

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten die aangeboden worden door FLUISTERMEDIA. De klant ontvangt deze voorwaarden bij de offerte, als bijlage bij de overeenkomst en specifiek voor wat de betalingsmodaliteiten betreft bij de facturen van FLUISTERMEDIA. Door ondertekening van de offerte of de overeenkomst of de aanvaarding van de factuur erkent de klant kennis genomen te hebben van en in te stemmen met deze voorwaarden. Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen wordt de toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Indien er wijzigingen aangebracht worden, treden die in 30 dagen na bekendmaking ervan op de FLUISTERMEDIA-website en/of aan de klant zelf. Indien een wijziging redelijkerwijze niet aanvaardbaar is, is de klant gerechtigd de overeenkomst te beëindigen – de overeenkomst neemt dan een einde op de 30e dag na verzending van de kennisgeving van de wens tot beëindiging door de klant.

Artikel 2. Offerte en overeenkomst

2.1. De door FLUISTERMEDIA gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, daarna hebben zij een louter informatieve waarde. Alle prijzen zijn steeds exclusief BTW (tenzij anders vermeld). FLUISTERMEDIA is slechts gebonden aan de offerte na expliciete en schriftelijke aanvaarding door de klant of een bevoegde vertegenwoordiger ervan. Dan pas komt er een overeenkomst tot stand.

Indien de aanvaarding, zelfs op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is FLUISTERMEDIA daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij uitdrukkelijk vermeld in de overeenkomst. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten, en samengestelde prijsopgaves verplichten geenszins FLUISTERMEDIA tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

2.2. Een overeenkomst komt pas tot stand na ondertekening van een document waarin enerzijds een duidelijke projectomschrijving met gedetailleerde prijsopgave werd opgenomen, alsook specifieke uitvoeringsmodaliteiten en de voorliggende algemene voorwaarden. Enkel indien de overeenkomst uitdrukkelijk verwijst naar de offerte blijven deze bepalingen geldig. In het andere geval primeren de bepalingen van de overeenkomst.

Artikel 3. Gebruikersvoorwaarden

3.1. Verplichtingen en beperkingen van de klant

De klant zal zich ervan weerhouden de diensten te gebruiken of doen gebruiken voor onrechtmatige handelingen, het plegen van strafbare feiten en/of voor handelingen die in strijd zijn met deze gebruikersvoorwaarden of de algemene voorwaarden.

De klant mag geen processen of handelingen toepassen, waarvan hij redelijkerwijze kan vermoeden dat dit FLUISTERMEDIA en/of klanten van FLUISTERMEDIA hindert of het gebruik van diensten nadelig beïnvloedt.

De klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder gebruik van de geleverde diensten, onder meer de vertrouwelijkheid en het gebruik van zijn toegangsgegevens, e-mailadressen,... De klant is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FLUISTERMEDIA niet gerechtigd enige rechten en plichten die voortvloeien uit deze of een andere overeenkomst over te dragen aan derden.

Illegale activiteiten - Het FLUISTERMEDIA netwerk en de gehuurde infrastructuur mogen in geen enkel geval gebruikt worden voor het opslaan of verspreiden van illegale software. Het is ten strengste verboden om illegale software te verdelen via een om het even welke hostingdienst aangeboden door FLUISTERMEDIA. Als FLUISTERMEDIA dergelijke praktijken vaststelt, zal het overgaan tot een onmiddellijke stopzetting van de dienstverlening in kwestie. De bevoegde instanties zullen eveneens onmiddellijk op de hoogte gebracht worden.

Auteursrechtelijk beschermd materiaal - Het verspreiden, beschikbaar stellen en aanbieden van auteursrechtelijk beschermd materiaal zoals bijvoorbeeld videobeelden, muziek, teksten, beeldmateriaal,... zonder voorafgaande toestemming van de auteur via de infrastructuur van FLUISTERMEDIA, wordt eveneens beschouwd als een illegale activiteit waarbij de zelfde maatregelen worden genomen.

