

15. Klachten

Eventuele klachten houdende de uitvoering van deze overeenkomst moeten op straffe van verval schriftelijk worden ingediend ten laatste 60 kalenderdagen na de levering van de dienst of de publicatie of de inlassing in het betrokken product van FCR. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de afhandeling van zijn klacht door FCR, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8 bus 3 te 1000 Brussel. Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de opdrachtgever onverlet.

16. Aansprakelijkheid

Uitsluitend de opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor (i) de inhoud van de internetsites die op zijn verzoek door FCR worden ontwikkeld en/of die via zijn advertentie op één van de internetsites van FCR of van haar partners kunnen worden geraadpleegd en (ii) de naleving van de toepasselijke wetgeving, reglementering, regelgeving, deontologische codes enz. Indien de opdrachtgever onwettige, schadelijke of ongewenste inhoud vaststelt, dient hij FCR hiervan onmiddellijk in kennis te stellen. Indien de betreffende inhoud zich op haar internetsites bevindt, zal FCR deze vervolgens zo snel mogelijk verwijderen. De verantwoordelijkheid van FCR beperkt zich echter tot het verwijderen van de inhoud na een melding door de opdrachtgever of een derde.

Indien de opdrachtgever gebruik maakt van de E-commerce module, is enkel de opdrachtgever verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van de producten, en de naleving van de toepasselijke wetgeving, met inbegrip van wetsbepalingen met betrekking tot de bescherming van de consument en de verkoop op afstand. FCR kan niet aansprakelijk worden gesteld door de opdrachtgever indien er door een technisch of ander probleem met de E-commerce module tijdelijk geen bestellingen kunnen worden geplaatst.

FCR is voor de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst slechts aansprakelijk indien en voor zover dit het rechtstreeks gevolg is van haar eigen opzet of grove onachtzaamheid.

FCR is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht, gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving of schade veroorzaakt door de opdrachtgever, hulpverleners en/of derden die bij de uitvoering van de overeenkomst worden ingeschakeld.

FCR kan niet aansprakelijk worden gesteld voor door de opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen, muziek of andere gegevens of diens onrechtmatig gebruik daarvan.

Wanneer producten worden verkocht via een internetsite ontwikkeld door FCR, zal FCR geen partij zijn in de verkoopovereenkomst en kan FCR niet aansprakelijk worden gehouden indien één van de partijen van de verkoopovereenkomst zijn verplichtingen niet nakomt. Enkel de opdrachtgever zal aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade met betrekking tot en/of veroorzaakt door de producten. In geen geval kan FCR

aansprakelijk worden gehouden voor een gebrekkige, laattijdige of ontbrekende levering van de producten of voor enige schade aan of veroorzaakt door de producten. FCR kan niet aansprakelijk worden gehouden voor problemen in verband met de bestelling of de betaling van de producten.

Indien FCR tekort zou schieten aan haar contractuele verplichtingen en indien FCR aansprakelijk zou worden gehouden voor de schade die de opdrachtgever daardoor lijdt, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot maximaal de factuurwaarde (over een periode van 12 maanden) van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Schade waarvoor FCR op grond van het vorige lid aansprakelijk is, komt slechts voor vergoeding in aanmerking indien de opdrachtgever deze binnen veertien (14) kalenderdagen na het ontstaan daarvan meedeelt, tenzij de opdrachtgever bewijst dat hij deze schade redelijkerwijs niet eerder had kunnen melden.

17. Toepasselijk recht en forumkeuze

Onderhavige overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. Enkel de rechtbanken van de gerechtelijke arrondissementen Antwerpen (voor wat het vredegerecht betreft het 1ste kanton) en Brussel (voor wat het vredegerecht betreft het 4de kanton) zijn bevoegd om geschillen met betrekking tot deze overeenkomst te beslechten. FCR behoudt zich echter het recht voor vrij te kiezen voor de rechtbank van de woonplaats of maatschappelijke zetel van de opdrachtgever.

18. Slotbepalingen

Geen der partijen is gerechtigd om de rechten en plichten uit de overeenkomst over te dragen zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.

Wijzigingen aan en aanvullingen op de overeenkomst tussen FCR en de opdrachtgever zijn slechts geldig in zoverre deze tussen de partijen schriftelijk werden overeengekomen.

FCR behoudt zich het recht voor om, mits een voorafgaande schriftelijke kennisgeving, de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn twee (2) weken na de kennisgeving, tenzij de opdrachtgever zich hiertegen schriftelijk verzet binnen zeven (7) kalenderdagen na de kennisgeving. In dit geval blijven de bestaande Algemene Voorwaarden van toepassing uiterlijk tot het einde van de lopende termijn.

