

Leveringsvoorwaarden TheSign Merkenbouwer

TheSign Merkenbouwer, Rustenburgerweg 89, 1703 RV Heerhugowaard · KvK 37056556 · versie 2026

Deze voorwaarden horen bij iedere offerte en iedere opdracht van TheSign.
We hebben ze zo kort en leesbaar gehouden als een juridisch document toelaat.
Staat er iets in dat voor jouw opdracht niet past, zeg het dan vóór akkoord:
in de offerte kunnen we ervan afwijken.

Artikel 1 Definities

- 1.1 TheSign: TheSign Merkenbouwer, gevestigd aan de Rustenburgerweg 89 te Heerhugowaard, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 37056556.
- 1.2 Opdrachtgever: de partij die met TheSign een overeenkomst sluit, daarover in onderhandeling is, of aan wie TheSign een offerte uitbrengt.
- 1.3 Opdracht: de overeenkomst tussen TheSign en de opdrachtgever, inclusief de offerte, de opdrachtbevestiging en deze voorwaarden.
- 1.4 Resultaat: alles wat TheSign in het kader van de opdracht ontwikkelt en levert. Daaronder vallen in elk geval onderzoek, analyses, adviezen, positioneringen, merkbeloftes, merkverhalen, kernboodschappen, namen, concepten, ontwerpen, teksten, beeldmateriaal, huisstijlen, websites en de bijbehorende bestanden.
- 1.5 Schriftelijk: op papier of per e-mail, en iedere andere wijze van vastlegging waarover partijen het eens zijn.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten en leveringen van TheSign, en op alle daaruit voortvloeiende vervolgoopdrachten.
- 2.2 TheSign stelt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter hand door ze als bijlage bij de offerte mee te zenden. Door akkoord te geven op de offerte bevestigt de opdrachtgever deze voorwaarden te hebben ontvangen en te aanvaarden.
- 2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook wanneer die eerder zijn genoemd, toegezonden of op een document van de opdrachtgever zijn afgedrukt, tenzij TheSign de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.4 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen wanneer zij schriftelijk zijn overeengekomen, en alleen voor de opdracht waarvoor zij zijn afgesproken. Bij strijd tussen de offerte en deze voorwaarden gaat de offerte voor.
- 2.5 Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen onverkort gelden. Partijen treden in dat geval in overleg over een vervangende bepaling die de strekking van de oorspronkelijke zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 Offerte en totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 Offertes van TheSign zijn vrijblijvend en geldig gedurende dertig dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn is vermeld.
- 3.2 Alle bedragen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.3 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever de offerte schriftelijk aanvaardt, of op het moment dat TheSign met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering is begonnen.
- 3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht TheSign niet tot het uitvoeren van een deel van de opdracht tegen een evenredig deel van de prijs.
- 3.5 Prijzen in een offerte gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten of voor latere, vergelijkbare opdrachten.
- 3.6 Kennelijke vergissingen en schrijffouten in een offerte binden TheSign niet.
- 3.7 Mondelinge afspraken en toezeggingen binden TheSign pas nadat zij die schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 4 Uitvoering van de opdracht

- 4.1 TheSign voert de opdracht uit naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De verbintenis van TheSign is een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een resultaat is toegezegd.
- 4.2 Opgegeven termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn, tenzij partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Overschrijding geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij TheSign na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke termijn in gebreke blijft.

- 4.3 TheSign is vrij in de keuze van werkwijze, middelen en de samenstelling van het team, tenzij anders is overeengekomen. Met name genoemde medewerkers blijven bij de opdracht betrokken voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is. Bij vervanging draagt TheSign zorg voor een gelijkwaardig niveau van deskundigheid en ervaring.
- 4.4 TheSign adviseert; de opdrachtgever beslist. Strategische en creatieve keuzes worden aan de opdrachtgever voorgelegd en komen pas tot uitvoering na diens goedkeuring.
- 4.5 TheSign is niet gehouden de juistheid en volledigheid te onderzoeken van gegevens, teksten, beeldmateriaal of instructies die de opdrachtgever aanlevert, en is evenmin gehouden te beoordelen of die voldoen aan wettelijke voorschriften, kwaliteitsnormen of interne richtlijnen van de opdrachtgever.

