

Algemene Voorwaarden DigiGNOSIS

Versie 1 – mei 2013

1. Definities en toepasselijkheid

1.1

In deze Algemene Voorwaarden voor verkoop, dienstverlening en levering, hierna Voorwaarden, wordt verstaan onder:

- a. DigiGNOSIS: de onderneming DigiGNOSIS, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57981361.
- b. Klant: elke natuurlijke of rechtspersoon met wie DigiGNOSIS een Overeenkomst aangaat, of aan wie DigiGNOSIS een offerte of aanbieding doet, alsmede elke bezoeker van de Website.
- c. Product: het aangeboden door DigiGNOSIS in de ruimste zin van het woord. Hier wordt onder Product doorgaans, maar niet uitsluitend, verstaan: software of programmatuur.
- d. SEO: Search Engine Optimization, een werkwijze waardoor de vindbaarheid van een internetpagina door (veelgebruikte) zoekmachines vergroot kan worden.
- e. Website: de internetpagina van DigiGNOSIS, inclusief alle geïntegreerde internetpagina's: <http://www.digignosis.nl>
- f. Online verkeer: dataverkeer en communicatie middels het internet, netwerk of Systeem.
- g. Offline verkeer: directe communicatie, zoals telefonisch contact.
- h. Systeem: ICT-apparatuur, ongeacht of deze eigendom is van de Klant of van DigiGNOSIS.
- i. Aansluiting: voorzieningen in software en hardware die het mogelijk maken om gebruik te maken van online diensten.
- j. Dataverkeer: alle verkeersgegevens of datacommunicatie die Online wordt gegenereerd op het internet, netwerk of Systeem.

k. Overeenkomst: elke Overeenkomst die tussen DigiGNOSIS en de Klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen van die Overeenkomst.

l. Hosting: een Overeenkomst of abonnement, waarbij er sprake is van periodieke online dienstverlening.

1.2

De Voorwaarden maken deel uit van alle Overeenkomsten en zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen van DigiGNOSIS en de Klant. De toepasselijkheid van voorwaarden van de Klant is uitgesloten.

1.3

Nietigheid, onverbindendheid of het niet verlangen door DigiGNOSIS van een strikte naleving van één van de bepalingen van deze Voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.

1.4

In het geval dat één of meer bepalingen nietig, vernietigbaar of onverbindend zijn, worden deze geacht te zijn omgezet in bepalingen die wel geldig zijn en die het meest de inhoud en de strekking van de nietige of onverbindende bepalingen benaderen.

2. Offertes en aanbiedingen

2.1

Elke offerte of aanbieding bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten of Producten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden DigiGNOSIS niet.

2.2

Een samengestelde prijsopgave verplicht DigiGNOSIS niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

2.3

Alle offertes en aanbiedingen van DigiGNOSIS zijn vrijblijvend. Er kan aan een offerte of aanbieding op geen enkele wijze enig recht worden ontleend. Offertes en aanbiedingen

bieden de mogelijkheid van tussentijdse wijzigingen in prijs en samenstelling en zijn niet automatisch geldig voor toekomstige Overeenkomsten.

3. Wederzijdse verplichtingen van DigiGNOSIS en de Klant

3.1

DigiGNOSIS heeft de inspanningsverplichting om de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap, en garandeert dat de geleverde dienstverlening beantwoordt aan de Overeenkomst of aan de vermelde specificaties.

3.2

Bij het aangaan van de Overeenkomst wordt de Klant geacht kennis te hebben genomen van deze Voorwaarden en deze Voorwaarden te hebben geaccepteerd. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het correct en tijdig aanleveren van de benodigde informatie.