Indien een bepaling in het bestelorder of in de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst of de Algemene Voorwaarden aan. In dat geval heeft FCR het recht om de nietige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de nietige bepaling zo dicht mogelijk benadert.

BIJZONDERE VOORWAARDEN

Deze bijzondere voorwaarden vormen een aanvulling op FCR's algemene voorwaarden, die onverkort gelden tenzij waar de algemene voorwaarden strijdig zijn met deze bijzondere voorwaarden

Website en Website Start

1. Wederverkoopovereenkomst

FCR heeft een overeenkomst afgesloten met een externe partner (de "Partner") teneinde haar opdrachtgevers kwalitatieve websites te kunnen aanbieden, waarvan de opmaak wordt geoptimaliseerd afhankelijk van het apparaat waarop de website wordt weergegeven.

De software die door deze Partner wordt aangereikt, is en blijft de eigendom van de Partner. De opdrachtgever verbindt zich ertoe om de intellectuele eigendomsrechten van de Partner te respecteren en geen handelingen te stellen die daaraan enige afbreuk zouden kunnen doen.

Om de opdrachtgever toe te laten om op zijn website een aantal extra functionaliteiten te voorzien, die niet beschikbaar zijn in de software van de Partner zelf, werkt de Partner samen met volgende derde partijen: Google Analytics (analyse en rapportering), Google Maps (kaart), Touch Local (domeinnamen), Open SRS (domeinnamen), Let's Encrypt (SSL certificaten) en Sendgrid (nieuwsbrieven) (de "Derde Partijen"). De opdrachtgever verbindt zich ertoe om de specifieke regels die gelden voor de platformen van dergelijke Derde Partijen, te allen tijde te respecteren. Eventuele kostenverhogingen die door deze Derde Partijen (via de Partner) worden aangerekend aan FCR, kunnen steeds worden doorgerekend aan de opdrachtgever.

2. Samenwerkingsplicht

De opdrachtgever is verplicht om steeds alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Zo verbindt de opdrachtgever zich ertoe om aan FCR alle nodige gegevens/informatie te bezorgen die vereist zijn om de website te ontwikkelen (de "Gegevens").

Zodra de website klaar is, zal aan de opdrachtgever een testversie worden overgemaakt. De opdrachtgever dient eventuele opmerkingen op deze testversie aan FCR over te maken binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de testversie. Indien FCR geen reactie ontvangt binnen voornoemde termijn, zal de testversie geacht worden te zijn goedgekeurd, waarna deze online zal worden geplaatst.

Aan de opdrachtgever wordt slechts éénmalig het recht toegekend om wijzigingen aan te brengen aan zijn ontwerp van website. Indien de opdrachtgever het ontwerp meerdere malen wenst aan te passen, zullen er extra kosten worden aangerekend.

Uitsluitend de opdrachtgever draagt de volledige verantwoordelijkheid voor alle Gegevens die op zijn verzoek, dan wel door de opdrachtgever zelf, op de website worden geplaatst. Uitsluitend de opdrachtgever zal instaan voor alle eventuele schade die deze Gegevens zouden berokkenen aan FCR/derde partijen.

De opdrachtgever dient er zelf zorg voor te dragen dat zijn website de nodige juridische documenten/vermeldingen/gegevens bevat, zodat deze volledig in overeenstemming is met Belgisch recht. Zo dienen websites via dewelke persoonsgegevens worden verzameld bijvoorbeeld een privacy policy te bevatten. FCR raadt de opdrachtgever aan om hiervoor een expert te raadplegen.

3. Gebruik van de Gegevens

De opdrachtgever geeft FCR alsook haar Partner het recht om de Gegevens te gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst. Aan de Derde Partijen wordt door de opdrachtgever een niet-exclusief, eeuwigdurend, onherroepelijk, kosteloos en onbeperkt gebruiksrecht verleend op de aangeleverde Gegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het recht om deze Gegevens te publiceren en te verspreiden op hun platform.

4. Gebruik van de website en het 'Microsoft Office 365 Business Essentials pakket'

De opdrachtgever dient de website en het Microsoft Office 365 Business Essentials pakket, dat bestaat uit een mailbox (e-mailadres), OneDrive opslagruimte en toegang tot Office Online, steeds te gebruiken/te beheren in

overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zal zich onthouden van enige acties of handelingen die FCR, dan wel de eindgebruiker, op enige manier (zouden) kunnen schaden. De opdrachtgever verbindt zich er bovendien toe om de specifieke regels die gelden voor het Microsoft Office 365 Business Essentials pakket, te allen tijde te respecteren. Deze kunnen worden teruggevonden via de volgende link: http://files.fcrcmedia.be/MCA2016Agr_EMEA_DUT_Jul2016_CR_.pdf

De opdrachtgever bevestigt geïnformeerd te zijn over het feit dat de opslagruimte die hem wordt toegekend in het Microsoft Office 365 Business Essentials pakket, beperkt is. Indien de toegekende opslagruimte wordt overschreden zal de opdrachtgever niet langer e-mails kunnen verzenden, zonder dat FCR daarvoor verantwoordelijk kan worden gehouden. Het e-mailadres mag overigens in geen geval worden gebruikt om grote hoeveelheden e-mails (in bulk) te verspreiden.

