

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Copyright © 2009 Aware Interactive Communication

### **Artikel 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten die aangeboden worden door Aware**

De klant ontvangt deze voorwaarden bij de offerte, als bijlage bij de overeenkomst of bij de facturen van Aware. 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.

### **Artikel 2. Offerte en overeenkomst**

2.1. De door Aware gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, daarna hebben zij een louter informatieve waarde. Alle prijzen zijn steeds exclusief BTW (tenzij anders vermeld). Aware 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 Aware 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 Aware 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 Aware en/of klanten van Aware 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, toegang tot servers en diensten, ....

De klant is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aware niet gerechtigd enige rechten en plichten die voortvloeien uit deze of een andere overeenkomst over te dragen aan derden.

Illegale activiteiten - Het Aware netwerk en de gehuurde infrastructuur mogen in geen enkel geval gebruikt worden voor het opslaan of verspreiden van illegale software. Wanneer Aware 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 Aware, wordt eveneens beschouwd als een illegale activiteit waarbij de zelfde maatregelen worden genomen. In geval de klant materiaal op de door Aware ontwikkelde website plaatst of aan Aware 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 Aware. 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 Aware server of een e-mailadres dat beheerd wordt via een Aware 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 Aware 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 Aware als van derden. Het is bijgevolg ten strengste verboden om:

- Gebruik te maken van de Aware 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 Aware servers of gebruik te maken van Aware 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 dienst. Indien niet ingegaan wordt op één van de aangeboden alternatieven, zal de betrokken account afgesloten worden zonder verdere verwittiging.

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

- Poortscans te lanceren op Aware servers tenzij de expliciete en schriftelijke toestemming daartoe gegeven is door Aware zelf, bijvoorbeeld in het kader van een security audit van een server.
- De diensten te gebruiken om e-mail adreslijsten aan te leggen met als doel het verzenden van massa e-mails.
- De diensten te gebruiken om schade te berokkenen aan het imago en de reputatie van Aware

Klachten en overtredingen - Klachten of vastgestelde overtredingen van derden kunnen per e-mail of aan de helpdesk gemeld worden. Aware 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 Aware een aanvaardbare beschikbaarheid met inachtneming van het feit dat de aangeboden diensten in een gedeelde omgeving verstrekt worden, waarbij bepaalde handelingen van derden mogelijkterwijs niet onder de controle van Aware vallen.

Domeinregistratie - De mogelijkheid van registratie van een domeinnaam wordt bepaald door nationale en internationale regels. Aware 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 zich uitdrukkelijk akkoord met de algemene voorwaarden voor eindgebruikers vastgelegd door DNS vzw (hier bijgevoegd indien relevant en/of te raadplegen op de website [www.dns.be](http://www.dns.be)).

Hosting/e-mail/ beveiliging – Aware 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. Aware voorziet een veilige omgeving voor deze diensten.

Quota: Websites die op Aware servers gehost worden mogen maximaal 6 GB traffic genereren per maand. Hierop kan eventueel afgeweken worden in een overeenkomst. E-mail boxen die beheerd worden op Aware-servers zijn gelimiteerd tot 10 MB.

### 3.3. Eigendomsbepaling

De klant blijft te allen tijde eigenaar van het door hem aangeleverde materiaal (teksten, fotos'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.

Selfware-websites: Op het einde van de overeenkomst ontvangt de klant een CD met daarop twee delen. Het eerste deel is de inhoud van de repository. Hierin zitten alle grafische elementen, PDF's, XLS, DOC, ...bestanden. Het tweede deel is een HTML versie van alle inhoudspagina's. Er wordt geen sitemap of database-export voorzien.

Alle software en technologie blijft eigendom van Aware, tenzij dit expliciet anders aangegeven is in een door beide partijen ondertekende overeenkomst. Tenzij anders vermeld wordt enkel een gebruiksrecht verleend aan de klant. Het is verboden de broncode in te kijken of te wijzigen. Het is verboden de broncode ter beschikking te stellen aan derden.

## Artikel 4. Termijnen en meerwerk

4.1. De door Aware opgegeven uitvoeringstermijnen zijn slechts informatief. Overschrijding van de termijnen geeft geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Wanneer Aware, 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 Aware 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 Aware. Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van opdrachtgever door Aware 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 Aware kenbaar zijn gemaakt;
- c) gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door Aware in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop Aware 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.
- e) overschrijding van afgesproken termijnen voor goedkeuringen, aanlevering van inhoud of projectduur.