4. Aanvang, uitvoering en wijziging van de Overeenkomst

4.1

De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Klant de informatie aan DigiGNOSIS ter beschikking heeft gesteld. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan DigiGNOSIS zijn verstrekt, heeft DigiGNOSIS het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Klant in rekening te brengen. DigiGNOSIS heeft het recht om Overeenkomsten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

4.2

Indien er voor de uitvoering van de diensten of voor de levering van bepaalde zaken een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Klant DigiGNOSIS schriftelijk in gebreke te stellen. Aan DigiGNOSIS dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

4.3

Alle bij de Overeenkomst betrokken partijen weerhouden zich van uitlatingen of gedragingen die de goede naam van een ander kunnen schaden. DigiGNOSIS is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat DigiGNOSIS is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

4.4

Daar waar van toepassing is de Klant zelf verantwoordelijk voor het nemen en handhaven van alle, al dan niet wettelijke, noodzakelijke veiligheids- en voorzorgsmaatregelen, en voor het verstrekken van de nodige faciliteiten ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden door DigiGNOSIS op de locatie van de Klant.

4.5

DigiGNOSIS heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4.6

De Klant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede twee jaar na het beëindigen daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met DigiGNOSIS, medewerkers van DigiGNOSIS of van ondernemingen waarop DigiGNOSIS ter uitvoering van de Overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

Indien de Klant of DigiGNOSIS, bijvoorbeeld ten behoeve van een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst, een verzoek tot wijziging indient, zullen de partijen een eventuele aanpassing van de Overeenkomst bespreken, inclusief de eventuele meer- of minderkosten.

DigiGNOSIS is niet verplicht om een dergelijk verzoek van de Klant te accepteren. De Klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, als dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht ten gunste komt aan de uitvoering van de Overeenkomst.

5. Abonnement, Communicatie en Onderhoud

5.1

Een Abonnement kan op ieder moment ingaan en wordt aangegaan voor de opgegeven periode en wordt daarna, behoudens opzegging, automatisch verlengd, tenzij anders is vermeld.

5.2

Om een Abonnement te beëindigen, dient de Klant de opzegging minimaal 1 maand voor afloop van de periode waarvoor betaald is per e-mail aan DigiGNOSIS te berichten.

5.3

DigiGNOSIS hanteert een 'fair use policy'. Dit betekent dat van de Klant verwacht mag worden dat het dataverkeer, in welke vorm dan ook, redelijkerwijs niet buitensporig is.

Als de Klant zich onbewust of bewust niet houdt aan de 'fair use policy', dan is DigiGNOSIS uitsluitend gerechtigd om de Overeenkomst te wijzigen, indien DigiGNOSIS voorafgaand de Klant hiervan op de hoogte heeft gesteld en de Klant een redelijke termijn heeft verleend om daar alsnog aan te voldoen.

5.4

DigiGNOSIS heeft het recht om, vanwege welke reden dan ook, de werkzaamheden op ieder moment te staken.

5.5

DigiGNOSIS is na stopzetting niet verplicht nog enige dienstverlening uit te voeren. Als de staking, opschorting of ontbinding niet toerekenbaar is aan de Klant en deze reeds vooruit heeft betaald, heeft de Klant het recht op volledige restitutie van de vergoeding over de periode waarop de dienstverlening niet van toepassing was.

5.6

Indien de staking, opschorting of ontbinding wel toerekenbaar is aan de Klant en deze reeds vooruit heeft betaald, heeft de Klant geen recht op restitutie van de vergoeding over de periode waarop de dienstverlening niet van toepassing was. DigiGNOSIS heeft in dit geval overigens wel de inspanningsverplichting om de dienstverlening, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, met terugwerkende kracht te herstellen.

Indien onderhoud aan een Systeem nodig is, wat kan leiden tot het tijdelijk niet beschikbaar zijn van een Systeem, zal dit, waar tijdig voorzien, vooraf aangekondigd aan de Klant plaatsvinden.

5.7

Waar van toepassing zal DigiGNOSIS, op eigen kosten, volledig zorg dragen voor de benodigde Aansluiting, opdat de Klant gebruik kan maken van een Abonnement.

5.8

DigiGNOSIS spant zich in om een kwalitatief hoogwaardige service te verlenen aan de Klant, maar kan niet volledig uitsluiten dat de Klant, als gevolg van storingen dan wel onbeschikbaarheid van het aangeboden, al dan niet geringe hinder kan ondervinden.