Artikel 5 Medewerking van de opdrachtgever

- 5.1 De opdrachtgever stelt tijdig alle gegevens, materialen, toegang, faciliteiten en medewerking beschikbaar die TheSign voor de uitvoering nodig heeft, en zorgt ervoor dat de daarvoor benodigde interne afstemming tijdig plaatsvindt.
- 5.2 De opdrachtgever wijst één contactpersoon aan die de opdracht begeleidt en die bevoegd is namens de organisatie te beslissen of de besluitvorming te organiseren.
- 5.3 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van wat hij aanlevert, en voor het recht om dat materiaal binnen de opdracht te gebruiken.
- 5.4 Wordt de uitvoering vertraagd doordat de opdrachtgever zijn medewerking niet of niet tijdig verleent, dan mag TheSign de uitvoering opschorten en de daaruit voortvloeiende kosten, waaronder wachturen en kosten van herplanning, in rekening brengen. Dit laat de aanspraak op het overeengekomen honorarium onverlet.
- 5.5 Heeft de opdrachtgever dezelfde of een vergelijkbare opdracht ook aan een ander verstrekt, of nodigt hij daarvoor naast TheSign andere partijen uit, bijvoorbeeld in een pitch, selectie of aanbesteding, dan meldt hij dat vooraf aan TheSign.
- 5.6 De opdrachtgever schakelt niet zonder overleg met TheSign derden in wanneer dat van invloed kan zijn op de uitvoering van de opdracht, zoals een ander bureau, een drukkerij of een webbouwer die voortbouwt op het resultaat. Partijen stemmen in dat geval af welke werkzaamheden aan die derde worden opgedragen.

Artikel 6 Inschakelen van derden

- 6.1 TheSign mag bij de uitvoering derden inschakelen. Gaat het om een inschakeling die een wezenlijk deel van het budget of van de inhoud betreft, dan overlegt TheSign daarover vooraf met de opdrachtgever.
- 6.2 TheSign kiest derden met zorg, maar is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van die derden, met uitzondering van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van TheSign. TheSign spant zich in om de opdrachtgever behulpzaam te zijn bij het verhalen van schade op de betrokken derde.
- 6.3 Verstrekt TheSign op verzoek van de opdrachtgever opdrachten aan derden in naam en voor rekening van de opdrachtgever, dan gelden tussen de opdrachtgever en die derde de voorwaarden van die derde. De opdrachtgever vrijwaart TheSign voor aanspraken die daaruit voortvloeien.
- 6.4 Kosten van derden worden doorbelast tegen de werkelijk gemaakte kosten, vermeerderd met de in de offerte vermelde begeleidingsvergoeding.

Artikel 7 Wijziging van de opdracht en meerwerk

- 7.1 Wijzigingen in omvang, inhoud, aanpak of planning worden schriftelijk vastgelegd. Hebben zij gevolgen voor het honorarium of de doorlooptijd, dan meldt TheSign dat vooraf.
- 7.2 Meerwerk wordt pas uitgevoerd nadat de opdrachtgever daarmee schriftelijk heeft ingestemd, tenzij uitstel van de werkzaamheden onverantwoord is. In dat geval meldt TheSign het meerwerk zo spoedig mogelijk.

- 7.3 Correctierondes of presentaties boven het in de offerte genoemde aantal, en werkzaamheden die voortvloeien uit gewijzigde inzichten of nieuwe wensen van de opdrachtgever, gelden als meerwerk.
- 7.4 Wordt de opdracht op verzoek van de opdrachtgever uitgesteld, dan mag TheSign het tot dat moment verrichte werk factureren en de kosten van herplanning in rekening brengen. TheSign spant zich in de opdracht op een voor beide partijen werkbaar moment te hervatten, maar is niet gehouden de oorspronkelijke planning aan te houden.

