

# Algemene voorwaarden Multimedium

## Artikel 1: Identiteits- en contactgegevens van de onderneming

- Naam: MULTIMEDIUM
- Rechtsvorm: Besloten vennootschap
- Zetel: Minderhoutsestraat 1, 2320 Hoogstraten (België)
- Ondernemingsnummer: 0869.479.888
- Btw-nummer: BE 0869.479.888
- Rechtspersonenregister Antwerpen afdeling Turnhout
- Telefoonnummer: + 32 3 297 71 54
- E-mail: hallo@multimedium.be

## Artikel 2: Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van en zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, facturen van en overeenkomsten inzake webdevelopment, webhosting en ondersteuning op maat, tussen de Besloten vennootschap "MULTIMEDIUM" (hierna "MULTIMEDIUM") en iedere onderneming aan wie zij haar diensten inzake het bouwen van websites op maat, levert (hierna "de Klant"). Dit met uitsluiting van de eventuele algemene en bijzondere voorwaarden van de Klant.

2.2 Door beroep te doen op MULTIMEDIUM verklaart de Klant kennis te hebben van deze algemene voorwaarden en ze te aanvaarden. MULTIMEDIUM streeft ernaar om de Klant voldoende gelegenheid te bieden om de algemene voorwaarden te raadplegen en zodoende te aanvaarden. De Klant kan deze algemene voorwaarden vrij inzien via de website of er een kopie van aanvragen door een e-mail te sturen naar hallo@multimedium.be.

2.3 Eventuele nietigheid of ongeldigheid van een van deze voorwaarden brengt niet de nietigheid mee van de andere bedingen of van de overeenkomst. De ongeldige of nietige bepalingen dienen dan gelezen te worden als een geldige bepaling waarbij het resultaat zo dicht mogelijk bij het beoogde resultaat van de ongeldige of nietige bepaling ligt.

2.4 Indien MULTIMEDIUM en de Klant een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst sluiten, zullen de bepalingen van de afzonderlijke overeenkomst voorrang hebben op de algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zullen dan dienen als aanvullend recht, voor zover van toepassing.

## Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst en de diensten

3.1 MULTIMEDIUM biedt gespecialiseerde diensten aan op het vlak van webdevelopment, webhosting en ondersteuning op maat en volgens de wensen van de Klant. De concrete inhoud en omvang van de opdracht worden steeds bepaald in de offerte.

3.2 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of elektronische ondertekening van de offerte door de Klant of door een uitdrukkelijk en ondubbelzinnig akkoord van de Klant per e-mail, Whatsapp of enig ander communicatiekanaal en, in voorkomend geval, betaling van het gevraagde voorschot.

## Artikel 4: Modaliteiten voor de uitvoering van de overeenkomst

4.1 MULTIMEDIUM zal de opdracht steeds naar beste vermogen en inzicht uitvoeren zoals omschreven in de offerte, doch garandeert in geen geval bepaalde resultaten, views, leads of het behalen van andere specifieke doelstellingen.

4.2 MULTIMEDIUM behoudt zich het recht voor om, indien noodzakelijk voor een kwalitatieve uitvoering van de opdracht, beroep te doen op gespecialiseerde derden.

4.3 Alle content, grafisch materiaal en/of logo's, moeten door de Klant uiterlijk 1 (één) maand na aanvang van de opdracht worden geleverd. Indien dit niet gebeurt, kan dit een rechtstreekse oorzaak zijn voor vertraging in de gehele werken. MULTIMEDIUM behoudt zich het recht voor om in dat geval een extra kost van 15% (vijftien procent) van het totale factuurbedrag aan te rekenen.

4.4 De opleveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en binden MULTIMEDIUM niet. Vertraging in de oplevering vanwege MULTIMEDIUM geeft de Klant geen recht op schadevergoeding noch op ontbinding van de overeenkomst.

4.5 De Klant staat ervoor in dat alle door hem aangeleverde informatie, gegevens, content en ander materiaal correct, volledig en vrij van rechten van derden zijn. De Klant garandeert dat hij gerechtigd is om dit materiaal aan te leveren en dat het gebruik ervan door MULTIMEDIUM geen inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht of ander recht van derden. MULTIMEDIUM mag uitgaan van de juistheid en de rechtmatige herkomst van het aangeleverde materiaal en is niet gehouden om dit te controleren.

