

DSGN

DSGN

Atoomweg 10
9743 AK Groningen
Nederland

04 ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 2.0 / 01 september 2019

Deze voorwaarden zijn effectief per 1 september 2019.

Dit document dient als vertrouwelijk te worden behandeld.
Op dit artikel berust de copyright van DSGN.

Artikel 1. — Definities

1. Derden: de ander die bij het uitvoeren van de overeenkomst wordt betrokken door DSGN of de opdrachtgever.
2. DSGN: de partij die de overeenkomst met de opdrachtgever aangaat tot het uitvoeren van een overeenkomst. Gevestigd aan de Atoomweg 10, 9743 AK te Groningen. Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel met KvK-nummer 57146772.
3. Opdracht: de opdracht die de opdrachtgever aan DSGN geeft tot het verrichten van werkzaamheden en/of het leveren van een product.
4. Opdrachtgever: de partij die DSGN de opdracht geeft en zich jegens DSGN verbindt middels een overeenkomst tot deze opdracht.
5. Overeenkomst: de verbintenis die tussen DSGN en de opdrachtgever wordt gesloten ter uitvoering van de opdracht.
6. Schriftelijk: per e-mail of per post.

Artikel 2. — Algemene bepalingen

1. Op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, facturen en andere verbintenissen van DSGN zijn deze algemene voorwaarden van toepassing tenzij uitdrukkelijk schriftelijk van de algemene voorwaarden is afgeweken.
2. De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing indien DSGN besluit derden in te schakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst.
3. Indien een of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig, vernietigd of ongeldig zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.
4. DSGN wijst andere algemene voorwaarden uitdrukkelijk van de hand, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Indien er een situatie ontstaat die niet geregeld is in deze algemene voorwaarden, is de gesloten overeenkomst leidend. Indien er geen overeenkomst gesloten is, dan gelden de gemaakte afspraken. Bij een gebrek aan afspraken, besluiten partijen middels onderling overleg wat redelijk en billijk is bij de gegeven situatie.

Artikel 3. — Offertes van DSGN

1. Tenzij de offerte van DSGN een termijn voor aanvaarding bevat, zijn alle offertes van DSGN vrijblijvend. De aanbieding vervalt in ieder geval na een termijn van 30 dagen, indien er geen aanvaardingstermijn is vastgesteld.

2. Indien de opdrachtgever redelijkerwijs begrijpt en/of weet dat de offerte onjuist is en/of (schrijf)fouten bevat, dan is DSGN niet gebonden aan de door haar verstrekte offerte.

Artikel 4. — De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever de offerte of de aanbieding van DSGN schriftelijk heeft bevestigd.
2. Indien DSGN voor het uitvoeren van de werkzaamheden en/of het leveren van producten, zoals overeengekomen in de overeenkomst, afhankelijk is van gegevens van de opdrachtgever, dan is DSGN gerechtigd om het uitvoeren van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat zij de benodigde gegevens van de opdrachtgever ontvangen heeft.
3. Indien in de overeenkomst (leverings)termijnen zijn overeengekomen t.a.v. het verrichten van werkzaamheden of het leveren van producten, dan zijn dit nimmer fatale termijnen.
4. Indien DSGN de overeengekomen termijn overschrijdt, brengt de opdrachtgever DSGN hier schriftelijk van op de hoogte middels een ingebrekestelling. De ingebrekestelling bevat een gedetailleerde beschrijving van de tekortkoming en een redelijke termijn waarbinnen DSGN alsnog kan nakomen.
5. De opdrachtgever verstrekt alle benodigde gegevens duidelijk en volledig aan DSGN zodat zij de overeenkomst correct kan uitvoeren. De opdrachtgever verleent in ieder geval haar medewerking aan DSGN om de overeenkomst naar behoren uit te voeren.
6. DSGN is gerechtigd om bij het uitvoeren van de overeenkomst derden in te schakelen.
7. DSGN is niet verplicht een domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instanties aan te vragen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
8. DSGN kan verlangen van de opdrachtgever dat hij een schriftelijke onderhoudsovereenkomst aangaat indien partijen overeenkomen dat DSGN de voor het gebruik, onderhoud en het beheer van de website en benodigde hulpprogrammatuur en/of een 'content managementsysteem' ter beschikking dient te stellen.

