

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 - Partijen en voorwaarden

- 1.1. Deze overeenkomst is van toepassing tussen leverancier "Telling Designs", met ondernemingsnummer 0819.300.008 uitgever van deze algemene voorwaarden, en haar klanten (vanaf hier "de klant").
- 1.2. Naast de algemene voorwaarden zijn eventuele aanvullende contract- en/of factuurvoorwaarden eveneens bindend van toepassing tussen Telling Designs en de klant in kwestie, dergelijke specifieke overeenkomsten krijgen desgevallend voorrang.
- 1.3. Terugnederende facturatie (bedragen), voor bijvoorbeeld webhosting en domeinnamen, kunnen gewijzigde algemene en/of gewijzigde contractvoorwaarden met zich meebrengen. Wanneer dit het geval is dient de klant hier niet perse op voorhand van op de hoogte te worden gesteld maar zal Telling Designs dit op het moment dat de gewijzigde voorwaarden van kracht worden duidelijk vermelden op de voorzijde van het factuur in kwestie. Aanvaarding van een factuur (zie ook Art.3.5) impliceert ten allen tijde aanvaarding van de (eventueel gewijzigde) algemene voorwaarden horend bij het factuur enerzijds, en van factuurvoorwaarden anderzijds. Vanzelfsprekend gelden hierbij ook eventuele andere contractvoorwaarden die tussen Telling Designs en de klant eerder werden overeengekomen.

Artikel 2 - Communicatie

- 2.1. De dagelijkse communicatie, inclusief het versturen van digitale offertes en facturen, verloopt via e-mail tussen koen.vanderhoeven@tellingdesigns.com (dit adres staat ook op de publieke website op tellingdesigns.com), of een ander herkenbaar e-mailadres met de naam Koen Vanderhoeven erin, en het door Telling Designs genoteerde, actuele e-mailadres van de klant (zie Art. 6.3).
- 2.2. Contracten voor terugkerende diensten worden door Telling Designs gedateerd en ondertekend in twee exemplaren opgesteld en per klassieke post aan de klant bezorgd. Bij goedkeuring dateert en ondertekent de klant één exemplaar en stuurt die het tegen uiterlijk van de vervaldatum volledig en correct ingevuld terug naar Telling Designs met de expliciete, handgeschreven vermelding "gelezen en goedgekeurd". Indien per vergissing enkel een handtekening werd toegevoegd wordt dit eveneens begrepen als aanvaarding wegens wettelijk ondertekend.
- 2.3. Opzeggingsbrieven voor terugkerende diensten vanwege de klant dienen aangetekend te worden tegen uiterlijk 30 kalenderdagen voor de eerstkomende vervaldatum naar Telling Designs t.v. Koen Vanderhoeven, Waversebaan 42, 3001 Heverlee. Opzeg vanwege Telling Designs dient minstens 6 maanden op voorhand via bv. e-mail aan de klant te kennen gegeven worden, zodat deze een alternatieve oplossing kan zoeken).
- 2.4. Problemen dienen steeds tijdig telefonisch gemeld te worden op het telefoonnummer **0488 / 45 16 51** (ook genoteerd op www.tellingdesigns.com). Past na telefonische ontvangst van het probleem enerzijds of het inspreken van een duidelijk en volledig voicemail bericht met de probleemomschrijving anderzijds, wordt in het geval van hosting de service level agreement actief (zie Art.7).

