

Algemene Voorwaarden GoldFish App's opdrachten

Alle in dit document genoemde opdracht(en) wordt mee bedoelt een: website, app, project of opdracht.

1. Specificaties van opdracht

- 1.1 Indien cliënt niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een al dan niet globaal ontwerp of prototype van de te ontwikkelen website aan leverancier heeft verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren wat de opdracht dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website, app, project of andere dienst en of product. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen in voorkomend geval zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen partijen overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
- 1.2 De specificaties van de te ontwikkelen website, app, project of product kunnen betrekking hebben op de stijl en het aantal van de door leverancier te ontwikkelen webpagina's (waaronder 'homepage' en vervolg-pagina's) en de in de website op te nemen of te verwerken tekstbestanden, formulieren, logo's, foto- en videobeelden, grafische bestanden, geluid, codes en/of ander materiaal. De specificaties of het ontwerp dienen tevens duidelijk te maken welke functionele, esthetische en technische eigenschappen de website dient te hebben, zoals het gebruik van frames en email faciliteiten. De specificaties kunnen tevens de communicatieve doeleinden en de taal of talen van de website behelzen.
- 1.3 Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de opdracht door de leverancier zullen worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door cliënt of een door cliënt in te schakelen derde aan leverancier zullen worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat cliënt de voor opname of verwerking in de opdracht benodigde materialen aanlevert.
- 1.4 Cliënt staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan leverancier verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn voor rekening en risico van cliënt.
- 1.5 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Cliënt verplicht zich onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan leverancier te melden.
- 1.6 Indien de inhoud en/of vormgeving van de opdracht geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te maken keuzes, zal leverancier deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van cliënt.

2. Ontwikkeling

- 2.1 Leverancier zal de opdracht met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de opdracht in voorkomend geval met inachtneming van de met cliënt schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp. Leverancier is gerechtigd zijn werkzaamheden op te schorten tot het moment waarop cliënt zich schriftelijk geheel en onvoorwaardelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 2.2 Cliënt zal de voor opname of verwerking in de opdracht benodigde materialen tijdig, met inachtneming van de in de overeenkomst genoemde termijnen en in een door leverancier te bepalen formaat aanleveren.
- 2.3 Leverancier is gerechtigd op basis van de hem verstrekte specificaties een concept of prototype van de te ontwikkelen website, app, project of product te maken. Leverancier kan de verdere ontwikkeling van de opdracht opschorten totdat cliënt het concept of prototype schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.4 De ontwikkelwerkzaamheden van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 2.5 Indien leverancier voor opname of verwerking van een of meer tekstbestanden voor de opdracht één of meer vertalingen nodig heeft, zal cliënt op eigen kosten zorg dragen voor deze vertalingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien leverancier zorg draagt voor de vertaling, zal hij de daaraan verbonden kosten bij cliënt in rekening brengen of doen brengen.
- 2.6 Indien is overeengekomen dat de ontwerpen ontwikkeldiensten in fasen zullen plaatsvinden, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.7 Leverancier is gerechtigd om werkzaamheden die benodigd zijn voor de opdracht uit te besteden aan derde partijen als leverancier daartoe het nodig acht, in binnen danwel buitenland zonder daarvoor de cliënt in staat van kennis te stellen.
- 2.8 Binnen de door leverancier te bepalen grenzen van redelijkheid zal leverancier bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden redelijke en tijdige instructies van de zijde van cliënt in acht nemen, mits leverancier die instructies technisch en anderszins verantwoord acht.

3. Aflevering en installatie

- 3.1 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de opdracht ten behoeve van cliënt zal 'hosten', zal leverancier de website, app, project of opdracht op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan cliënt afleveren.
- 3.2 Uitsluitend indien schriftelijk tussen partijen overeengekomen, zal leverancier de website, app, project of opdracht bij cliënt of bij een door de cliënt aangewezen derde (host-provider) installeren.

4. Acceptatietest en acceptatie

- 4.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt cliënt de opdracht in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 10.
- 4.2 Waar in deze module sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan leverancier te maken.
- 4.3 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is cliënt niet gerechtigd de opdracht voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Leverancier kan steeds verlangen dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de test resultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan leverancier worden gerapporteerd.
- 4.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is cliënt verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde opdracht beantwoordt aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de door of namens leverancier eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van cliënt.
- 4.5 De opdracht zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien tussen partijen niet is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel
 - b. indien tussen partijen wel is overeengekomen dat cliënt een acceptatietest uitvoert: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - c. indien leverancier vóór het einde van de test-periode een testrapport als bedoeld in artikel 4.6 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 4.7 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de opdracht, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 4.6 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de opdracht fouten bevat, zal cliënt leverancier uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen.