Artikel 5. — De duur en beëindiging van de overeenkomst

1. Onderhoudsovereenkomsten duren minimaal 12 maanden. Tenzij de opdrachtgever een maand voordat verlenging intreedt de overeenkomst schriftelijk bij DSGN opzegt, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een termijn van 12 maanden.

2. Indien de opdrachtgever haar verplichtingen niet of niet volledig nakomt, is DSGN gerechtigd om haar verplichtingen jegens de overeenkomst op te schorten.
3. Indien DSGN gegronde vrees heeft of er ontstaat bij DSGN gegronde vrees dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet of niet tijdig zal nakomen, dan kan van DSGN niet gevraagd worden dat zij de overeenkomst conform de overeengekomen condities zal uitvoeren.
4. Indien DSGN voor de start van het uitvoeren van de overeenkomst bij de opdrachtgever om zekerheid heeft gevraagd t.a.v. het voldoen van haar verplichtingen en deze zekerheid blijft uit, dan kan van DSGN niet gevraagd worden dat zij de overeenkomst conform de overeengekomen condities zal uitvoeren.
5. Indien DSGN vertraging oploopt bij het uitvoeren van de overeenkomst en de vertraging is afkomstig van de zijde van de opdrachtgever, dan kan van DSGN niet gevraagd worden dat zijn de overeenkomst conform de overeengekomen condities zal uitvoeren.
6. Vorderingen van DSGN op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar indien de overeenkomst wordt ontbonden.
7. DSGN behoudt haar aanspraken uit de overeenkomst en de wet indien DSN de nakoming van haar verplichtingen opschort.
8. Opschorting van de overeenkomst zorgen niet voor opschorting van (betalings)verplichtingen van de opdrachtgever.
9. DSGN is gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien de opdrachtgever haar verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt. DSGN is nimmer verplicht tot het betalen van een schadevergoeding of schadeloosstelling aan de opdrachtgever in dit geval.
10. In het geval van ontbinding, zoals omschreven in het voorgaande lid, is de opdrachtgever op grond van wanprestatie, anders dan DSGN, wel verplicht tot het vergoeden van ontstane schade en/of het betalen van een schadeloosstelling.
11. Op het moment dat DSGN de overeenkomst tussentijds opzegt, draagt DSGN zorg voor de overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden. DSGN doet in overleg met de opdrachtgever.
12. Indien de overdracht van de werkzaamheden aan derden, zoals omschreven in het voorgaande lid, extra kosten met zich meebrengen voor DSGN, dan is de opdrachtgever verplicht deze kosten aan DSGN te vergoeden.
13. De extra kosten, zoals omschreven in het voorgaande lid, worden binnen een door DSGN vermelde termijn voldaan, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk wordt overeengekomen.
14. Werkzaamheden die zijn verricht t.a.v. het maken van een website of webshop of de registratie van een domeinnaam of webhosting, worden bij de opdrachtgever in rekening gebracht op het moment dat de opdrachtgever de reeds bevestigde/gestarte opdracht annuleert. De kosten kunnen vermeerderd worden met gereserveerde arbeidstijd.

Artikel 6. — Prijzen

1. De prijzen in aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, facturen en andere verbintenissen van DSGN zijn weergegeven in Euro's en exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
2. Indien er sprake is van meerwerk, wordt deze factuur apart door DSGN naar de opdrachtgever verzonden en wordt de factuur beschouwd als een afzonderlijke factuur.
3. Bij acceptatie van de offerte door de opdrachtgever of de start van de overeenkomst door DSGN kan DSGN een aanbetaling van minimaal 30% en maximaal 50% verlangen van de opdrachtgever. Middels deze aanbetaling worden kosten, die vooraf door DSGN worden gemaakt, gedekt.