In geval de klant materiaal op de door FLUISTERMEDIA ontwikkelde website plaatst of aan FLUISTERMEDIA aanlevert met het doel dit op de website te plaatsen of erin te verwerken, garandeert hij over alle rechten, inclusief reproductierechten, te beschikken van het materiaal (zoals o.a. teksten, vertalingen, documenten, foto's, video's, grafische elementen, enz...).

X-rated content - Het aanbieden van seksueel getinte inhoud die verboden wordt door het Belgisch recht zal in geen geval aanvaard worden door FLUISTERMEDIA. Bij vaststelling van inbreuk op deze richtlijn zal onmiddellijk overgegaan worden tot het blokkeren van de toegang van de klant tot deze gegevens en verwittiging van de bevoegde instanties.

Dezelfde regeling geldt voor haatdragende, vulgaire, racistisch getinte, etnisch onverantwoorde, discriminerende of ander tot deze noemer behorend materiaal.

Spam – UCE (Unsolicited Commerce Email) - Spamming – het verzenden van massa e-mail via een FLUISTERMEDIA server of een emailadres dat beheerd wordt via een FLUISTERMEDIA server is ten strengste verboden. Klanten zijn eveneens strafbaar als massa e-mails worden verzonden via een externe server maar die links bevatten naar inhoud die beschikbaar gesteld is op FLUISTERMEDIA servers.

Bij vaststelling van activiteiten ingaand tegen deze regels zal de betrokken account onmiddellijk worden afgesloten.

Algemeen verboden activiteiten hebben betrekking op misbruik van de aangeboden infrastructuur zowel ten nadele van FLUISTERMEDIA als van derden. Het is bijgevolg ten strengste verboden om:

- Gebruik te maken van de FLUISTERMEDIA servers voor de verspreiding van software met als enig doel schade te berokkenen aan derden waaronder virussen, trojan horses, programmeercode met als doel gegevens te wissen of te beschadigen, hardware te beschadigen of vernietigen of meer in het algemeen de aangeboden diensten te beschadigen.
- Denial-of-service attacks te lanceren op FLUISTERMEDIA servers of gebruik te maken van FLUISTERMEDIA servers voor het lanceren van DoS attacks op andere servers.
- Software, scripts of andere inhoud aan te bieden die een dermate hoog verbruik van systeembronnen tot gevolg hebben, waaronder bijvoorbeeld CPU gebruik, geheugen gebruik, netwerkbronnen, ...

Bij dergelijke vaststelling zal de mogelijkheid aangeboden worden om hetzij te betalen voor bijkomende diensten op basis van de verbruikte diensten, hetzij het verbruik terug te dringen naar aanvaardbare normen of over te schakelen naar een andere hosting dienst. Indien niet ingegaan wordt op één van de aangeboden alternatieven, zal de betrokken hosting account afgesloten worden zonder verdere verwittiging.

FLUISTERMEDIA bepaalt zelf wat valt onder een aanvaardbaar gebruik van serverbronnen.

- Poortscans te lanceren op FLUISTERMEDIA servers tenzij de expliciete en schriftelijke toestemming daartoe gegeven is door FLUISTERMEDIA zelf, bijvoorbeeld in het kader van een security audit van een server.
- De diensten te gebruiken om schade te berokkenen aan het imago en de reputatie van FLUISTERMEDIA

Klachten en overtredingen - Klachten of vastgestelde overtredingen van derden kunnen per e-mail gemeld worden. FLUISTERMEDIA zal bij een vaststelling van een overtreding op de hierboven opgesomde onderwerpen de betrokken klant verwittigen en, naargelang de aard van de overtreding, overgaan tot één of meerdere van de volgende acties:

- De dienstverlening naar de betrokken klant voor onbepaalde tijd stopzetten
- De dienstverlening naar de betrokken klant definitief beëindigen
- Additionele kosten en boetes aanrekenen
- De betreffende inhoud verwijderen
- Alle nodige stappen zetten om een einde te maken aan het misbruik.

