



1. Definities

- 1.1 **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van RAP.
- 1.2 **Content Item:** een media productie in de vorm van een afbeelding, video, website of iets in die aard.
- 1.3 **Content Credit:** een eenheid voor het registreren en verrekenen van de productie van Content Items door de RAP studio medewerkers.
- 1.4 **Diensten:** de diensten die door RAP worden geleverd in de uitvoering van een Overeenkomst.
- 1.5 **DNA:** Het product van RAP heet DNA (Displays voor Nieuws en Acties). DNA bestaat uit narrowcasting software voor het weergeven van digitale content op beeldschermen met aanvullende dienstverlening.
- 1.6 **DNA Abonnement:** het DNA Abonnement bestaat uit software licenties en support diensten voor de DNA Players en uit aanvullende diensten zoals software licentie, content productie en traffic voor de DNA Accounts.
- 1.7 **DNA Dienstverlening:** de doorlopende uitvoering van de inhoud van het DNA Abonnement door RAP.
- 1.8 **DNA Player:** een computer (of soortgelijk apparaat) waar de RAP Mediaplayer software op is geïnstalleerd.
- 1.9 **Klant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die met RAP een Overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten in het kader van de DNA Dienstverlening.
- 1.10 **Locatie:** de fysieke locatie waar de DNA Player(s) van de gebruiker zijn geplaatst.
- 1.11 **mijnDNA/ DNA Portal:** de online beheer omgeving waarop gebruikers kunnen inloggen om de inhoud van de playlist(s) en de modules van het abonnement te beheren.
- 1.12 **Overeenkomst:** De overeenkomst tot het leveren van Diensten en/of producten door of namens RAP aan of ten behoeve van de Klant.
- 1.13 **Ontvangende Partij:** betekent de Partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt van de Verstreckende Partij
- 1.14 **Producten:** producten, zaken en goederen die door of namens RAP worden aangeboden.
- 1.15 **RAP:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid RAP Media B.V., gevestigd aan de Mozartlaan 25 (1217 CM) te Hilversum, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34235547.
- 1.16 **RAP Webserver:** een virtual private server in een professioneel serverpark op Nederlandse bodem die wordt gehost door een derde partij en waar alle DNA Players mee in verbinding staan voor het beheer van content en instellingen.
- 1.17 **Verstreckende Partij:** betekent de Partij die Vertrouwelijke Informatie verstrekt aan de Ontvangende Partij
- 1.18 **Vertrouwelijke Informatie:** betekent alle niet algemeen bekende informatie die wordt gebruikt in de nakoming van de Overeenkomst en/of in de onderneming van een Partij, die wordt verstrekt en/of beschikbaar wordt gemaakt (schriftelijk, mondeling of op enig andere manier, direct of indirect) door of namens de Verstreckende Partij aan de Ontvangende Partij

2. Algemene bepalingen

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, opdrachtbevestigingen, Overeenkomsten en facturen ter zake de levering van Diensten en/of producten tussen Klant en RAP, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten betreffende de levering van Diensten en/of producten door RAP gesloten via een reseller, partner of agent van RAP.
- 2.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op de producten, diensten en werkzaamheden die RAP laat uitvoeren door onderaannemers, freelancers of derde partijen. Die derden kunnen een beroep doen op deze Algemene Voorwaarden.
- 2.4 Indien en voor zover een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden afwijken van een of meer bepalingen van de Overeenkomst, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.
- 2.5 Deze Algemene Voorwaarden kunnen van tijd tot tijd eenzijdig door RAP worden aangepast. Een wijziging van deze Algemene Voorwaarden treedt in werking op de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden op de website van RAP worden gepubliceerd of op andere wijze aan de Klant bekend worden gemaakt.
- 2.6 De (laatste versie van deze) Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende en/of nieuwe Overeenkomsten tussen RAP en Klant.
- 2.7 In het geval zowel deze Algemene Voorwaarden als inkoop- en/of andere voorwaarden van Klant toepasselijk zouden zijn, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.
- 2.8 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een rechtsgeldige bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
- 2.9 Voor situaties die niet beschreven staan in deze Algemene Voorwaarden geldt dat deze in lijn met de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst moeten worden beoordeeld.
- 2.10 De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden prevaleert boven enige vertaling daarvan.

3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Alle aanbiedingen, Overeenkomsten, offertes en andere uitingen door RAP zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Alle prijzen die RAP communiceert betreffen bruto prijzen in Euro zonder de wettelijke belastingen en heffingen zoals BTW tenzij expliciet anders vermeld.
- 3.3 Voor alle offertes en aanbiedingen geldt een geldigheidsduur van 2 weken vanaf diens publicatie, tenzij expliciet anders vermeld. Zolang RAP niet een schriftelijke aanvaarding van een Offerte of aanbieding heeft ontvangen van de Klant, is RAP gerechtigd om de Offerte of aanbieding zonder opgave van redenen in te trekken, ook voordat een eventuele geldigheidsduur is verstreken.
- 3.4 Als een Offerte is gebaseerd op onjuiste of onvolledige informatie die Klant aan RAP heeft verstrekt, dan kan RAP niet aan de Overeenkomst worden gehouden door Klant.
- 3.5 Offertes worden met zorg opgesteld. De ontvanger mag er van uitgaan dat de Offerte compleet is en dat de totaalsom op de Offerte overeenkomt met die op de uiteindelijke factuur. Stelposten en berekeningen op nacalculatie daarvan uitgesloten.
- 3.6 RAP kan niet garanderen dat de inhoud van een standaard promotieaanbieding voor alle Klanten alle benodigde componenten dekt. Maatwerk installatie (en -materiaal) vormt geen onderdeel van standaard promotieaanbiedingen.



4. DNA Overeenkomst en DNA Abonnement

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan zodra de Klant de Offerte of Overeenkomst ondertekent en gaat in per de datum zoals vermeld in de Overeenkomst of de datum waarop de Diensten starten. Wanneer een Klant geen schriftelijke Overeenkomst heeft ondertekend maar wel gebruik maakt van de Diensten of producten van RAP, dan wordt ervan uitgegaan dat de Klant per de datum van gebruik van de Diensten of producten van RAP een mondelinge Overeenkomst is aangegaan. Voor zover RAP geen Offerte heeft uitgebracht, zijn de standaard tarieven en voorwaarden van RAP van toepassing op die mondelinge Overeenkomst.
- 4.2 Onder een Overeenkomst kan de Klant één of meer DNA Abonnementen afnemen. Per DNA Player wordt een DNA Abonnement afgenomen. Het DNA Abonnement bestaat uit ten minste twee basismodules: de module Player Software en een module Player Support. Via mijnDNA kan per DNA Player de keuze voor aanvullende of opgewaardeerde modules worden ingezien en aangepast. De startdatum van een DNA Abonnement begint op de eerste dag van de volgende kalendermaand na de installatie van de bijbehorende DNA Player, tenzij in de Overeenkomst anders overeengekomen.
- 4.3 De standaard looptijd van een Overeenkomst is drie jaar (36 maanden).
- 4.4 Het DNA Abonnement wordt automatisch en stilzwijgend verlengd met dezelfde looptijd en kan door beide partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de looptijd met in achtneming van minimaal 1 betalingstermijn.
- 4.5 De Overeenkomst eindigt automatisch op het moment dat het laatste DNA Abonnement eindigt.
- 4.6 Iedere partij bij de Overeenkomst is gerechtigd die op te zeggen zonder een termijn in acht te nemen door middel van een schriftelijke mededeling aan de andere partij wanneer:
- 4.6.1 de andere partij is opgehouden te bestaan;
 - 4.6.2 de andere partij failliet is verklaard, in surseance van betaling is gesteld of een ontbindingsbesluit heeft genomen;
 - 4.6.3 de andere partij geen activiteiten meer verricht;
 - 4.6.4 de andere partij in verzuim is ten aanzien van haar verplichting uit de Overeenkomst, en die partij dit verzuim niet heeft gezuiverd binnen dertig (30) dagen na ingebrekestelling;
 - 4.6.5 de andere partij in verzuim is, en herstel van dit verzuim blijvend onmogelijk is;
 - 4.6.6 de andere partij door overmacht niet in staat is haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen voor een periode langer dan zestig dagen.
- 4.7 Op het moment van onmiddellijke opzegging worden alle bedragen die door Klant aan RAP zijn verschuldigd direct opeisbaar, zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist.