4.6 Naast bijkomende diensten op verzoek van de Klant, worden als meerwerk eveneens beschouwd: alle werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de oorspronkelijke offerte zijn opgenomen, evenals werkzaamheden die noodzakelijk blijken om de voorziene scope te realiseren ten gevolge van (i) het aanleveren van onvolledige, onjuiste of niet-conforme gegevens door de Klant, (ii) wijzigende instructies van de Klant of (iii) interpretatieverschillen over de initiële scope die redelijkerwijs niet door MULTIMEDIUM voorzien konden worden. MULTIMEDIUM zal de Klant zo spoedig mogelijk informeren zodra zij voorziet dat de initiële prijsraming ten gevolge van dergelijk meerwerk zal worden overschreden. Meerwerken worden aangerekend tegen het thans geldende uurtarief (in regie). Deze algemene voorwaarden zijn onmiddellijk van toepassing op alle meerwerken.

4.9 De Klant mag de gehoste ruimte naar eigen inzicht invullen, voor zover hij of zij hierbij te goeder trouw handelt en geen schending begaat van de geldende rechtsregels en/of de rechten van derden, inclusief schendingen van de openbare orde en goede zeden. Het is absoluut verboden om de virtuele ruimte te gebruiken met betrekking tot het volgende:

- Gebruik van processen, programma's, spammingtechnieken of andere praktijken die MULTIMEDIUM of andere partijen zouden kunnen hinderen of schade toebrengen, ongeacht of deze een werkelijke invloed hebben op de hostingdiensten van MULTIMEDIUM.
- Gebruik met oog op de promotie en/of distributie van verboden producten en diensten, waaronder illegale drugs, illegale wapens, goederen waarop een embargo rust. (Deze opsomming is niet limitatief).
- Gebruik met het oog op de promotie, het aanzetten tot, het faciliteren en/of het verrichten van illegale of strafrechtelijk sanctioneerbare handelingen en activiteiten. Deze begrippen moeten op de ruimste wijze geïnterpreteerd worden en bevatten onder andere het stellen van frauduleuze handelingen en de distributie en promotie van bijvoorbeeld kinderpornografisch materiaal. (Deze opsomming is niet limitatief)

- Gebruik met het oog op het ongevraagd binnendringen van andere computers en netwerken op het internet ('hacking') waarbij de klant enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
- Schendingen van de intellectuele eigendom van rechthebbende derden.
- Iedere mogelijke verwijzing naar websites van derden die gebruikt worden niet-toegelaten handelingen.

4.10 Domeinnamen: De registratie en hernieuwing van domeinnamen gebeurt volgens de regels van de bevoegde instanties (zoals DNS). MULTIMEDIUM vervult hierin slechts een verbindende rol. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juiste opgave en spelling van de te registreren domeinnaam. MULTIMEDIUM draagt geen enkele aansprakelijkheid voor foutieve registraties ten gevolge van schrijffouten of onjuiste informatie verstrekt door de Klant. Een eenmaal geregistreerde domeinnaam kan niet worden geannuleerd of terugbetaald. Het verlies of de weigering van een domeinnaam doet geen afbreuk aan de betalingsverplichting van de Klant.

## Artikel 5: Oplevering en ingebruikname

5.1 Van zodra de door MULTIMEDIUM ontwikkelde dienst en/of product conform de offerte voltooid werd, bezorgt MULTIMEDIUM aan de Klant de eerste versie. De Klant dient deze eerste versie te controleren op de inhoud en juistheid ervan, en indien van toepassing, (inhoudelijk) aanvullen waar nodig, zodat de finale versie kan worden uitgewerkt.

5.2 De Klant dient de door MULTIMEDIUM voorgelegde eerste versie uiterlijk binnen een termijn van 1 (één) maand na ontvangst te controleren en feedback te bezorgen. Bij gebrek aan een tijdige reactie behoudt MULTIMEDIUM zich het recht voor om de verdere uitvoering van het project op te schorten, waarbij de voorziene termijnen automatisch verschuiven. Bovendien is MULTIMEDIUM in dat geval gerechtigd om de reeds voltooide projectfase tussentijds te factureren.