Artikel 7. — Betalingsvoorwaarden

1. De opdrachtgever voldoet de factuur van DSGN binnen 14 dagen na factuurdatum volgens de instructies en aanwijzingen die DSGN aan de opdrachtgever heeft verstrekt.
2. Van de manier van betaling, zoals genoemd in het voorgaande artikel, kan worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
3. DSGN is gerechtigd om periodiek (jaarlijks) te factureren.
4. Indien de opdrachtgever de factuur niet binnen de betalingstermijn van 14 dagen voldoet, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
5. Over de periode dat de opdrachtgever in verzuim is, is hij (wettelijke) rente aan DSGN verschuldigd. De rente wordt berekend over het openstaande bedrag vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is.
6. Indien DSGN andere (incasso)kosten moet maken naast de (wettelijke) rente om ervoor te zorgen dat de opdrachtgever de openstaande posten voldoet, dan is DSGN gerechtigd om deze kosten in rekening te brengen bij de opdrachtgever.
7. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in delen wordt uitgevoerd, worden deze delen van de opdracht afzonderlijk van elkaar door DSGN gefactureerd. Deze deelfacturen worden gezien als op zichzelf staande facturen.
8. Op alle facturen die binnen de gestelde betalingstermijn van 14 dagen worden betaald geldt een betalingskorting van 10%. Mocht de factuur de wettelijke betalingstermijnen overschrijden, dan wordt er een redelijke boete vastgesteld op 2% extra op basis van het totaalbedrag van de factuur.

Artikel 8. — Specificaties en ontwikkeling van programmatuur/website

1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan DSGN zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. DSGN zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan DSGN verlangen dat Opdrachtnemer zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partij- en dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtnemer aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Opdrachtnemer zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtnemer gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtnemer waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van Opdrachtnemer conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is DSGN gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen. Opdrachtnemer aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase

bevindt ('as is, where is'). DSGN is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal DSGN de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
5. Desgevraagd zal Opdrachtnemer DSGN in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtnemer te verrichten.
6. In de prestatieverplichtingen van DSGN ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
7. In de prestatieverplichtingen van DSGN zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door DSGN tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan DSGN verlangen dat Opdrachtnemer daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van DSGN in rekening gebracht.

Artikel 9. – Aflevering, installatie en acceptatie

1. DSGN zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door DSGN te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan Opdrachtnemer voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de DSGN in papieren dan wel digitale vorm in een door DSGN bepaalde taal verstrekt.
2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal DSGN de programmatuur bij Opdrachtnemer installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Opdrachtnemer zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij DSGN op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtnemer zal 'hosten', zal DSGN de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Opdrachtnemer afleveren dan wel online aan Opdrachtnemer voor aflevering beschikbaar stellen.
3. Het bepaalde over Acceptatie in deze algemene voorwaarden is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10. — Acceptatie

4. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtnemer de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van DSGN op grond van de garantieregeling van artikel 34. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door DSGN uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtnemer.
5. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de volgende leden van toepassing.
6. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door DSGN schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtnemer deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtnemer is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. DSGN heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
7. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door DSGN uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtnemer niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtnemer zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
8. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Opdrachtnemer verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door DSGN schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
9. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 - b. indien DSGN vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in dit artikel ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde

- fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens dit artikel aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- c. indien Opdrachtnemer enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
10. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan DSGN rapporteren. DSGN zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij DSGN gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleem-vermijdende beperkingen aan te brengen.
 11. Opdrachtnemer mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van DSGN om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van deze algemene voorwaarden te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
 12. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
 13. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat DSGN gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door DSGN is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtnemer op grond van deze voorwaarden betreffende kleine gebreken en de garantie.

