

# Richtlijnen en dienstbeschrijving Website Services

## 1. Inleiding

Deze Richtlijnen en Dienstbeschrijving Website Services (“Richtlijnen”) vormen een aanvulling op de “Algemene Voorwaarden van de Telefoongids BV” (“Algemene Voorwaarden”) en zijn van toepassing op de Overeenkomst tussen DTG en de Contractant met betrekking tot het leveren van een Website en bijbehorende diensten en producten. Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart Contractant dat hij kennis heeft genomen van de Richtlijnen en instemt met de inhoud daarvan. Voor zover niet anders bepaald, zijn de in deze Richtlijnen met een hoofdletter geschreven begrippen gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden. DTG behoudt zich het recht voor deze Richtlijnen te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen conform artikel 2.7 van de Algemene Voorwaarden via de website [www.dtg.nl](http://www.dtg.nl) bekend worden gemaakt..

## 2. Definities

In deze richtlijn komt aan de met een hoofdletter geschreven woorden onderstaande betekenis toe.

<b>Software:</b>	de CMS software en andere overeengekomen websitesoftware (in object code) inclusief alle bijbehorende handleidingen;
<b>CMS software:</b>	Content Management Systeem software;
<b>Server:</b>	de server waarop de Website wordt gehost;
<b>Website:</b>	de door DTG voor Contractant ontwikkelde website en, indien overeengekomen, de bijbehorende e-mail adressen, etalagepagina's en extra webpagina's, inclusief de Software, de DTG Content;
<b>DTG Content:</b>	de door DTG op de Website geplaatste content (niet afkomstig van Contractant), waaronder mede doch niet uitsluitend wordt verstaan de look&feel, teksten, foto's, filmmateriaal en eventuele andere materialen;
<b>Content:</b>	de content die door Contractant zelf (danwel op verzoek van Contractant door DTG) of door derden op de Website wordt geplaatst, waaronder mede doch niet uitsluitend wordt verstaan, teksten, foto's, filmmateriaal en eventuele andere materialen;
<b>Domeinnaam:</b>	de domeinnaam toegekend aan Website
<b>Registry:</b>	de organisatie waar de Domeinnaam is geregistreerd, waaronder mede doch niet uitsluitend de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN).

## 3. Dienstverlening

Gedurende de duur van de Overeenkomst zal DTG haar uiterste best doen om de Website en de Diensten in overeenstemming met de voorwaarden opgenomen in de Algemene Voorwaarden en deze Richtlijnen te leveren. Indien overeengekomen bestaat de Dienst met betrekking tot de Website uit:

- Het registreren en/of transporteren van een Domeinnaam:
  - o registreren van nieuwe Domeinnaam indien de Contractant deze nog niet heeft
  - o indien Contractant wel een domeinnaam heeft geregistreerd:
    - het transporteren van de URL van bestaande provider; of
    - het op naam van DTG zetten van de reeds geregistreerde domeinnaam.
- Het hosten van Website op een DTG server.
- Het aanmaken van één of, indien overeengekomen, meerdere emailadres(sen) (webmail) behorende bij de Domeinnaam.
  - o Indien u een emailprogramma gebruikt, is DTG niet verantwoordelijk voor de koppeling tussen de webmail en het emailprogramma. DTG verstrekt instructies via email hoe deze koppeling gemaakt kan worden.
- Het ontwerpen en opleveren van de Website inclusief de CMS software waarmee Contractant zelf aanpassingen kan doen aan de Content.
- Indien schriftelijk overeengekomen, het leveren van onderhoud en support op Website.
- Zoekmachineoptimalisatie met 2 zoekwoorden per pagina van Website welke zijn afgestemd met de Contractant.