Artikel 8 Honorarium, kosten en betaling

- 8.1 Het honorarium wordt berekend op basis van het in de offerte genoemde uurtarief of de daarin genoemde vaste bedragen per fase.
- 8.2 Niet in het honorarium begrepen, tenzij de offerte anders vermeldt:
- reis- en verblijfkosten;
 - kosten van ingeschakelde derden;
 - kosten van druk-, productie- en uitvoeringswerk;
 - licentiekosten voor beeldmateriaal, lettertypen, software en plug-ins;
 - kosten van domeinnamen, hosting, onderhoud en certificaten;
 - kosten van merkenonderzoek en merkregistratie.
- 8.3 TheSign factureert per afgeronde fase, tenzij anders is overeengekomen. Bij opdrachten met een doorlooptijd van meer dan twee maanden mag TheSign maandelijks factureren naar rato van de voortgang.
- 8.4 De betaaltermijn is zeven dagen na factuurdatum. Betaling vindt plaats zonder korting, opschorting of verrekening.
- 8.5 Wordt de betaaltermijn overschreden, dan is de opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd, te rekenen vanaf de vervaldag.
- 8.6 Alle redelijke kosten van invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tien procent van het openstaande bedrag, met een minimum van 150 euro en een maximum van 5.000 euro. Is de opdrachtgever een consument, dan geldt de wettelijke staffel.
- 8.7 TheSign mag de uitvoering opschorten zolang een opeisbare factuur onbetaald blijft. Bij gerede twijfel aan de nakoming mag TheSign vooruitbetaling of zekerheid verlangen voordat zij verdergaat.
- 8.8 TheSign mag haar tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen. Voor een lopende opdracht gelden de bij aanvang overeengekomen tarieven, tenzij de doorlooptijd door toedoen van de opdrachtgever meer dan zes maanden langer wordt dan afgesproken.
- 8.9 Bezwaar tegen een factuur wordt binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk en onderbouwd gemeld. Het schort de betalingsverplichting niet op.
- 8.10 Alle zaken die TheSign aan de opdrachtgever levert, zoals drukwerk, belettering, displays en andere fysieke producties, blijven eigendom van TheSign totdat alles wat de opdrachtgever uit hoofde van de opdracht verschuldigd is volledig is betaald. Het risico van die zaken gaat over op de opdrachtgever op het moment van aflevering.

Artikel 9 Oplevering, goedkeuring en klachten

- 9.1 TheSign levert per fase op. De opdrachtgever beoordeelt het opgeleverde en laat schriftelijk weten of het wordt goedgekeurd.
- 9.2 Klachten over het geleverde worden binnen veertien werkdagen na oplevering van de betreffende fase schriftelijk en onderbouwd gemeld.
- 9.3 Is binnen die termijn geen klacht gemeld, dan geldt het opgeleverde als goedgekeurd. Vervolgwerkzaamheden bouwen daarop voort; latere wijzigingen in een goedgekeurde fase gelden als meerwerk.
- 9.4 Is een klacht gegrond, dan herstelt TheSign het gebrek binnen een redelijke termijn. Herstel is niet mogelijk op grond van een gewijzigde voorkeur of een gewijzigd inzicht van de opdrachtgever.
- 9.5 Gaat de opdracht over in productie of publicatie, dan controleert de opdrachtgever de laatste proef of de laatste versie vóór vrijgave.

Fouten die daarin niet zijn opgemerkt komen voor rekening van de opdrachtgever. Afwijkingen in kleur, materiaal of afwerking die binnen de in de branche gangbare toleranties blijven, gelden niet als gebrek.