6. Vergoeding en betalingsvoorwaarden

6.1

Alle genoemde prijzen zijn uitgedrukt in Euro's, exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege en exclusief bijkomende kosten, waaronder reiskosten, tenzij anders vermeld.

6.2

De prijzen, zoals omschreven in publicaties of offertes, zijn richtlijnen en derhalve niet bindend voor DigiGNOSIS.

6.3

Betaling voor offline verkoop dient steeds te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum, op een door DigiGNOSIS aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd. DigiGNOSIS kan voor een order een aanbetaling verlangen, afhankelijk van de aard en omvang van de aangeboden zaken of diensten.

6.4

Als er sprake is van online verkoop, waaronder onder meer te verstaan verkoop vanuit de Website, zijn de volgende bepalingen van toepassing: de volledige betaling dient door de Klant normaliter vooraf te geschieden. De Klant, zijnde een consument, is overigens gerechtigd om op verzoek een lagere vooruitbetaling te voldoen, met een minimum van 50% van het factuurbedrag.

6.5

De Klant, zijnde een consument, kan geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de Overeenkomst, voor de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden. Indien van toepassing, dient de Klant, zijnde een consument, het resterende bedrag dat de Klant aan DigiGNOSIS verschuldigd is, uiterlijk binnen 15 dagen na levering van het Product te voldoen. De Klant heeft voor een online aankoop de keuze uit de betaalmogelijkheden zoals gepresenteerd op de Website.

6.6

Als de Klant in gebreke blijft wat betreft de tijdige betaling van een factuur, is de Klant van rechtswege in verzuim. De Klant is dan een rente verschuldigd van 2,2% per maand over het uitstaande bedrag; hierbij wordt een deel van een maand gerekend als hele maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

6.7

Indien de Klant in gebreke of in verzuim is wat betreft de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Klant. De eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Klant worden verhaald.

6.8

Bezwaren tegen de hoogte van een factuurbedrag, om welke reden dan ook, schorten de betalingsverplichting niet op.

7. Annulering en ontbinding

7.1

In het geval van een annulering kan in wederzijds overleg gezocht worden naar een geschikte vervangdatum en tijdstip.

7.2

Als er sprake is van een annulering, waaronder te verstaan een wijziging in datum en tijdstip, is DigiGNOSIS gerechtigd om de reeds gemaakte kosten en bestede tijd, conform het geldende uurtarief, in rekening te brengen. In het geval van een volledige annulering gelden onderstaande bepalingen in dit artikel.

7.3

Als een annulering uiterlijk 10 werkdagen van tevoren geschiedt, worden er door DigiGNOSIS geen kosten in rekening gebracht. Bij een annulering binnen 5 werkdagen van tevoren is DigiGNOSIS gerechtigd om 75% van het totale overeengekomen factuurbedrag in rekening te brengen.

7.4

Als de Klant zijn verplichtingen jegens DigiGNOSIS niet of niet tijdig nakomt, heeft DigiGNOSIS het recht om de Overeenkomst gedeeltelijk of geheel te ontbinden.

7.5

De Klant kan geen aanspraak maken op een schadevergoeding of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst indien de Klant van mening is dat DigiGNOSIS in verzuim is, tenzij dit te wijten is aan grove schuld of nalatigheid van DigiGNOSIS.

7.6

Als de Klant, om welke reden dan ook, niet langer vrijelijk over diens vermogen kan beschikken, staat het DigiGNOSIS vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van schadevergoeding of schadeloosstelling.

8. Aansprakelijkheid en vrijwaringen

8.1

DigiGNOSIS aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade van de Klant, direct of indirect en/of gevolgschade, bedrijfs- en immateriële schade, of veroorzaakt door het niet (tijdig) uitvoeren van de Overeenkomst, onjuiste adviezen, softwarematige storingen of ontoegankelijkheid van een Systeem, tenzij de schade is te wijten aan grove schuld of nalatigheid van DigiGNOSIS.