5. Opschorting

- 5.1 RAP is bevoegd om de levering van Diensten en/of producten geheel of gedeeltelijk op te schorten door middel van een schriftelijke mededeling aan de Klant wanneer (i) de Klant de (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst niet (volledig) nakomt, of (ii) wanneer RAP gegronde vrees heeft dat de Klant de (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen, of (iii) wanneer de Klant of een partij die voor of namens de Klant handelt de Fair Use Policy van RAP overschrijdt en de door RAP aangedragen oplossing of instructies weigert.

- 5.2 Het opschorten van de levering van Diensten kan zich uiten in het beperken van de toegang tot mijnDNA en/of het stilleggen van het afspelen van de audiovisuele content op DNA Players van de Klant.
- 5.3 Bij het stilleggen van de audiovisuele content zal RAP de content vervangen door neutrale uitingen waarbij rekening zal worden gehouden met de reputatie en belangen van de Klant.

6. Overmacht

- 6.1 In geval van overmacht is RAP bevoegd om geheel of gedeeltelijk tekort te schieten in de nakoming van haar verplichtingen onder de Overeenkomst voor de duur van de overmachtstoestand. In geval RAP zich op overmacht beroept, is de Klant niet bevoegd om haar verplichtingen op te schorten of niet na te komen noch heeft de Klant recht op restitutie of compensatie.
- 6.2 Naast hetgeen in de wet en jurisprudentie is bepaald, wordt onder overmacht (mede) verstaan: omstandigheden die niet aan RAP zijn toe te rekenen, ongeacht of deze omstandigheden zich voordoen aan de zijde van RAP, Klant of een derde. Deze omstandigheden omvatten in ieder geval alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop RAP geen invloed kan uitoefenen, maar die wel verhinderen dat RAP de verplichtingen onder de Overeenkomst nakomt, zoals: (werk)stakingen, mobilisatie en/of oorlog, epidemieën, brand en/of ontploffingen, blikseminslag, klimatologische omstandigheden (zoals vorst, hagel etc.), wateroverlast en stroomstoring. Onder overmacht aan de zijde van RAP wordt verder in ieder geval mede begrepen:
- 6.2.1 verlies of beschadiging van producten bij transport;
 - 6.2.2 ziekte van een of meer bezwaarlijk te vervangen medewerkers;
 - 6.2.3 staking door een of meer bezwaarlijk te vervangen medewerkers;
 - 6.2.4 wetgevende of administratieve maatregelen van overheidswege;
 - 6.2.5 maatregelen opgelegd door organisaties of contractuele vormen van samenwerking waarbij Klant is aangesloten of waarvan zij deel uitmaakt en die uitvoering van de Overeenkomst belemmeren;
 - 6.2.6 gebrek en/of storing in de middelen van vervoer, productieapparatuur, ICT-voorzieningen, telefonievoorzieningen of energievoorzieningen;
 - 6.2.7 niet of niet tijdige levering aan Klant door leveranciers in Nederland en/of andere landen;
 - 6.2.8 stagnatie in Nederland en/of andere landen in aanvoer van producten en/of energie.
- 6.3 RAP is ook gerechtigd zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat RAP haar verplichtingen had moeten nakomen.

7. Betaling en tarieven

- 7.1 DNA Abonnementen worden in rekening gebracht vanaf de eerste dag van de kalendermaand na de maand waarin de DNA Player is geïnstalleerd.
- 7.2 De kosten voor aanvullende of opgewaardeerde DNA Abonnement modules worden per eerstvolgende betalingstermijn in rekening gebracht. De eventuele tussenliggende termijn wordt per volledige kalendermaand, per eenmalige factuur in rekening gebracht.



- 7.3 RAP biedt twee mogelijkheden voor het betalen van periodieke kosten: per factuur (jaarlijks vooruit) of per incasso (per kwartaal vooruit).
- 7.4 Mogelijke overbruggingsperiodes worden per eenmalige factuur in rekening gebracht.
- 7.5 Wanneer de Klant geen keuze voor gewenste termijn aangeeft, factureert RAP periodieke kosten bij factuur per jaar vooruit.
- 7.6 Op- en/of aanmerkingen met betrekking tot een factuur dienen binnen zeven (7) dagen na de dagtekening van de factuur door Klant schriftelijk aan RAP te worden gemeld. Indien RAP niet binnen zeven (7) dagen een op- en/of aanmerking heeft ontvangen op een factuur, dan geldt de factuur als aanvaard door Klant. Het melden van een op- en/of aanmerking geeft Klant niet het recht op opschorting of verrekening.
- 7.7 Klant draagt zorg voor betaling binnen de termijn vermeld op de factuur. Indien Klant het verschuldigde bedrag op basis van een factuur niet binnen die termijn heeft voldaan, dan is Klant van rechtswege in verzuim.
- 7.8 Vanaf het moment dat Klant in verzuim is, is Klant zonder dat een voorafgaande sommatie of ingebrekestelling vereist is, vertragingsrente verschuldigd, die gelijk is aan de wettelijke handelsrente, onverminderd de overige aan RAP toekomende rechten. Tevens is Klant schadevergoeding aan RAP verschuldigd van alle redelijke kosten die RAP lijdt als gevolg van het verzuim, waaronder de kosten ter verkrijging van voldoening van de factuur buiten rechte. De door Klant aan RAP verschuldigde schadevergoeding bedraagt minimaal vijfhonderd Euro (€500,-).
- 7.9 Indien Klant in verzuim is in verband met de betaling van een factuur, is RAP gerechtigd haar prestatie geheel of gedeeltelijk op te schorten, totdat de factuur vermeerderd met rente en kosten, is betaald. Alvorens RAP overgaat tot geheel of gedeeltelijke opschorting van haar prestatie, zal RAP Klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.
- 7.10 De betaling van een factuur kan door Klant niet worden opgeschort of verrekend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Content Credits

- 7.11 Klanten kunnen RAP opdracht geven om Content Items te produceren. Betaling voor de productie van Content Items geschiedt door verrekening met Content Credits die de Klant via mijnDNA kan aanschaffen. Een Content Credit staat gelijk aan 15 minuten productiewerk door de studio van RAP. Wanneer een Klant geen of onvoldoende Content Credits heeft om een geproduceerd Content Item mee te verrekenen, dan zal het Content Credit saldo negatief worden.
- 7.12 Content Credits worden automatisch verwerkt wanneer door of namens de Klant via mijnDNA of via een ander communicatiemiddel opdracht aan RAP wordt gegeven voor het produceren van een standaard Content Item.
- 7.13 RAP controleert het Content Credits saldo van Klanten periodiek. Wanneer een Klant een negatief saldo heeft, dan wordt dat negatieve saldo per factuur met die Klant vereffend en weer aangevuld tot 0.
- 7.14 Ongebruikte Content Credits vervallen automatisch door verloop van 24 maanden na de aanschafdatum. Een positief Content Credits saldo wordt nooit uitgekeerd in geld. Ook niet wanneer een Klant het DNA Abonnement of de Overeenkomst opzegt.
- 7.15 Wanneer een account bij beëindiging van de DNA Overeenkomst over een negatief Content Credit saldo beschikt, wordt deze op of na de einddatum per factuur vereffend.