5.3 MULTIMEDIUM zal de finale versie van de ontwikkelde dienst en/of product aan de Klant opleveren, waarna MULTIMEDIUM deze, mits voorafgaandelijk schriftelijk akkoord van de Klant (per e-mail), online zal plaatsen op het finale adres.

5.4 De Klant wordt geacht de ontwikkelde en opgeleverde dienst en/of product te hebben gecontroleerd en aanvaard van zodra hij zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven (bv. per e-mail), de factuur heeft betaald, of het product en/of dienst in gebruik heeft genomen, en sowieso – bij gebrek aan uitdrukkelijk opmerkingen en/of akkoord – uiterlijk bij het verstrijken van een termijn van 60 (zestig) dagen na de levering van de eerste versie. Door aanvaarding bevestigt de Klant hiermee dat het product en/of dienst voldoet aan de besproken projectvereisten, met inbegrip van eventuele zichtbare gebreken.

## Artikel 6: Support en onderhoud

6.1 MULTIMEDIUM biedt kosteloos support voor de opgeleverde dienst en/of product gedurende een periode van 60 (zestig) kalenderdagen na de slotfactuur, en dit onder de volgende voorwaarde(n):

- Applicaties, modules, websites, concepten en alle andere producten en/of diensten die door MULTIMEDIUM werden ontwikkeld ten behoeve van de Klant, mogen uitsluitend onderhouden worden door MULTIMEDIUM zelf.

- Voor zover zou komen vast te staan dat de door MULTIMEDIUM ontwikkelde producten en/of diensten werden onderhouden, aangepast en/of gemanipuleerd door iemand anders dan MULTIMEDIUM zelf, zal de door MULTIMEDIUM geleverde service, support en garantie onmiddellijk komen te vervallen voor het betrokken product en/of dienst. MULTIMEDIUM is vanaf dat ogenblik van alle aansprakelijkheid en/of verantwoordelijkheid ontheven voor wat betreft het betrokken product en/of dienst.

6.2 Om de veiligheid en ISO-compliance te garanderen, wordt de dienstverlening uitsluitend geleverd via door MULTIMEDIUM geselecteerde en periodiek getoetste hostingpartners. Afwijkingen hierop, waarbij de Klant gebruik wenst te maken van een externe of eigen hostingpartij, zijn enkel mogelijk na een voorafgaande compliance-toetsing door MULTIMEDIUM en mits dit uitdrukkelijk wordt vastgelegd in een afzonderlijke, schriftelijke Service Level Agreement (SLA).

6.3 De technische ondersteuning die MULTIMEDIUM aan de Klant biedt voor bij derden afgesloten producten en/of diensten, worden door MULTIMEDIUM aangerekend tegen het thans geldende uurtarief (in regie).

6.4 MULTIMEDIUM is telefonisch bereikbaar tijdens de geldende openingsuren en steeds via e-mail. De reactietijd op supportaanvragen is afhankelijk van de beschikbaarheid van het supportteam en houdt geen resultaatsverbintenis in.

6.5 Indien e-mailfunctionaliteit deel uitmaakt van de diensten of het hostingpakket, beperkt de technische ondersteuning van MULTIMEDIUM zich tot de goede werking van de server-infrastructuur. De feitelijke installatie en configuratie van e-mailaccounts op de persoonlijke apparatuur van de Klant (zoals smartphones, PC's of tablets) vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Klant en maken uitdrukkelijk geen deel uit van de inbegrepen support. MULTIMEDIUM is niet aansprakelijk voor problemen bij de lokale installatie op deze toestellen.

## Artikel 7: Duur van de overeenkomst, stopzetting en stilzwijgende verlenging

7.1 Development: Tenzij anders overeengekomen worden overeenkomsten aangegaan voor de duur die nodig is om de opdracht, zoals beschreven in de offerte, te voltooien en definitief op te leveren.