- 9.6 Creatieve, inhoudelijke en taalkundige keuzes van TheSign gelden niet als gebrek, tenzij zij uitdrukkelijk als eis in de offerte zijn vastgelegd. Afwijkingen die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, van ondergeschikte betekenis zijn, geven geen recht op afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding.

Artikel 10 Rechten van intellectuele eigendom

- 10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op het resultaat, waaronder het auteursrecht, het modelrecht en de rechten op door TheSign ontwikkelde namen, tekens, ontwerpen en teksten, berusten bij TheSign of bij de bij haar werkzame makers. Dat de opdrachtgever voor de ontwikkeling van het resultaat heeft betaald, maakt dat niet anders.
- 10.2 Overdracht van deze rechten vindt uitsluitend plaats wanneer partijen dat schriftelijk zijn overeengekomen en de daarvoor afzonderlijk afgesproken vergoeding volledig is voldaan. Een overdracht omvat alleen de rechten die in die afspraak uitdrukkelijk zijn benoemd; alle overige rechten blijven bij TheSign.
- 10.3 Ook na een overdracht blijft TheSign bevoegd het werk te gebruiken voor haar eigen promotie zoals omschreven in 11.6, en behouden TheSign en de bij haar werkzame makers hun persoonlijkheidsrechten als bedoeld in artikel 25 van de Auteurswet. TheSign zal die rechten niet onredelijk inroepen.
- 10.4 Voorstellen, concepten, schetsen, namen, ontwerpen en varianten die de opdrachtgever niet heeft gekozen, blijven onverkort bij TheSign, ook wanneer de opdrachtgever de ontwikkeling of de presentatie daarvan heeft betaald. TheSign mag daarover vrij beschikken.
- 10.5 Buiten iedere overdracht en buiten ieder gebruiksrecht blijven in elk geval:
- de door TheSign gehanteerde methodieken, modellen, formats, werkwijzen en hulpmiddelen, ook wanneer die in het resultaat herkenbaar zijn;
 - werk dat TheSign al vóór de opdracht had ontwikkeld;
 - materialen van derden, zoals beeldmateriaal, lettertypen, software en plug-ins. Daarvoor gelden de licentievoorwaarden van de rechthebbende, en de opdrachtgever draagt zorg voor de licenties die hij voor zijn gebruik nodig heeft.
- 10.6 TheSign verricht geen merkenrechtelijk of handelsnaamonderzoek, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen, en staat niet in voor de beschikbaarheid of de registreerbaarheid van een naam, een domeinnaam of een beeldmerk.
- 10.7 De opdrachtgever kan een door TheSign ontwikkelde naam of een ontwikkeld teken pas op eigen naam als merk, handelsnaam of domeinnaam registreren nadat de rechten daarop overeenkomstig 10.2 aan hem zijn overgedragen, of nadat TheSign daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deponering, registratie, instandhouding en bewaking komen voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 10.8 De opdrachtgever ontvangt de bestanden die voor het overeengekomen gebruik nodig zijn, zoals drukklare en digitale eindbestanden. Werk- en bronbestanden, zoals open ontwerpbestanden, schetsen, lagenbestanden en broncodes, blijven eigendom van TheSign en maken geen deel uit van de levering, ook niet wanneer zij tijdens de opdracht ter beschikking zijn gesteld. Afgifte daarvan vindt alleen plaats wanneer dat schriftelijk is overeengekomen, tegen een daarvoor afgesproken vergoeding.

Artikel 11 Gebruik en licentie

- 11.1 Na volledige betaling van het honorarium en van al het overige dat de opdrachtgever uit hoofde van de opdracht verschuldigd is, verkrijgt hij het recht het resultaat te gebruiken voor de in de opdracht omschreven bestemming. Is die bestemming niet of niet volledig omschreven, dan beperkt het gebruiksrecht zich tot het gebruik waarvoor de opdracht kennelijk is verstrekt.
- 11.2 Het gebruiksrecht is exclusief voor die bestemming, tenzij anders is overeengekomen, en kan niet aan een derde worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TheSign.
- 11.3 Wil de opdrachtgever het resultaat ruimer gebruiken dan overeengekomen, bijvoorbeeld in een ander medium, voor een ander

organisatieonderdeel, in een grotere oplage of gedurende een langere periode, dan is daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van TheSign nodig en een nader overeen te komen vergoeding.