8. Intellectueel eigendom

- 8.1 Intellectueel eigendom van materiaal, content, bestanden, concepten en software wisselt bij RAP nooit automatisch van eigenaar. Enkel met expliciete, geschreven overeenstemming wisselt het eigendom tussen twee partijen.
- 8.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RAP is het de Klant verboden om gegevens uit of gedeelten of uittreksels van enig werk van RAP te gebruiken, publiceren of op welke wijze ook te vermenigvuldigen.

Software

- 8.3 RAP behoudt te allen tijde het intellectueel eigendom om alle software applicaties die door RAP zijn of worden ontwikkeld. Zowel de software die op de webserver draait, als de RAP MediaPlayer software die op de DNA Player is geïnstalleerd (en diens installatiebestanden) en voor alle interactieve items (die eventueel in opdracht zijn ontwikkeld). Ook diens installatie-werk- en bronbestanden.
- 8.4 De software licentie geeft enkel gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Klant verkrijgt geen eigendomsrecht op software.

Content

- 8.5 Het intellectueel eigendom van content die door de Klant zelf wordt geüpload blijft (ook bij het uploaden) ongewijzigd. RAP verkrijgt die eigendomsrechten niet.
- 8.6 RAP vereist dat de Klant zelf eigenaar is (of toestemming van de eigenaar heeft) van de content die door de Klant zelf in het systeem wordt geüpload ten behoeve van het uitzenden op één of meerdere DNA systemen.
- 8.7 Het intellectueel eigendom van het materiaal dat door de klant naar RAP wordt toegestuurd ten behoeve van een productie blijft ongewijzigd. RAP verkrijgt de eigendomsrechten niet.
- 8.8 RAP vereist dat de klant zelf eigenaar is (of toestemming van de eigenaar heeft) van het materiaal dat wordt toegestuurd om door RAP te worden tot verwerkt tot een Content Item voor het DNA systeem.
- 8.9 Het intellectueel eigendom van de producties van standaard Content Items die op verzoek van en tegen betaling door de Klant worden geproduceerd door de RAP studio, blijft altijd bij RAP.
- 8.10 Het intellectueel eigendom van de bron- en/of werkbestanden die ontstaan bij de productie van Content Items, blijft altijd bij RAP.
- 8.11 Het intellectueel eigendom van de content, materiaal of data die de partners van RAP beschikbaar stellen ten behoeve van het weergeven op/afspelen op/ openbaar maken via de DNA systemen, blijft bij de betreffende partner.
- 8.12 Wanneer content door derden is geproduceerd of wordt aangeleverd door derden, blijft het intellectueel eigendom bij die partij.
- 8.13 Voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst wordt door RAP aan Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht verstrekt op Content Items waarvan het intellectueel eigendom door RAP wordt gehouden of waarvoor door RAP een gebruiksrecht is verkregen. Dit gebruiksrecht mag door Klant uitsluitend worden gebruikt in de uitvoering van de Overeenkomst en vervalt van rechtswege bij beëindiging van de Overeenkomst.



8.14 Het is de Klant niet toegestaan om de producties van RAP te gebruiken voor andere toepassingen dan de DNA systemen gedurende de Overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen.

DNA Concepten

- 8.15 Het intellectueel eigendom van de maatwerk DNA Concepten zijn en blijven bij RAP.
8.16 Een DNA Concept bestaat uit de combinatie van een marketing doelstelling; een scherm (of schermen) layout/ vlakverdeling; en een content plan met functie per viewport/schermvlak.
8.17 Het gebruikersrecht voor het DNA Concept is onderdeel van de software licentie voor de DNA Player Software. Wanneer een klant de Overeenkomst opzegt, kan het gebruikersrecht voor het DNA Concept worden afgekocht om na de Overeenkomst te worden voortgezet.

9. Geheimhouding

- 9.1 Behoudens schriftelijke toestemming van de Verstreckende Partij tot openbaarmaking, is de Ontvangende Partij verplicht om voor het aangaan van de Overeenkomst, tijdens de duur van de Overeenkomst en twee jaar na beëindiging van de Overeenkomst, geheimhouding te betrachten jegens een ieder met betrekking tot alle Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij.
- 9.2 De Ontvangende Partij zal Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij uitsluitend gebruiken voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 9.3 Wanneer de Ontvangende Partij werknemers en derden inschakelt, draagt zij er zorg voor dat deze Werknemers en derden zich houden aan de bepalingen in dit artikel.
- 9.4 Indien de Ontvangende Partij als gevolg van een wettelijke verplichting gehouden is om Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij aan een derde te verstrekken, dan zal de Ontvangende Partij de Verstreckende Partij hierover voorafgaand aan verstrekking informeren. Partijen zullen in een dergelijk geval met elkaar in overleg treden teneinde de verstrekking van Vertrouwelijke Informatie aan derden tot een minimum te beperken. Tevens zal de Ontvangende Partij kopieën maken van de te vertrekken gegevens.
- 9.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst, alsmede op eerste verzoek van de Verstreckende Partij, zal de Ontvangende Partij op eigen kosten:
- 9.5.1 Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij aan de Verstreckende Partij retourneren;
 - 9.5.2 Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij vernietigen, indien en voor zover de Verstreckende Partij de Ontvangende Partij daartoe specifiek heeft verzocht; en
 - 9.5.3 schriftelijk aan de Verstreckende Partij bevestigen dat alle Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij conform haar verzoek zijn geretourneerd dan wel vernietigd.
- 9.6 Onder Vertrouwelijk Informatie wordt niet verstaan:
- 9.6.1 informatie die reeds in het bezit was van de Ontvangende Partij op het moment dat die informatie door de Verstreckende Partij werd verstrekt;
 - 9.6.2 informatie van algemene bekendheid;
 - 9.6.3 informatie die is verkregen van een derde die gerechtigd was de informatie te verschaffen;

