

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Voorwerp van de overeenkomst

- 1.1. WebinarSolutions zal Klant op onafhankelijke niet exclusieve wijze de producten/diensten leveren zoals beschreven op de bestelbon of in **bijlage**.
- 1.2. WebinarSolutions zal zijn werkzaamheden verrichten in de eigen kantoren en studio's te Mechelen tenzij anders overeengekomen. Wordt overeengekomen de werkzaamheden te verrichten op een andere locatie dan dient deze te voldoen aan een aantal vereisten. Deze zijn afhankelijk van het type opdracht en worden beschreven in aparte bijlage zie ook 4.1
- 1.3. Bij bestelling van een productie of studio op locatie wordt alle materiaal in perfecte staat ter beschikking gesteld. Gedurende de periode van de terbeschikkingstelling staat Klant in voor de bewaring, bewaking en het onderhoud.

### 2. Uitvoeringstermijnen en tijdstippen

- 2.1. Partijen spreken uitvoeringsdata af zoals beschreven op bestelbon of in bijlage
- 2.2. WebinarSolutions maakt het volgende voorbehoud aangaande de opgegeven uitvoeringstermijnen:  

Aangaande 2.1. (1): WebinarSolutions is afhankelijk van zijn leveranciers voor de tijdige levering van de hardware, software en het audiovisueel materiaal. De leveringsdatum is om die reden slechts indicatief.

Aangaande 2.1. (2 en 3): Indien door ziekte of onvoorziene afwezigheid van de uitvoerders van WebinarSolutions de opdracht niet op de afgesproken dag(en) kan uitgevoerd worden, zoeken partijen een nabije vervangdatum.
- 2.3. Aangaande het abonnement komen partijen nog het volgende overeen:
  - Na ontvangst van de verschuldigde vergoeding (zoals hierna gespecificeerd in de overeenkomst), zet WebinarSolutions onverwijld het proces in gang tot de aanmaak van de webruimte, het bekomen van de autorisatiecode en login procedure waarmee hij toegang krijgt via het internet tot de server.
  - Na afloop van de initieel overeengekomen periode, wordt het abonnement telkens voor een periode van één jaar stilzwijgend en onder dezelfde voorwaarden verlengd.
  - Indien Klant het abonnement wil beëindigen, dient zij WebinarSolutions hiervan in kennis te stellen per aangetekend schrijven en dit uiterlijk drie (3) maanden vóór afloop van de lopende abonnementsperiode.

### 3. Vergoeding

- 3.1. De vergoeding, excl. btw, voor de prestaties van WebinarSolutions is beschreven in de bestelbon of in bijlage
- 3.2. Voor eigen verplaatsingen ten dienste van de uitvoering van de prestaties zal WebinarSolutions recht hebben op een vergoeding per kilometer, op dit ogenblik € 0,5 per kilometer.
- 3.3. De vergoeding is verschuldigd op volgende tijdstippen en zal dan door WebinarSolutions gefactureerd worden:
  - Voor de consulting, training en coaching: binnen 7 dagen na ondertekening van huidige overeenkomst.
  - Voor de opnames en uitzending: een voorschot van 75% van de overeengekomen prijs, incl. btw, binnen 7 dagen na ondertekening van de overeenkomst; het resterende bedrag binnen 15 dagen na afgifte/publicatie/eerste uitzending van de opnames.
  - Voor de software licenties: de prijs dient voor de ingang van het nieuwe abonnementsjaar volledig betaald te worden en voor het eerste jaar binnen 7 dagen na ondertekening van huidige overeenkomst.
  - Voor de jaarpakketten: 1/12 van de prijs dient voor de ingang van elke maand betaald te worden en de eerste maand binnen 7 dagen na ondertekening van huidige overeenkomst.
  - Voor de bestelling van hardware en audiovisueel materiaal: 100% van de overeengekomen prijs, incl. btw, binnen 7 dagen na ondertekening van de overeenkomst.
- 3.4. Wanneer een factuur niet tijdig wordt betaald, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een intrest verschuldigd conform de Wet betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand (02/08/2002) alsook een schadeloosstelling van 10% van het factuurbedrag tot dekking van de invorderingskosten met een minimum van €125.
- 3.5. WebinarSolutions behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de toegang tot de server en het gebruik van de licentieproducten te blokkeren indien Klant de verschuldigde vergoedingen niet tijdig heeft betaald. De openstaande factuur blijft te betalen. De reactivering na een blokkering wordt slechts door WebinarSolutions uitgevoerd na volledige betaling van alle verschuldigde bedragen. De kosten van de reactivering bedragen 10% van het factuurbedrag, onverminderd het recht van WebinarSolutions op hogere vergoeding indien hij meer schade aantoonst.