De website wordt aan de opdrachtgever aangeboden teneinde hem een digitaal uithangbord te verstrekken voor zijn business, zodat hij zijn diensten/producten (ook) online kan promoten. De opdrachtgever mag de website niet gebruiken voor enige andere doeleinden zonder de uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van FCR. Zo kunnen activiteiten op de website die de server onredelijk zwaar belasten of die misbruik maken van de toegestane bandbreedte bijvoorbeeld niet getolereerd worden.

Indien FCR redelijke aanwijzingen heeft dat bovenstaande principes niet (correct) worden nageleefd, heeft FCR het recht om, naar eigen inzicht (i) de website onmiddellijk aan te passen, offline te halen of de toegang tot de website te beperken zodat een normale service kan worden gegarandeerd en/of (ii) het e-mailadres en andere diensten aangeboden binnen het Microsoft Office 365 Business Essentials pakket onmiddellijk buiten werking te stellen.

5. Eigendom van de website

De website die wordt ontwikkeld op vraag van de opdrachtgever (alsook alle daarmee verbonden intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merkenrechten, enz.) blijft steeds eigendom van FCR.

6. Aansprakelijkheid van FCR

De maximale aansprakelijkheid van FCR onder deze overeenkomst is beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoeding die door de opdrachtgever werd betaald gedurende de 6 maanden voorafgaand aan het concrete schadegeval waarvoor schadevergoeding wordt gevorderd.

FCR kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade die de opdrachtgever zou lijden door:

- het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van zijn website (dan wel de externe platformen waarop zijn/haar gegevens worden gepubliceerd) of (een deel van) het Microsoft Office 365 Business Essentials pakket,
- een gebrekkige of laattijdige dienstverlening door de Derde Partijen,
- virussen, ongewenste e-mail, indringers via onbewaakte poorten of andere informatica-criminaliteit vanwege derden,
- verlies van gegevens die de opdrachtgever heeft overgemaakt aan FCR,
- verlies van gegevens die de eindgebruiker aan de opdrachtgever heeft doorgestuurd (vb. via het contactformulier), en
- het niet naleven van de toepasselijke wetgeving (waaronder de privacy wetgeving).

7. Aansprakelijkheid van de opdrachtgever

De opdrachtgever verbindt zich ertoe om, bij niet naleving van voornoemde bijzondere voorwaarden, FCR volledig te vrijwaren voor enige schade die het bedrijf hierdoor zou lijden.

Domeinnaam registratie en/of beheer

1. Registratie

De opdrachtgever geeft FCR de opdracht om de domeinnaam vermeld op het bestelorder, te registreren. FCR zal de gekozen domeinnaam op verzoek van de Opdrachtgever registreren onder de voorwaarden die door de officiële agent worden opgelegd.

Na registratie wordt de opdrachtgever de exclusieve eigenaar van de domeinnaam. De registratie geldt voor één jaar lopende vanaf de datum van de registratie en wordt jaarlijks vernieuwd, tenzij deze dienst tijdig door de opdrachtgever wordt opgezegd. FCR kan gezamenlijk verantwoordelijk gesteld worden voor de registratie van de domeinnaam door een derde, als die vrijkomt ingevolge het niet-verlengen van de domeinnaam.

De opdrachtgever geeft zijn uitdrukkelijke toestemming voor de registratie van de domeinnaam. De opdrachtgever verklaart hierbij uitdrukkelijk over de nodige rechten te beschikken voor de registratie van de domeinnaam en

garandeert bovendien dat de domeinnaam geen intellectuele eigendomsrechten noch enige andere rechten van derden schendt.

De opdrachtgever vrijwaart FCR voor alle mogelijke aanspraken van derden uit hoofde van de directe of indirecte schending van hun intellectuele eigendomsrechten of andere belangen die betrekking hebben op de door FCR geregistreerde domeinnaam. Daarnaast verklaart de opdrachtgever uitdrukkelijk de eventuele procedurekosten die FCR dient te maken als gevolg van een onrechtmatige registratie van de domeinnaam of een eventuele inbreuk op intellectuele of andere eigendomsrechten, volledig op zich te nemen.