9.6.4 informatie die de Ontvangende Partij zelf heeft ontwikkeld zonder gebruikmaking van Vertrouwelijke Informatie van de Verstreckende Partij.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 RAP is in verband met de uitvoering van enige Overeenkomst niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, verlies van orders en gemis aan omzet.
- 10.2 RAP is niet aansprakelijk voor enige schade:
- 10.2.1 die bij een correcte uitvoering van de Overeenkomst onvermijdelijk is;
 - 10.2.2 die direct of indirect het gevolg is van de door omstandigheden geëiste spoed;
 - 10.2.3 die direct of indirect het gevolg is van het opschorten van de prestatie van RAP;
 - 10.2.4 aan en/of verlies van informatie, data of databases van Klant;
 - 10.2.5 die direct of indirect het gevolg is van fouten in de door of namens Klant verstrekte gegevens, documenten en informatie;
 - 10.2.6 die direct of indirect het gevolg is van onjuistheden en/of onvolkomenheden die zijn ontstaan bij de verzending of overdracht van gegevens, documenten en informatie door Klant aan RAP als gevolg van een gebrek aan en/of onjuist gebruik van het daarbij door Klant gehanteerde communicatiemiddel.
- 10.3 Voor zover RAP, met inachtneming van de beperkingen in dit artikel, toch aansprakelijk zou zijn voor schade van Klant, dan is de totale aansprakelijkheid van RAP beperkt tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van RAP wordt uitbetaald.
- 10.4 Indien ten aanzien van aansprakelijkheid van RAP om welke reden dan ook geen uitkering mocht plaatsvinden krachtens verzekering, dan is de vergoeding van de totale directe schade in verband met één of meer schadeveroorzakende gebeurtenissen beperkt tot:
- 10.4.1 in het geval de Overeenkomst ziet op levering van producten, maximaal de factuurwaarde van de betreffende producten;
 - 10.4.2 in het geval de Overeenkomst ziet op levering van Diensten, maximaal de totale factuurwaarde over de laatste drie maanden voorafgaande aan de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 10.5 RAP zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. RAP zal zich naar beste vermogen inzetten om de belangen van Klant te behartigen, waarbij de Diensten naar beste vermogen worden uitgevoerd.
- 10.6 Aansprakelijkheid van RAP wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst kan slechts ontstaan indien en wanneer de Klant RAP onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld, daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming is gesteld en RAP ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die RAP in staat stelt adequaat te reageren.
- 10.7 De beperkingen van aansprakelijkheid op grond van dit artikel gelden niet in de gevallen waarbij de schade een gevolg is van opzet, grove schuld, grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid van RAP, of toerekenbaar aan RAP.



11. Vrijwaring

- 11.1 Klant vrijwaart RAP en/of zal RAP schadeloos stellen voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Klant verstrekte materialen en gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.
- 11.2 Klant vrijwaart RAP en/of zal RAP schadeloos stellen voor eventuele aanspraken van derden, daaronder begrepen personen werkzaam bij Klant, die in verband met of als gevolg van de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden. Deze vrijwaring is niet van toepassing wanneer de schade het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door RAP.
- 11.3 Klant vrijwaart RAP en/of zal RAP schadeloos stellen voor aan RAP door toezichhouders opgelegde boetes in verband met een schending van verplichtingen voortvloeiende uit de wet, wanneer die schending een gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Klant en/of door Klant ingeschakelde derden. Deze boetes zullen door RAP worden doorbelast aan Klant. Klant is alsdan gehouden een bedrag gelijk aan de boete(s) vermeerderd met rente en kosten binnen veertien (14) dagen na ontvangst van factuur door Klant aan RAP te voldoen.

12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 12.1 Op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) is niet van toepassing op de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.
- 12.3 Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdende met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden zullen worden beslecht door de rechtbank te Hilversum, tenzij op grond van een dwingendrechtelijk wetsbepaling een andere rechter bevoegd is.

13. Software

Software as a Service (SAAS)

- 13.1 De DNA en Webserver software wordt (deels) als Software as a Service ("SaaS") aangeboden. Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door of namens RAP 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan de Klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan de Klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt.
- 13.2 RAP spant zich ervoor in dat de SaaS-dienst veilig en betrouwbaar blijft volgens steeds bijgestelde normen; en dat deze wordt voorzien van updates en nieuwe features en functies. Klant is uitsluitend bevoegd om de SaaS-dienst voor zichzelf te gebruiken, het is Klant niet toegestaan om de SaaS-dienst op enige wijze om niet of tegen betaling aan derden ter beschikking te stellen.
- 13.3 RAP spant zich ervoor in dat alle beschikbare functionaliteit die ten tijde van afname van de Diensten wordt aangeboden, voor de gehele looptijd van het DNA Abonnement (inclusief eventuele verlengingen) ondersteund zullen blijven. Ook op platformen die door diens ontwikkelaar zelf niet mogelijk meer worden ondersteund. Niettemin is RAP bevoegd om wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aan te brengen, en om de programmatuur te vernieuwen of wijzigen. RAP is niet verplicht om specifiek voor een Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS-dienst of programmatuur te handhaven, wijzigen of toe te voegen.

- 13.4 RAP besteedt aandacht en middelen om de nieuwe updates en functies van de software backwards compatible te maken voor alle geleverde systemen. Factoren van buitenaf zoals het einde van de ondersteuning door de ontwikkelaar van een bepaald besturingssysteem kunnen de ontwikkeling op bepaalde, oude platformen tegenhouden. RAP zal de Klant tijdig hierover inlichten en waar mogelijk een upgrade van het systeem voorstellen.
- 13.5 RAP kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. RAP zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk tijdens de daluren te laten plaatsvinden.
- 13.6 RAP staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. RAP zal zich ervoor inspannen fouten in de door RAP zelf ontwikkelde programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 13.7 De Klant zal op basis van de door RAP verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-diensten, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's inventariseren en zo nodig maatregelen treffen. RAP is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 13.8 RAP heeft diverse maatregelen genomen om te zorgen dat enkel de gewenste content op de DNA wordt gespeeld: op technisch gebied zijn er diverse blokkades en controle mechanismes aangebracht om te voorkomen dat onbevoegden de content op de players kunnen aanpassen.
- 13.9 Indien er onverhoopt toch onjuiste content op een DNA speelt, kan RAP deze direct stoppen. In eerste instantie door de playlist te controleren en aan te passen; eventueel door direct remote op het DNA systeem in te loggen; of anderszins door op locatie support te bieden.
- 13.10 Het is de Klant niet toegestaan om de DNA te gebruiken op manieren die in strijd zijn met de wet en/of die als aanstootgevend opgevat kunnen worden zoals pornografisch, (extrem) gewelddadig, racistisch, onwettig etcetera.

Programmatuur

- 13.11 Voor zover RAP aan Klanten programmatuur ter beschikking stelt anders dan op basis van een SaaS-dienst, dan wordt de objectcode van die programmatuur (computerprogramma's en gebruikersdocumentatie) gedurende de looptijd van de Overeenkomst op basis van een gebruikslicentie ter beschikking gesteld. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 13.12 De Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken voor het beoogd gebruik. Het is Klant niet toegestaan de programmatuur te verkopen, verhuren, vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze dan ook ter beschikking van derden te stellen of daaraan toegang te verlenen.
- 13.13 De Klant zal (delen van) de programmatuur niet (laten) kopiëren, wijzigen, compileren of namaken.
- 13.14 Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan RAP retourneren of op instructie van RAP verwijderen. RAP is bij



of na het einde van de Overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste dataconversie.

