

# Algemene voorwaarden RealNetwork

## Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1. Aanbieding en overeenkomst

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij RealNetwork goederen en/of diensten van welke aard ook aan Cliënt levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.2. Alle aanbiedingen en de daarin opgenomen informatie zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.3. Cliënt is aan door hem verstrekte opdrachten gebonden.
- 1.4. RealNetwork is aan door Cliënt verstrekte opdrachten eerst gebonden nadat zij die opdracht schriftelijk heeft aanvaard dan wel door levering van de gehele prestatie waartoe door Cliënt opdracht is gegeven;
- 1.5. Voorzover niet uitdrukkelijk anders is bepaald gaat iedere aanbieder en/of overeenkomst uit van uitvoering door RealNetwork onder normale omstandigheden en gedurende de gebruikelijke kantooruren en werkdagen.
- 1.6. Toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.7. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen RealNetwork en Cliënt in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

#### Artikel 2. Prijs, betaling, eigendomsvoorbehoud

- 2.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door Cliënt te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat RealNetwork gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
- 2.2. Prijzen en tarieven van apparatuur en / of zaken zijn gebaseerd op levering af-magazijn van RealNetwork en zijn exclusief installatie-, montage- of andere met de levering samenhangende kosten.
- 2.3. Prijzen en / tarieven van dienstverlening zijn exclusief reis- en verblijfkosten.
- 2.4. RealNetwork behoudt zich het recht voor om Cliënt verzend-, administratie-, en behandelingskosten in rekening te brengen. Kosten van postzendingen zijn voor rekening van Cliënt.
- 2.5. Stijgingen in de kostprijzen van de overeengekomen levering van dienstverlening of apparatuur / zaken, kunnen door RealNetwork worden doorberekend.
- 2.6. RealNetwork is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Cliënt aan te passen voor prestaties die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd op een tijdstip dat tenminste drie maanden na de datum van deze kennisgeving ligt.
- 2.7. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door RealNetwork kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en tarieven als bedoeld in artikel 2.4 of 2.5 of 2.6, is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die artikelen bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van RealNetwork genoemde datum waarop de prijs- of tariefaanpassing in werking zou treden dan wel de overeenkomst te annuleren.
- 2.8. Alle facturen zullen door Cliënt worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities zonder enige korting of mogelijkheid tot verrekening, voorzover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.9. Bij gebreke van specifieke condities terzake van de betalingstermijn zal Cliënt binnen dertig dagen na factuurdatum betalen.
- 2.10. Betaling van af te halen apparatuur / zaken dienen contant te geschieden.
- 2.11. Indien Cliënt de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente ex art. 6:119a BW verschuldigd zijn. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- 2.12. Eventuele reclames hebben geen opschortende werking ten aanzien van de betalingsverplichtingen van Cliënt.
- 2.13. RealNetwork is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen of te verlangen dat Cliënt zekerheid stelt.
- 2.14. Indien vermoedens omtrent de kredietwaardigheid van Cliënt daartoe aanleiding geven is RealNetwork gerechtigd om nadere zekerheid te verlangen, bij gebreke waarvan de uitvoering van de overeenkomst opgeschort kan worden.
- 2.15. Prijzen en tarieven voor dienstverlening gelden voor normale werkdagen en werktijden, waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (m.u.v. algemeen erkende feestdagen) tussen 8:30 en 17:00 uur.

#### Artikel 3. Eigendomsvoorbehoud

- 3.1. Alle aan Cliënt geleverde apparatuur / zaken blijven eigendom van RealNetwork en eventueel te verlenen of over te dragen (gebruiks- of intellectuele eigendoms-) rechten blijven voorbehouden aan Realnetwork totdat alle aan Realnetwork verschuldigde bedragen zijn voldaan.
- 3.2. Dit eigendomsvoorbehoud blijft van kracht ook al ondergaan de door RealNetwork geleverde apparatuur / zaken of prestaties bewerkingen of aanpassingen; Cliënt is dan ook niet gerechtigd om deze, voordat de eigendom daarvan is overgegaan, te vervreemden, in bewaring te geven, te bezwaren met persoonlijke of zakelijke rechten dan wel hierover anderszins te beschikken.
- 3.3. In afwijking van de vorige leden is Cliënt gerechtigd om dergelijke apparatuur / zaken in het kader van een afnameovereenkomst, dealerovereenkomst of een soortgelijke overeenkomst verder te verkopen, doch uitsluitend voorzover dat in het kader van de normale uitoefening van diens bedrijf gebruikelijk is en Cliënt zulks vooraf met RealNetwork is overeengekomen.