2. Beheer

Op verzoek van de opdrachtgever wordt het beheer van een domeinnaam overgedragen aan FCR, op voorwaarde dat de eigenaar van de domeinnaam daarmee instemt. FCR kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor

het feit dat de overdracht van de domeinnaam niet mogelijk blijkt te zijn of slechts laatsttijdig of met vertraging kan gebeuren. In deze laatste gevallen kan de opdrachtgever de kosten die hem werden aangerekend voor de overdracht dan ook niet terugvorderen.

De opdrachtgever verbindt zich ertoe om zijn domeinnaam te gebruiken in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving en zich niet in te laten met illegale, frauduleuze of enige andere (strafbare) praktijken die de rechten van derden kunnen schenden of schaden. Zo dient de opdrachtgever onder meer, afhankelijk van de extensie van zijn domeinnaam, de hiernavolgende gebruiksvoorwaarden (alsook alle eventuele updates daarvan), na te leven:

'.be' domeinnaam: <https://www.dnsbelgium.be/nl/documenten/algemene-voorwaarden-voor-be-domeinnaamhouders>

' .com' domeinnaam: <https://www.icann.org/resources/pages/registrars/consensus-policies-en>
' .eu' domeinnaam: https://eurid.eu/media/filer_public/f5/d2/f5d22bc1-9d62-4ba9-a81e-1a0292ef215f/terms_and_conditions_en.pdf

FCR heeft het recht haar dienstverlening ten aanzien van de opdrachtgever onmiddellijk (en zonder voorafgaandelijke kennisgeving) stop te zetten, zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien de opdrachtgever zich niet houdt aan voornoemde verplichting.

De opdrachtgever vrijwaart FCR voor alle mogelijke aanspraken van derden uit hoofde van de directe of indirecte schending van hun rechten of belangen die voortvloeien uit het gebruik van de domeinnaam door de opdrachtgever. Daarnaast verklaart de opdrachtgever uitdrukkelijk de eventuele procedurekosten die FCR dient te maken als gevolg van zijn onrechtmatig gebruik van de domeinnaam, volledig op zich te nemen.

SEA (Basic & Pro)

1. Voorwerp

De aankoop van SEA geeft de opdrachtgever de mogelijkheid om online te adverteren op www.google.be of op andere websites, afhankelijk van de keuze van het pakket.

2. Bestelling

De opdrachtgever verzekert dat hij geen andere online adverteringscampagne heeft bij Google over hetzelfde onderwerp op hetzelfde domein.

Op het bestelorder wordt (onder meer) het totale bedrag aangegeven dat maandelijks zal worden besteed aan SEA. Van het totale bedrag dat door de opdrachtgever wordt aangekocht, wordt het merendeel effectief gespenseerd aan advertenties op www.google.be of op andere websites. Een ander deel vormt de management fee die dient te worden betaald aan FCR.

3. Uitvoering

De opdrachtgever is verplicht om steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen die noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

Enkel de opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan FCR overgemaakte gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens.

Bij aankoop van SEA Pro ontvangt de opdrachtgever een campagnevoorstel van zijn campagne manager. Indien deze hierop geen opmerkingen ontvangt binnen een termijn van 5 werkdagen, wordt de campagne live gezet, zoals opgenomen in het campagnevoorstel.

FCR verbindt zich ertoe om, tijdens de looptijd van de campagne, het volledige aangekochte budget te spenderen. Niet volledig gespenseerde budgetten worden overgedragen naar de volgende maand waarin de campagne loopt.

Aangekochte SEA Pro campagnes met een looptijd van minimaal 6 maanden, kunnen op verzoek van de opdrachtgever éénmalig en gedurende een periode van maximaal 1 maand worden gepauzeerd, zonder dat de looptijd van de campagne wordt verlengd. Het campagnebudget kan worden opgebruikt in de maand(en) volgend op de pauze. Campagnes kunnen niet worden gepauzeerd in de eerste of de laatste maand van de campagne.

FCR heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

De partijen erkennen uitdrukkelijk dat FCR uitsluitend een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis onderschrijft. De termijnen voor de voltooiing van de verplichtingen bepaald in de overeenkomst zijn slechts indicatief.

Alle account- en campagnedata is en blijft steeds de exclusieve eigendom van FCR. Deze data zal op het einde van de overeenkomst dan ook niet worden overgemaakt aan de opdrachtgever.

4. Rapportering

De rapportering door FCR aan de opdrachtgever vindt op maandelijks basis plaats. De in de rapportering van FCR genoemde bedragen of aantallen zijn louter indicatief van aard en aan deze bedragen of aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

5. Wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen FCR en de opdrachtgever tijdig en in gezamenlijk overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

Indien de wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst financiële of kwalitatieve consequenties hebben, is FCR gerechtigd de kosten hiervan aan te rekenen aan de opdrachtgever. FCR zal de opdrachtgever hierover voorafgaandelijk inlichten.