8.2

Als DigiGNOSIS aansprakelijk mocht zijn, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het bedrag van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van toepassing is.

8.3

De aansprakelijkheid van DigiGNOSIS is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag van de uitkering van zijn verzekeraar in een voorkomend geval.

8.4

De Klant vrijwaart DigiGNOSIS van alle mogelijke aanspraken van derden welke direct en/of indirect met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. DigiGNOSIS is uitsluitend

aansprakelijk voor directe schade en nimmer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

9. Overmacht

9.1

DigiGNOSIS is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Klant, als DigiGNOSIS hinder ondervindt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld.

9.2

Bij overmacht aan de zijde van DigiGNOSIS heeft de Klant geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als DigiGNOSIS als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

9.3

Onder overmacht te verstaan: elke van de wil van DigiGNOSIS onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens de Klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van DigiGNOSIS kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook maatregelen van enige overheidsinstantie gerekend.

10. Herroepingsrecht

10.1

Bij een online aankoop van het Product heeft de Klant in een enkel geval, zijnde een consument, de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven dagen.

10.2

Uitsluitingen van het herroepingsrecht zijn onder meer domeinnaamregistratie en maatwerk oplossingen.

Een termijn gaat in op de dag na ontvangst van het Product door of namens de Klant. Hierbij zal de Klant zorgvuldig omgaan met het Product en de verpakking. De Klant zal het Product

slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het Product wenst te behouden. Indien de Klant van diens herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het Product met alle geleverde toebehoren en indien redelijkerwijs mogelijk, in de originele staat en verpakking aan DigiGNOSIS retourneren, conform de door DigiGNOSIS verstrekte redelijke instructies.

10.3

Indien de Klant gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen de kosten van terugzending voor zijn rekening.

10.4

Als de Klant reeds een bedrag betaald heeft, zal DigiGNOSIS dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

11. Eigendomsvoorbehoud en risico-overgang

11.1

Alle door DigiGNOSIS geleverde zaken blijven eigendom van DigiGNOSIS, totdat de Klant alle navolgende verplichtingen uit alle met DigiGNOSIS gesloten Overeenkomsten is nagekomen. Dit omvat onder meer domeinnamen, websitebestanden, ontwerpen, broncode en andere digitale zaken. DigiGNOSIS is niet verplicht om verhuiscodes, toegangsgegevens of bestanden over te dragen zolang er nog openstaande verplichtingen zijn.

11.2

Zolang het eigendom van de geleverde zaken nog niet op de Klant is overgegaan, mag de Klant deze zaken niet in eigendom of zekerheid overdragen aan een derde of aan een derde enig ander recht op deze zaken verlenen.

11.3

Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van de geleverde zaken, waaronder eveneens begrepen digitale documentatie, gaat over op de Klant op het moment dat de zaken in de macht van de Klant worden gebracht.

12. Intellectueel eigendom

12.1

Onverminderd het overige in deze Voorwaarden bepaalde, behoudt DigiGNOSIS zich de rechten en bevoegdheden voor die DigiGNOSIS toekomen op grond van de auteurswet.

12.2

Alle door DigiGNOSIS verstrekte bestanden of stukken, zoals adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, software, digitale ontwerpen etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Klant en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van DigiGNOSIS worden verveelvoudigd, of anderszins ter kennis van derden worden gebracht.

12.3

Op alle (offline) publicaties van DigiGNOSIS, waaronder onder meer begrepen folders, advertenties, offertes en aanbiedingen, en de inhoud van de Website, is het intellectueel eigendom van toepassing. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DigiGNOSIS is het niet toegestaan voornoemde publicaties of enig onderdeel daarvan openbaar te maken en/of te (doen) verveelvoudigen, verkopen, of anderszins te verhandelen.

12.4

Het door DigiGNOSIS aangeboden is onderhevig aan het intellectuele eigendom en licenties. Verkochte software is bestemd voor eigen gebruik. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan deze, al dan niet gewijzigd, te verstrekken aan derden.