## **Artikel 5. Betalingsmodaliteiten**

Voorschot - Bij ontvangst van een ondertekende overeenkomst is een voorschot van 30% 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) on line 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.

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 Aware 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 verwijlinteressen, innings-, aanmanings-, vervolgingskosten en onkosten ten gevolge van tijdverlies en gerechtelijke of juridische kosten. Dit schadebeding doet geen afbreuk aan de verplichting de bedongen verwijlinteressen te betalen. Aware behoudt bovendien het recht om bij niet tijdige betaling van een factuur alle diensten van deze klant te schorsen. Dit zal echter slechts gebeuren 14 dagen na een schriftelijke waarschuwing.

Eigendomsvoorbehoud - Totdat de koper volledig en definitief heeft betaald, behoudt Aware het volledige eigendomsrecht op de producten en diensten. 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 Aware 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 Aware, 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. Beëindiging van een abonnement**

Bepaalde diensten van Aware worden in de vorm van een abonnement aangeboden. Deze vorm heeft tot doel de dienstverlening naar de klant te verbeteren en continuïteit te bevorderen.

Een voorbeeld is het Selfware-abonnement: dit abonnement voorziet tegen een maandelijks vergoeding in:

- Domeinregistratie
- Hosting
- Helpdesk via e-mail tijdens kantooruren
- Licentie voor de CMS software
- Backups

Een abonnement wordt telkens aangegaan voor een jaar. Dit abonnement wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een nieuw jaar. De vervaldag valt elk jaar op de datum van het afsluiten van de initiële overeenkomst waarop het abonnement betrekking heeft.

De klant kan zijn abonnement beëindigen via een aangetekend schrijven ten laatste drie maanden voor de vervaldag. Deze maatregelen zijn gewenst omdat het stopzetten van een abonnement grondige implicaties kan hebben in de infrastructuur van Aware. Indien deze opzegprocedure niet gerespecteerd wordt, kan een schadevergoeding gelijk aan zes maal de maandelijks abonnementsprijs gevorderd worden.

Aware kan een abonnement stopzetten via een aangetekend schrijven aan de klant. Dit moet gebeuren drie maand voor het stopzetten van de dienstverlening.

## **Artikel 7. Privacy policy – bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Aware verzamelt en bewaart persoonlijke informatie die u ons verstrekt via de website, e-mail, telefoon, telefax,... Daarnaast registreert Aware 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 wordt eveneens informatie over het gebruik van die diensten bijgehouden (logfiles). In bepaalde gevallen maakt Aware 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 Aware
- om statistische, anonieme informatie te genereren (bv. voor trafiek- en profielanalyse)
- om problemen en misbruiken te kunnen opsporen

Deze informatie kan door Aware gebruikt worden voor acties of berichten van commerciële aard. Aware 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 is Aware verplicht om de naam, bedrijfsnaam, adres, e-mailadres, 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 Aware voor wat betreft het eventuele gebruik door deze organisaties of derden van deze informatie.

Aware 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 Aware beschikt op verzoek medegedeeld en, indien de gebruiker dit wenst, binnen een redelijke termijn gratis gecorrigeerd. Aware 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 Aware

## **Artikel 8. Overige bepalingen**

### **8.1. Aansprakelijkheid**

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

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

Incorrecte gegevens of tekortkomingen op de site geven geen recht op een financiële compensatie. Aware 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.

Aware 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. Aware kan evenwel niet aansprakelijk gesteld worden voor het (tijdelijk) uitvallen of eventueel disfunctioneren van het systeem.

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

**8.2. Bewijs** - Zowel Aware als de klant aanvaarden elektronische communicatie (bv. e-mail) als bewijsmiddel.

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

**8.4. 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 Aware hierover verstrekt is louter indicatief.

**8.5. Afweringsclausule** - De aangestelden van Aware 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 Aware

Bovendien verbindt de klant zich ertoe geen aangestelden van Aware af te werven of in dienst te nemen binnen de twaalf maanden na uitdiensttreding bij Aware, noch hen ertoe aan te zetten om hun overeenkomst met Aware 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.

8.6. 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 Aware en de klant voortvloeien kunnen noch gedeeltelijk, noch geheel worden overgedragen zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van Aware

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