6. Aansprakelijkheid

De algemene clauseule met betrekking tot aansprakelijkheid zoals vastgesteld in de Algemene Voorwaarden is van toepassing. Daarenboven wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat FCR niet aansprakelijk kan worden gesteld voor door de opdrachtgever verstrekte teksten of andere gegevens of diens onrechtmatig gebruik daarvan. Bovendien aanvaardt de opdrachtgever dat FCR in geen geval aansprakelijk kan worden gehouden voor schade veroorzaakt door storingen in de elektronische dienstverleningen van FCR en van derden, zoals leveranciers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten. Zulks geldt evenzeer indien dit slechts tot een vertraging in de uitvoering van de overeenkomst heeft geleid.

NetSync

1. Wederverkoopovereenkomst

FCR heeft een overeenkomst afgesloten met een externe partner (de "Partner") met het oog op de wederverkoop van een aantal producten, die de opdrachtgever (onder meer) de mogelijkheid bieden om de gegevens die met betrekking tot zijn/haar bedrijf worden gepubliceerd op verschillende platformen en sociale media te updaten, te optimaliseren en te synchroniseren.

De Partner is geen partij bij de overeenkomst tussen FCR en de opdrachtgever en iedere aansprakelijkheid van de Partner ten aanzien van de opdrachtgever is dan ook uitdrukkelijk uitgesloten.

De opdrachtgever aanvaardt dat, indien de samenwerking met de Partner een einde zou nemen, FCR een gelijkaardig product kan aanbieden met gelijkaardige functionaliteiten, zonder dat de opdrachtgever het recht heeft de overeenkomst stop te zetten of een vergoeding daarvoor te eisen.

2. Door de opdrachtgever aan te leveren gegevens

FCR kan het presence management product enkel aanbieden indien de opdrachtgever aan FCR minimaal de volgende gegevens verstrekt: (i) handelsbenaming, (ii) sector waarin de opdrachtgever actief is, (iii) volledig adres, (iv) telefoonnummer, (v) e-mail adres en (vi) twee foto's, dan wel één foto en één logo. De opdrachtgever dient FCR ook toelating te geven om bestaande GMB (Google My Business) en Facebook pagina's mee te beheren.

De opdrachtgever waarborgt dat de gegevens die hij/zij aan FCR bezorgt (hierna de "Gegevens") correct zijn en dat ze geen inbreuk maken op enige rechten (waaronder de intellectuele eigendomsrechten) van derden.

De opdrachtgever verzekert bovendien dat hij geen gegevens zal aanleveren die lasterlijk, smadelijk, obscene, bedreigend of haatdragend zijn. In voorkomend geval zullen deze gegevens onmiddellijk worden verwijderd. Indien de opdrachtgever gegevens aanlevert die dienen te worden gepubliceerd op sociale media zoals

bijvoorbeeld Facebook of Foursquare, is enkel de opdrachtgever verantwoordelijk voor de naleving van de specifieke regels van deze platformen.

Bij een eventuele schending van deze clauseule zal de opdrachtgever FCR volledig vrijwaren voor enige schade die FCR hierdoor zou lijden.

3. Gebruik van de Gegevens

De opdrachtgever geeft FCR en haar Partner het recht om de Gegevens te gebruiken in het kader van de overeenkomst en geeft de Partner alsook alle andere partijen waarmee deze Partner samenwerkt in het kader van presence management een niet-exclusief, kosteloos en beperkt gebruiksrecht op de aangeleverde gegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het recht om deze gegevens te publiceren en te verspreiden.

4. Samenwerkingsplicht

De opdrachtgever is verplicht om steeds alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

FCR zal de opdrachtgever, indien nodig, contacteren voor bijkomende informatie/input om het programma live te zetten. Indien dit, ondanks herhaalde pogingen van FCR (maximum 3) niet lukt omwille van redenen te wijten aan de opdrachtgever, kan FCR in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor een niet-correcte of onvolledige weergave van de Gegevens.

5. Uitsluiting van aansprakelijkheid

FCR kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade die de opdrachtgever zou lijden door het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van de platformen waarop zijn/haar Gegevens worden gepubliceerd.

Facebook Presence

1. Voorwerp

FCR gaat een inspanningsverbintenis aan om voor de opdrachtgever in het Nederlands en/of Frans en/of Engels een Facebook pagina (de "Facebook Pagina") te ontwikkelen (Setup) en te onderhouden (Maintenance) op basis van door de opdrachtgever meegedeelde wensen.