12.5

De door DigiGNOSIS geadviseerde, gebruikte en verkochte software kan onderhevig zijn aan het intellectuele eigendom en licenties van derden. Indien software door de Klant gebruikt dan wel aan de Klant verkocht wordt, waarbij het licentierecht berust bij een derde partij, prevaleren de licentie- en andere voorwaarden van de derde partij boven deze Voorwaarden.

12.6

Voor het door DigiGNOSIS aan de Klant geleverde CMS (Content Management System) is het intellectueel eigendom niet overdraagbaar naar de Klant dan wel een derde. Het intellectuele eigendom berust te allen tijde bij DigiGNOSIS. De Klant kan uitsluitend gebruik maken van het CMS als ware het een abonnement en kan hier geen intellectuele eigendomsrechten aan ontleen.

DigiGNOSIS behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

13. Conformiteit en SEO

13.1

DigiGNOSIS staat ervoor in dat de dienstverlening voldoet aan de eisen, zoals dit redelijkerwijs verwacht mag worden door de Klant. DigiGNOSIS kan echter niet verantwoordelijkheid worden gehouden, indien de conformiteit niet geheel naar wens is van de Klant, al dan niet veroorzaakt door derden waarop de dienstverlening gebaseerd is of waarvan die afhankelijk is. Hieronder mede verstaan, maar niet beperkt tot, de resultaten van SEO.

14. Reclamatie

14.1

DigiGNOSIS hecht veel waarde aan een succesvolle uitvoering van de Overeenkomst. Mocht er toch een tekortkoming geconstateerd worden, dan kan dit binnen 10 werkdagen na constatering mondeling, schriftelijk of per e-mail bericht worden aan DigiGNOSIS, opdat DigiGNOSIS in de gelegenheid wordt gesteld een passende oplossing te vinden. Aan een ingezonden klacht of verbeterpunt kunnen overigens geen rechten worden ontleend.

15. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

15.1

DigiGNOSIS is bekend met de geldende wetgeving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). DigiGNOSIS houdt zich aan de geheimhoudingsverplichting inzake de verstrekking van persoonlijke gegevens.

15.2

Persoonlijke gegevens worden nooit verstrekt of doorverkocht aan derden, te weten personen, bedrijven of instanties die niet direct bij de Overeenkomst betrokken zijn.

15.3

Anonieme gegevens kunnen ten behoeve van statistische doeleinden, mits gerelateerd aan de doelstellingen van DigiGNOSIS, intern gebruikt worden. De anonieme gegevens zijn niet herleidbaar tot individuele natuurlijke personen. De verwerking van de gegevens is met name gericht op ontwikkeling of verbetering van bestaande en nieuwe diensten.

15.4

DigiGNOSIS kan de Klant per digitale nieuwsbrief informeren over wijzigingen aan de Website, nieuwe diensten en mogelijkheden. De Klant kan vanzelfsprekend zelf bepalen of hij deze informatie wil ontvangen. Onderaan een eventuele nieuwsbrief wordt aangegeven hoe men zich zeer eenvoudig kan afmelden.

15.5

De Klant is gerechtigd diens persoonlijke gegevens te allen tijde op te vragen en uit het systeem van DigiGNOSIS te laten verwijderen, voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke bewaarplicht van de bedrijfsadministratie.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij DigiGNOSIS partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien de Klant woonachtig of gevestigd is in het buitenland.

16.2

Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg te beslechten.

16.3

Als het onmogelijk blijkt te zijn een geschil onderling op te lossen, is de rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven, bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders voorschrijft.

17. Slotbepalingen

17.1

De Voorwaarden zijn te raadplegen op de website van DigiGNOSIS en/of te downloaden van de Website van DigiGNOSIS.

17.2

In het geval van uitleg van de inhoud en strekking van de Voorwaarden, is de Nederlandse

tekst daarvan steeds bepalend.

17.3

Van toepassing is steeds de meest recente versie, dan wel de versie zoals deze gold ten tijde van totstandkoming van de Overeenkomst.