Artikel 11. — Gebruiksrecht

1. DSGN stelt de in opdracht van Opdrachtnemer ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtnemer ter beschikking.
2. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtnemer gerechtigd zal zijn wijzigingen in de programmatuur

aan te brengen. DSGN is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

3. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door Opdrachtnemer worden gedragen, gelden voor Opdrachtnemer geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

Artikel 12. — Vergoeding

1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.
3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Opdrachtnemer benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

Artikel 13. — Garantie

1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Opdrachtnemer niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DSGN. DSGN is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Opdrachtnemer draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Opdrachtnemer door derden - al dan niet met toestemming van DSGN - aangebrachte wijzigingen.
2. DSGN staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. DSGN staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

Artikel 14. — Meerwerk

1. Een verzoek om meerwerk wordt door de opdrachtgever bij DSGN schriftelijk ingediend.
2. DSGN gaat pas over tot het verrichten van het meerwerk op het moment dat zij het verzoek van de opdrachtgever schriftelijk bevestigt en/of geaccepteerd heeft.
3. Het meerwerk dat DSGN uitvoert komen voor rekening van de opdrachtgever, ook als deze het verzoek tot meerwerk niet heeft gedaan, maar DSGN wel meerwerk heeft verricht.
4. Onder meerwerk wordt tevens verstaan wijzigingen in het vooraf afgesproken eindresultaat.
5. Indien er tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden meerwerk ontstaat of dreigt te ontstaan, dan meldt DSGN dit zo spoedig mogelijk bij de opdrachtgever.

Artikel 15. — Support

1. Ter ondersteuning van het gebruik en functioneren van diensten, levert DSGN per e-mail of telefonisch advies.
2. Tevens kan er informatie over het gebruik en functioneren van diensten per e-mail of telefonisch door DSGN worden verstrekt.
3. Indien er een storing ontstaat aan de kant van de opdrachtgever, dan brengt de opdrachtgever DSGN hier zo snel mogelijk van op de hoogte per e-mail of telefonisch.
4. Klachten met betrekking tot storingen of de storingen zelf kunnen via de website, per e-mail of per telefoon aan DSGN worden gemeld. DSGN onderzoekt de klachten en neemt waar nodig maatregelen.
5. DSGN spant zich in om bij klachten of storingen binnen enkele uren te reageren, op het moment dat de klacht wordt gemeld op een werkdag tussen 09:00 uur en 17:00 uur.
6. Indien een klacht buiten de dagen en/of tijden wordt gemeld, zoals genoemd in het voorgaande lid, spant DSGN zich in om de eerstvolgende werkdag zo snel mogelijk te reageren.

Artikel 16. — Beschikbaarheid

1. De dienstverlening met betrekking tot de door DSGN geleverde applicaties, programmatuur, websites, databestanden, drukwerk of andere materialen is afhankelijk van dienstverlening van derden, storingen en noodzakelijk onderhoud.

Door voorgenoemde worden de werkzaamheden van DSGN wellicht vertraagd. Dit wordt door de opdrachtgever erkend.

2. Dankzij de afhankelijkheid, zoals omschreven in het voorgaande lid, kan DSGN niet instaan voor een absolute beschikbaarheidsgarantie. Cybercrime aanvallen vallen hier tevens onder.
3. DSGN kan haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, buiten gebruik stellen en/of het gebruik ervan beperken indien dit naar haar mening noodzakelijk is. Dit kan bijvoorbeeld preventief, correctief, adaptief onderhoud of vermeende inbreuken van intellectuele eigendomsrechten. DSGN brengt de opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte, schriftelijk of telefonisch.