2. Setup

De opdrachtgever moet, bij de ondertekening van de overeenkomst, zo veel mogelijk informatie (modules, teksten, afbeeldingen, vermeldingen, stijlelementen, achtergrond, enz.) vereist voor de aanmaak van de Facebook Pagina aan FCR bezorgen. Wanneer FCR de Facebook Pagina heeft aangemaakt, zal deze ter goedkeuring aan de opdrachtgever worden voorgelegd. Indien FCR geen opmerkingen ontvangt binnen een termijn van 5 werkdagen zal FCR, zonder herinnering, de Facebook Pagina live zetten in de vorm dat deze werd overgemaakt aan de opdrachtgever. FCR zal de Facebook Pagina vervolgens uitwerken, rekening houdend met de door Facebook, Inc. opgelegde regels, structuur en beperkingen.

3. Intellectuele eigendom

De opdrachtgever garandeert over alle vereiste intellectuele en andere rechten voor het gebruik van de door hem of haar geleverde materialen te beschikken en zal FCR schadeloos stellen in geval van schade- of andere aanspraken van derden met betrekking tot de door hem of haar geleverde materialen en informatie. De intellectuele en andere rechten met betrekking tot de door FCR ontwikkelde materialen (bijvoorbeeld teksten,

afbeeldingen, logo's enz.) komen uitsluitend aan FCR toe. FCR geeft de opdrachtgever enkel het recht om deze rechten tijdens de duur van de overeenkomst te gebruiken in het kader van de Facebook Pagina.

4. Maintenance

Gedurende 12 maanden vanaf de activering van de Facebook Pagina voorziet FCR in het onderhoud van de Facebook Pagina. Dit houdt in dat FCR de opdrachtgever, afhankelijk van het type product, een aantal keren zal contacteren om af te stemmen wat er precies dient te worden gepost op de Facebook Pagina. FCR kan steeds beroep doen op derden voor het beheer van de Facebook Pagina.

De Facebook Pagina kan ook door de opdrachtgever zelf worden aangepast. FCR kan echter niet aansprakelijk worden gehouden voor door de opdrachtgever zelf aan de Facebook Pagina aangebrachte wijzigingen, toevoegingen of weglatingen. FCR kan evenmin aansprakelijk gehouden worden voor door derden op de Facebook Pagina geposte informatie zoals teksten, commentaren, foto's, video's enz.

5. Beleid van Facebook, Inc.

FCR zal de Facebook Pagina activeren en beheren onder de voorwaarden die door Facebook, Inc. worden bepaald. FCR is niet aansprakelijk indien Facebook, Inc. de Facebook Pagina geheel of gedeeltelijk weigert of specifieke aanpassingen eist.

SEO (Basic, Advanced & Pro)

1. Voorwerp

Bij aankoop van een SEO pakket zorgt FCR voor de (SEO) optimalisatie van uw website. De specifieke diensten die worden verleend zijn afhankelijk van het pakket dat de opdrachtgever aankoopt (Basic, Advanced & Pro).

2. Uitvoering

Wat betreft de uitvoering van de SEO campagne gaat FCR een middelenverbintenis aan (vb. op vlak van keyword ranking of traffic naar de website) en geen resultaatverbintenis.

FCR zal de SEO campagne enkel kunnen uitvoeren indien (i) de website over een Content Management System beschikt waarop FCR SEO kan toepassen en (ii) indien de klant bereid is om aan FCR de login gegevens van zijn website te bezorgen.

Meer algemeen is de opdrachtgever verplicht om steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen die noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

FCR heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. Rapportering

De frequentie en inhoud van de rapportering is afhankelijk van het door de opdrachtgever gekozen SEO pakket. De in de rapportering van FCR genoemde bedragen of aantallen zijn louter indicatief van aard en aan deze bedragen of aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

4. Wijzigingen

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen FCR en de opdrachtgever tijdig en in gezamenlijk overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

Indien de wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst financiële of kwalitatieve consequenties hebben, is FCR gerechtigd de kosten hiervan aan te rekenen aan de opdrachtgever. FCR zal de opdrachtgever hierover voorafgaandelijk inlichten.

5. Aansprakelijkheid

De algemene clauseule met betrekking tot aansprakelijkheid zoals vastgesteld in de Algemene Voorwaarden is van toepassing. FCR kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het feit dat de website van de opdrachtgever tijdelijk offline is. Bovendien aanvaardt de opdrachtgever dat FCR in geen geval aansprakelijk kan worden gehouden voor schade veroorzaakt door storingen in de elektronische dienstverleningen van FCR en van derden, zoals leveranciers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten. Zulks geldt evenzeer indien dit slechts tot een vertraging in de uitvoering van de overeenkomst heeft geleid.

Keyed Ad

- Definitie**

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing indien de opdrachtgever een Keyed Ad nummer in print media en/of online media wenst te publiceren.

