

Richtlijnen en dienstbeschrijving Websites

1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving Websites ("Richtlijnen") vormen een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Youvia ("Algemene Voorwaarden") en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen Youvia en de Contractant met betrekking tot het leveren van een Website en bijbehorende Diensten. Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart Contractant dat hij kennis heeft genomen van de Richtlijnen en instemt met de inhoud daarvan. Youvia behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform artikel 2.6 van de Algemene Voorwaarden via de website www.youvia.nl bekend worden gemaakt.

2. Definities

In deze Richtlijnen wordt gebruik gemaakt van de hieronder, en de in Artikel 1 van de Algemene Voorwaarden, opgenomen definities.

<u>Software:</u>	de content management systeem (cms) software en andere overeengekomen websitesoftware, in object code.
<u>Server:</u>	de server waarop de Website wordt gehost.
<u>Website:</u>	de door Youvia voor Contractant ontwikkelde website, inclusief de Software en, indien overeengekomen de Youvia Content.
<u>Youvia Content:</u>	de door Youvia op de Website geplaatste content (niet afkomstig van Contractant), waaronder mede doch niet uitsluitend wordt verstaan de look & feel, teksten, foto's, filmmateriaal en eventuele andere materialen.
<u>Content:</u>	de content die door Contractant zelf (danwel op verzoek van Contractant door Youvia) of door derden op de Website wordt geplaatst, waaronder mede doch niet uitsluitend wordt verstaan, teksten, foto's, filmmateriaal en eventuele andere materialen.
<u>Url:</u>	de domeinnaam toegekend aan Website.
<u>Registry:</u>	de organisatie waar de domeinnaam is geregistreerd, waaronder mede doch niet uitsluitend de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN).

3. Ontwikkeling en oplevering van de Website

- 3.1 Youvia zal zich inspannen om binnen de overeengekomen termijnen en volgens de overeengekomen specificaties de Website te ontwerpen, ontwikkelen en op te leveren, met inachtneming van de schriftelijk met Contractant overeengekomen afspraken, procedures en technieken.
- 3.2 Contractant is ermee bekend dat een goede samenwerking en communicatie cruciaal is om tot een goede ontwikkeling van de Website te komen. Bijvoorbeeld op het gebied van specificaties, functies, look & feel, lay-out, Content en andere materialen die uitgewisseld zullen moeten worden. Contractant zal deze informatie en materialen steeds tijdig opleveren en staat ervoor in dat alle door hem verstrekte Content, en alle overige informatie, juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is deze Content voor de Website te gebruiken.
- 3.3 Contractant is bekend met het hierna beschreven proces dat wordt doorlopen om de Website voor Contractant te ontwikkelen: Youvia plant een telefonisch intakegesprek over de door Contractant gewenste Content, doelen en overige wensen. Bij het niet doorgaan van deze afspraak vanwege de niet-bereikbaarheid van de Contractant dan wordt er daarna, gedurende de 3 navolgende werkdagen, 3 maal daags, geprobeerd om Contractant alsnog te spreken. Daarnaast stuurt Youvia Contractant aan het einde van de genoemde 3 werkdagen, een emailbericht met daarin het verzoek om contact met Youvia op te nemen. Heeft het intakegesprek dan nog niet plaatsgevonden, dan zal Youvia, op basis van haar ervaring met het ontwikkelen van websites van bedrijven uit dezelfde of gelijke branches, starten met de ontwikkeling van de Website.
- 3.4 Youvia kan van Contractant verlangen om voorafgaand aan de start van de ontwikkelingswerkzaamheden een schriftelijk akkoord op de specificaties of het ontwerp te geven. Youvia is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat zij dit akkoord heeft ontvangen. Eventuele schade en kosten als gevolg van deze opschorting mogen door Youvia bij Contractant in rekening worden gebracht.