- 4.7 Acceptatie van een opdracht mag niet worden onthouden op gronden die niet 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 een opdracht redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 10, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de opdracht die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals stijl, esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving.
- 4.8 Indien de opdracht 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.
- 4.9 Acceptatie van een opdracht op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake het ontwerpen en ontwikkelen van de opdracht en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake installatie van de website. Acceptatie van de website doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 4.8 betreffende kleine fouten en artikel 10 betreffende garantie.

5. Onderhoud en beheer

- 5.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is leverancier niet gehouden tot de terbeschikkingstelling van de voor het gebruik, onderhoud en beheer van de website, app, project of opdracht benodigde hulpprogrammatuur en/of een zogeheten 'content managementsysteem'.
- 5.2 Indien partijen in afwijking van artikel 5.1 overeenkomen dat leverancier tevens de voor het gebruik, onderhoud en het beheer van de website, app, project of opdracht benodigde hulpprogrammatuur en/of een 'content managementsysteem' ter beschikking dient te stellen, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 5.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn in de prestatieverplichtingen van leverancier niet begrepen het onderhoud en/of beheer van de opdracht en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de opdracht.
- 5.4 Indien partijen in afwijking van artikel 5.3 overeenkomen dat leverancier tevens onderhouds en beheerdiensten dient te leveren, kan leverancier verlangen dat cliënt daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. De inhoud en omvang van deze dienstverlening zal daarbij tevens worden overeengekomen, bij gebreke waarvan de verplichting van leverancier beperkt is tot zich naar beste kunnen inspannen om fouten in de weergave van de website, app, project of opdracht en in de technische werking van de website, app, project of opdracht binnen redelijke termijn te herstellen.

6. Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud

- 6.1 De in opdracht van cliënt ontwikkelde website, app, project of opdracht wordt aan cliënt ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur. Bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen duur is de gebruiksduur niet in tijd beperkt en kan leverancier het gebruiksrecht niet doen eindigen, mits cliënt stipt al zijn verplichtingen uit de overeenkomst jegens leverancier nakomt.
- 6.2 In voorkomend geval zal cliënt terstond na het einde van het gebruiksrecht van de opdracht alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de opdracht aan leverancier retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat cliënt bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal cliënt van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken.
- 6.3 De overeenkomst tot het verlenen van onderhouds- en/of beheerdiensten wordt in voorkomend geval aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij cliënt of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

7. Vergoeding

- 7.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van de website, app, project of opdracht telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd. Leverancier kan tevens een vooruitbetaling en of aanbetaling verlangen.
- 7.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen of door leverancier anders kenbaar gemaakt, is in de prijs voor de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website, app, project of opdracht begrepen.
- 7.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is in de vergoeding voor het ontwerpen en ontwikkelen van de website, app, project of opdracht niet begrepen een vergoeding voor de door cliënt benodigde hulpprogrammatuur, 'content management systeem', installatiediensten en het onderhoud en beheer van de website, app, project of opdracht. Evenmin is in de gebruiksrechtvergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de website. Deze werkzaamheden en diensten worden in voorkomend geval separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

8. Garantie

- 8.1 Leverancier staat er niet voor in dat de website, app, project of opdracht goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website, app, project of opdracht goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

- 8.2 Leverancier garandeert niet dat de website, app, project of opdracht geschikt is voor het door cliënt beoogde gebruik of doel. Leverancier garandeert evenmin dat de website zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Cliënt aanvaardt dat fouten en gebreken in de werking van een website, app, project of opdracht het gevolg kunnen zijn van de handelwijze van een of meer derden.
- 8.3 Leverancier zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen aan hem toerekenbare fouten in de weergave van de inhoud van de website of gebreken in de technische werking van de website binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de website, app, project of opdracht in opdracht van cliënt is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van cliënt of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of indien de fouten of gebreken bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. De herstelverplichting vervalt indien cliënt zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de website, app, project of opdracht aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 8.4 Herstel van fouten of gebreken zal geschieden op een door leverancier te bepalen locatie. Leverancier is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de website, app, project of opdracht aan te brengen.
- 8.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 8.6 Leverancier heeft geen verplichting tot herstel voor fouten of gebreken die na afloop van de in artikel 8.3 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een separate onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1 Onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden geldt ten aanzien van aansprakelijkheid tevens het bepaalde in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het al dan niet tijdelijk niet beschikbaar zijn van de door leverancier ontworpen, ontwikkelde, onderhouden of beheerde website, app, project of opdracht is uitgesloten. Tevens is iedere aansprakelijkheid van leverancier voor het niet, niet juist of niet volledig presenteren van de inhoud van de website, app, project of opdracht alsook voor het vrijkomen van al dan niet vertrouwelijke gegevens uit een besloten deel van de website, uitgesloten.