Het Keyed Ad nummer is een uniek, rubriek gebonden, lokaal telefoonnummer (= zonenummer van uw telefoonzone in België) dat in de advertentie van de opdrachtgever in de print media van FCR en/of online media wordt geplaatst ter vervanging van (een) bestaand(e) telefoonnummer(s) (= telefoonnummer(s), nummer(s) gebruikt voor zowel fax als telefoon en GSM nummer(s)).

Enkel gewone telefoonnummers komen in aanmerking. Speciale nummers, zoals bijvoorbeeld 070 en 0900 nummers, komen derhalve niet in aanmerking.

Het Keyed Ad nummer schakelt alle inkomende oproepen door naar een door de opdrachtgever gekozen Belgisch telefoonnummer en registreert al deze oproepen per tijdseenheid.
- Prijs**

Een Keyed Ad nummer wordt gratis aangeboden door FCR, die alle kosten ervan op zich neemt.
- Publicatietermijn**

Het Keyed Ad nummer wordt geactiveerd gedurende een publicatietermijn van minimum 1 jaar, beginnend op het moment van de publicatie van de advertentie in de print media en/of online media.
- Gebruik**

Het gebruik van Keyed Ad nummers is verplicht in het kader van de gegarandeerde producten dienst van FCR. Een Keyed Ad nummer mag niet worden gepubliceerd in of gecommuniceerd op of via een ander medium. Dit is de enige manier waarop FCR kan garanderen dat het aantal oproepen naar een Keyed Ad nummer effectief door de advertentie van de opdrachtgever wordt gegeneerd.
- Eigendom**

FCR is de eigenaar van alle Keyed Ad telefoonnummers.

De opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om na afloop van de publicatietermijn de door hem gebruikte Keyed Ad nummers te kopen van FCR, evenwel zonder de faciliteiten die FCR tijdens de publicatietermijn aan de Keyed Ad nummers verbindt (bijvoorbeeld het doorschakelen en registreren van de inkomende oproepen).
- Informatie**

Na afloop van de publicatietermijn informeert een vertegenwoordiger van FCR de opdrachtgever over het totale aantal oproepen naar de Keyed Ad nummers in eenzelfde rubriek.
- Divers**

Voor de bellers naar een Keyed Ad verandert er niets. Zij betalen dezelfde oproepkosten als wanneer ze naar het bestaande telefoonnummer zouden bellen. Voor de opdrachtgever verandert er evenmin iets. Elke inkomende oproep wordt zonder extra kosten doorgeschakeld.

FCR verzamelt geen informatie die kan leiden tot de identificatie van de oproeper via het Keyed Ad nummer. Het telefoonnummer van de oproeper wordt door FCR niet geregistreerd.

De opdrachtgever aanvaardt dat FCR de resultaten die via het Keyed Ad nummer worden verkregen voor commerciële doeleinden mag gebruiken.

Speciale inlassingen

- Voorwerp**

"Speciale Inlassingen" omvat een aantal producten die verband houden met de publicatie van advertenties in onze print media.
- Uitvoering**

FCR zal de bestelling voor de betrokken publicatieperiode uitvoeren, tenzij zij binnen 60 dagen na de ondertekening of aanvaarding door de opdrachtgever van huidig bestelorder voorbehoud heeft aangetekend.

De opdrachtgever erkent uitdrukkelijk kennis genomen te hebben van de specificaties eigen aan de verschillende inlassingen, diensten en producten aangeboden door FCR. FCR behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de rubriekindeling, de bladschikking, de volgorde, het formaat, de kleur, en de lay-out van de door haar aangeboden papieren en elektronische producten en de types van advertenties alsook de gehanteerde rubrieken en lettertypes in voormelde producten eenzijdig en te allen tijde te wijzigen. Dergelijke wijzigingen zullen onder geen enkel beding kunnen worden beschouwd als een wijziging van het voorwerp of de draagwijdte van de tussen partijen bestaande overeenkomst die aldus integraal behouden zal blijven.

De opdrachtgever zal één enkele drukproef bekomen voor de creatieve advertenties die zullen worden opgenomen in de producten van FCR die op het oorspronkelijk bestelorder werden vermeld. De opdrachtgever zal binnen een termijn van 10 werkdagen de gewenste wijzigingen op de drukproef schriftelijk en op hetzelfde document meedelen. Indien FCR geen reactie ontvangt binnen voornoemde termijn, zal de drukproef geacht worden te zijn goedgekeurd. Afschriften van advertenties kunnen niet gewijzigd worden. FCR kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de kleurverschillen die, om technische redenen, waaronder de kwaliteit van het gebruikte papier, kunnen voorkomen tussen de weergave van het aangeboden ontwerp en deze van de gepubliceerde advertentie.
- Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever**

Uitsluitend de opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en wettelijkheid van de inhoud van zijn bestelling, d.w.z. voor alle elementen en/of informatie die hij zelf aanlevert, opgeeft of aanvaardt voor de opmaak en publicatie van zijn advertenties. Latere wijzigingen geschieden onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal FCR zonder voorbehoud vrijwaren voor elke eis die door derden zou worden ingesteld met betrekking tot zijn advertenties in de producten van FCR, daarin begrepen elke eis inzake beweerde intellectuele eigendomsrechten.