Artikel 3 - Facturatie

- 3.1. Offertes hebben een geldigheidstermijn van 60 dagen na datum van opstelling, tenzij anders gespecificeerd. Acceptatie gebeurt door geldige ondertekening van de klant (zie Art. 2.2).
- 3.2. Behoudens andere contractuele bepalingen zijn alle facturen contant te betalen via -naar keuze- de aangeboden online banking (Bancontact/Mistercash) of overschrijving op het rekeningnummer BE48 7350 2384 6527 (IBAN: KRED BE BB, KBC Bank), met dan als vermelding het factuurnummer dat bovenaan het factuur vermeld wordt.
- 3.3. Tenzij contractueel anders bepaald dienen alle betalingen uiterlijk 30 kalenderdagen na factuurdatum te worden voltrokken. In geval van laattijdige betaling zal, te rekenen vanaf de vervaldag, van rechtswege en zonder enige voorafgaande ingebrekestelling maandelijks een verwijlinterrest aangerekend worden aan een intrestvoet van +8%
- 3.4. Facturen kunnen slechts tot uiterlijk 30 kalenderdagen na factuurdatum via een aangetekend schrijven worden geprotesteerd, naar Telling Designs t.v. Koen Vanderhoeven, Waversebaan 42, 3001 Heverlee.
- 3.5. Betaling van een factuur impliceert de aanvaarding van het factuur inclusief de bijhorende factuur- (bv. inhoud en kostprijs), contract, en algemene voorwaarden.
- 3.6. Niet-betaling van een factuur zonder deze tijdig te protesteren impliceert eveneens de volledige aanvaarding van het factuur.
- 3.7. Terugnederende bedragen kunnen periodiek geïndexeerd en daarbuiten jaarlijks met maximum 25% worden verhoogd, op voorwaarde dat dit in het begeleidende bericht en/of op het factuur wordt uitgelegd én de klant dit (stilzwijgend) aanvaard (door betaling van het factuur).
- 3.8. Telling Designs is onderworpen aan het BTW-systeem. Het te betalen totaalbedrag inclusief 21% BTW wordt duidelijk op de voorzijde van het factuur aangegeven. Waar nodig zal er gekozen worden voor verlegging van heffing van de 21% BTW.

Artikel 4 - Eigendomsrechten en garanties

- 4.1. Het copyright op de ontwikkelde producten, zoals statische websites en interactieve internettoepassingen, komt ondeelbaar en onafkoopbaar van rechtswege toe aan Telling Designs.
- 4.2. De klant behoudt het copyright op alle fotomateriaal en alle teksten, voor zover hij die ofwel zelf online heeft geplaatst of wanneer hij deze kant en klaar aan Telling Designs heeft opgeleverd.
- 4.3. Alle intellectuele eigendomsrechten van de broncode van tegen betaling ontwikkelde producten komen van rechtswege toe aan Telling Designs. De klant heeft enkel een gebruiksrecht (in die zin betreft het een dienst en geen product). Wanneer de klant de ontwikkelde producten of diensten zelf verder wil (laten) ontwikkelen en/of extern wil (laten) hosten kan dit enkel en alleen wanneer hij eerst een levenslang gebruiks- en/of wijzigingsrecht op het product of de dienst in kwestie heeft verworven. Telling Designs voorziet in de mogelijkheid om deze rechten ten allen tijde aan te schaffen voor de totale som van de reeds aan Telling Designs betaalde ontwikkelingskosten van het/de product(en) en/of de dienst(en) in kwestie over te maken op het rekeningnummer BE48 7350 2384 6527 (IBAN: KRED BE BB, KBC Bank). Vanaf dat moment is Telling Designs niet meer verantwoordelijk voor de diensten bv. terugkerende hosting inclusief de 12 maanden support op opgeleverde website komt dan te vervallen (zie ook 4.4).
- 4.4. Het eenmalig, of in delen betaalde bedrag voor ontwikkeling geeft recht op een gebruik van het/de ontwikkelde product(en) - waarbij een garantie op goede werking wordt geboden van 12 maanden. Hiervoor geldt een "niet tevreden, geld terug" werking, waar de klant enkel en alleen aanspraak op kan maken door een aangetekend schrijven te richten aan Telling Designs (t.v. Koen Vanderhoeven, Waversebaan 42, 3001 Heverlee) binnen deze periode van 12 maanden na de oplevering van het product of de producten. Als datum van oplevering wordt de datum van uitgave van het (laatste) factuur voor levering van de dienst genomen. Telling Designs stelt echter alles in het werk bij klachten via e-mail of telefoon het product tijdig bij te sturen, voor zover er inderdaad niet (meer) zou tegemoet gekomen zijn aan de beloofde voorwaarden (zoniet kan sowieso geen verhaal gemaakt worden).