#### Artikel 4. Vertrouwelijke informatie en niet-overname beding

- 4.1. Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 4.2. Cliënt zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan geen medewerkers van RealNetwork die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
- 4.3. Indien Cliënt het bepaalde in het voorgaande lid van dit artikel overtreedt en weigert mee te werken aan ongedaanmaking van de overtreding, verbeurt hij een direct opeisbare boete van € 2.500,- per dag dat de overtreding voortduurt.

#### Artikel 5. Risico

- 5.1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van Cliënt of van een door Cliënt gebruikte hulppersoon zijn gebracht, of indien levering plaatsvindt conform artikel 25.1 van deze voorwaarden, op het moment waarop RealNetwork aan Cliënt meedeelt dat de apparatuur / zaken gereed staan om af te halen.

#### Artikel 6. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 6.1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur, onderscheidingstekens of andere materialen zoals, maar niet beperkt tot analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij RealNetwork of diens licentiegevers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de non-exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen, daarvan kopieën vervaardigen of gebruiken op welke wijze dan ook zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming RealNetwork. Het is Cliënt niet toegestaan zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van RealNetwork aan enige derde (sub)licenties te verlenen van de hierboven vermelde rechten.
- 6.2. Cliënt is ermeê bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van RealNetwork of diens licentiegevers bevatten. Cliënt verbindt zich, onverminderd het bepaalde in artikel 4, deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Cliënt die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 6.3. Het is Cliënt niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de programmatuur.
- 6.4. Het is RealNetwork toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien RealNetwork door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Cliënt niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Cliënt niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal RealNetwork op verzoek van Cliënt een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stellen.
- 6.5. Behoudens het geval dat RealNetwork een reservekopie van de programmatuur aan Cliënt ter beschikking stelt, heeft Cliënt het recht één reservekopie van de programmatuur aan te houden, waaronder tevens dient te worden te verstaan te maken. Onder reservekopie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een stoffelijk voorwerp waarop de programmatuur is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de programmatuur in geval van onverwijld bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn en steeds te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.
- 6.6. Indien Cliënt programmatuur ontwikkelt of een derde voor hem programmatuur ontwikkelt dan wel als Cliënt het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur en de aan hem door RealNetwork ter beschikking gestelde programmatuur informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Cliënt RealNetwork schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. RealNetwork zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Cliënt de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Cliënt eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: het vermogen van programmatuur om informatie met andere componenten van een computersysteem en/of programmatuur uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.
- 6.7. Met inachtneming van de overige bepalingen in deze voorwaarden is Cliënt gerechtigd tot verbetering van fouten in de hem ter beschikking gestelde programmatuur, indien zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.
  - a. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van rechten of verplichtingen met betrekking tot fouten, wordt onder fouten verstaan het niet voldoen aan de door RealNetwork schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur, aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een fout is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan RealNetwork te maken.
  - b. RealNetwork zal Cliënt vrijwaren tegen elke rechtsovername welke gebaseerd is op de bewering dat door RealNetwork zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Cliënt RealNetwork onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsovername en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan RealNetwork.
  - c. Cliënt zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan RealNetwork verlenen om zich, zo nodig in naam van Cliënt, tegen deze rechtsovernamen te verweren.
  - d. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Cliënt in de programmatuur, apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
  - e. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door RealNetwork zelf ontwikkelde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van RealNetwork een derde aanspraak bestaat op een zodanige inbreuk zich voordoet, zal RealNetwork het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat de Cliënt het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, apparatuur of materialen, ongestoord kan blijven gebruiken.
  - f. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van RealNetwork wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringverplichtingen van RealNetwork voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde apparatuur, programmatuur en/of materialen in een niet door RealNetwork gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door RealNetwork geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld of bestemd.
- 6.8. Cliënt staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan RealNetwork van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Cliënt zal RealNetwork vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.