3.2. Specifieke diensten

Voor de hierna vermelde diensten garandeert FLUISTERMEDIA een aanvaardbare beschikbaarheid met inachtneming van het feit dat de aangeboden diensten in een gedeelde omgeving verstrekt worden, waarbij bepaalde handelingen van derden mogelijk niet onder de controle van FLUISTERMEDIA vallen.

Domeinregistratie - De mogelijkheid van registratie van een domeinnaam wordt bepaald door nationale en internationale regels.

FLUISTERMEDIA biedt geen garantie dat de gewenste domeinnaam geregistreerd zal kunnen worden, zelfs indien blijkt dat op het moment van de vraag van de klant de domeinnaam nog beschikbaar is. Voor wat de .be-domeinnamen betreft verklaart de klant zicht uitdrukkelijk akkoord met de algemene voorwaarden voor eindgebruikers vastgelegd door DNS vzw (te raadplegen op de website www.dns.be).

Hosting/e-mail/beveiliging – FLUISTERMEDIA kan niet aansprakelijk gesteld worden voor tijdelijke onbeschikbaarheid of verlies van data gedurende deze tijdelijke onbeschikbaarheid, noch voor schade ten gevolge van acties door derden die deze voorziene beveiliging proberen te omzeilen. FLUISTERMEDIA voorziet een veilige omgeving voor deze diensten, gebruik makend van een fire-wall en in bepaalde gevallen van SSL of een beveiligde omgeving. Er is een fair use policy wat betreft quotum. Bij overmatig gebruik of gebruik die niets met de website zelf heeft te maken, wordt de klant verwittigd en aangespoord om overtollige bestanden te verwijderen. Bij het negeren van deze vraag zal de account van de klant tijdelijk in quarantaine worden geplaatst.

3.3. Eigendomsbepaling

De klant blijft te allen tijde eigenaar van het door hem aangeleverde materiaal (teksten, foto's, enz.).

Bij beëindiging van de samenwerking wordt dit materiaal (ev. in gewijzigde vorm, indien dit noodzakelijk was voor de realisatie van het project) terug aan de klant bezorgd. De door FLUISTERMEDIA aangeleverde bestanden (source-code, grafische elementen, scripts, databases,...) blijven te allen tijde eigendom van FLUISTERMEDIA.

Artikel 4. Termijnen en meerwerk

4.1. De door FLUISTERMEDIA opgegeven uitvoeringstermijnen zijn slechts informatief. Overschrijding van de termijnen geeft geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. Wanneer FLUISTERMEDIA, wegens overmacht, in de onmogelijkheid verkeert om de overeenkomst uit te voeren, zelfs wanneer de overmacht niet tot blijvende en/of volstreekte onmogelijkheid tot uitvoering leidt, heeft FLUISTERMEDIA het recht om het contract te annuleren door eenvoudige schriftelijke betekening aan de klant van de reden die de uitvoering van het contract verhindert. De klant heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

4.2. Meerwerk - Is met de opdrachtgever een vaste prijs overeengekomen dan zal deze vaste prijs slechts betrekking hebben op de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden en diensten van FLUISTERMEDIA. Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van opdrachtgever door FLUISTERMEDIA worden geleverd, hierna te noemen "meerwerk", zullen indien en voor zover hiermee meer dan 10% van de overeengekomen vaste prijs is gemoeid, op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.

De navolgende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk:

- a) uitbreiding of wijziging van analyse, pakket van eisen en wensen of ontwerp, nadat deze door opdrachtgever is goedgekeurd;
- b) eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van opdrachtgever die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet, of niet in volle omvang, of onvoldoende duidelijk aan FLUISTERMEDIA kenbaar zijn gemaakt;
- c) gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door FLUISTERMEDIA in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop FLUISTERMEDIA weinig of geen invloed kan uitoefenen;
- d) tekortschietende medewerking van opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst. Afhankelijk van de impact van de gevraagde wijzigingen kan dit leiden tot een herziening van de overeenkomst.