- 3.5 In het kader van de ontwikkelwerkzaamheden van de Website zal Youvia, namens Contractant, de overeengekomen Software downloaden, inrichten en installeren.
- 3.6 Bij de uitvoering van de ontwerp- en ontwikkelwerkzaamheden zal Youvia haar best doen om redelijke en tijdig gegeven instructies van Contractant zo veel mogelijk in acht nemen, mits zij deze instructies technisch en anderszins verantwoord acht, deze passen binnen de door Youvia te bepalen grenzen van redelijkheid en niet leiden tot meerwerk.
- 3.7 Oplevering vindt plaats door het per e-mail toezenden van een link naar de Website. Na de ontvangst van deze e-mail heeft Contractant 5 werkdagen de tijd om eventuele aanpassingen door te geven aan Youvia. Indien deze door Youvia worden geaccepteerd zal Youvia de aanpassingen verwerken en de aangepaste Website opnieuw opleveren. Na deze aanpassingsronde geldt de Website in ieder geval als geaccepteerd. Contractant kan eventuele nieuwe aanpassingen zelf met behulp van de Software doorvoeren
- 3.8 De Website wordt geacht te zijn geaccepteerd door Contractant:
 - indien Contractant niet binnen de termijnen van 5 werkdagen een verzoek tot aanpassing bij Youvia heeft ingediend; danwel
 - indien de Website conform artikel 3.7 na afloop van de aanpassingsronde door Youvia wordt opgeleverd.
- 3.9 Na de acceptatie zal Youvia de Website live zetten en koppelen aan de overeengekomen url.
- 3.10 Youvia garandeert niet dat de Website zonder onderbreking of gebreken zal werken en evenmin dat eventuele gebreken kunnen worden opgelost of verbeterd. Youvia zal zich naar beste vermogen inspannen om de aan haar toerekenbare fouten in Website binnen een redelijke termijn te herstellen, indien deze binnen een periode van drie maanden na de acceptatie zoals bedoeld in artikel 3.8 zijn gemeld.

4. Gebruik van de Software

- 4.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent Youvia Contractant een niet-exclusieve, beperkte en niet-overdraagbare licentie met betrekking tot de Software. Contractant is uitsluitend gerechtigd de Software te gebruiken (via een aan hem toegekend wachtwoord en gebruikersnaam) op de Server ten behoeve van het gebruik (het wijzigen, ontwikkelen en aanpassen daar onder begrepen) van de Website. Contractant is niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen, toegankelijk te maken, over te dragen aan of op welke wijze dan ook beschikbaar te maken voor enige derde. Tevens is het Contractant niet toegestaan aanpassingen of wijzigingen in de Software aan te brengen, reservekopieën van de Software te maken, de Software te decompileren, de code te verveelvoudigen of anderszins de Software aan reverse engineering te onderwerpen.
- 4.2 Contractant erkent dat alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Software uitsluitend toekomen aan Youvia en of haar licentiegevers. Niets uit de Overeenkomst strekt tot de overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten.
- 4.3 Het is Youvia toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software, voor zover dit de afgesproken werking niet nadelig beïnvloedt. Het is Contractant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
- 4.4 Contractant verkrijgt via een wachtwoord en toegangscode toegang tot Software en daarmee tot de Website. Contractant is volledig aansprakelijk voor al het gebruik van de Website (inclusief de wijzigingen en verwijderingen) via zijn toegang tot de Software.

5. Url

- 5.1 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen zal Youvia de url aanvragen en registreren bij de Registry van de url. Contractant is ermee bekend en akkoord dat op de aanvraag en de registratie bij de Registry en het gebruik van de url de algemene voorwaarden en andere regels van de Registry van toepassing zijn. Op verzoek van Contractant zal Youvia deze algemene voorwaarden en regels aan Contractant doen toekomen.
- 5.2 Contractant is ermee bekend dat de Registry de aanvragen van domeinnamen behandelt op volgorde van binnenkomst. De Registry beslist over de uiteindelijke toekenning van de URL. Youvia zal haar uiterste best doen om de url voor Contractant aan te vragen maar kan geen enkele garantie geven op het succesvol registreren van de url door Youvia bij de Registry.

- 5.3 Indien Contractant (of een derde in opdracht van Contractant) voorafgaand aan de overeenkomst al een url heeft geregistreerd, welke Contractant in het kader van de overeenkomst wenst te gebruiken, dient Contractant er voor zorg te dragen dat deze wordt overgedragen aan Youvia. Contractant zal Youvia steeds alle voor de overdracht benodigde informatie verschaffen en medewerking verlenen, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen het opvragen van de verhuiscode bij de huidige provider en het verstrekken van de opdracht tot de overdracht van de url.