#### Artikel 7. Medewerking door Cliënt

- 7.1. Cliënt zal RealNetwork steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 7.2. Cliënt is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door RealNetwork te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 7.3. Indien is overeengekomen dat Cliënt programmatuur, materialen, documenten of gegevens, al dan niet op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties en zullen deze worden beschouwd als kopieën van de originelen, die door Cliënt behouden dienen te worden.
- 7.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van RealNetwork staan of indien Cliënt op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft RealNetwork in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 7.5. Ingeval medewerkers van RealNetwork op de locatie van Cliënt werkzaamheden verrichten, zal Cliënt kosteloos voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals -indien van toepassing- een werkkruimte met telecommunicatiefaciliteiten etc. zorgdragen. Cliënt zal RealNetwork vrijwaren voor aanspraken van derden, medewerkers van RealNetwork daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Cliënt of van onveilige situaties in diens organisatie.

## Artikel 8. Leveringstermijnen

**8.1.** Alle door RealNetwork genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan RealNetwork bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen; de enkele overschrijding van een genoemde (leverings)termijn brengt RealNetwork niet in verzuim.

**8.2.** Overschrijding van leveringstermijnen, door welke oorzaak dan ook, geeft Cliënt geen recht op schadevergoeding, ontbinding, opschorting van betalingen of anderszins niet nakoming van enige verplichting zijnerzijds.

**8.3.** Wijziging van of uitbreiding op te leveren apparatuur / zaken, dienstverlening of andere prestaties geven RealNetwork het recht de overeengekomen leveringstermijnen zonodig dienovereenkomstig aan te passen.

## Artikel 9. Beëindiging, ontbinding, opschorting

**9.1.** Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst. De ontbinding dient schriftelijk te geschieden aan de andere partij.

**9.2.** Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.

**9.3.** RealNetwork kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen, dan wel de nakoming van haar verplichtingen jegens Cliënt geheel of gedeeltelijk opschorten, indien Cliënt -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van Cliënt falissement wordt aangevraagd, beslag wordt gelegd op de vermogenbestanddelen van Cliënt of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. RealNetwork zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden

**9.4.** Indien Cliënt op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij RealNetwork ten aanzien van die prestaties in verzuim is.

**9.5.** Bedragen die RealNetwork vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

**9.6.** Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding of beëindiging van de overeenkomst bestaan.

## Artikel 10. Aansprakelijkheid van RealNetwork; vrijwaring

**10.1.** RealNetwork aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 10 blijkt.

**10.2.** De totale aansprakelijkheid van RealNetwork wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderdruizend Euro).

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

**a.** de redelijke kosten die Cliënt zou moeten maken om de prestatie van RealNetwork aan de overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Cliënt de overeenkomst heeft ontbonden;

**b.** de kosten die Cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat RealNetwork op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

**c.** redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

**d.** redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Cliënt aantoonde dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

**10.3.** De totale aansprakelijkheid van RealNetwork voor schade door dood of lichamelijke letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan € 500.000,- (vijfhonderdruizend euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

**10.4.** Aansprakelijkheid van RealNetwork voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

**10.5.** Buiten de in artikel 10.2 en 10.3 genoemde gevallen rust op RealNetwork geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

**10.6.** De in artikel 10.2 en 10.3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van RealNetwork.

**10.7.** De aansprakelijkheid van RealNetwork wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Cliënt RealNetwork onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en RealNetwork 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 RealNetwork in staat is adequaat te reageren.