- Ontbinding door de Klant: De Klant kan deze overeenkomst eenzijdig verbreken, ook al is het werk reeds begonnen, mits hij MULTIMEDIUM schadeloos stelt. De door MULTIMEDIUM reeds uitgevoerde prestaties en aangekochte materialen dienen te allen tijde betaald te worden door de Klant. Onverminderd de betaling van deze kosten, is de Klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd wegens winstderving, die wordt vastgesteld op 30% (dertig procent) van de prijs van het deel van de werken dat op het ogenblik van de eenzijdige verbreking nog niet werd uitgevoerd. MULTIMEDIUM behoudt het recht om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van de werkelijke schade.
- Ontbinding door MULTIMEDIUM: MULTIMEDIUM kan een projectovereenkomst te allen tijde stopzetten mits een schriftelijke kennisgeving. In dat geval worden enkel de reeds effectief geleverde prestaties gefactureerd en is MULTIMEDIUM geen enkele schadevergoeding verschuldigd aan de Klant.

7.2 Webhosting en domeinnamen: De door MULTIMEDIUM geleverde hostingproducten, -diensten en domeinnamen worden, tenzij anders vermeld, aangeboden voor een periode van 1 (één) jaar. Gedurende deze initiële looptijd kunnen deze overeenkomsten niet worden opgezegd.

Na afloop wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van telkens 1 (één jaar), tenzij de Klant zich hiertegen schriftelijk verzet uiterlijk 1 (één) maand voor het einde van de lopende periode. 7.3 MULTIMEDIUM heeft het recht om elke overeenkomst (zowel development als lopende diensten) met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, te ontbinden indien:

- de Klant een wezenlijke contractuele verplichting niet nakomt (zoals o.m. herhaalde wanbetaling);
- er sprake is van faillissement, gerechtelijke reorganisatie, staking van betaling of een objectief vaststelde wijziging in de financiële toestand van de Klant die de betaling van de opdracht in het gedrang brengt.

Bij een dergelijke ontbinding worden alle openstaande facturen en reeds geleverde prestaties onmiddellijk en integraal opeisbaar. Bovendien behoudt MULTIMEDIUM zich het recht voor om een volledige schadevergoeding te vorderen voor alle geleden schade, winstderving en kosten die voortvloeien uit deze tekortkoming of ontbinding.

7.4 Verzet tegen automatische verlenging en stopzetting van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren. De Klant kan hiervoor een e-mail sturen naar [hallo@multimedium.be](mailto:hallo@multimedium.be).

## Artikel 8: Prijzen, offertes en factuurvoorwaarden

8.1 Prijzen worden steeds weergegeven exclusief btw en zijn in euro.

8.2 MULTIMEDIUM is gerechtigd om de overeengekomen prijzen en uurtarieven (inclusief de tarieven in regie vermeld in artikel 4.6) tijdens de duur van de overeenkomst te herzien in functie van de evolutie van haar reële kosten. Conform de dwingende bepalingen van de Herstellwet van 30 maart 1976, is deze prijsherziening beperkt tot een bedrag van maximaal 80% van de initiële prijs en gekoppeld aan objectieve parameters die de reële kosten weerspiegelen. Een herziening gebeurt volgens de volgende formule:  $P = P_0 \times [0,20 + 0,80 \times (S / S_0)]$  Waarbij:

- P: de nieuwe prijs na herziening;
- P<sub>0</sub>: de initiële prijs vermeld in de offerte;
- S<sub>0</sub>: de referte-index van de loonkosten voor de technologische sector (Agoria Digital Index - nationale gemiddelde loonkost) zoals gepubliceerd door Agoria voor de maand voorafgaand aan de datum van de offerte;
- S: de referte-index van de loonkosten (Agoria Digital Index) voor de maand voorafgaand aan de datum van de prijsherziening.

MULTIMEDIUM kan deze herziening toepassen telkens wanneer een wijziging in de loonkosten (bijvoorbeeld door een overschrijding van de spilindex of een sectorale loonsverhoging) hiertoe aanleiding geeft.