Artikel 17. — Aansprakelijkheid

1. Schade die ontstaan is door storingen of niet beschikbaarheid van computer-, data-, of telecom faciliteiten (waaronder internet) komt niet voor rekening van DSGN.
2. Voor schade die is veroorzaakt door gebruik van de diensten door de opdrachtgever en de onjuistheid en/of onvolledigheid van de door opdrachtgever aangeleverde of ingevoerde gegevens is DSGN niet aansprakelijk.
3. Voor schade die is veroorzaakt door verlies of beschadiging van (opgeslagen) data is DSGN niet aansprakelijk.
4. Voor gevolgen van hacking, een (D)DOS-aanval of anderszins uitval van functionaliteit en vormen van cybercrime is DSGN niet aansprakelijk.
5. Indien er op intellectuele eigendomsrechten van derden inbreuk wordt gemaakt met betrekking tot grafische ontwerpen, dan is DSGN hier niet aansprakelijk voor.
6. DSGN wordt door de opdrachtgever gevrijwaard van alle schaden en kosten, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van (vermeende) aanspraken van derden, incassokosten, wettelijke handelsrente, winstderving, verbeurde boetes en kosten van juridische bijstand, die DSGN lijdt of maakt om ervoor te zorgen dat de opdrachtgever haar tekortkoming in de nakoming alsnog nakomt. Schade en extra kosten voor DSGN die voortvloeien uit een onrechtmatige daad, komen tevens voor de rekening van de opdrachtgever.
7. Voor schade die veroorzaakt wordt door gebruikte software en/of infrastructuur van de opdrachtgever en/of derden is DSGN niet aansprakelijk.
8. DSGN kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor directe schade en daaronder wordt uitsluitend:
 - a. de kosten die de opdrachtgever maakt om ervoor te zorgen dat DSGN alsnog haar deel van de overeenkomst nakomt;

- b. de kosten die door de opdrachtgever gemaakt worden om te onderzoeken door welke oorzaak de schade is ontstaan in het kader van de overeenkomst;
 - c. voor zover de opdrachtgever aantoont dat bepaalde kosten hebben geleid tot een beperking of voorkoming van de geleden schade, worden deze gemaakte kosten vergoed door DSGN.
9. Aansprakelijkheid voor DSGN t.a.v. geleden schade door de opdrachtgever geldt uitsluitend indien de opdrachtgever – binnen de gestelde termijn – DSGN op de hoogte heeft gebracht van haar tekortkoming in de nakoming. Deze ingebrekestelling wordt schriftelijk naar DSGN verstuurd, bevat een gedetailleerde beschrijving van de tekortkoming in de nakoming en een redelijke termijn voor DSGN om alsnog na te kunnen komen.
10. Indien de opdrachtgever een consument is, dan vervalt het vorderingsrecht t.a.v. aansprakelijkheid na een termijn van twaalf maanden.
11. Uitkering van een eventuele schadevergoeding door DSGN is niet in ieder geval niet meer dan de hoofdsom die vermeld staat op de factuur of het bedrag dat door de verzekeraar van DSGN wordt uitgekeerd.

Artikel 18. – Overmacht

1. Aansprakelijkheid die eventueel ontstaat door een overmachtsituatie is uitgesloten.
2. Overmacht wordt in ieder geval gedefinieerd conform wat er volgens wet en jurisprudentie onder overmacht wordt verstaan.
3. Tevens wordt onder overmacht verstaan:
 - a. alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop DSGN geen invloed kan uitoefenen;
 - b. overmacht bij de toeleveranciers van DSGN;
 - c. gebrekkigheid materialen, apparatuur en/of programmatuur (ook van derden);
 - d. overheidsmaatregelen;
 - e. storingen zoals die van het elektriciteitsnet, het internet, computernetwerken en/of faciliteiten die worden gebruikt voor telecommunicatie;
 - f. oorlog en mobilisatie;
 - g. staking in het bedrijf, de branche of beroepsorganisaties van DSGN;
 - h. ziekte- en of arbeidsverlof binnen DSGN;
 - i. algemene transport- en vervoersbelemmeringen en –problemen.
4. Indien er een overmachtsituatie ontstaat, dan is DSGN gerechtigd al haar verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst op te schorten.