## 4. Ontwikkeling van de Website

- 4.1 In het kader van de oplevering van de Website zal DTG eenmalig telefonisch contact opnemen met Contractant om de benodigde DTG Content en Contractant Content door te nemen. Aan de hand van de door Contractant verstrekte informatie, zal DTG haar uiterste best doen om binnen de overeengekomen termijn een eerste concept van de Website op te leveren.
- 4.2 De door DTG op te leveren Website bestaat uit het aantal in de Overeenkomst overeengekomen pagina's waarop algemene informatie, foto's en eventuele andere Content met betrekking tot de producten en dienstverlening van Contractant staan. De Website kan zowel DTG Content als andere Content bevatten.
- 4.3 Indien overeengekomen bestaat de Website uit specifiek overeengekomen functionaliteiten zoals een etalagepagina (waarop maximaal 30 producten of diensten kunnen worden getoond), afspraken tool (waarmee bezoekers afspraken met Contractant kunnen inplannen) of een webshop.
- 4.4 Oplevering vindt plaats door per e-mail het toezenden van een link naar de Website. Na de ontvangst van deze e-mail heeft Contractant 5 werkdagen de tijd om eventuele aanpassingen door te geven aan DTG. Indien deze worden geaccepteerd zal DTG de aanpassingen verwerken en de aangepaste Website opnieuw opleveren. Na deze aanpassingsronde geldt de Website in ieder geval als geaccepteerd. Eventuele nieuwe aanpassingen kan Contractant door middel van de CMS software doorvoeren.
- 4.5 De Website wordt geacht te zijn geaccepteerd door Contractant:
  - indien Contractant niet binnen de termijnen van 5 werkdagen een verzoek tot aanpassing bij DTG heeft ingediend; danwel
  - indien de Website conform artikel 4.3 na afloop van de aanpassingsronde door DTG wordt opgeleverd.
- 4.6 Na de acceptatie zal DTG de Website live zetten en koppelen aan de overeengekomen Domeinnaam. Indien de Domeinnaam (nog) niet beschikbaar is, zal DTG de Website tijdelijk op een subdomein van dtgwebsites.nl publiceren.
- 4.7 Indien overeengekomen zal DTG aan de Website een emailaccount koppelen. Indien Contractant reeds beschikt over een bestaand e-mailadres, dan kan dat e-mailadres geplaatst worden op de Website. Op verzoek van Contractant kan DTG een nieuw e-mailadres opzetten en Contractant via de mail uitleggen hoe dat e-mailadres geïmplementeerd kan worden op zijn/haar computer. Na afloop van de Overeenkomst zal DTG het e-mailadres verwijderen.

## 5. Domeinnaam

- 5.1 Indien overeengekomen zal DTG de Domeinnaam aanvragen en registreren bij de Registry van de Domeinnaam. Contractant is ermee bekend en akkoord dat op de aanvraag en de registratie bij de Registry en het gebruik van de Domeinnaam de Algemene Voorwaarden en andere regels van de Registry van toepassing zijn. Op verzoek van Contractant zal DTG deze Algemene Voorwaarden en regels aan Contractant doen toekomen.
- 5.2 Contractant is ermee bekend dat de Registry de aanvragen van domeinnamen behandelt op volgorde van binnenkomst. De Registry beslist over de uiteindelijke toekenning van de Domeinnaam. DTG zal haar uiterste best doen om de Domeinnaam voor Contractant aan te vragen maar kan geen enkele garantie geven op het succesvol registreren van de Domeinnaam door DTG bij de Registry.
- 5.3 Indien Contractant (of een derde in opdracht van Contractant) voorafgaand aan de Overeenkomst reeds een Domeinnaam heeft geregistreerd, welke Contractant in het kader van de Overeenkomst wenst te gebruiken, dient Contractant er voor zorg te dragen dat deze wordt overgedragen aan DTG. Zodra de Domeinnaam is overgedragen aan DTG, zal DTG er voor zorgdragen dat deze Domeinnaam aan de Website gekoppeld kan worden. In het kader van de overdracht zal Contractant steeds alle hiervoor benodigde informatie verschaffen en medewerking verlenen, waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen het opvragen van de verhuiscode bij de huidige provider en het verstrekken van de opdracht tot de overdracht van de Domeinnaam.
- 5.4 Contractant is ermee bekend en akkoord dat DTG de Domeinnaam uitsluitend op haar eigen naam registreert. Als gevolg hiervan heeft Contractant geen zeggenschap over de registratie van de Domeinnaam.
- 5.5 Contractant staat er voor in dat zijn gebruik van de Domeinnaam geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder mede doch niet uitsluitend de aan derden toekomende merk- en handelsnaamrechten. Indien Contractant vermoedt dat de Domeinnaam inbreuk maakt op rechten van derden zal hij/zij DTG daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. DTG is te allen tijde gerechtigd de Domeinnaam te veranderen, bijvoorbeeld indien zij zelf het vermoeden heeft dat het gebruik daarvan door Contractant inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms)rechten van derden danwel anderszins onrechtmatig is jegens derden. Daar waar mogelijk zal DTG Contractant voorafgaand schriftelijk op de hoogte brengen van de verandering. De verandering van de Domeinnaam leidt niet tot een verplichting van DTG tot