- 11.4 De opdrachtgever mag het resultaat niet wijzigen, verminken of in gewijzigde vorm uitvoeren of laten uitvoeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TheSign. Dit geldt niet voor het beheer van de inhoud van een website of digitale toepassing binnen de grenzen van artikel 19.5.
- 11.5 Het gebruiksrecht vervalt wanneer de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt of wanneer de opdracht voortijdig wordt beëindigd, tenzij de gevolgen daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.
- 11.6 TheSign mag het resultaat gebruiken voor haar eigen promotie, portfolio, website en vakinzendingen, met vermelding van de opdrachtgever. Bij een vertrouwelijk traject gebeurt dat niet eerder dan nadat de opdrachtgever het resultaat zelf openbaar heeft gemaakt. De opdrachtgever kan dit gebruik schriftelijk uitsluiten.
- 11.7 Bij openbaarmaking van het resultaat kan TheSign verlangen dat haar naam op de in de branche gebruikelijke wijze wordt vermeld.
- 11.8 Gebruikt de opdrachtgever het resultaat ruimer of anders dan overeengekomen, of wijzigt hij het zonder toestemming, dan is hij TheSign een vergoeding verschuldigd van ten minste drie keer het voor het resultaat overeengekomen honorarium, of een vergoeding die in verhouding staat tot de inbreuk. Dit laat de overige rechten van TheSign onverlet.

Artikel 12 Geheimhouding

- 12.1 Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar ontvangen vertrouwelijk, en gebruiken die uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht. Deze verplichting blijft na afloop van de opdracht van kracht.
- 12.2 Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dat is meegedeeld of wanneer dat uit de aard van de informatie volgt. De verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar is, die een partij zonder geheimhoudingsplicht van een derde heeft verkregen, of die op grond van wet of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.
- 12.3 TheSign legt dezelfde geheimhouding op aan medewerkers en aan door haar ingeschakelde derden.

Artikel 13 Persoonsgegevens

- 13.1 Partijen houden zich bij de uitvoering van de opdracht aan de Algemene verordening gegevensbescherming en de overige toepasselijke privacywetgeving.
- 13.2 Verwerkt TheSign in opdracht van de opdrachtgever persoonsgegevens, bijvoorbeeld bij interviews, opnames, deelnemerslijsten, panels of vragenlijsten, dan is de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en TheSign verwerker. Partijen sluiten in dat geval vóór aanvang een verwerkersovereenkomst. Voor de gegevens die TheSign voor haar eigen bedrijfsvoering verwerkt, zoals contact- en factuurgegevens, is TheSign zelf verwerkingsverantwoordelijke.
- 13.3 TheSign treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking.
- 13.4 Bij een inbreuk in verband met persoonsgegevens informeert TheSign de opdrachtgever onverwijld en in ieder geval binnen achtenveertig uur na ontdekking, en verleent zij redelijke medewerking aan de melding daarvan en aan verzoeken van betrokkenen.
- 13.5 TheSign mag voor de verwerking subverwerkers inschakelen. Zij legt daarbij ten minste dezelfde verplichtingen op als in dit artikel zijn opgenomen, en informeert de opdrachtgever desgevraagd over de ingeschakelde subverwerkers.
- 13.6 Persoonsgegevens worden niet buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt, tenzij daarvoor een passende waarborg geldt.
- 13.7 Na afronding of beëindiging van de opdracht verwijdt of retourneert TheSign de in opdracht verwerkte persoonsgegevens binnen een redelijke termijn, met uitzondering van een wettelijke bewaarplicht.
- 13.8 TheSign is niet gehouden het resultaat, de werkbestanden of de onderliggende gegevens na afronding van de opdracht te bewaren. De opdrachtgever zorgt zelf voor archivering van het aan hem geleverde.