Artikel 5 - Veiligheid, aansprakelijkheid en schadevergoedingen

- 5.1. Telling Designs ontwikkelt producten en levert dienst die veilig zijn volgens de op dat moment van oplevering geldende veiligheidsstandaarden. Telling Designs handelt hierbij als een goede huisvader, ook wat de eventuele nazorg op vraag van de klant (en tegen betaling) betreft bv. veiligheidsupdates. Bovendien zorgt Telling Designs voor dagelijkse (van de laatste week) en wekelijkse (van de laatste maand) online back-ups enerzijds, en maandelijks (die ten minstens 3 maanden terug worden bijgehouden) offline back-ups anderzijds (in het dubbel, op twee beveiligde externe harde schijven). Jaarlijks, in de maand januari, worden deze offline back-ups eveneens gekopieerd naar een derde beveiligde back-up schijf, die in een bankkluis wordt bewaard.
- 5.2. Telling Designs kan in geen enkele situatie aansprakelijk gesteld worden voor het gebruik van haar producten en diensten, voor zover er geen expliciete garanties worden geboden in de contract- en/of factuurvoorwaarden. De ontwikkelde producten en diensten worden, tenzij expliciet anders contractueel bepaald, dan ook zonder enige garanties aangeboden. De producten en diensten worden immers opgeleverd zoals ze werden ontworpen, inclusief al hun eventuele niet opgemerkte gebreken en tekortkomingen van welke aard dan ook én niet voorzien op toekomstige ontwikkelingen die immers op voorhand nog niet met zekerheid gekend konden zijn.
- 5.3. Telling Designs is, tenzij er sprake is van een persoonlijk, zware en bewuste fout, niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen, zoals maar niet uitsluitend: gedeeltelijke of volledige onbereikbaarheid van één of meer diensten onbeperkt in de tijd (tenzij anders contractueel bepaald; zie Art.7), dataverlies (bijvoorbeeld verlies van online gegevens of verlies van back-ups), blootstelling en/of wijziging van gegevens door bv. hacking, beschadiging van imago of verlies van omzet bij de klant zelf, de klant haar klanten of derden hetgeen tijdelijk of permanent (indirect) zou voortvloeiën uit de keuze van de klant voor het gebruik van de producten en/of diensten van Telling Designs.
- 5.4. Telling Designs is, tenzij er sprake is van een persoonlijk, zware en bewuste fout, niet aansprakelijk voor de garantie op een 100% beveiliging van online en offline gegevens. De klant plaatst vertrouwelijke gegevens op eigen risico online. De praktijk heeft bewezen dat per definitie niets veilig is online. Telling Designs beheert alle data echter als een goede huisvader en neemt de nodige voorzorgsmaatregelen zoals back-ups (art. 5.1), website (bij oplevering, en wanneer men een onderhoudscontract heeft daarna jaarlijks terugkerend) én server beveiliging.
- 5.5. De klant zorgt zelf voor inhoudelijke correcte, actuele (online) informatie.
- 5.6. Schadebedingen allerlei worden ten allen tijde beperkt tot het door Telling Designs aan de klant aangerekende totaalbedrag aan facturatie tijdens de laatste 12 maanden, wat betreft hosting diensten, en tot het bedrag van de ontwikkeling van website en web applicaties voor wat betreft de producten.
- 5.7. Indien Telling Designs schade leidt als gevolg van acties of geplaatste inhoud van de klant enerzijds, of schending van de algemene, contract- of factuurvoorwaarden door de klant anderzijds zullen deze proberen verhaald worden op de klant – indien onderling bemiddelen niet zou hebben geholpen.
- 5.8. Bij overlijden, of het onbekwaam verklaard worden, van de zaakvoerder van Telling Designs wordt de dienstverlening stopgezet, of indien deze automatisch zou doorlopen, bv. dat kan bij hosting gebeuren, zonder garanties aangeboden. Eventuele terugbetaling van niet geleverde diensten dienen desgevallend gericht te worden aan de naaste familie (i.g.v. onbekwaamheid zonder overlijden) of nabestaanden (i.g.v. overlijden). Schadevergoedingen kunnen niet verhaald worden gezien dit een geval van overmacht betreft.
- 5.9. Op elke overeenkomst tussen Telling Designs en de klant is het Belgisch recht van toepassing. De rechtbanken van de vestigingsplaats van Telling Designs, te Heverlee (LEUVEN), zijn bevoegd bij eventuele procedures.