betaling van een vergoeding aan Contractant voor de door hem gemaakte kosten of geleden schade. Indien een derde DTG aanspreekt in verband met een inbreuk op de aan hem toekomende rechten, zal DTG deze derde doorverwijzen naar Contractant. Contractant vrijwaart DTG voor alle kosten en schade als gevolg van aanspraken van derden dienaangaande.

- 5.6 Contractant is gerechtigd om na afloop van de Overeenkomst de voor hem geregistreerde Domeinnaam kosteloos over te nemen. Op verzoek zal DTG een transfercode aanmaken en per email aan Contractant verzenden. De transfercode blijft gedurende 5 dagen geldig. Wanneer Contractant binnen 5 dagen geen gebruik maakt van de transfercode, wordt de Domeinnaam vrijgegeven en (na een quarantaineperiode van 40 dagen) beschikbaar gesteld voor registratie door derden. Indien Contractant de Domeinnaam overneemt, verhuist het emailadres automatisch mee (proces van circa 5 dagen).

## 6. Gebruiksrecht Software

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

## 7. Hosting

- 7.1 Tenzij anders overeengekomen zal DTG de Website hosten op een door haar aan te wijzen Server. DTG zal zich er voor inspannen dat de Website via deze Server bereikbaar is. Zij garandeert echter niet dat Website ononderbroken zal werken en continue beschikbaar zal zijn. DTG zal zich inspannen de hostingdienst conform de overeengekomen specificaties te leveren, met uitsluiting van eventuele uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties of toezeggingen.
- 7.2 DTG verbindt zich tot het verzorgen en aan de stand der techniek aanpassen van de beveiliging van de Server en Website en zal haar best doen om onbevoegde toegang tot en onbevoegd aanpassen van de Website te voorkomen.

## 8. Gebruik Website

- 8.1 Contractant zal door het gebruik van de Website geen rechten van derden (waaronder mede doch niet uitsluitend begrepen derden die eveneens van de Websitediensten gebruik maken) schenden, zich ten opzichte van die derden niet onwettig of onrechtmatig gedragen en aan derden geen schade toebrengen. In het bijzonder zal Contractant:
- geen spam of grote hoeveelheden e-mails per keer, via de Website versturen;
  - zich geen toegang verschaffen tot computers, computersystemen of websites waarvoor hij niet is geautoriseerd;
  - niet opzettelijk virussen of andere programma's of gegevens verspreiden die schade kunnen toebrengen aan de apparatuur, programmatuur of gegevens van derden.
  - niet zodanig gebruikmaken van de Website dat daardoor de juiste werking van de computersystemen van DTG en haar leveranciers of derden wordt verhinderd, dat daardoor klanten van DTG of van de leveranciers van DTG in het gebruik van hun Website worden gehinderd of dat daardoor het internetverkeer hinder ondervindt.
- 8.2 Contractant verkrijgt via een wachtwoord en toegangscode toegang tot de CMS software en de Website. Contractant dient te allen tijde betrouwbaar om te gaan met de toegangsgegevens en de wachtwoorden en draagt er zorg voor dat de CMS Software uitsluitend door de bevoegde personen gebruikt kan worden. Contractant is volledig aansprakelijk voor alle aanpassingen in de Website via zijn toegang tot de CMS Software.