Artikel 14 Inzet van AI-hulpmiddelen

- 14.1 TheSign kan bij de uitvoering gebruikmaken van hulpmiddelen op basis van kunstmatige intelligentie, bijvoorbeeld bij onderzoek, analyse, tekst of visualisatie. De inhoudelijke beoordeling, de eindredactie en de verantwoordelijkheid voor het geleverde blijven bij TheSign.
- 14.2 TheSign voert geen vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van de opdrachtgever in in diensten die de invoer gebruiken voor het trainen van modellen.
- 14.3 De opdrachtgever kan schriftelijk nadere eisen stellen aan de inzet van deze hulpmiddelen of die inzet uitsluiten. Leidt dat tot meerwerk of een langere doorlooptijd, dan treden partijen daarover vooraf in overleg.

Artikel 15 Garanties en vrijwaring

- 15.1 De opdrachtgever vrijwaart TheSign voor aanspraken van derden die verband houden met gegevens, teksten, beeldmateriaal, merken of instructies die de opdrachtgever heeft aangeleverd of voorgeschreven.
- 15.2 De opdrachtgever vrijwaart TheSign voor aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik van het resultaat voor een andere bestemming dan overeengekomen, of uit wijzigingen die de opdrachtgever of een door hem ingeschakelde derde in het resultaat heeft aangebracht.
- 15.3 TheSign garandeert niet dat het resultaat geen inbreuk maakt op rechten van derden, tenzij partijen uitdrukkelijk onderzoek daarnaar zijn overeengekomen.

Artikel 16 Aansprakelijkheid

- 16.1 TheSign is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
- 16.2 De aansprakelijkheid van TheSign is per opdracht beperkt tot het honorarium dat voor die opdracht aan de opdrachtgever in rekening is gebracht, exclusief btw en exclusief kosten van derden. Bij een doorlopende opdracht geldt als maximum het honorarium over de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waardoor de schade is ontstaan.
- 16.3 TheSign is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie en schade door verlies of beschadiging van gegevens.
- 16.4 TheSign is evenmin aansprakelijk voor:
- fouten in materiaal dat de opdrachtgever heeft aangeleverd of voorgeschreven;
 - fouten in werk dat de opdrachtgever heeft goedgekeurd of vrijgegeven;
 - fouten of tekortkomingen van door of namens de opdrachtgever ingeschakelde derden;
 - het uitblijven van een beoogd commercieel, communicatief of maatschappelijk effect.
- 16.5 Aansprakelijkheid ontstaat pas nadat de opdrachtgever TheSign schriftelijk in gebreke heeft gesteld en haar een redelijke termijn voor herstel heeft gegund, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.
- 16.6 Iedere vordering vervalt wanneer zij niet binnen twaalf maanden na ontdekking schriftelijk bij TheSign is gemeld, en in ieder geval vierentwintig maanden na afronding of beëindiging van de opdracht.
- 16.7 De beperkingen in dit artikel gelden niet wanneer de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van TheSign of van haar leidinggevendenden.

Artikel 17 Overmacht

- 17.1 Van overmacht is sprake wanneer TheSign haar verplichtingen niet kan nakomen door een omstandigheid die niet aan haar is toe te rekenen. Daaronder vallen in elk geval:
- ziekte of langdurige uitval van voor de opdracht essentiële medewerkers;

- storingen in internet, telecommunicatie, energievoorziening of gebruikte software;
- cyberaanvallen, gijzelsoftware en datalekken bij TheSign of bij haar leveranciers;
- tekortkomingen van toeleveranciers die TheSign niet kon voorzien;
- overheidsmaatregelen, epidemieën, brand, extreme weersomstandigheden, staking en belemmeringen in het transport.