Artikel 5. Betalingsmodaliteiten

Voorschot - Bij ontvangst van een ondertekende overeenkomst is een voorschot van 50% van het totale factuurbedrag opeisbaar. Dit voorschot kan onder geen enkel beding worden teruggevorderd.

Oplevering - In de overeenkomst kunnen specifieke deeltijdse opleveringsmomenten worden voorzien. De klant moet uitdrukkelijk toestemming geven om de website (geheel of gedeeltelijk) online te plaatsen.

Prijsherzieningsclausule - Een herziening van de prijs aan de hand van door beide partijen als aannemelijk aanvaarde indicatoren is te allen tijde mogelijk. In functie van de aard van het project kan in de overeenkomst een specifieke clausule opgenomen worden.

Bij het afleveren van de site gaat de klant ook automatisch een onderhoudscontract bij FLUISTERMEDIA voor de duur van twee jaar. Deze kosten kunnen zowel maandelijks als jaarlijks worden voldaan. Als de kosten maandelijks worden voldaan, dan dienen ze op de rekening van FLUISTERMEDIA te worden overgeschreven voor de 7e van elke maand. Als de kosten jaarlijks worden voldaan dan dienen deze op de rekening van FLUISTERMEDIA te worden overgeschreven bij aanvang van het contract en de verjaringsdata. Het onderhoudscontract kan door de klant worden opgeheven, tegen betaling van het equivalent van de som ter waarde van 1 jaarcontract.

Termijn van betaling - Tenzij anders is overeengekomen of vermeld op de factuur, zijn de facturen betaalbaar ten laatste dertig dagen na ontvangst van de factuur. Betwistingen dienen binnen de vijf werkdagen na de verzending van de factuur per aangetekend schrijven aan FLUISTERMEDIA kenbaar gemaakt te worden.

Voor iedere vertraging in de betaling is de klant vanaf de vervaldag van de factuur van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd van 1% per begonnen maand en zulks onverminderd eventuele schadevergoeding en kosten.

Eveneens is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten belope van 10% van het factuurbedrag met een minimum van 250 euro als schadebeding, dit zonder voorafgaande ingebrekestelling en bovenop de hoofdsom, de verwijlinteresten, innings-, aanmanings-, vervolgingskosten en onkosten ten gevolge van tijdverlies

en gerechtelijke of juridische kosten. Dit schadebeding doet geen afbreuk aan de verplichting de bedongen verwijlrenten te betalen. De vordering tot betaling van de interesten (en/of de forfaitaire schadevergoeding) is verjaard indien de betaling ervan niet wordt gevraagd binnen zes maanden na de datum waarop het saldo van de hoofdsom werd betaald.

Eigendomsvoorbehoud - Totdat de koper volledig en definitief heeft betaald, behoudt FLUISTERMEDIA het volledige eigendomsrecht op het aangeleverd materiaal. Alle risico's zijn evenwel ten laste van de klant. De betaalde voorschotten blijven de verkoper verworven ter vergoeding van de mogelijke verliezen bij wederverkoop. De klant verbindt er zich toe om deze verkoopsvoorwaarden te tonen aan ieder openbaar ambtenaar die op de nog niet volledig betaalde producten en diensten ten voordele van derden beslag zou komen leggen.

Uitdrukkelijk ontbindend beding - Bij niet-betaling van de factuur binnen de voorziene termijn, verklaart de klant expliciet dat FLUISTERMEDIA niet langer gehouden is de vooropgestelde diensten van het opvolgingsabonnement te garanderen, noch kan zij aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade die zou kunnen ontstaan op dat moment.