- 8.3 DTG zal Contractant een handleiding voor het gebruik van de CMS software verstrekken. In aanvulling hierop biedt DTG Contractant support met betrekking tot het gebruik van de CMS software, één en ander in overeenstemming met artikel 13. Contractant zal de door DTG verstrekte aanwijzingen met betrekking tot maatregelen ter voorkoming en beperking van storingen, calamiteiten, vermindering of verlies van gegevens steeds nauwkeurig opvolgen.
- 8.4 Onverminderd haar overige rechten en zonder schadeplichtig te zijn, is DTG gerechtigd om haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten, waaronder het verwijderen van de Website, indien Contractant in strijd met dit artikel handelt. Contractant vrijwaart DTG voor aanspraken van derden die verband houden met het handelen van Contractant in strijd met dit artikel.

## 9. DTG Content

- 9.1 De Website kan bestaan uit DTG Content en Content afkomstig van Contractant. Contractant is ermee bekend en akkoord dat de DTG Content niet specifiek voor hem is ontwikkeld en dat de DTG Content eveneens gebruikt kan worden voor de producten van derden.
- 9.2 Indien overeengekomen kan de DTG Content bestaan uit een video van de (activiteiten en/of het bedrijf van) Contractant. DTG zal er in dat geval voor zorg dragen dat een filmmaker op het overeengekomen tijdstip en adres de video zal maken. De video zal tegelijkertijd met de oplevering van de Website worden opgeleverd. Indien door de Contractant akkoord bevonden, zal DTG deze video op de Website plaatsen. De video wordt geleverd 'as is' zonder enige garantie of toezegging. Op DTG rust geen verplichting om de video na de oplevering kosteloos aan te passen.
- 9.3 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Website (exclusief de Contractant Content) berusten bij DTG en/of haar licentiegever. Gedurende de duur van de Overeenkomst verkrijgt Contractant een niet-exclusief recht om de DTG Content te gebruiken ten behoeve van de Website. DTG is te allen tijde gerechtigd de DTG Content aan te passen of te verwijderen zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade die daaruit kan voortvloeien.

## 10. Contractant Content

- 10.1 Contractant staat ervoor in dat alle door hem verstrekte en geplaatste Content, en alle overige informatie, juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is deze Content voor de Website te gebruiken.
- 10.2 Contractant garandeert dat de Content en zijn gebruik daarvan niet in strijd is met de in Nederland geldende wet-en regelgeving, geen inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms)rechten van derden danwel anders niet onrechtmatig is. In het bijzonder garandeert Contractant dat de Content geen pornografisch materiaal bevat, niet haatdragend of beledigend is en niet aanzet tot geweld. Contractant vrijwaart DTG volledig tegen alle aanspraken van derden inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door zijn Content en het gebruik daarvan, danwel door het niet nakomen van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst of het handelen in strijd daarmee.
- 10.3 Het maken van een back-up of een kopie van de Content en DTG Content maakt geen onderdeel uit van de dienst, DTG is dan ook niet aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging daarvan. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het maken van een kopie of back up van de inhoud van de Website.
- 10.4 Indien DTG het vermoeden heeft dat de Content inbreuk maakt op de aan derden toekomende (intellectuele eigendoms) rechten dan wel anderszins onrechtmatig is, zal DTG Contractant hiervan op de hoogte brengen en hem een termijn stellen waarbinnen de Content dient te worden aangepast. Indien Contractant aan dit verzoek geen gehoor geeft, acht DTG zich gerechtigd de Content te verwijderen. Indien naar de mening van DTG een nadere termijn echter niet kan worden afgewacht is zij gerechtigd per direct tot verwijdering over te gaan, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. DTG is gerechtigd om .zip, mp3, jpg en soortgelijke bestanden te verwijderen indien deze bestanden leiden tot een te grote belasting van de Servers.