- 13.15 RAP is bevoegd om de programmatuur te wijzigen. RAP staat er niet voor in dat de programmatuur vrij is van fouten en geschikt is voor het feitelijke of beoogde gebruik. RAP zal zich inspannen om fouten in de door haarzelf ontwikkelde programmatuur binnen redelijke termijn te herstellen. RAP is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

14. Hosting

- 14.1 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur ("hosting") tot voorwerp heeft, dan zal Klant de relevante regels in de Fair Use Policy van RAP naleven.
- 14.2 RAP kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. RAP zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en voor zover mogelijk laten plaatsvinden tijdens daluren.
- 14.3 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen bij het gebruik van hosting- en andere (online) opslagdiensten, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige (uitzend)rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 14.4 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is RAP steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van de Klant. De Klant zal op eerste verzoek van RAP data en/of informatie onverwijld van de systemen van RAP verwijderen, bij gebreke waarvan RAP de data en/of informatie zelf mag verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk mag maken.
- 14.5 De content die via de mijnDNA portal is geüpload zal beschikbaar blijven in de persoonlijke bibliotheek van het betreffende DNA Account. Voor derden is deze content verborgen.
- 14.6 Indien content via een centrale bibliotheek gedeeld wordt of dient te worden, is deze content ook zichtbaar en te beheren voor gebruikers van andere DNA accounts. RAP beheert de toegangsrechten tot de bibliotheken van alle accounts.
- 14.7 RAP stelt geen harde limiet aan de opslag van eigen content op de webserver maar houdt een fair use policy aan. Eigen content kan te allen tijde van de webserver worden verwijderd via de mijnDNA portal. Bij stelselmatig overschrijden van de fair use policy zal RAP initiatief nemen om samen tot een oplossing te komen.
- 14.8 RAP maakt geen backup op een externe opslag van de bestanden die de Klant zelf via de mijnDNA uploadt.

15. Producten

- 15.1 Naast wettelijke rechten van conformiteit kan RAP garantie bieden op Producten. Een eventuele garantieperiode wordt door RAP schriftelijk bevestigd bij bestelling of levering.
- 15.2 RAP garandeert het recht op aanvulling, herstel of vervanging van Producten die, zoals door Klant aangetoond kan worden, ten gevolge van een materiaal- of productiefout onbruikbaar

zijn geworden. Er zijn geen verdere rechten; onderhoudswerkzaamheden worden niet gedekt door de garantie.

- 15.3 Producten of onderdelen die door ondeskundige bediening of reparatie, door gebrekkelijk onderhoud of door normale slijtage (slijtageonderdelen) onbruikbaar zijn geworden, zijn uitgesloten van de garantie. De eventuele gebruiksaanwijzing bij de Producten is onderdeel van de garantievoorwaarden. Een voorwaarde voor de garantieverlening is dat de Klant de Producten uitsluitend gebruikt in overeenstemming met het doel waarvoor de Producten zijn geleverd en dat de Klant de instructies in de gebruiksaanwijzing voor bediening, onderhoud en reparatie nauwgezet naleeft. Een andere voorwaarde is dat uitsluitend originele vervangingsonderdelen en accessoires worden gebruikt. Op specifieke Producten kunnen aanvullende of afwijkende garantievoorwaarden van toepassing zijn.

Schermen

- 15.4 Wanneer een display de mogelijkheid biedt om (via de DNA Player en/of via internet) op afstand te worden bedient, zal RAP zich inspannen om deze dusdanig te installeren dat dit mogelijk is. Hier kunnen echter geen rechten aan worden ontleend.
- 15.5 Bij installatie worden de schermen dusdanig ingesteld dat de lichtsterkte en kleuren van alle aangrenzende schermen gelijkwaardig zijn. RAP biedt geen enkele garantie op mogelijke kleurverschillen die na verloop van tijd kunnen optreden. RAP biedt tegen vergoeding wel de service om displays te kalibreren.
- 15.6 De professionele displays worden door de fabrikant zonder montage beugel of standaard geleverd. De Klant zal altijd een extra montage product moeten aanschaffen om het display te plaatsen.

Klachten over Producten

- 15.7 Bij levering dient Klant de geleverde producten te controleren op zichtbare tekortkomingen. Zichtbare tekortkomingen dienen binnen vijf (5) dagen na levering schriftelijk door Klant aan RAP te worden gemeld. Niet zichtbare tekortkomingen dient Klant binnen tien (10) dagen na ontdekking te melden bij RAP, doch in ieder geval binnen tien (10) dagen nadat Klant de gebreken redelijkerwijs had behoren te ontdekken.
- 15.8 Wanneer Klant niet conform dit artikel tijdig een tekortkoming heeft gemeld, worden de producten geacht te zijn aanvaard en goedgekeurd door Klant.
- 15.9 Wanneer Klant een tekortkoming heeft gemeld conform dit artikel, dan is RAP enkel gehouden tot aanvulling, herstel of vervanging van niet of niet deugdelijk geleverde Producten. Deze verplichting van RAP geldt alleen indien en voor zover de tekortkoming niet aan Klant kan worden toegerekend.
- 15.10 Geretoureerde Producten worden niet door RAP geaccepteerd, tenzij RAP schriftelijk met retourzending heeft ingestemd. RAP zal door Klant geretoureerde maar door RAP niet geaccepteerde producten tot nader order bewaren voor rekening en risico van Klant.

Eigendomsvoorbehoud

- 15.11 RAP behoudt zich de eigendom voor van de aan Klant geleverde en te leveren Producten totdat volledige betaling is ontvangen van alle koopprijzen, alsmede van eventueel door Klant verschuldigde bedragen met betrekking tot de verrichte Diensten en van vorderingen wegens het toerekenbaar tekortschieten door Klant in de nakoming van zijn verplichtingen.



- 15.12 Zolang de eigendom van de afgeleverde Producten niet op Klant is overgegaan, zal Klant de Producten niet verpanden of aan een derde enig recht daarop verlenen.
- 15.13 Indien Klant tekortschiet in de nakoming van enige verplichting jegens RAP of indien RAP goede grond heeft te vrezen dat Klant in de nakoming van enige verplichting zal tekortschieten, is RAP bevoegd de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten terug te nemen, onverminderd RAP's recht op nakoming, ontbinding en/of schadevergoeding. Klant is verplicht te dier zake alle medewerking te verschaffen. Alle kosten die verband houden met de terugneming zijn voor rekening van Klant. Indien Klant na terugneming alsnog aan al zijn verplichtingen jegens RAP voldoet, zijn alle kosten die verband houden met de teruggave van de Producten voor Klant.

16. Diensten

- 16.1 Onder Diensten vallen alle diensten die RAP onder een Overeenkomst verleent en verricht, waaronder maar niet beperkt tot de levering van software, uitvoeren van installatie-, reparatie- en onderhoudswerkzaamheden en de productie van Content Items.
- 16.2 RAP heeft ten aanzien van de te verrichten Diensten een inspanningsverplichting. RAP zal bij het verrichten van Diensten de zorg betrachten die een goed opdrachtnemer betaamt, maar RAP garandeert nooit het resultaat van de te verrichten Diensten.
- 16.3 RAP behoudt zich het recht voor om de door de uitvoering van de Overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Klant ter kennis van derden wordt gebracht.
- 16.4 Indien RAP bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelt, gelden de bepalingen van de Algemene Voorwaarden eveneens in de rechtsverhouding zoals die tussen Klant en de derde ontstaat of nog mocht ontstaan.
- 16.5 RAP bepaalt wie de Diensten verricht en is gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen. Met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst is alleen RAP aansprakelijk jegens Klant, met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:405, 7:407 lid 2 en 7:409 BW is uitgesloten.
- 16.6 Klant is verplicht om aan RAP tijdig alle informatie en bescheiden te verstrekken die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan RAP ter beschikking gestelde informatie en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig is.
- 16.7 Klant is verplicht om diegenen die de Diensten verrichten kosteloos vrije toegang te verschaffen tot haar percelen en/of bedrijfsruimten en haar medewerkers desgewenst ter beschikking te stellen om de Overeenkomst te kunnen uitvoeren. Voorts zal de Klant degene die namens RAP de Diensten verricht kosteloos de voorzieningen te verschaffen die daarvoor nodig zijn, zoals elektriciteit, internet en water.
- 16.8 Indien een of meer medewerkers van RAP of door RAP ingeschakelde derden (een deel van) de Diensten op de percelen en/of in de bedrijfsruimten van Klant uitvoeren, draagt Klant er zorg voor dat alle verplichtingen uit wet- en regelgeving die gelden met betrekking tot de veiligheid van werknemers ook worden nageleefd ten aanzien van die betreffende medewerkers en derden.
- 16.9 RAP zal de installatie altijd op voorhand telefonisch (of per email) met de klant inplannen en afstemmen. Installatieafspraken worden gepland op dagdelen en RAP heeft een redelijke