WebinarSolutions is gerechtigd de abonnementsprijs en de reactiveringskosten jaarlijks op de verjaardag van het ingaan van het abonnement aan te passen aan de index van de consumptieprijzen. Als basisindexcijfer wordt gebruikt het cijfer van toepassing de maand voor het ingaan van het abonnement. Als nieuw indexcijfer wordt gebruikt het cijfer van toepassing de maand voorafgaand aan de verjaardag van het ingaan van het abonnement.

Webinar Solutions is tevens gerechtigd de abonnementsprijs tussentijds aan te passen indien zijn leveranciers de prijs aangepast hebben. Als Webinar Solutions van deze mogelijkheid gebruik maakt, zal hij Klant minimum vier (4) maanden vooraf verwittigen.

#### 4. Vereisten te vervullen door Klant

- 4.1. WebinarSolutions wijst Klant erop dat zij dient te voldoen aan de vooropgestelde technische vereisten opdat WebinarSolutions haar diensten naar behoren kan uitvoeren.

Op de opnamelocatie dient voor een livestream aan de volgende algemene vereisten worden voldaan:

- een vrij toegankelijke internetlijn, op draad (dus geen wifi) en zonder firewalls.
- een gegarandeerde en continue uploadsnelheid van minimum 4 mbps
- autorisatie van outbound protocollen: rtmp : tcp 1935, http(s): tcp 80 443, ssh, for emergency support: tcp 22

Voor het bekijken van de livestream dient door de kijker aan de volgende algemene vereisten worden voldaan:

- een computer of tablet met voldoende groot scherm voor optimale leesbaarheid
- een tablet of computer met geluidskaart voor goed geluid
- wifi of internet met 3 mbps downloadsnelheid per kijker/device
- vooraf login en paswoord aanmaken en testen minstens 1 dag voor de live stream
- gebruik een gangbare browser zoals Google Chrome, Firefox, Internet Explorer (Microsoft) of Safari (Apple)

Specifieke procedurele, inhoudelijke en technische vereisten worden verder beschreven op de bestelbon of in aparte bijlage. Klant bevestigt aan deze vereisten te (zullen) voldoen.

- 4.2. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat Klant niet voldoet aan deze vereisten, is WebinarSolutions gerechtigd zolang de uitvoering van zijn verbintenissen ingevolge deze overeenkomst op te schorten. Klant heeft geen recht op enige schadevergoeding indien WebinarSolutions van deze mogelijkheid tot opschorting van zijn verbintenissen gebruik maakt.
- 4.3. Klant bevestigt ook dat zij de toelatingen heeft van de auteurs, sprekers en andere betrokkenen voor het vastleggen, reproduceren en publiek mededelen van hun bijdragen of afbeeldingen door WebinarSolutions. Klant vrijwaart WebinarSolutions bovendien tegen alle aanspraken van derden t.a.v. WebinarSolutions dienaangaande. Klant zal WebinarSolutions volledig schadeloos stellen indien WebinarSolutions op deze gronden aangesproken wordt, ongeacht of de aanspraken van derden al dan niet gegrond zouden zijn.