**10.8.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij RealNetwork meldt.

**10.9.** Cliënt vrijwaart RealNetwork voor alle aanspraken van derden wegens produktaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door RealNetwork geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Cliënt bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## Artikel 11. Garanties

**11.1.** Gedurende een periode van dertig dagen na levering door RealNetwork worden die prestaties die gebrekloos blijken te zijn, door RealNetwork te harer keuze kosteloos hersteld, vervangen of alsnog deugdelijk uitgevoerd, nadat Cliënt onverwijld deugdelijk heeft gereclameerd en RealNetwork de reclame heeft geaccepteerd. In geval van een, in het kader van dit artikel lid 1, herstelde, vervangen of alsnog deugdelijk uitgevoerde prestatie zal de garantietermijn noch ten aanzien van gehele noch ten aanzien van de gedeeltelijke prestatie opnieuw ingaan, ongeacht de methode welke door RealNetwork bij het uitvoeren van de garantie wordt gevolgd.

In geval van vervanging van zaken wordt RealNetwork eigenaar van de vervangen (delen van) zaken. Indien de te leveren prestatie bestaat uit het leveren van apparatuur en/of programmatuur en deze qua type, constructie, afmeting, model, kleur en dergelijke afwijken van hetgeen daaromtrent is overeengekomen en die afwijkingen geen invloed hebben op het functioneren van de zaken overeenkomstig hun doel, zal de overeenkomst geacht worden te zijn nagekomen.

**11.2.** RealNetwork is niet verplicht haar prestaties uit hoofde van de garantie te leveren buiten de gemeente waar haar desbetreffend bedrijf is gevestigd. Overigens kan zij vorderen dat zaken ter reparatie of anderszins worden vervoerd naar een door haar aan te geven plaats. De kosten van vervoer van de zaken naar en van de plaats waar de werkzaamheden geschieden, zijn steeds voor rekening van Cliënt.

**11.3.** Indien de te leveren prestatie bestaat uit mede bestaat uit programmatuur, garandeert RealNetwork, in afwijking van het bepaalde lid 1 van dit artikel, niet dat de programmatuur zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken zullen worden hersteld.

**11.4.** De garantie is niet van toepassing:

**a.** indien geleverde prestaties worden gebruikt op een andere wijze of voor andere doeleinden dan waarvoor deze conform de overeenkomst bestemd zijn;

**b.** indien Cliënt hetzij zelf werkzaamheden verricht hetzij door derden laat verrichten aan de geleverde prestatie zonder voorgaande goedkeuring van Opdrachtnemer;

**c.** indien Cliënt bij het ontstaan van storing of gebrek niet tijdig en deugdelijk heeft gereclameerd en al het mogelijke zal hebben gedaan om de schade te beperken, waaronder mede wordt begrepen het uitschakelen of buiten werking stellen van apparatuur en het maken van kopieën en back-ups van gegevens en programmatuur;

**d.** indien storing, gebrek of schade is te wijten aan onzorgvuldig gedrag van Opdrachtgever.

## Artikel 12. Overmacht

**12.1.** Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van een toeleverancier van RealNetwork.

**12.2.** Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 13. Export

**13.1.** Bij export van apparatuur, onderdelen of programmatuur door Cliënt zijn de relevante exportbepalingen van toepassing. Cliënt zal RealNetwork vrijwaren voor alle aanspraken van derden die verband houden met aan Cliënt toe te rekenen overtredingen van de van toepassing zijnde exportbepalingen.

## Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

**14.1.** De overeenkomsten tussen RealNetwork en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht en de algemeen geldende normen van redelijkheid en billijkheid.

**14.2.** Er is sprake van een geschil in het kader van deze overeenkomst of een door RealNetwork met Cliënt met de gesloten overeenkomst indien één der contractspartijen zulks welomschreven per aangetekend schrijven aan de andere contractspartijen heeft medegedeeld.

**14.3.** Partijen zullen in geval van een geschil, alvorens rechtsmaatregelen te overwegen of tot (buiten)gerechtelijke ontbinding over te gaan, trachten door middel van onderling overleg het geschil binnen 1 maand op te lossen.

**14.4.** Indien onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing leidt, dienen partijen zich in te spannen gezamenlijk het geschil door middel van conflictbemiddeling ("mediation") of een andere geëigende vormen van Alternative Dispute Resolution op te lossen binnen een periode van 2 maanden, alvorens zich te wenden tot de bevoegde rechter, onverlet het recht om in rechte een voorlopige voorziening te vragen aan de bevoegde rechter, in gevallen waarin een spoedeisend belang dit rechtvaardigt.