inspanningsverplichting om die afspraken na te komen. Als een installatieafpraak om wat voor reden dan ook niet wordt nagekomen door RAP, dan zal een nieuwe afspraak worden gepland en dan heeft de Klant geen recht op vergoeding van schade of enige andere vorm van compensatie.

- 16.10 De Klant dient voorafgaand aan de installatie voorbereidingen te hebben getroffen bestaande uit het faciliteren van een ongeschakelde 230V contactdoos per te plaatsen apparaat (computer, display en randapparatuur) en een internetverbinding met een minimale bandbreedte van 5 Mbps voor elke DNA Player en display die geïnstalleerd zal worden.
- 16.11 De abonnementen en kosten voor het stroomverbruik en internetgebruik van de producten die RAP op locatie van Klant installeert, zijn ten alle tijden voor de rekening van de Klant.
- 16.12 RAP is geenszins verantwoordelijk voor (hoeveelheid) stroom en data die de DNA Players en andere door RAP geleverde en/of geïnstalleerde apparaten verbruiken en ook niet voor (stroom-/internet-)storingen of -uitval, bijvoorbeeld ten gevolge van overspanning op de groep of bekabeling.
- 16.13 Indien tijdens de levering/installatie blijkt dat de gewenste manier van monteren niet mogelijk is en er niet direct overeenstemming wordt bereikt over een alternatieve positie/methode, dan zal RAP de hardware achterlaten en een nieuwe installatieafpraak inplannen nadat consensus over de alternatieve positie/ methode is bereikt.

Productie van Content Items

- 16.14 RAP beschikt over een eigen studio voor de deskproductie van standaard Content Items. Content is de concept term voor de geprepareerde inhoud van media uitingen (zoals een foto, afbeelding, plaatje, tekst, video, geluid, muziek, audio, website, interactieve template, enz) die op een beeldscherm (of ander medium) kan worden weergegeven. RAP beschouwt content die techniek bevat voor het inladen van externe gegevens en deze onderdeel maakt van de weergave als interactieve content. In de meeste gevallen betreft het templates waar externe tekst, afbeeldingen, audio of video op voorgeprogrammeerde posities (al dan niet met animatie) worden weergegeven. Interactieve content beschikt over techniek die in het item is verwerkt en bij elke playback data inlaadt. Dit geeft mogelijk enige extra belasting voor het netwerk.
- 16.15 RAP zal integer met content en materiaal van de Klant omgaan: deze zullen nooit (zonder toestemming) van de Klant worden geleverd aan derden en/of gebruikt worden voor producties van derden.
- 16.16 De kwaliteit van een productie is grotendeels afhankelijk van de kwaliteit van het gebruikte materiaal. RAP garandeert dat de content die RAP produceert, aan de minimale eisen volgens de actuele branche normen voldoen.
- 16.17 Elk item dat in opdracht is gemaakt verschijnt op mijnDNA in de persoonlijke bibliotheek waar deze door de Klant zelf kan worden beheerd (waaronder het verwijderen van het item).
- 16.18 Wanneer de Klant de opdracht niet zelf via de mijnDNA portal doet, verzorgt RAP het invoeren op de webserver (zogenaamde "traffic"). Voor het verzorgen van de traffic rekent RAP een vergoeding.
- 16.19 Wanneer RAP voor de productie van een item stockmateriaal moet inkopen of uitzendrechten moet afdragen, worden deze kosten vooraf besproken met de Klant en vervolgens doorberekend.



- 16.20 Kleine wijzigingen aan een (niet-interactief) item zoals het aanpassen van een spelfout, onjuiste tekst of prijs, verzorgt RAP kosteloos. Wanneer de kern van de uiting daarmee verandert, beschouwt RAP het als een nieuwe opdracht.
- 16.21 Het is niet toegestaan om de producties van RAP op andere platformen, dragers en/of kanalen te gebruiken dan de DNA systemen tenzij schriftelijk overeengekomen.
- 16.22 Er hoeven geen opdrachten te worden gedaan aan derden voor het uitzenden, afspelen of weergeven van de standaard content producties van RAP.
- 16.23 De productie van een interactief template verloopt projectmatig en bevat: het vooronderzoek; het functioneel design; het grafisch design; de technische productie; traffic ; en projectbegeleiding.
- 16.24 RAP bewaart het bronbestand van een interactief Content Item op een lokale netwerkschijf ten behoeve van mogelijke toekomstige wijzigingen daarvan.
- 16.25 RAP spant zich in om aanvragen voor de productie van Content Items zo snel mogelijk uit te voeren. Eventuele door RAP vermelde oplevertermijnen zijn indicatief en geen fatale termijnen.
- 16.26 De interactieve items zijn speciaal voor het DNA Platform ontwikkeld en kunnen in de meeste gevallen niet op andere platformen of systemen spelen tenzij expliciet anders vermeld.

Commerciële content

- 16.27 Commerciële content kan niet door de Klant zelf worden gestart, gestopt of verwijderd. Het beheer hiervan ligt bij RAP en/of diens partner voor commerciële content.
- 16.28 RAP vereist dat de DNA Player over minimaal een Standaard support module met Swap Service Abonnement voor display(s) én DNA Player beschikt voor het aanmelden op- en lid zijn van het advertentie platform, tenzij expliciet anders overeengekomen
- 16.29 Individuele commercials die op een DNA systeem zijn ingeboekt en buiten opgegeven restricties vallen, worden niet van de playlist verwijderd. De Klant kan wel bezwaar aantekenen en RAP zal de opgegeven argumenten in overweging nemen en waar nodig bespreken met bemiddelende parter en/of betrokken partij. RAP is niet verantwoordelijk voor de inhoud van commerciële content.
- 16.30 De opdracht wordt per betaalperiode verrekend met de abonnementskosten tenzij anders overeengekomen.
- 16.31 Bij het afmelden van het advertentieplatform zullen de ingeboekte advertenties blijven doorlopen tot en met de einddatum zoals ten tijde van de opzegging stond ingesteld.
- 16.32 Op het moment dat de commerciële content wordt ingeboekt, start de commitment van die DNA Player. Gedurende de campagne periode vertolkt de Abonnementhouder de rol van exploitant en dient die zorg te dragen voor de zichtbaarheid van die commerciële content.
- 16.33 Het aanmelden van een DNA Systeem op het advertentie platform biedt geen rechten ten aanzien van een minimale hoeveelheid advertenties die worden ingeboekt.