#### 5. Gebruik van licentieproducten

- 5.1. WebinarSolutions heeft de nodige toelatingen van zijn leveranciers van gelicentieerde onderdelen bekomen om zijn diensten en producten te kunnen aanbieden. De licentieproducten van de leveranciers worden beschermd door nationale en internationale wet- en regelgeving met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten zoals de auteursrechten.
- 5.2. Klant bevestigt dat zij deze producten en diensten ter goeder trouw zal gebruiken en uitsluitend zoals in deze overeenkomst overeengekomen. Het is Klant niet toegestaan de licenties in sublicentie te geven, te verhuren of in huurkoop te geven of anderszins aan een derde geheel of gedeeltelijk over te dragen of ter beschikking te stellen.
- Klant vrijwaart WebinarSolutions tegen alle aanspraken van zijn leveranciers van gelicentieerde onderdelen gebruikt in de licentieproducten indien zij deze onderdelen toch anders dan overeengekomen zou gebruiken. Zij zal WebinarSolutions volledig schadeloos stellen voor alle eventuele (directe en indirecte / actuele en toekomstige) schade indien WebinarSolutions op deze gronden aangesproken wordt.
- 5.3. Klant aanvaardt dat WebinarSolutions gedurende de looptijd van het abonnement, met het oog op de verbetering van de dienstverlening of als gevolg van een technische noodzaak, de licentieproducten eenzijdig mag wijzigen en updaten.
- 5.4. Klant bevestigt tevens dat de consulting-, training- en coaching programma's ontwikkeld door WebinarSolutions de exclusieve eigendom zijn van WebinarSolutions. De programma's mogen dus niet zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van WebinarSolutions gegeven worden door Klant of een met haar verbonden uitvoerder, al dan niet in bewerkte vorm.

#### 6. Gebruikersnaam en wachtwoorden

- 6.1. Klant is verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid, de veiligheid en het passend gebruik van alle gebruikersnamen en wachtwoorden die zij ontvangen heeft om toegang te krijgen tot de service van WebinarSolutions. Klant wordt verondersteld alle noodzakelijke maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid, veiligheid en het passend gebruik van zijn gebruikersnamen en wachtwoorden te verzekeren. Klant moet ervoor zorgen dat zijn gebruikersnamen en wachtwoorden niet worden onthuld aan anderen.
- 6.2. Klant dient WebinarSolutions onmiddellijk op de hoogte te brengen indien zij enige reden heeft om aan te nemen dat een gebruikersnaam of wachtwoord bekend is geworden aan iemand die niet gemachtigd is dit te gebruiken of dat een gebruikersnaam of wachtwoord gebruikt wordt of zou kunnen gebruikt worden op een niet toegelaten wijze. Zolang dat niet gebeurt, kan WebinarSolutions ervan uitgaan dat het gebruik geautoriseerd is door Klant.
- 6.3. Uitsluitend Klant is verantwoordelijk voor de via de licentieproducten door haar toegevoegde data, zowel betreft de vorm als de inhoud.

## **7. Ondersteuning en support**

- 7.1. WebinarSolutions heeft een helpdesk waar Klant terecht kan met vragen aangaande het gebruik van de licentieproducten. Klant kan met twee soorten vragen terecht bij de helpdesk: (1) vragen voor ondersteuning bij gebruik van de licentieproducten en (2) vragen om fouten/verstoringen in de werking van de licentieproducten te melden.
- 7.2. De basis helpdesk is per e-mail bereikbaar op werkdagen van maandag tot vrijdag tijdens de kantooruren van 09:00 – 17:00. Op wettelijke feestdagen worden geen e-mails gelezen. Een uitbreiding op deze basis helpdesk is steeds op maat en staat desgevallend beschreven op de bestelbon.
- 7.3. Het kan zijn dat WebinarSolutions een vraag moet doorgeven aan een andere partij. In dit geval zal WebinarSolutions Klant op de hoogte houden van de voortgang en erop toezien dat de toeleverancier de verstoring zo snel mogelijk oplost.
- 7.4. Opdat WebinarSolutions de hiervoor genoemde support services zo goed mogelijk kan verrichten, dient Klant aan de volgende voorwaarden te voldoen :
  - De geautoriseerde gebruikers moeten voldoende bekend zijn met het gebruik en de werking van de licentieproducten.
  - Klant duidt één vaste geautoriseerde gebruiker aan die gerechtigd is om de helpdesk te raadplegen.
  - Alle redelijke aanwijzingen van WebinarSolutions met betrekking tot het gebruik van de licentieproducten worden in acht genomen.
  - De melding is volledig en correct gedaan.