17.2 Zolang de overmacht duurt, zijn de verplichtingen van TheSign opgeschort en bestaat er geen recht op schadevergoeding. TheSign informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk en spant zich in voor een werkbaar alternatief, waaronder vervanging van een uitgevallen medewerker.

17.3 Duurt de overmacht langer dan zestig dagen, dan mag ieder van partijen de opdracht schriftelijk ontbinden voor het nog niet uitgevoerde deel. Het tot dat moment verrichte werk en de in redelijkheid gemaakte kosten worden afgerekend.

Artikel 18 Duur, opzegging en ontbinding

18.1 De opdracht eindigt door volbrenging, door opzegging of door ontbinding op grond van dit artikel.

18.2 De opdrachtgever kan de opdracht schriftelijk opzeggen. Hij is in dat geval verschuldigd: het honorarium voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden, de gemaakte en redelijkerwijs nog te maken kosten jegens derden, en een vergoeding voor de gereserveerde capaciteit, berekend over het resterende honorarium:

- 20 procent bij opzegging vóór aanvang van de eerste fase of binnen tien werkdagen vóór de afgesproken startdatum;
- 30 procent bij opzegging tijdens de eerste helft van de overeengekomen doorlooptijd;
- 50 procent bij opzegging tijdens de tweede helft van de overeengekomen doorlooptijd.

18.3 Deze vergoeding is een gefixeerde schadevergoeding ter dekking van capaciteit die TheSign voor de opdracht heeft vrijgehouden en niet op korte termijn opnieuw kan inzetten. Zij is niet als boete bedoeld.

18.4 TheSign kan de opdracht schriftelijk opzeggen met inachtneming van een redelijke termijn, in ieder geval wanneer de opdrachtgever de noodzakelijke medewerking niet verleent, wanneer de samenwerking structureel is verstoord, of wanneer voortzetting in redelijkheid niet van TheSign kan worden gevergd. TheSign factureert in dat geval uitsluitend het verrichte werk en de gemaakte kosten.

18.5 Ieder van partijen kan de opdracht met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling ontbinden wanneer de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, tot de wettelijke schuldsanering wordt toegelaten, een akkoordprocedure start als bedoeld in de Wet homologatie onderhands akkoord, haar onderneming staakt of overdraagt, of wanneer op een aanmerkelijk deel van haar vermogen beslag wordt gelegd. Alle vorderingen worden op dat moment onmiddellijk opeisbaar.

18.6 Eindigt de opdracht voortijdig, of komt de opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet na, dan verkrijgt hij het gebruiksrecht van 11.1 niet, of vervalt dat overeenkomstig 11.5, en vindt een overeengekomen overdracht van rechten als bedoeld in 10.2 niet plaats. De opdrachtgever staakt in dat geval het gebruik van het resultaat tot het moment waarop volledig is betaald of partijen een andere regeling treffen.

18.7 De bepalingen over intellectuele eigendom, geheimhouding, persoonsgegevens, aansprakelijkheid en de slotbepalingen blijven na het einde van de opdracht van kracht.

18.8 Bestaat de opdracht uit het herhaaldelijk verrichten van soortgelijke werkzaamheden, zoals content, SEO, social media, websiteonderhoud of een vaste maandelijkse inzet, dan geldt zij als duurovereenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.

18.9 Ieder van partijen kan een duurovereenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Gedurende de opzegtermijn blijven de overeengekomen inzet en vergoeding gelden. De vergoeding van 18.2 is op duurovereenkomsten niet van toepassing.

Artikel 19 Websites en digitale toepassingen

19.1 Dit artikel geldt aanvullend wanneer de opdracht geheel of gedeeltelijk bestaat uit het ontwikkelen van een website, webapplicatie,

online omgeving of andere digitale toepassing. Bij strijd met de overige bepalingen gaat dit artikel voor.