5. De opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, indien de overmachtsituatie langer duurt dan drie maanden.
6. In geval van ontbinding conform het voorgaande lid, dan ontstaat er voor DSGN geen verplichting tot het vergoeden van de schade die de opdrachtgever eventueel door ontbinding ondervindt.

Artikel 19. — Geheimhouding

1. Een strikt vertrouwelijk karakter wordt door DSGN en de opdrachtgever in ieder geval toegedragen richting het bestaan en de inhoud van de onderlinge relatie, alsmede de gegevens en informatie die beide partijen aan elkaar verstrekken en gebruiken.
2. Beide partijen spannen zich voor, na en tijdens het uitvoeren van de overeenkomst in om de vertrouwelijke informatie met gepaste verantwoordelijkheid en zorgvuldigheid te behandelen, verstrekken en gebruiken.
3. Informatie en/of gegevens is in ieder geval vertrouwelijk indien dit blijkt uit de aard van de informatie en/of de gegevens of als een der partijen de informatie en/of gegevens kenmerkt als strikt vertrouwelijk.

Artikel 20. — Intellectueel eigendom

1. Intellectuele eigendomsrechten die verbonden zijn aan grafische ontwerpen, programmatuur, applicaties, websites, databestanden of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend werk daarvan, behoren uitsluitend aan DSGN toe en bij haar licentiegevers en/of haar toeleveranciers.
2. De opdrachtgever is niet gerechtigd de intellectuele eigendomsrechten te wijzigen, aan te vullen, te vervreemden, te verhandelen, te verkopen, te kopiëren, beschikbaar te stellen of te gebruiken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van DSGN.
3. Grafische ontwerpen die zijn ontwikkeld door DSGN mogen door DSGN gebruikt worden voor eigen promotiedoeleinden.
4. DSGN is gerechtigd om de intellectuele eigendomsrechten bij de opdrachtgever op te vragen waarbij de opdrachtgever haar medewerking verleent ter uitvoering van dit verzoek.

Artikel 21. — Overige verantwoordelijkheden en verplichtingen

1. DSGN spant zich naar beste kunnen en vermogen in om haar deel van de overeenkomst op de overeengekomen manier uit te voeren.
2. De opdrachtgever treft voldoende beschermingsmaatregelen om eigen gegevens en data te beveiligen d.m.v. een virusscanner, firewall en periodieke wachtwoorden.
3. Voor de juistheid van de opgeslagen gegevens die door de opdrachtgever worden gebruikt en ingevoerd is de opdrachtgever ten alle tijden zelf verantwoordelijk.
4. Jegens DSGN staat de opdrachtgever in voor de juistheid en volledigheid van de informatie en/of gegevens die hij verstrekt aan DSGN ter uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien opdrachtgever achter fouten komt, is hij verplicht deze fouten aan DSGN te melden. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding aan DSGN te maken. Onder fouten wordt in ieder geval verstaan: het substantieel niet voldoen aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is.

Artikel 22. — Slotbepalingen

1. Op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, facturen en andere verbintenissen van DSGN is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien er een klachtenprocedure door de opdrachtgever is gestart, worden (betalings)verplichtingen van de opdrachtgever niet opgeschort.
3. Indien er sprake is van een geschil tussen de opdrachtgever en DSGN, dan stuurt DSGN altijd aan op onderlinge geschillenbeslechting.
4. Mocht blijken dat onderlinge geschillenbeslechting niet tot een oplossing leidt, dan wordt het geschil voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.
5. DSGN is ten alle tijden bevoegd om haar algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Indien DSGN wijzigt en/of aanvult, dan doet zij daarvan mededeling aan de opdrachtgever.
6. Indien de overeenkomst is gesloten onder bepaalde voorwaarden en deze worden na het sluiten van de overeenkomst gewijzigd en/of aangevuld, dan gelden de oorspronkelijke voorwaarden waaronder de overeenkomst gesloten is.