Indien na rappelering de klant in gebreke blijft de geleverde diensten en producten te betalen of op een of andere manier zijn verplichtingen niet is nagekomen, kan FLUISTERMEDIA, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een deel van het contract of het volledige contract ontbinden, door melding aan de klant via een eenvoudige aangetekend schrijven.

Artikel 6. Privacy policy – bescherming van de persoonlijke levenssfeer

FLUISTERMEDIA verzamelt en bewaart persoonlijke informatie die u ons verstrekt via de website, e-mail, telefoon, telefax,... Daarnaast registreert FLUISTERMEDIA alle informatie die ons toelaat u op een correcte wijze te factureren en dit in geval van betwisting te staven. Indien u gebruik maakt van internetdiensten (bv. hosting,....) wordt eveneens informatie over het gebruik van die diensten bijgehouden (logfiles). In bepaalde gevallen maakt FLUISTERMEDIA van zogenaamde 'cookies' (kleine stukjes informatie die op de harde schijf van de gebruiker weggeschreven worden om het gebruik van de website te vergemakkelijken).

Al deze informatie wordt gebruikt om een optimale dienstverlening te kunnen garanderen:

- om met de klant te communiceren
- om de klant op de hoogte te houden van diensten en aanbiedingen van FLUISTERMEDIA
- om statistische, anonieme informatie te genereren (bv. voor trafiek- en profielanalyse)
- om problemen en misbruiken te kunnen opsporen

Deze informatie kan door FLUISTERMEDIA gebruikt worden voor acties of berichten van commerciële aard. FLUISTERMEDIA verbindt er zich echter toe deze gegevens nooit vrij te geven aan derden zonder de expliciete toestemming van de betrokken partij, tenzij dit wettelijk verplicht is. Bij registratie van internetdomeinnamen zijn FLUISTERMEDIA verplicht om de naam, bedrijfsnaam, adres, emailadres, telefoon- en faxnummer, de start- en vervaldatum van de registratie en de bijhorende nameserverinformatie door te geven aan de organisatie die de domeinextensie beheert. Deze informatie is publiek toegankelijk via het WHOIS protocol en via sommige websites. De publieke

aard van deze informatie is eigen aan de werking van de domeinnaamprocedures en valt volledig buiten de bevoegdheid van FLUISTERMEDIA voor wat betreft het eventuele gebruik door deze organisaties of derden van deze informatie. FLUISTERMEDIA verwijst in haar portfolio op de website of andere commerciële documenten naar gerealiseerde projecten of projecten in ontwikkeling. Daarbij worden enkel algemeen gekende gegevens bekendgemaakt zoals de naam en aard van het project en een adresverwijzing of link naar een website. Klanten die dat wensen kunnen zich niettemin verzetten tegen deze vermeldingen.

In overeenstemming met de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, worden alle gegevens waarover FLUISTERMEDIA beschikt op verzoek medegedeeld en, indien de gebruiker dit wenst, binnen een redelijke termijn gratis gecorrigeerd. FLUISTERMEDIA is verantwoordelijk voor het verwerken, opslaan en beheren van deze persoonlijke gegevens. Om uit de database verwijderd te worden volstaat het een e-mail te sturen. De gebruiker kan persoonlijke gegevens ten allen tijde op eenvoudig verzoek kosteloos inkijken. De bezoeker kan steeds verzet aantekenen tegen het gebruik van zijn gegevens voor doeleinden van direct marketing door FLUISTERMEDIA

Wijzigingen aan de FLUISTERMEDIA Privacyregeling zijn te allen tijde mogelijk, maar zullen aan de gebruikers meegedeeld worden via de website. De meest recente versie – die in voege treedt 30 dagen na publicatie op de website – is steeds terug te vinden op <http://www.Fluistermedia.be>

Artikel 7. Overige bepalingen

7.1. Aansprakelijkheid

FLUISTERMEDIA is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade waarvan het in deze voorwaarden haar aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft bepaald. De aansprakelijkheid van FLUISTERMEDIA blijft in elk geval beperkt tot de hoogte van het bedrag van het project zoals opgenomen in de overeenkomst. De klant vrijwaart FLUISTERMEDIA voor elke vordering van derden, ook na de beëindiging van de overeenkomst.