**14.5.** Geschillen die overwegend voortkomen uit het onbetaald laten door Cliënt van door hem verschuldigde betalingen kunnen, uitsluitend naar keuze van RealNetwork, worden uitgezonderd van de werking van dit artikel en kunnen direct aan de bevoegde rechter worden voorgelegd.

**14.6.** In alle bovengenoemde gevallen zullen geschillen tussen RealNetwork en Cliënt enkel worden beslecht door de bevoegde rechter te Rotterdam.

## DIENSTVERLENING

*De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien RealNetwork diensten verleent, zoals organisatie- en automatiseringsadviezen, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen of ontwikkelen van programmatuur of informatiesystemen of het verlenen van assistentie daarbij en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.*

## Artikel 15. Uitvoering en levering

**15.1.** RealNetwork zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

**15.2.** Indien de dienstverlening bestaat uit de levering van een prestatie die bestaat uit een vooraf overeengekomen resultaat, vindt de levering daarvan plaats bij voltooiing van de werkzaamheden door middel van terbeschikkingstelling van het resultaat aan Cliënt. Het risico voor beschadiging en / of tenietgaan van het geleverde resultaat gaat over op Cliënt zodra dit resultaat in de beschikkingsmacht van Cliënt is gekomen.

**15.3.** Indien is overeengekomen dat levering van de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is RealNetwork gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

**15.4.** Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is RealNetwork gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Cliënt op te volgen. RealNetwork is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 16.

**15.5.** Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal RealNetwork steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

**15.6.** RealNetwork is gerechtigd om de met Cliënt overeengekomen te leveren dienstverlening, onder de verantwoordelijkheid van RealNetwork, uit te besteden aan derden, dan wel door derden in onderaanneming te laten uitvoeren.

**15.7.** Indien zich omstandigheden voordoen die de uitvoering van de overeenkomst belemmeren of vertragen, zonder dat dit voor rekening of risico van RealNetwork behoort te komen, is deze gerechtigd om de daaruit voortvloeiende kosten aan Cliënt in rekening te brengen.

## Artikel 16. Wijziging en meerwerk

**16.1.** Indien RealNetwork op verzoek of met voorafgaande instemming van Cliënt werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Cliënt aan RealNetwork worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van RealNetwork. RealNetwork is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

**16.2.** Cliënt aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 16.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Cliënt en RealNetwork, kunnen worden beïnvloed.

**16.3.** Voorzover de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal RealNetwork Cliënt tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

## Artikel 17. Opleidingen, cursussen en trainingen

**17.1.** Voorzover de dienstverlening van RealNetwork bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan RealNetwork steeds vóór de aanvang daarvan de terzake verschuldigde betaling verlangen. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding, cursus of training zullen worden beheerst door de bij RealNetwork gebruikelijke regels.

**17.2.** Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van RealNetwork aanleiding geeft, is RealNetwork gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

## ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR

*De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien RealNetwork in opdracht van Cliënt programmatuur ontwikkelt. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvoor in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie.*

### Artikel 18. Ontwikkeling van programmatuur

18.1. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. RealNetwork zal de programmatuurontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Cliënt te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Cliënt instaat.

18.2. RealNetwork is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

18.3. Onverminderd het bepaalde in artikel 3 verkrijgt Cliënt het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn bedrijf of organisatie. Indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Cliënt ter beschikking worden gesteld en is Cliënt gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

### Artikel 19. Aflevering, installatie en acceptatie

19.1. RealNetwork zal de te ontwikkelen programmatuur aan Cliënt conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door RealNetwork uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

19.2. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door RealNetwork uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.

19.3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door RealNetwork uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel

b. indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel

c. indien RealNetwork vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 19.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 19.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Cliënt daarvan vóór het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

19.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Cliënt RealNetwork hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

19.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 6.7 bevat, zal Cliënt RealNetwork uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. RealNetwork zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij RealNetwork gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

19.6. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van RealNetwork om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 22, indien toepasselijk, te herstellen.