17. Support

- 17.1 RAP beschikt over een eigen Supportdesk die op afstand beschikbaar is, en een eigen Support Service die op Locatie ondersteuning kan bieden.

- 17.2 RAP maakt gebruik van een Third Party softwarepakket voor het bieden van remote desktop support. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te zorgen dat diens netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
- 17.3 De support die door RAP wordt geleverd, is afhankelijk van het serviceniveau dat door de Klant per DNA Player wordt gekozen. RAP biedt drie serviceniveaus: Basic Support, Standaard Support en Premium Support. De inhoud van de verschillende serviceniveaus wordt hieronder toegelicht. Wanneer een Klant voor één of meer DNA Players geen expliciete keuze maakt voor een serviceniveau, dan levert RAP Standaard Support tegen bijbehorende abonnementskosten.

Basic Support

- 17.4 Onder Basic Support biedt RAP:
 - 17.4.1 toegang tot de RAP Supportdesk tijdens kantooruren per telefoon en email;
 - 17.4.2 actieve monitoring van de netwerk activiteit van de DNA Player;
 - 17.4.3 actieve monitoring van de systeem specificaties van de DNA Player;
 - 17.4.4 hulp op afstand door middel van inloggen op de DNA Player door Supportdesk medewerker van RAP om een diagnose te stellen en oplossingen te bieden met een maximale responstijd gedurende kantooruren van 2 uur
 - 17.4.5 optie om een monteur op Locatie te bestellen; de kosten van een monteur op Locatie vallen buiten de kosten van Basic Support en worden apart in rekening gebracht.
- 17.5 De Basic SLA bevat geen aanvullende dienstverlening op het gebied van garantieafhandeling. Vervangende hardware wordt per post toegestuurd of tegen vergoeding door RAP behandeld/geïnstalleerd.

Standaard Support

- 17.6 Onder Standaard Support biedt RAP alle Basic Support ondersteuning aangevuld met:
 - 17.6.1 toegang tot de RAP Supportdesk buiten kantooruren per voicemail en email;
 - 17.6.2 Servicebezoeken op locatie op basis van Fair Use Policy met een responstijd van maximaal 3 werkdagen waarbij een Support medewerker van RAP op locatie komt om diagnose te stellen en waar mogelijk direct oplossing te bieden;
 - 17.6.3 garantieafhandeling volgens de voorwaarden van de fabrikant van de betreffende hardware;
 - 17.6.4 Remote Desktop Support voor spoedgevallen buiten kantooruren (doordeweeks van 08:00 tot 22:00 en in het weekend van 09:00 tot 21:00 uur) met een maximale responstijd van 4 uur;
 - 17.6.5 periodieke remote checkup van het systeem.
- 17.7 De Standaard Support biedt de optie om gebruik te maken van de Swap Service. Dit betreft een aanvullend abonnement waarvan de kosten niet zijn inbegrepen in het Standaard Support abonnement.

Premium Support

- 17.8 Onder Premium Support biedt RAP alle Standaard Support ondersteuning aangevuld met:



- 17.8.1 Actie door RAP indien dat vereist is op basis van de monitoring van de netwerk activiteit en systeem specificaties van de DNA Player;
 - 17.8.2 Servicebezoeken op locatie op basis van Fair Use Policy met een responstijd van maximaal 1 werkdag waarbij een Support medewerker van RAP op locatie komt om diagnose te stellen en waar mogelijk direct oplossing te bieden;
 - 17.8.3 Servicebezoeken op Locatie op zaterdag voor spoedgevallen.
- 17.9 De Premium Support biedt de optie om gebruik te maken van de Swap Service. Dit betreft een aanvullend abonnement waarvan de kosten niet zijn inbegrepen in het Premium Support abonnement.

Spoedgevallen

- 17.10 RAP beoordeelt zelf of een verzoek om ondersteuning als spoedgeval wordt behandeld. RAP beschouwt een verzoek om ondersteuning in het algemeen als spoedgeval wanneer deze bedrijf kritische gevolgen van een onacceptabele omvang oplevert.

Servicebezoek op locatie

- 17.11 RAP stelt voorafgaand aan een monteursbezoek op Locatie altijd een Support Vooronderzoek in naar de mogelijke oorzaak zodat onnodige bezoeken kunnen worden uitgesloten en zodat de monteurs de juiste materialen kunnen meenemen.
- 17.12 De Klant is verplicht om medewerking te verlenen aan het Support Vooronderzoek.
- 17.13 RAP behoudt het recht om een servicebezoek uit te stellen tot na de responstijd wanneer de Klant niet tijdig of volledig meewerkt aan het Support Vooronderzoek.
- 17.14 RAP is bevoegd om de voorrijkosten en het arbeidsloon van een servicebezoek aan de Klant in rekening te brengen wanneer (i) het DNA Systeem niet goed werkt door een oorzaak die kan worden toegerekend aan de Klant of (ii) het servicebezoek voorkomen had kunnen worden wanneer de Klant deugdelijk zou hebben meegewerkt aan het Support Vooronderzoek of wanneer de Klant juiste/volledige informatie aan RAP zou hebben verstrekt.

Swap service

- 17.15 De Swap Service bevat 4 elementen: de defecte hardware wordt gedemonteerd en vervangen voor alternatieve apparatuur; de huur van deze alternatieve apparatuur tijdens de afhandeling valt binnen de dienst; de reparatie van de defecte apparatuur wordt verzorgd; en wanneer de apparatuur is gerepareerd wordt deze weer teruggeplaatst.
- 17.16 RAP beschikt over een poule met Swap Service hardware die ingezet kan worden tijdens de reparatie van defecte hardware op locatie. RAP is niet verplicht om defecte hardware te vervangen door identieke hardware. RAP biedt zodoende geen garanties ten opzichte van de schermmaat en het schermtype dat als vervanging wordt aangeboden alsmede het kwaliteitsniveau.
- 17.17 De huurkosten van de vervangende hardware is onderdeel van de service. Hiervoor geldt een Fair Use Policy.

18. Fair Use Policy

Algemeen

- 18.1 RAP stelt voor de DNA producten en DNA diensten in de regel geen concrete maximum grenzen aan het gebruik. RAP vertrouwt erop dat Klanten geen excessief gebruik maken van de producten en diensten in vergelijking met het normaal gebruik.
- 18.2 In het algemeen beschouwt RAP normaal gebruik als het gemiddelde gebruik van alle Klanten met daarbij een maximale afwijking van 10% aan de bovenkant.
- 18.3 Incidenteel overschrijden van het normaal gebruik wordt door RAP gedoogd.
- 18.4 Bij structureel overschrijden van het normaal gebruik zal RAP de Klant hierover inlichten en een voorstel doen om weer binnen de marges van de fair use policy te komen. Dat kan zijn door een handeling, door het bijstellen van de abonnement modules of door een eenmalige vergoeding.