8.3 MULTIMEDIUM behoudt zich het recht voor om voorschotten te vragen.

8.4 Alle offertes worden gemaakt onder alle voorbehoud en zijn zonder verplichting vanwege MULTIMEDIUM. Offertes gelden uitsluitend voor de Klant waaraan de offerte is gericht. De vermelde prijzen in offertes, prijsopgaven en aanbiedingen van MULTIMEDIUM zijn steeds onder voorbehoud van

kennelijke schrijf-, druk- en rekenfouten. MULTIMEDIUM kan niet aan haar offerte, prijsopgave of aanbieding worden gehouden indien de Klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een dergelijke evidente vergissing of verschrijving bevat.

8.5 Offertes gelden uitsluitend voor de in de offerte vermelde tijd. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is dit een termijn van 30 (dertig) dagen.

8.6 Uit offertes, prijsopgaven of (raam)overeenkomsten uit het verleden kunnen geen rechten ontleend worden voor toekomstige opdrachten.

8.7 Tenzij anders overeengekomen, is de afgesproken vergoeding betaalbaar als volgt:

- Voorschot van 30% (dertig procent) na aanvaarding van de offerte;
- 60% (zestig procent) na het leveren of ter beschikking stellen van een eerste versie van de ontwikkelde dienst en/of product;
- 10%, (tien procent) hetzij na akkoord en/of ingebruikname door de klant van de eindversie van de ontwikkelde dienst en/of product, hetzij bij het online plaatsen, en alleszins uiterlijk 60 dagen na de levering/ terbeschikkingstelling van de eerste versie.

8.8 Alle facturen van MULTIMEDIUM moeten steeds betaald worden binnen een termijn van 30 (dertig) dagen na ontvangst van de factuur.

8.9 Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, zullen de verschuldigde bedragen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een interest. Dit is de interest tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten en afgerond tot het hogere halve procentpunt. Bovendien worden de op de vervaldag verschuldigde, maar niet betaalde, bedragen van rechtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd met een forfaitaire schadevergoeding van 10% (tien procent) van het factuurbedrag, met een minimum van 40 (veertig) euro, ter vergoeding van de invorderingskosten. Dit doet geen afbreuk aan het recht van MULTIMEDIUM om een hogere vergoeding te vragen voor eventuele andere kosten die verbonden zijn aan niet-betaling.

8.10 Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, worden alle openstaande facturen onmiddellijk en volledig opeisbaar.

8.11 Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag, behoudt MULTIMEDIUM zich het recht voor om, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, de verdere dienstverlening en/of prestaties op te schorten tot de betaling werd voldaan, ofwel de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, onverminderd haar aanspraak tot schadeloosstelling.

8.12 De Klant dient de facturen, in geval van betwisting, per e-mail te protesteren binnen de 8 (acht) kalenderdagen na de ontvangst ervan, en dit op straffe van verval. In de e-mail moet de Klant duidelijk aangeven dat het om een betwisting gaat, alsook de reden van betwisting en de gegevens van de betreffende factuur.

8.13 De reguliere kantooruren van MULTIMEDIUM zijn van maandag tot en met vrijdag, telkens van 09:00u tot 17:00u (uitgezonderd feestdagen). Voor prestaties die op verzoek van de Klant of wegens noodzakelijkheid (zoals het behalen van een deadline of dringende support) buiten deze kantooruren, in het weekend of op feestdagen worden geleverd, is MULTIMEDIUM gerechtigd een verhoogd uurtarief aan te rekenen. De toepasselijke toeslagen worden op eerste verzoek aan de Klant bezorgd.

8.14 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de verstrekte facturatiegegevens en verbindt zich ertoe MULTIMEDIUM onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen van elke wijziging (zoals adres, e-mailadres voor facturatie of btw-nummer). Het niet tijdig melden van wijzigingen, ook in het kader van elektronische facturatie (zoals Peppol), kan nooit als reden worden ingeroepen om de betaling van een factuur op te schorten of te vertragen. Eventuele extra administratieve kosten voor het heropmaken van facturen door foutieve gegevens kunnen aan de Klant worden doorgerekend.