19.7. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

## GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR

*De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door RealNetwork ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door RealNetwork te verstrekken nieuwe versies.*

### Artikel 20. Gebruiksrecht

20.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent RealNetwork Cliënt het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Cliënt zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds strikt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, omvat het gebruiksrecht van Cliënt uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

20.2. De programmatuur mag door Cliënt uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets is overeengekomen gelden de verwerkingseenheid van Cliënt waarop de programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.

20.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd 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 Cliënt gebruikt.

20.4. Cliënt zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ("time-sharing"). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Cliënt ter beschikking gesteld.

20.5. Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Cliënt alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan RealNetwork retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Cliënt van zodanige vernietiging RealNetwork onverwijld schriftelijk melding maken.

### Artikel 21. Aflevering, installatie en acceptatie

21.1. RealNetwork zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan Cliënt afleveren en, indien een door RealNetwork uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij Cliënt installeren.

21.2. Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 19.3 tot en met 19.7 van overeenkomstige toepassing.

21.3. Indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Cliënt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, onverminderd de verplichtingen van RealNetwork ingevolge de garantie van artikel 22.

### Artikel 22. Garantie

22.1. Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal RealNetwork naar beste vermogen eventuele fouten in de programmatuur in de zin van artikel 6.7 herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij RealNetwork zijn gemeld. RealNetwork garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of

fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal gratis worden uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval RealNetwork zijn gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening zal brengen. RealNetwork kan zijn gebruikelijke tarieven en de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Cliënt of van andere niet aan RealNetwork toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Cliënt zonder schriftelijke toestemming van RealNetwork wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of doet aanbrengen.

22.2. Herstel van fouten zal geschieden op een door RealNetwork te bepalen locatie. RealNetwork is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

22.3. Na afloop van de in artikel 22.1 bedoelde garantieperiode is RealNetwork niet gehouden eventuele fouten te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

### Artikel 23. Onderhoud

23.1. Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruikervergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Cliënt overeenkomstig de gebruikelijke procedures van RealNetwork geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan RealNetwork melden. Na ontvangst van de melding zal RealNetwork naar beste vermogen fouten in de zin van artikel 6.7 trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door RealNetwork te bepalen wijze en termijn aan Cliënt ter beschikking worden gesteld. RealNetwork is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.

23.2. RealNetwork garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

23.3. RealNetwork kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan RealNetwork toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan RealNetwork is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

23.4. Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal RealNetwork bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan Cliënt ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is RealNetwork niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan RealNetwork van Cliënt verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met RealNetwork aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

23.5. Indien Cliënt niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met RealNetwork is aangegaan, kan RealNetwork door Cliënt niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

### Artikel 24. Programmatuur van toeleverancier

24.1. Indien en voor zover RealNetwork programmatuur van derden aan Cliënt ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door RealNetwork schriftelijk aan Cliënt is meedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij RealNetwork en RealNetwork zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden.

24.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en RealNetwork om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## VERKOOP VAN APPARATUUR / ZAKEN

*De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien RealNetwork apparatuur / zaken aan Cliënt verkoopt.*

### Artikel 25. Levering en Aflevering

25.1. Levering van door RealNetwork aan Cliënt verkochte apparatuur / zaken vindt plaats op de plaats van het magazijn van RealNetwork, op het moment waarop RealNetwork aan Cliënt meedeelt dat de apparatuur / zaken gereed staan om af te halen.

25.2. Vanaf het moment van de in lid 1 van dit artikel bedoelde mededeling zal Cliënt gedurende 10 dagen de tijd hebben om de apparatuur / zaken af te halen. Indien de apparatuur / zaken niet tijdig zijn afgehaald door of namens Cliënt dan kan RealNetwork na deze termijn opslagkosten aan Cliënt in rekening brengen.

25.3. Het risico van beschadiging of tenietgaan van de apparatuur / de zaken gaat over op Cliënt op het moment van levering zoals bedoeld in lid 1.