6. Hosting

- 6.1 Indien overeengekomen, zal Youvia de Website hosten op een door haar aan te wijzen (gedeelte) Server. Youvia zal zich ervoor inspannen dat de Website via deze Server bereikbaar is, conform de schriftelijk overeengekomen specificaties.
- 6.2 Youvia garandeert (mede wegens de aard van het internet) niet dat Website ononderbroken zal werken en continu beschikbaar zal zijn. Youvia zal de hostingdienst met zorg uitvoeren en zich inspannen de dienst conform de overeengekomen specificaties te leveren, met uitsluiting van eventuele uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties of toezeggingen.
- 6.3 Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van de Server en andere systemen en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima. Op het gebruik daarvan zijn de huisregels en 'fair-use-policy' van Youvia van toepassing.
- 6.4 Youvia verbindt zich tot het verzorgen en aan de stand der techniek aanpassen van de beveiliging van de Server en zal haar best doen om onbevoegde toegang tot en onbevoegd aanpassen van de Website te voorkomen.
- 6.5 Het verzorgen van een back-up-, uitwijk- of recoverydienst maakt geen onderdeel uit van de dienst, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Youvia is dan ook niet aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging van (delen van) de Website. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het maken van een kopie of back-up van de inhoud van de Website.
- 6.6 Youvia is gerechtigd de hostingdienst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk, buiten gebruik te stellen voor onderhoud aan de Server of de gebruikte software of infrastructuur. Youvia zal haar uiterste best doen om de buitengebruikstelling niet langer te laten duren dan noodzakelijk en, zo mogelijk, buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 6.7 In aanvulling op voorgaande is Youvia eveneens gerechtigd de hostingdienst op te schorten en de Website ontoegankelijk te maken, teneinde eventuele aansprakelijkheid jegens derden (als gevolg van handelingen van Contractant of de inhoud van de Website) te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken.
- 6.8 Indien Youvia op grond van een verzoek of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Contractant of haar Website, is Youvia gerechtigd om alle daaraan verbonden kosten, conform haar standaard uurtarief, bij Contractant in rekening te brengen.
- 6.9 De overeenkomst tot het leveren van hostingdiensten wordt aangegaan voor de minimale duur van een jaar na acceptatie van de Website als bedoeld in artikel 3.8.

7. Onderhoud en Support

- 7.1 Als onderdeel van de Overeenkomst heeft Contractant recht op 1 uur per maand (op basis van ons 'fair use beleid') gratis support van onze experts voor het gebruik van de Website. Deze support bestaat uitsluitend uit:
- het uitvoeren van wijzigingen/aanpassingen van de Website;
 - het verstrekken van voorlichting met betrekking tot de plaatsing en wijziging van Content;
 - het toelichten van de rapportage;
 - het adviseren over andere bestaande producten die Youvia aanbiedt. In het kader van deze support dienst is Youvia gerechtigd om informatie over het gebruik van de Dienst te analyseren en te gebruiken (bijvoorbeeld informatie met betrekking tot webstatistieken).

- 7.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, draagt Contractant zelf zorg voor het onderhoud en beheer van de Software en de Website en het verlenen van ondersteuning aan de technische en inhoudelijke beheerders van de Website.
- 7.3 Indien Contractant gebruik wil maken van aanvullend onderhoud en support dient hij met Youvia een aanvullende schriftelijke overeenkomst te sluiten.
- 7.4 Contractant is ermee bekend dat er regelmatig updates en upgrades voor de Software worden uitgebracht. Deze worden via de Software bekend gemaakt. De installatie van de updates of upgrades (of juist het niet installeren daarvan) kunnen de werking van de Website beïnvloeden. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet installeren van de updates of upgrades en de gevolgen daarvan. Youvia staat er niet voor in dat de Website goed functioneert met de updates of upgrades.