## Artikel 9: Aansprakelijkheid en overmacht

9.1 In geval van overmacht mag MULTIMEDIUM de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten, en dit voor de duur van de overmacht. MULTIMEDIUM is niet aansprakelijk voor enige schade, noch direct noch indirect, in geval van overmacht. Overmacht is de situatie waarbij een onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis zich voordoet, buiten de wil van de schuldenaar, en die een onoverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van de verplichting of verbintenis.

Indien MULTIMEDIUM, bij het ontstaan van de overmachtsituatie, al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is MULTIMEDIUM gerechtigd het reeds uitgevoerde werk afzonderlijk te factureren en is de Klant gehouden deze factuur te voldoen.

9.2 De aansprakelijkheid van MULTIMEDIUM is steeds beperkt tot rechtstreeks veroorzaakte, directe en voorzienbare schade, en uitsluitend voor zover deze het gevolg is van haar (i) opzet, (ii) bedrog, (iii) grove fout, of (iv) behoudens gevallen van overmacht, het niet-uitvoeren van de essentiële verbintenissen die het voorwerp van de overeenkomst uitmaken. MULTIMEDIUM is in geen geval aansprakelijk voor immateriële, indirecte of gevolgschade, waaronder (doch niet beperkt tot): winstderving, omzetverlies, inkomstderving, verlies van data, productiebeperkingen, administratieve of personeelskosten, verhoogde algemene kosten, verlies van cliënteel of vorderingen van derden.

Deze bepaling en andere bepalingen in deze algemene voorwaarden die een beperking van aansprakelijkheid bevatten, zijn van toepassing zowel contractueel als buitencontractueel, en gelden ten behoeve van MULTIMEDIUM, haar personeel en bestuurders.

9.3 Behoudens andersluidende bepalingen van dwingend recht, kunnen MULTIMEDIUM, haar personeel en bestuurders niet (rechtstreeks) buitencontractueel aansprakelijk worden gesteld.

9.4 De volledige aansprakelijkheid van MULTIMEDIUM is steeds beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van MULTIMEDIUM wordt uitgekeerd. Indien de aansprakelijkheidsverzekering om welke reden dan ook geen uitkering verstrekt, is de aansprakelijkheid van MULTIMEDIUM beperkt tot maximaal het totale bedrag dat door de Klant effectief werd betaald voor de uitvoering van de opdracht.

9.5 De Klant is als enige verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle informatie, gegevens, teksten, beelden, muziek, video's en andere elementen die hij/zij aanlevert aan MULTIMEDIUM voor de uitvoering van de opdracht. De Klant garandeert dat hij/zij over alle nodige rechten, waaronder intellectuele eigendomsrechten, beschikt om dit materiaal te mogen gebruiken en ter beschikking te stellen. MULTIMEDIUM mag vertrouwen op de juistheid en rechtmatigheid van het aangeleverde materiaal en is niet gehouden dit te controleren. MULTIMEDIUM kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, fouten of gevolgschade die voortvloeien uit het gebruik van door de Klant aangeleverde onjuiste, misleidende of inbreukmakende informatie of materialen. De Klant vrijwaart MULTIMEDIUM integraal tegen elke aanspraak van derden, met inbegrip van aanspraken wegens schending van intellectuele eigendomsrechten, alsook alle daaruit voortvloeiende kosten en schade.

9.6 De hostingdiensten van MULTIMEDIUM worden geleverd via een externe derde partij. MULTIMEDIUM treedt hierbij uitsluitend op als tussenpersoon en is in geen geval aansprakelijk voor enige vorm van downtime, onderbrekingen, dataverlies, prestatieproblemen of andere tekortkomingen die voortvloeien uit de dienstverlening van deze derde partij. Deze uitsluiting geldt onverminderd andere aansprakelijkheidsbeperkingen opgenomen in dit artikel.

9.7 De Klant is volledig en uitsluitend verantwoordelijk voor ieder gebruik van zijn virtuele opslagruimte. Hierbij draagt de Klant zorg voor de persoonlijke en vertrouwelijke omgang met eventueel toegekende login-gegevens, zoals o.a. (maar niet limitatief) gebruikersnaam en wachtwoord. De klant is verplicht om MULTIMEDIUM in te lichten in geval van of wanneer hij of zij enig vermoeden heeft van een schending van de vertrouwelijkheid.