25.4. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal RealNetwork de aan Cliënt verkochte apparatuur / zaken afleveren op een door Cliënt aan te wijzen plaats in Nederland.

25.5. RealNetwork zal Cliënt tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur / zaken af te leveren.

25.6. Levering van de apparatuur / zaken geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

25.7. Transport, waaronder inbegrepen laden en lossen, geschiedt voor rekening en risico van opdrachtgever, ongeacht in wiens opdracht het transport plaatsvindt of te wiens laste het transportrisico door de vervoerder wordt gebracht.

25.8. Levering van apparatuur / zaken geschiedt niet dan nadat opdrachtnemer in het bezit is van alle door de opdrachtnemer te verstrekken gegevens en afscheiden, alsmede van de eerste betalingstermijn indien voldoening daarvan is overeengekomen.

25.9. RealNetwork zal de apparatuur / zaken verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval Cliënt een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.

25.10. Cliënt zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door RealNetwork geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart RealNetwork voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

## Artikel 26. Installatie Apparatuur

- 26.1. Indien schriftelijk overeengekomen, zal RealNetwork de apparatuur installeren of laten installeren.
- 26.2. In alle gevallen zal Cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.
- 26.3. RealNetwork zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Cliënt een offerte uitbrengen.
- 26.4. Cliënt zal RealNetwork voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werken van RealNetwork.
- 26.5. Alle werkzaamheden die samenhangen met de installatie, met montage of met het testen van apparatuur, zoals graaf-, funderings-, breek-, hak-, stukadoors-, sjouw-, hijs- en verplaatsingswerkzaamheden, zijn voor rekening en risico van Cliënt.
- 26.6. Cliënt draagt er zorg voor dat de in het vorige lid bedoelde werkzaamheden tijdig en volgens de aanwijzingen van RealNetwork worden verricht, zonder dat voor deze aanwijzingen door RealNetwork enige aansprakelijkheid wordt aanvaard. Voorts zal Cliënt voor eigen rekening en risico op eerste afroep en tijdig ter beschikking stellen alle naar het oordeel van RealNetwork nodig geachte hulpwerklieden, hulpwerktuigen en materialen, energie, water, verlichting, perslucht, dan wel andere hulpmiddelen.
- 26.7. Ingeval zich omstandigheden voordoen die de uitvoering van de overeenkomst belemmeren of vertragen buiten de schuld van RealNetwork, is deze gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten aan Cliënt in rekening te brengen.

## Artikel 27. Retourzendingen

- 27.1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is RealNetwork niet verplicht retourzendingen van Cliënt te accepteren.
- 27.2. In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door RealNetwork van de door Cliënt opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Cliënt totdat zij door RealNetwork zijn gecrediteerd.
- 27.3. RealNetwork behoudt zich het recht voor de eventueel uit retourzendingen voortvloeiende creditering te verrichten onder aftrek van 15% van de prijs van de retourgezonden producten, met een minimum van € 25,- (vijftientig Euro).

## Artikel 28. Aflevering, installatie en acceptatie

- 28.1. RealNetwork zal de apparatuur aan Cliënt ter beschikking stellen door aflevering conform artikel 25 dan wel, indien een door RealNetwork uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, door installatie van de apparatuur bij Cliënt conform artikel 26.
- 28.2. De apparatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd op de datum van aflevering dan wel, indien een door RealNetwork uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, op de datum van installatie.

## Artikel 29. Garantie Apparatuur

- 29.1. Gedurende een periode van drie maanden na terbeschikkingstelling zal RealNetwork naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabrikagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door RealNetwork in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij RealNetwork zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van RealNetwork. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Cliënt zonder toestemming van RealNetwork wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door RealNetwork in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
- 29.2. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door RealNetwork in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

## Artikel 30. Apparatuur van toeleverancier

- 30.1. Indien en voor zover RealNetwork apparatuur / zaken van derden aan Cliënt levert, zullen, mits zulks door RealNetwork schriftelijk aan Cliënt is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur / zaken de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Cliënt aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Cliënt ter inzage bij RealNetwork en RealNetwork zal deze aan Cliënt op zijn verzoek toezenden.
- 30.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Cliënt en RealNetwork om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze voorwaarden.

