behandeling van een eventuele rechtszaak uitsluitend aan RealNetwork overlaat en hierbij alle noodzakelijke medewerking verleent. 8. Het is RealNetwork toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van zijn rechten.

Artikel 24: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is RealNetwork gerechtigd de overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden, op het tijdstip waarop de wederpartij:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
2. Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.
3. De wederpartij is te allen tijde verplicht de curator c.q. bewindvoerder op de hoogte te stellen van de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 25: Overmacht

1. Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van RealNetwork, is RealNetwork gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring, aan de wederpartij te ontbinden of de nakoming van zijn verplichtingen jegens de wederpartij voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder overmacht aan de zijde van RealNetwork wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van RealNetwork, van de door hem ingeschakelde derden of toeleveranciers of overige zwaarwegende redenen aan de zijde van RealNetwork.
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van RealNetwork en/of van de wederpartij of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d., door internet- of stroomstoringen e.d. ontstane leveringsproblemen evenals door weersomstandigheden, wegblokkades, ongeval e.d. ontstane transportmoeilijkheden en leveringsproblemen.

4. Indien de overmachtsituatie intreedt als de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is de wederpartij gehouden zijn verplichtingen jegens RealNetwork tot aan dat moment na te komen.

Artikel 26: Annulering, opschorting

1. Ingeval de wederpartij de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan RealNetwork een door RealNetwork nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding omvat alle reeds door RealNetwork gemaakte kosten en diens door de annulering geleden schade inclusief de gedeerde winst. RealNetwork is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en - naar zijn keuze en afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden c.q. leveringen - 20 tot 100% van de overeengekomen prijs bij de wederpartij in rekening te brengen.
2. Indien de wederpartij een geplande afspraak minder dan 24 uur van tevoren afzegt c.q. verzet, is RealNetwork in ieder geval gerechtigd de daarvoor gereserveerde tijd op basis van het overeengekomen c.q. gebruikelijke uurtarief aan de wederpartij in rekening te brengen.
3. De wederpartij is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal RealNetwork vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
4. Bij opschorting van de uitvoering van de overeenkomst op verzoek van de wederpartij is de vergoeding voor alle op dat moment reeds verrichte werkzaamheden c.q. gemaakte kosten direct opeisbaar en is RealNetwork gerechtigd deze bij de wederpartij in rekening te brengen. RealNetwork is bovendien gerechtigd alle gedurende de opschortingperiode te maken c.q. gemaakte kosten evenals de voor de opschortingperiode reeds gereserveerde uren bij de wederpartij in rekening te brengen.
5. Ingeval de uitvoering van de overeenkomst na de overeengekomen opschortingduur niet kan worden hervat, is RealNetwork gerechtigd de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst, middels een schriftelijke verklaring aan de wederpartij te ontbinden.

Artikel 27: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op de tussen RealNetwork en de wederpartij gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in de plaats waar RealNetwork is gevestigd, zij het dat RealNetwork altijd de bevoegdheid behoudt het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de plaats waar de wederpartij is gevestigd.
3. De consument is steeds bevoegd te kiezen voor beslechting van het geschil door de wettelijk bevoegde rechter, mits hij deze keuze tijdig kenbaar maakt aan RealNetwork. Met tijdig wordt hier bedoeld: binnen één maand nadat RealNetwork schriftelijk aan de consument heeft meegedeeld het geschil te willen voorleggen aan de rechter van zijn vestigingsplaats.