9.8 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van zijn/haar eigen back-ups buiten de systemen van MULTIMEDIUM.

9.9 Indien de Klant een toerekenbare tekortkoming vaststelt, moet hij/zij MULTIMEDIUM hiervan zo snel mogelijk per e-mail op de hoogte brengen. Dit kan de Klant doen door een e-mail te sturen naar [hallo@multimedium.be](mailto:hallo@multimedium.be), waarin hij/zij de tekortkoming nauwkeurig en gedetailleerd beschrijft. Volgend op de ingebrekestelling van de Klant, heeft MULTIMEDIUM steeds het recht om de tekortkoming te herstellen.

## Artikel 10: Intellectuele eigendomsrechten

10.1 Alle methodieken, frameworks, formats, processen, analyses, templates, concepten, software, documentatie of andere materialen die niet specifiek voor de Klant in het kader van de opdracht zijn gecreëerd, blijven te allen tijde exclusief eigendom van MULTIMEDIUM. Enkel voor statische pagina's, HTML pagina's en grafische elementen kan een uitzondering worden gemaakt en kan de Klant de eigendom verwerven indien zulks uitdrukkelijk en schriftelijk werd overeengekomen.

10.2 De toekenning van een licentie of de eigendomsoverdracht zijn steeds afhankelijk van de integrale betaling van de totale verschuldigde vergoeding (inclusief schadevergoedingen en interesten).

10.3 De software die door Multimedium aan de Klant wordt geleverd, wordt tijdelijk in licentie gegeven (i) voor intern gebruik door de Klant en (ii) voor de communicatie en de omgang met het publiek, telkens met inachtneming van de bepalingen en voorwaarden van deze algemene voorwaarden. De Klant mag de software gebruiken voor communicatie en interactie met het publiek in de normale uitoefening van zijn beroep of onderneming.

10.4 De Klant mag de software en de broncode ervan niet overdragen, wijzigen, kopiëren, reproduceren, dupliceren, in licentie of sublicentie geven en/of distribueren, tenzij hiervoor schriftelijke toestemming werd verleend door MULTIMEDIUM. De Klant erkent dat de software en de bijbehorende intellectuele eigendomsrechten eigendom zijn van MULTIMEDIUM. MULTIMEDIUM behoudt zich alle rechten voor die hierin niet uitdrukkelijk worden verleend.

10.5 De Klant begrijpt en stemt ermee in dat MULTIMEDIUM naar eigen goeddunken het gebruik van de software door de Klant kan controleren om ervoor te zorgen dat deze algemene bepalingen worden nageleefd. De Klant dient MULTIMEDIUM onverwijld op de hoogte te stellen van enig bekend of vermoedelijk ongeoorloofd gebruik of distributie van de software.

10.6 Ongeoorloofde verspreiding of ongeoorloofd gebruik van de software of andere materialen door de Klant vormt een wezenlijke schending van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

MULTIMEDIUM behoudt zich het recht voor om alle beschikbare rechtsmiddelen aan te wenden om haar rechten te beschermen, met inbegrip van het vragen van een voorlopige voorziening, van een schadevergoeding en het verhalen van eventueel toepasselijke advocaten- en gerechtskosten op de Klant.

10.7 MULTIMEDIUM mag steeds de voor de Klant ontwikkelde producten en/of diensten vermelden in haar eigen portfolio en commerciële communicatie, tenzij de Klant hiertegen schriftelijk bezwaar maakt op redelijke gronden.

10.8 De Klant aanvaardt dat MULTIMEDIUM ten allen tijde een verwijzing kan maken naar zijn/haar sociale mediakanalen, merk, vennootschaps- en/of handelsnaam of persoonlijke naam bij wijze van referenties en recensies, tenzij de Klant hiertegen schriftelijk bezwaar maakt op redelijke gronden.

10.9 De bepalingen van dit artikel 8 blijven ook na beëindiging of afloop van deze overeenkomst van kracht en blijven bindend voor de Klant.