## **8. Annulatie of wijziging in de loop van de uitvoering**

- 8.1. Indien Klant een overeengekomen reeks opnames voor de uitvoering geheel of gedeeltelijk annuleert, dient Klant desalniettemin de volledige reeks te betalen tegen de overeengekomen prijs.
- 8.2. Indien door omstandigheden onafhankelijk van de wil van Klant, een reeds geplande opname of een geplande consulting-, training- of coachingssessie niet kan doorgaan, verwittigt Klant zo spoedig mogelijk WebinarSolutions, die in functie van de al dan niet beschikbaarheid van zijn personeel, een andere datum kan voorstellen. Alleszins blijft Klant gehouden het overeengekomen bedrag voor de opname of sessie te betalen.

## **9. Beperking van de aansprakelijkheid**

- 9.1. De studio van WebinarSolutions in Mechelen is uitgerust met professioneel materiaal en optimaal ingericht voor goed geluid en beeld. De webinarstudio is echter geen televisiestudio. Omgevingsgeluiden en andere factoren kunnen aldus doordringen tijdens de opnames en mee-opgenomen en uitgezonden worden. Klant aanvaardt dit.

Opnames kunnen desgewenst bijgewerkt worden in post-productie tegen een bijkomend overeen te komen kostprijs.
- 9.2. WebinarSolutions doet zijn best de overeenkomst naar behoren uit te voeren. Dit betreft echter geen resultaatsverbintenis. Het is mogelijk dat de dienst of individuele functies in de dienst, tijdelijk onderbroken wordt voor noodzakelijk onderhoud, wijzigingen, updates of noodreparaties of als gevolg van een storing of een defect bij de internetproviders of van de apparatuur of ingevolge de onderbreking van de elektriciteit. Klant aanvaardt dat dergelijke tijdelijke verstoringen in de dienst of individuele functies binnen de dienst mogelijk zijn en dat WebinarSolutions niet 100% beschikbaarheid en foutvrij functioneren van de dienst kan garanderen.
- 9.3. WebinarSolutions selecteert de soft- en hardware aanbieders alsmede de aanbieders van audiovisueel materiaal waarop hij beroep doet om zijn producten en services te kunnen aanbieden met zorg. WebinarSolutions kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade die Klant ondervindt door enige fout van een dergelijke aanbieder of indien een van deze onderdelen niet meer naar behoren functioneert of het gebruik ervan wordt stopgezet. WebinarSolutions verbindt zich ertoe in dat geval zo snel als mogelijk dit probleem op te lossen.

WebinarSolutions is afhankelijk van zijn leveranciers en fabrikanten voor de updates en aanpassingen van software, garantie en onderhoud van hardware en het audiovisueel materiaal. De interventiedata zijn om die reden slechts indicatief. WebinarSolutions verbindt er zich toe Klant onverwijld op de hoogte te stellen van geplande interventies.

Bij aankoop van audiovisueel materiaal en bijhorende producten gelden de garantievoorwaarden van de fabrikant. Deze kunnen nagelezen worden in aparte bijlage.
- 9.4. WebinarSolutions laat de server die instaat voor de licentie producten monitoren door een derde partij opdat de server correct werkt. Klant aanvaardt dit en beschouwt deze beschikbaarheidsmeting als representatief.