## 11. Online afspraken tool

- 11.1 Indien schriftelijk overeengekomen wordt de Website opgeleverd met een afspraken tool. Met behulp van deze afspraken tool kan op de Website afspraken / boekingen (met Contractant) worden ingepland, inzage worden gegeven in de agenda's van Contractant en klantgegevens worden achtergelaten.
- 11.2 De online afspraken tool verwerkt de afspraken/boekingen automatisch in de agenda van Contractant in Outlook, iCall of Google Calender. Contractant dient in dit kader er voor zorg te dragen dat deze agenda's zijn gekoppeld met de CMS Software.
- 11.3 De online afspraken tool biedt Contractant de mogelijkheid om e-mails te versturen; bijvoorbeeld om de afspraak te bevestigen, te verzetten of te weigeren of om klant te herinneren aan de afspraak.
- 11.4 In de afspraken tool zal standaard worden opgenomen dat de afspraak pas vaststaat op het moment dat Contractant de afspraak per mail heeft bevestigd.

## 12. Webshop

- 12.1 Indien schriftelijk overeengekomen wordt de Website opgeleverd met een webshop. Tenzij anders uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen kan in de webshop maximaal 20 producten of diensten worden aangeboden. Via de CSM Software kan Contractant deze producten en diensten beheren.
- 12.2 De webshop bevat een koppeling met betaalmodules van derde partijen. DTG is uitsluitend verantwoordelijk voor de verbinding tussen de webshop en de betaalmodule en niet voor het functioneren van deze betaalmodule zelf. Contractant dient zelf met de payment providers een overeenkomst aan te gaan voor het gebruik van de betalingsmodules. Indien Contractant problemen ondervindt met de betaalmodule dient hij zich te wenden tot de betreffende payment provider (bijvoorbeeld Mollie, Paypal of de betreffende bank).
- 12.3 Contractant is zelf aansprakelijk voor het gebruik oftewel de verkoop via de webshop. Hij staat er voor in dat zijn gebruik in lijn is met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De webshop wordt opgeleverd met standaard webshop voorwaarden en een disclaimer. Contractant dient te allen tijde te controleren of deze documenten geschikt zijn voor zijn gebruik van de webshop en dient, indien nodig, de documenten aan te passen.

## 13. Zoekmachineoptimalisatie

- 13.1 Ten einde de vindbaarheid van de Website in de zoekmachines te optimaliseren zal DTG de door Contractant opgegeven zoektermen verwerken, door iedere pagina van de Website met 2 zoekwoorden te optimaliseren.

## 14. Persoonsgegevens

- 14.1 Via de Website kan Contractant persoonsgegevens (bijvoorbeeld van zijn klanten of bezoekers) (laten) invoeren en dus verwerken. Contractant is verantwoordelijke voor deze persoonsgegevens, in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (' Wbp' ). Contractant garandeert dat zijn gebruik in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wbp en de Telecommunicatiewet) en vrijwaart DTG voor alle kosten en schade dienaangaande.
- 14.2 DTG treedt uitsluitend op als bewerker van de persoonsgegevens. Zij draagt zorg voor passende technische maatregelen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, verminking, onbevoegd gebruik of toegang of ander onrechtmatig gebruik.

## 15. Support

15.1 Na oplevering van de Website levert DTG support op het gebied van het gebruik van de Website.

De support ziet uitsluitend toe op:

- verstrekken van voorlichting met betrekking tot de plaatsing van de Content;
- adviseren op het gebied van zoektermen;
- het toelichten van de rapportage;
- adviseren over andere bestaande producten die DTG aanbiedt.

15.2 Indien Contractant gebruik wil maken van aanvullend onderhoud en support dient hij met DTG een aanvullende overeenkomst te sluiten. Hiervoor kan contact worden opgenomen met klantenservice via: 020 - 4086400