## Artikel 11: Vertrouwelijke informatie en handels- en bedrijfsgeheimen

11.1 Onder vertrouwelijke informatie wordt in deze algemene voorwaarden verstaan alle informatie – onder welke vorm dan ook (mondeling, schriftelijk, grafisch, elektronisch, ...) – die afkomstig is van een partij (de Klant dan wel MULTIMEDIUM), met inbegrip van een door een partij verzamelde persoonsgegevens van derden, en die niet openbaar bekend is, ongeacht wie de informatie meedeelt en ongeacht of de informatie al dan niet als vertrouwelijk wordt bestempeld.

11.2 De vertrouwelijke informatie mag door de partijen uitsluitend aangewend worden voor het bereiken van de doelstellingen van de overeenkomst. Er wordt overeengekomen dat met “vertrouwelijke informatie” niet de informatie bedoeld wordt waarvan op een aanvaardbare wijze kan worden aangetoond dat ze op één van de volgende wijzen bekomen werd:

- Informatie die – op het ogenblik van de bekendmaking – deel uitmaakt van de openbaarheid en aldus tot het publiek domein behoort.
- Informatie die op wettelijke wijze en zonder contractbreuk werd bekomen bij een derde die op geen enkele manier door een geheimhouding is gebonden.
- Informatie die de partijen reeds kenden vóór en buiten het sluiten van deze overeenkomst.
- Informatie die door een gerechtelijke beslissing kenbaar moet worden gemaakt.
- Informatie die, na bekendmaking, in de openbaarheid treedt, buiten het geval van contractbreuk.

11.3 De ontvanger van de vertrouwelijke informatie zal de nodige maatregelen nemen opdat zijn aangestelden en iedereen die kennis kan nemen/krijgen van de vertrouwelijke informatie van de andere partij evenzeer gebonden zijn aan de onderhavige overeenkomst.

11.4 Elke partij zal verantwoordelijk zijn voor de "vertrouwelijke informatie", doch een foutief bekendmakende partij zal niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor onrechtstreekse schade zoals financieel of commercieel verlies, verlies aan winsten. De ontvanger van de vertrouwelijke informatie zal evenmin aansprakelijk kunnen worden gesteld voor een bekendmaking van gegevens die niet aan hem te wijten is, maar het gevolg zijn van een oorzaak, vreemd aan de ontvanger zelf. De ontvanger van de informatie zal wel al het nodige doen om de vertrouwelijke informatie zoveel als nodig te beschermen tegen eventueel kwaadwillig opzet van derden partijen.

11.5 Voor zover een partij informatie "bekend" of "openbaar" mag maken, zal de bekendmaking zich beperken tot de informatie "zoals ze is" en "zoals ze werd verkregen", zonder garanties en/of aansprakelijkheid naar de wederpartij of derden betreffende de accuraatheid, volledigheid, nieuwheid, correctheid, geschiktheid enz. van de informatie die werd verkregen van de wederpartij.

## Artikel 12: Verwerking van persoonsgegevens

12.1 MULTIMEDIUM verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van de Klant met het oog op het opmaken van offertes, de uitvoering van de opdracht, het klantenbeheer, de boekhouding en direct marketingactiviteiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Belgische wetgeving ter zake. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, toestemming, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang.

12.2 MULTIMEDIUM kan in voorkomend geval tevens persoonsgegevens ontvangen en verwerken van de klanten van de Klant. MULTIMEDIUM treedt in dit geval op in de hoedanigheid van "verwerker". De verwerking gebeurt dan uitsluitend voor het uitvoeren van de opdracht. De Klant en MULTIMEDIUM sluiten hieromtrent een aparte gegevensverwerkingsovereenkomst. De ontvangen gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en gebruikt in overeenstemming met de instructies van de klant, de gegevensverwerkingsovereenkomst en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## Artikel 13: Geschillen

13.1 In geval van geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze voorwaarden, de overeenkomst, diensten of dienstverlening, zullen partijen streven naar een minnelijke oplossing.

13.2 Bij een geschil over de geldigheid, de uitvoering of de interpretatie van deze voorwaarden, de overeenkomst, diensten of dienstverlening, dat niet via minnelijke weg kan worden opgelost, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing en is de ondernemingsrechtbank van Antwerpen afdeling Turnhout exclusief bevoegd.