- 19.2 TheSign voert de opdracht uit volgens de stand der techniek op het moment van ontwikkeling. Zij garandeert niet dat de toepassing in iedere omgeving foutloos en zonder onderbreking werkt: weergave en werking kunnen afhangen van browsers, apparaten, schermformaten, besturingssystemen en diensten van derden. In de offerte kan worden vastgelegd voor welke omgevingen de toepassing wordt geoptimaliseerd.
- 19.3 TheSign levert de toepassing op voor een acceptatietest. De opdrachtgever test binnen tien werkdagen na oplevering, tenzij anders is afgesproken, en meldt gebreken binnen die termijn schriftelijk en onderbouwd. Tijdens de testperiode maakt de opdrachtgever de toepassing niet openbaar. Na afloop van de testperiode, of zodra de opdrachtgever de toepassing in gebruik neemt of live zet, geldt zij als goedgekeurd.
- 19.4 TheSign herstelt kosteloos gebreken die tijdig zijn gemeld en het gevolg zijn van het niet voldoen aan de in de offerte vastgelegde specificaties. Deze herstellplicht vervalt voor gebreken die zijn veroorzaakt door wijzigingen of herstellpogingen van de opdrachtgever of van derden, door updates van software, plug-ins, browsers of diensten van derden na oplevering, of door onjuist gebruik.
- 19.5 De opdrachtgever mag via het beheersysteem (CMS), binnen de door TheSign aangegeven grenzen, de inhoud wijzigen, zoals teksten, beelden, pagina's en berichten. Wijzigingen in het visuele ontwerp, de basisstructuur, de navigatie, de programmatuur en de code vereisen voorafgaande schriftelijke toestemming van TheSign, die zij niet op onredelijke gronden onthoudt. Bij een gewenste wijziging krijgt TheSign als eerste de gelegenheid die tegen haar dan geldende tarieven uit te voeren.
- 19.6 Door TheSign ontwikkelde code, maatwerkblokken, templates en technische documentatie blijven eigendom van TheSign. Het gebruiksrecht daarop is niet-exclusief en niet-overdraagbaar en geldt voor gebruik binnen de opgeleverde toepassing. Voor het visuele ontwerp geldt het exclusieve gebruiksrecht van artikel 11.
- 19.7 Hosting, domeinnamen, certificaten, onderhoud, beveiligingsupdates en back-ups vallen alleen onder de opdracht wanneer dat uitdrukkelijk is overeengekomen. TheSign is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van hostingpartijen, platformleveranciers, plug-inmakers of andere dienstverleners, ook niet wanneer zij die heeft geadviseerd of namens de opdrachtgever heeft ingeschakeld.
- 19.8 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud die hij zelf plaatst en voor de naleving van de wet- en regelgeving die op zijn website van toepassing is, zoals cookie- en privacyregels en toegankelijkheidseisen, tenzij de offerte anders vermeldt.

Artikel 20 Slotbepalingen

- 20.1 TheSign mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging werkt pas door in een lopende overeenkomst nadat TheSign de opdrachtgever daarover schriftelijk heeft geïnformeerd en dertig dagen zijn verstreken. Betreft de wijziging een wezenlijke verzwaring voor de opdrachtgever, dan mag hij de overeenkomst binnen die termijn opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.
- 20.2 Geen van partijen mag rechten of verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden onthouden.
- 20.3 Op alle overeenkomsten tussen TheSign en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- 20.4 Partijen spannen zich in een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de rechtbank Noord-Holland, locatie Alkmaar, onverminderd het recht van partijen om een voorziening in kort geding te vragen en onverminderd dwingendrechtelijke bepalingen over bevoegdheid.
- 20.5 Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37056556, zijn te raadplegen op thesign.nl en worden op verzoek kosteloos toegezonden.

Versie oktober 2026. Deze voorwaarden vervangen alle eerdere versies.