FLUISTERMEDIA kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de onjuistheden of tekortkomingen in de gegevens zoals die vermeld staan op de door FLUISTERMEDIA ontwikkelde websites. Dit geldt zowel voor informatie die door FLUISTERMEDIA zelf op de site werd geplaatst, alsook voor informatie afkomstig van de gebruikers.

Incorrecte gegevens of tekortkomingen op de site geven geen recht op een financiële compensatie. FLUISTERMEDIA is niet verantwoordelijk t.a.v. gebruikers of derden voor mogelijk geleden directe, indirecte, incidentele schade, winstderving of voor eender welke schade veroorzaakt door haar nalatigheid of vergetelheid in het verschaffen, compileren, monteren, schrijven en interpreteren van informatie.

FLUISTERMEDIA biedt de websites uitdrukkelijk aan “as is” (zoals ze on line te raadplegen zijn). Voor de technische realisatie ervan wordt een beroep gedaan op de meest aangewezen technieken in functie van het project. FLUISTERMEDIA kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor het (tijdelijk) uitvallen of eventueel disfunctioneren van het systeem.

FLUISTERMEDIA is niet verantwoordelijk voor links naar sites die beheerd worden door derden. FLUISTERMEDIA oefent geen enkele controle uit over de voornoemde websites en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot de inhoud ervan. De opname van links naar deze websites betekent niet dat FLUISTERMEDIA de elementen goedkeurt die deze sites bevatten, en impliceert niet noodzakelijk een samenwerking tussen FLUISTERMEDIA en de eigenaars van deze sites.

7.2. Bewijs - Zowel FLUISTERMEDIA als de klant aanvaarden elektronische communicatie (bv. e-mail) als bewijsmiddel.

7.3. Klachten - Klachten over de geleverde diensten en producten dienen binnen de vijf werkdagen per aangetekend schrijven overgemaakt te worden aan FLUISTERMEDIA. Na deze termijn komt het bezwaar niet meer in aanmerking. Een klacht kan in geen geval een uitstel of schorsing van betaling verantwoorden.

7.4. Licenties en externe kosten - Alle kosten en verplichtingen verbonden aan softwarelicenties die specifiek aan het project toegewezen kunnen worden of aan registraties bij officiële overheidsinstanties vallen ten laste van de klant. De informatie die FLUISTERMEDIA hierover verstrekt is louter indicatief.

7.5. Afweringsclausule - De aangestelden van FLUISTERMEDIA zijn uitsluitend in haar dienst. Bijgevolg verbindt de klant zich ertoe geen beroep te doen op de persoonlijke diensten in eigen naam en voor eigen rekening van aangestelden van FLUISTERMEDIA. Bovendien verbindt de klant zich ertoe geen aangestelden van FLUISTERMEDIA aan te werven of in dienst te nemen binnen de twaalf maanden na uitdiensttreding bij FLUISTERMEDIA, noch hen ertoe aan te zetten om hun overeenkomst met FLUISTERMEDIA te verbreken met het oog op indiensttreding bij de klant, en dit onder verbeurte van een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan het bedrag van het laatste bruto jaarloon van de afgeworven aangestelde.

7.6. Toepasselijkheid - Indien één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden niet toepasselijk zouden zijn, blijven de overige onverminderd van toepassing. De rechten en verplichtingen die uit de overeenkomsten tussen FLUISTERMEDIA en de klant voortvloeien kunnen noch gedeeltelijk, noch geheel worden overgedragen zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van FLUISTERMEDIA.

7.7. Bewijs en toepasselijk recht - Het Belgische recht is van toepassing. In geval van geschillen of betwisting zijn enkel de rechtbanken van Hasselt bevoegd.