8. Intellectuele eigendomsrechten

- 8.1. Onverminderd artikel 8.2 en 8.3, berusten alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder begrepen – maar niet beperkt tot
 - auteursrechten) die ten aanzien van de specifiek voor Contractant ontwikkelde resultaten (Website) kunnen worden uitgeoefend, bij Contractant. Deze rechten worden op grond van de Overeenkomst door Youvia op het moment van het ontstaan daarvan aan Contractant overgedragen, onder de opschortende voorwaarde dat Contractant heeft voldaan aan haar betalingsverplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst
- 8.2 Van de overdrachtsverplichting van lid 1 zijn uitgezonderd de resultaten waarop intellectuele-eigendomsrechten van Youvia rusten en die niet specifiek in verband met (de uitvoering van) de Overeenkomst tussen Youvia en Contractant tot stand zijn gebracht. Bijvoorbeeld reeds bestaand Software en Youvia Content die ook voor andere partijen wordt gebruikt. Ten aanzien van de intellectuele-eigendomsrechten van de in dit artikellid bedoelde resultaten verleent Youvia aan Contractant kosteloos een niet-exclusief gebruiksrecht. Toegang tot de door Youvia in het kader van de Overeenkomst, ter beschikking gestelde platformen, waaronder – maar niet beperkt tot
 - de Software, wordt afgesloten op de datum waarop de Overeenkomst is beëindigd.
- 8.3 Van de overdrachtsverplichting van artikel 8.1 zijn eveneens uitgezonderd de resultaten van de werkzaamheden, die tot stand worden gebracht met gebruikmaking van werken waarop intellectuele-eigendomsrechten van derden rusten (bijvoorbeeld de Software of Youvia Content die afkomstig is van haar licentiegevers waaronder stockfoto's).
- 8.4 Contractant garandeert dat de door Contractant aangeleverde Content geen inbreuk maakt op rechten van derden en vrijwaart Youvia voor alle kosten en schade dienaangaande.

9. Persoonsgegevens

- 9.1 Via de Website kan Contractant Persoonsgegevens (bijvoorbeeld van zijn klanten of bezoekers) (laten) invoeren en dus (laten) verwerken en Youvia kan in sommige gevallen toegang krijgen tot de resultaten van Google Analytics op de Website. Contractant is verantwoordelijke voor deze Persoonsgegevens, in de zin van de toepasselijke wet- en regelgeving (de AVG). Contractant garandeert dat zijn gebruik in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving (o.m. de AVG en de Telecommunicatiewet) waaronder doch niet beperkt tot het hebben van een legitieme grondslag en - doel voor het verwerken van de Persoonsgegevens en vrijwaart Youvia voor alle kosten en schade dienaangaande.
- 9.2 Youvia treedt uitsluitend op als Verwerker van deze Persoonsgegevens en zij zal Contractant een (specifiek voor Contractanten van Websites opgestelde) Verwerkersovereenkomst toesturen. De Verwerkersovereenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden, is van toepassing op de relatie Contractant als verwerkersverantwoordelijke en Youvia als verwerker. Youvia draagt er zorg voor dat de verwerking geschiedt in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, verminking, onbevoegd gebruik of toegang of ander onrechtmatig gebruik.

10. Cookiestatement, privacy en toestemming

- 10.1 Contractant staat er voor in dat zijn Website in lijn is met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen de bepalingen inzake privacy en het gebruik van cookies (Telecommunicatiewet en de AVG).
- 10.2 Contractant is verantwoordelijk voor het opstellen en up-to-date houden van diens privacy beleid (onder meer via de privacyverklaring op de Website). Ook draagt Contractant er zorg voor dat de bezoekers van zijn Website op een correcte wijze geïnformeerd worden over het gebruik van cookies (bijvoorbeeld via een cookiestatement) en tijdig en op correcte wijze hun toestemming geven voor het gebruik van de cookies.
- 10.3 Contractant vrijwaart Youvia volledig voor alle kosten en schade waaronder mede begrepen schade als gevolg van claims van betrokkenen, waaronder bezoekers van de Website van Contractant of als gevolg van eventuele boetes of andere administratiefrechtelijke rechtsmaatregelen opgelegd door een toezichthoudende instantie, die op de een of andere manier voortvloeien uit en/of verband houden met dit artikel.

V24