Opslag webserver

- 18.5 Bij elke DNA Abonnement zit account gebonden opslagcapaciteit waar de content ten behoeve van de weergave op de DNA systemen naartoe kan worden geupload door de gebruikers zelf of door RAP. Deze content is terug te vinden en te beheren in de persoonlijke bibliotheek.
- 18.6 De grootte van het account gebonden opslagcapaciteit is niet concreet vastgesteld maar is ten minste marktconform.
- 18.7 De Klanten kunnen hun content die niet meer wordt gebruikt zelf via de mijnDNA portal verwijderen.
- 18.8 Eventuele content in algemene bibliotheken waar het account toegang toe heeft, wordt niet opgeteld bij de account gebonden opslagcapaciteit.
- 18.9 RAP zal de klant informeren wanneer account geboden opslagcapaciteit als excessief wordt beschouwd.
- 18.10 Bij stelselmatig overschrijden van de account geboden opslagcapaciteit behoudt RAP het recht om op eigen initiatief content van dat account te verwijderen.

Webtraffic

- 18.11 RAP behoudt zich het recht voor om een DNA Player die (om wat voor reden dan ook) voor een excessieve hoeveelheid traffic zorgt van het netwerk af te sluiten.

Content productie

- 18.12 RAP biedt de mogelijkheid om afspraken te maken over een jaarlijks flatfee tarief voor de productie van content. Deze afspraken bestaan uit de verwachte belasting door de Klant op de RAP Studio in uren en de vergoeding die daar tegenover staat. Voor deze afspraak hanteert RAP een coulance regeling.
- 18.13 Wanneer de ingeschatte studio belasting onder de 120% blijft, zal RAP dit verbruik boven 100% uit coulance niet in rekening brengen.
- 18.14 Wanneer de ingeschatte studio belasting boven de 120% uitstijgt, zal RAP dit extra verbruik boven 100% in rekening brengen.
- 18.15 Het verbruik is op de mijnDNA portal realtime inzichtelijk.
- 18.16 RAP zal de klant tussentijds informeren over het verbruik ten opzichte van de geschatte belasting.



18.17 Het vaststellen van het flatfee tarief voor het opvolgende jaar wordt gedaan op basis van het verbruik van de voorafgaande periode met eventuele aangepaste plannen in gebruik van de Klant.

Support

- 18.18 RAP hanteert een Fair Use Policy voor het gebruik van de Support Service bezoeken op locatie.
- 18.19 Klant is verplicht om defecte of slecht functionerende hardware onverwijld te (laten) vervangen. De vervangingskosten van door RAP geleverde Producten die niet onder garantie vallen of waarvan de garantietermijn is verstreken, komen voor rekening van Klant. De garantietermijnen gelden als uitgangspunt voor de termijnen waarbinnen hardware naar verwachting goed blijft functioneren en niet hoeft te worden vervangen. RAP is bevoegd om dienstverlening op te schorten (zonder dat daardoor de betalingsverplichting van Opdrachtgever wordt opgeschort) totdat defecte of slecht functionerende Producten door de Klant is vervangen.
- 18.20 Wanneer een Support Case (of dezelfde oorzaak met een andere Support Case) buiten de macht van RAP en binnen een termijn van 12 maanden zich meer dan 3 maal herhaalt, valt dit buiten de Fair Use Policy en behoudt RAP het recht om voorrijkosten en arbeidsloon voor alle bezoeken na dat 3e bezoek in rekening te brengen. RAP communiceert bij het overtreden van de Fair Use Policy die extra bezoeken voorafgaand met de klant.
- 18.21 RAP behoudt het recht om het SLA niveau van een DNA Player eenzijdig te downgraden wanneer de hardware van de klant dusdanig oud en afgeschreven is dat deze niet meer fatsoenlijk te onderhouden is. RAP zal in die gevallen een aanbod doen voor nieuwe hardware en overlegt de aanstaande downgrading van het SLA niveau bij het afwijzen van dat aanbod op voorhand.
- 18.22 RAP behoudt het recht om een gebruiker toegang tot de functie voor het zelf uploaden van content (of materiaal) te ontzeggen wanneer de klant herhaaldelijk technisch onjuiste of defecte bestanden upload die voor technische problemen zorgen.

Swap Service

- 18.23 Wanneer door toedoen van de Klant de vervangende hardware langer wordt gebruikt dan noodzakelijk (door bijvoorbeeld geen akkoord te geven op de reparatiekosten en/of op een aanbieding van RAP voor nieuwe hardware), behoudt RAP het recht om een huurtarief á €25 per kalenderweek per apparaat in rekening te brengen. Deze betaalde huurperiode start 2 weken na het versturen van het voorstel door RAP en eindigt op de datum waarop de vervangende hardware door RAP wordt opgehaald bij de Klant.

19. Privacy statement

- 19.1 RAP verwerkt persoonsgegevens in het DNA systeem ten behoeve van communicatie doeleinden in het kader van de dienstverlening en de gebruikers inlog voor de DNA Portal. De gegevens die hierin verwerkt worden zijn enkel naam, contactgegevens, bedrijfsadresgegevens, (de inhoud van) contactmomenten en wachtwoorden. Deze data blijft voor onbepaalde tijd bewaard.
- 19.2 RAP verwerkt persoonsgegevens in een third party, webbased CRM pakket ten behoeve van relatiemanagement, sales, financiële administratie en promotie. De gegevens die hierin verwerkt worden zijn enkel naam, contactgegevens, bedrijfsadresgegevens en (de inhoud van) contactmomenten. Deze data blijft voor onbepaalde tijd bewaard.

- 19.3 De klant is niet verplicht om de persoonsgegevens te verstrekken.
- 19.4 Indien gewenst zal RAP inzicht geven in de persoonsgegevens die zijn verwerkt en zal deze op verzoek verwijderen.
- 19.5 Enkel vaste medewerkers van RAP hebben toegang tot de persoonsgegevens middels een inlog met persoonlijke beheer rechten.
- 19.6 De persoonsgegevens zijn en blijven te allen tijde binnen de grenzen van de Europese Unie.
- 19.7 RAP maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming.

Delen met derden

- 19.8 RAP zal de persoonsgegevens nooit delen met derden tenzij deze derde partij zich zakelijk met RAP verbindt in het kader van het uitvoeren van de kerndoelen van RAP zoals bijvoorbeeld een agentschap of bedrijfsfusie.

Beveiliging

- 19.9 RAP spant zich actief in om de beveiliging van de systemen up to date te houden en het risico op inbraken en datalekken te minimaliseren.
- 19.10 In het geval dat er een lek is met de persoonsgegevens die RAP heeft opgeslagen, zal RAP de betrokkenen direct per email informeren op het primaire emailadres dat door de klant is opgegeven met toelichting over de aard van het lek.
- Verwerking persoonsgegevens*
- 19.11 Wanneer RAP in opdracht van een klant de persoonsgegevens van derden gaat verwerken ten behoeve van de weergave op het DNA Systeem, zal daar altijd op voorhand schriftelijk een verwerkersovereenkomst per project voor worden overeengekomen.
- 19.12 Bij het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van de weergave op DNA systemen, zal het interactieve item de data volledig geautomatiseerd inladen en verwerken in een template. Deze data wordt nooit opgeslagen voor ander gebruik maar telkens overschreven met nieuwe data.
- 19.13 Rap zal nooit de persoonsgegevens van de klant en/of partner (of diens klanten en/of partners) verwerken op een manier die niet onderling is overeengekomen.
- 19.14 RAP zal nooit de persoonsgegevens van Klant doorsturen naar derde partijen, tenzij dit noodzakelijk is voor de weergave op de DNA Systemen. In dat geval zal RAP duidelijk middels een verwerkersovereenkomst aangeven waarom, aan wie en hoe dat gebeurt.

----- einde -----