De opdrachtgever verbindt er zich toe om, op het ogenblik van het plaatsen van zijn bestelling, al het materiaal dat noodzakelijk en nuttig is voor de realisatie ervan aan FCR te leveren. Bij gebreke hieraan zal FCR, zonder herinnering, kunnen overgaan tot de realisatie van de bestelling aan de hand van de elementen in haar bezit. De opdrachtgever vrijwaart FCR voor om het even welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die door defecten of virussen in door hem aan FCR bezorgde materialen zou worden veroorzaakt en is verantwoordelijk voor de inhoud van de internetsites die via zijn advertentie op één van de internetsites van FCR of van haar partners kunnen worden geraadpleegd.
- Intellectuele eigendom**

De algemene clausule met betrekking tot intellectuele eigendom zoals vastgesteld in de algemene voorwaarden is van toepassing. Daarenboven wordt uitdrukkelijk bepaald dat FCR het auteursrecht behoudt op alle advertenties die ze ontwerpt voor opname in haar producten. De opdrachtgever zal deze advertenties niet aanwenden voor enige andere doeleinden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van FCR.
- Aansprakelijkheid**

De algemene clausule met betrekking tot aansprakelijkheid zoals vastgesteld in de algemene voorwaarden is van toepassing. Daarenboven wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat FCR niet aansprakelijk kan worden gesteld indien de index of de volgorde die opgenomen wordt in de producten niet overeenkomt met het model van index of volgorde dat voorgelegd werd aan de opdrachtgever op het moment van bestelling, ingevolge het toevoegen of weglaten van rubrieken of een wijziging van de bladschikking, of enige andere reden. FCR behoudt zich tevens uitdrukkelijk het recht voor om het formaat, de kleur en de lay-out van haar producten en de types van advertenties alsook de gehanteerde rubrieken, en lettertypes in haar producten eenzijdig en te allen tijde te wijzigen.

Voor eventuele onjuistheden of rangschikkingen onder één of meerdere rubrieken verschillend van deze op het bestelorder vermeld, weglatingen van een deel van de tekst, afbeeldingen, merken en logo's die door de opdrachtgever werden opgegeven, niet-publicatie van de advertentie of een gedeelte ervan om welke reden ook, enz. zal FCR slechts aansprakelijk zijn in zoverre bewezen is dat zij voortspruiten uit bedrog in haren hoofde.

De partijen erkennen uitdrukkelijk dat FCR uitsluitend een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis onderschrijft. In elk geval kan deze verantwoordelijkheid enkel aanleiding geven tot een vermindering van de prijs waarvan de omvang zal bepaald worden in verhouding tot de zwaarwichtigheid van de bewezen fouten. De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat deze verantwoordelijkheid nooit aanleiding kan geven tot een schadeloosstelling die hoger zal zijn dan de terugbetaling of de niet-inning van de overeengekomen prijs voor de geveerde inlassing of advertentie, of deel van de geveerde inlassing of advertentie.

Booking

- Voorwerp**

Opdrachtgevers die bij FCR een website hebben aangekocht, kunnen ervoor opteren om tevens het Microsoft "booking" product aan te kopen, dat deel uitmaakt van het Microsoft Office 365 Business Premium pakket. Dit product omvat een online tool die wordt toegevoegd aan de website, die eindgebruikers van de website toelaat om online afspraken te maken en die de opdrachtgever (onder meer) toelaat zijn klantenbestand beter te beheren.
- Samenwerkingsplicht**

De opdrachtgever is verplicht om steeds alle nodige medewerking te verlenen en informatie te verstrekken die noodzakelijk is om het Microsoft Office 365 Business Premium product op te zetten.
- Gebruik van het 'Microsoft Office 365 Business Premium pakket'**

De opdrachtgever verbindt er zich toe om de specifieke regels die gelden voor het Microsoft Office 365 Business Premium pakket, te allen tijde te respecteren. Deze kunnen worden teruggevonden via de volgende link: http://files.fcmedia.be/MCA2016Agr_EMEA_DUT_Jul2016_CR_pdf
- Uitsluiting van aansprakelijkheid**

Er worden geen garanties verstrekt met betrekking tot de online tool. De software wordt ter beschikking gesteld "as is". FCR kan in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade die zou voortvloeien uit:

 - het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van de software, bijvoorbeeld door technische problemen, onderhoudswerken, enz;
 - mogelijke defecten in de software;
 - verlies van data die werd ingevoerd in de software.