Klant neemt nota van en aanvaardt dat het systeem van WebinarSolutions niet fault-tolerant is, vermits er geen redundantie is.
- 9.5. WebinarSolutions heeft de server en de data beveiligd volgens de algemeen toegepaste beveiligingsmaatregelen tegen niet-geautoriseerde toegang, hardware fouten en verlies van gegevens. Op verzoek van Klant geeft WebinarSolutions nadere informatie over de genomen beveiligingsmaatregelen.

- 9.6 Webinar Solutions zal niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor een lichte en/of gewone fout van hem en/of zijn aangestelden en uitvoerders. Behoudens ingeval van opzet of zware fout van WebinarSolutions, kunnen WebinarSolutions of zijn aangestelden en uitvoerders aldus niet aansprakelijk gesteld worden door de Klant voor vertragingen, verstoringen in de dienstverlening, onderbrekingen, gegevensverlies, hacking, falen van hardware of audiovisueel materiaal, enz.
- 9.7 WebinarSolutions kan door Klant nooit aansprakelijk gesteld worden voor de indirecte schade toegebracht aan Klant, zoals o.a. verloren arbeidsuren van het personeel ingevolge een afgelast event door een defect, winstderving, reputatieschade,... De aansprakelijkheid van WebinarSolutions is in ieder geval beperkt tot de volgens deze overeenkomst te betalen prijs.

## **10. Overmacht**

- 10.1. Gevallen van overmacht, en meer in het algemeen, alle omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst door WebinarSolutions verhinderen, herleiden of nog, die een buitensporige verzwarende veroorzaken van de nakoming van de door hem aangegane verbintenissen, ontheffen WebinarSolutions van iedere aansprakelijkheid en stellen hem in de mogelijkheid om, naargelang het geval, hetzij zijn verbintenissen in te korten, hetzij de overeenkomst te verbreken of de uitvoering ervan op te schorten, zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden is.

Worden onder meer als dusdanig beschouwd : (burger)oorlog, mobilisatie, onlusten, staking en lock-out, machinebreuk, informaticavirus of -bug, brand, waterschade, bevoorradingsmoeilijkheden in materialen, in internetverbinding en van energie, en beperkingen of verbodsbepalingen opgelegd door de overheid.

## **11. Klachten**

- 11.1. Klant wordt verondersteld de door WebinarSolutions gemaakte en terbeschikkinggestelde opnames te bekijken. Op straffe van verval van recht moet Klant elke klacht of protest aangaande een terbeschikkinggestelde opname binnen 7 dagen na ontvangst aangetekend zenden aan WebinarSolutions. Indien WebinarSolutions binnen deze termijn geen klacht ontvangt, heeft dit tot gevolg dat Klant de opname volledig aanvaard heeft.

Als Klant de opname of een deel ervan reeds gebruikt, houdt dat tevens in dat hij de hele opname aanvaard heeft.

- 11.2. Op straffe van verval van recht moet Klant elke klacht of protest met betrekking tot de facturen van WebinarSolutions aangetekend zenden aan WebinarSolutions uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van de factuur. Indien WebinarSolutions binnen deze termijn van 15 dagen geen klacht ontvangt met betrekking tot de factuur, wordt beschouwd dat Klant zich akkoord verklaart met de factuur.

## **12. Eigendomsvoorbehoud**

- 12.1. WebinarSolutions heeft het recht de hardware en het audiovisueel materiaal te houden tot de volledige prijs betaald is. Klant wordt pas eigenaar van deze verkochte goederen nadat de verschuldigde sommen volledig betaald zijn.

De risico's die deze goederen kunnen lopen vallen evenwel ten laste van Klant zodra zij klaar voor afhaling worden gesteld.

## **13. Varia**

- 13.1. Elk geschil met betrekking tot het sluiten, de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van de overeenkomst, wordt geregeld door het Belgisch recht. Ingeval van betwistingen zijn enkel de rechtbanken van de zetel van WebinarSolutions bevoegd.
- 13.2. De nietigheid van één der bepalingen van deze overeenkomst tast de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen niet aan.