## ONDERHOUD VAN APPARATUUR

*De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien RealNetwork en Cliënt een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.*

## Artikel 31. Duur van de onderhoudsverplichting

- 31.1. De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt.
- 31.2. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Cliënt of RealNetwork de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.
- 31.3. Partijen zijn wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

## Artikel 32. Onderhoud

- 32.1. Onder onderhoud wordt verstaan:
  - a. preventief onderhoud: de door RealNetwork ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
  - b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen;
  - c. remote preventief onderhoud: de door RealNetwork ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
  - d. remote correctief onderhoud: het diagnostiseren en/of opheffen van aangemelde storingen door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.
- 32.2. Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door RealNetwork schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.
- 32.3. Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij RealNetwork geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- 32.4. Indien onderhoud is aangevraagd tijdens de in artikel 32.3 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van RealNetwork het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan Cliënt de geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

## Artikel 33. Verplichtingen van RealNetwork

- 33.1. Gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst verplicht RealNetwork zich naar beste vermogen storingen die overeenkomstig artikel 34.2 door Cliënt bij RealNetwork zijn gemeld, te verhelpen.
- 33.2. RealNetwork behoudt zich het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van RealNetwork, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van RealNetwork met zich meebrengen.

33.3. RealNetwork draagt zorg voor het actueel houden van zijn expertise omtrent de apparatuur. RealNetwork zal alle relevante gegevens omtrent de aan de apparatuur verrichte werkzaamheden registreren en vastleggen in zijn administratie. RealNetwork zal Cliënt op eerste verzoek inzage verschaffen in de aldus vastgelegde gegevens.

33.4. De vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van RealNetwork noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van RealNetwork.

## Artikel 34. Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

- 34.1. Cliënt kan de apparatuur op zijn kosten doen verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van RealNetwork.
- 34.2. Cliënt zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, RealNetwork daarvan in kennis stellen door middel van een door een terzake kundige werknemer van Cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de opgetreden storing. Cliënt is gehouden het personeel van RealNetwork of door RealNetwork aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, en om alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 34.3. Op verzoek van RealNetwork zal een terzake kundige werknemer van Cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van Cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.
- 34.4. Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van bovengenoemde werkzaamheden ter beschikking van RealNetwork.
- 34.5. Cliënt is bevoegd niet door RealNetwork geleverde apparatuur aan te sluiten. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die uit het aansluiten van niet door RealNetwork geleverde apparatuur voortvloeien, zijn voor rekening van Cliënt.
- 34.6. Indien het naar het oordeel van RealNetwork voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal Cliënt deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van RealNetwork stellen.
- 34.7. Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van RealNetwork behoort, dient door Cliënt ter beschikking te worden gesteld.
- 34.8. Cliënt draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

## Artikel 35. Uitsluitingen

- 35.1. Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van RealNetwork op grond van de overeenkomst, en zullen Cliënt apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.
- 35.2. In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
  - a. het vervangen van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
  - b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan RealNetwork of diens hulppersonen;
  - c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur; modificaties aan apparatuur;
  - d. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

## Artikel 36. Tarieven en betaling

- 36.1. Voor zover niet in de onderhoudsovereenkomst nader vastgelegd, geldt het bij de RealNetwork gebruikelijke basisonderhoudstarief.
- 36.2. De onderhoudsvergoeding, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd, wordt bij vooruitbetaling voldaan voor de duur van de onderhoudsovereenkomst conform artikel 31.1, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel de van desbetreffende verlengingsperiode. Het voorgaande geldt niet indien partijen met betrekking tot de periode waarop de vooruitbetaling betrekking heeft, schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 36.3. Het bepaalde in artikel 2 is onverminderd van kracht.
- 36.4. RealNetwork is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud op te schorten zonder jegens Cliënt tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover RealNetwork gedurende deze periode op verzoek van Cliënt toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan RealNetwork hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

## Artikel 37. Werkingsfeer

Onderhoudsovereenkomsten gelden alleen in Nederland en voor zover het in Nederland opgestelde apparatuur betreft.