Artikel 6 - Geheimhouding, privacy en onrechtmatig gebruik

- 6.1. Telling Designs heeft voor de GDPR / AVG een gedetailleerd Verwerkingsregister opgesteld, waarbij van de gelegenheid gebruik werd gemaakt om de termijnen van dataretentie naar max. 2 jaar te verlagen incl. de mailcommunicatie, wat er wordt bijgehouden tot het absolute minimum te herleiden én de diverse beveiligingen van interne en externe systemen nog verder te controleren, en waar nodig verder waterdicht te maken of zelfs te vervangen (details hierover zijn gebruikelijker wijze niet publiek gemaakt). Telling Designs zal hierbij elk incident waarbij persoonsgegevens door (een) extern(n) konden worden ingekeken o.v.v. bv. een datalek melden aan de bevoegde autoriteiten én de getroffen. Telling Designs zal ook klacht indienen tegen de malafide bron, of desnoeds tegen onbekenden.
- 6.2. Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie, met inbegrip van alle persoonsgegevens.
- 6.3. De klant kan de door Telling Designs bewaarde persoonsgegevens ten allen tijde bv. via e-mail opvragen, laten wijzigen of verwijderen. De gegevens worden gebruikt voor administratieve en commerciële doeleinden door Telling Designs. De klant verbindt er zich hierbij toe om elke wijziging in persoonsgegevens onverwijld te melden.
- 6.4. Telling Designs geeft uw persoonsgegevens én privacygevoelige gegevens in het algemeen nooit door aan derden.
- 6.5. Om technisch noodzakelijke redenen kan Telling Designs zich uitzonderlijk, discreet en beperkt toegang verschaffen tot alle, door de klant geplaatste of door de klant van de klant geplaatste online informatie. Dit is ook het geval wanneer Telling Designs het onweerlegbaar vermoeden heeft dat de klant de algemene, contract- of factuurvoorwaarden schendt. Bv. een klant van de klant meldt dat en functie niet werkt.
- 6.6. Telling Designs verbiedt expliciet om haar diensten te gebruiken voor zaken die in strijd zijn met de lokale, nationale of internationale geldende wetgevingen. Daarnaast worden het versturen van bulk mail, hacking, en het (laten) plaatsen van expliciete en/of onethische inhoud expliciet verboden. Bovendien wordt de klant de toegang tot alle technische onderhoudssystemen expliciet ontzegt o.v.v. veiligheidsredenen, tenzij onderling anders overeengekomen bv. beperkt toegang tot cPanel om back-ups te nemen van de eigen website.
- 6.7. De klant zet enkel multimediale en tekstuele informatie online, voor zover hij over het copyright of een correcte licentie beschikt.

Artikel 7 - Service Level Agreement hosting

- 7.1. Contracten worden jaarlijks op 1 januari automatisch en stilzwijgend met 1 jaar verlengd. Opzeggen kan door minstens uiterlijk een maand voor de vervaldatum (31/12) een aangetekend schrijven te richten naar Telling Designs, t.v. Koen Vanderhoeven, Waversebaan 42, 3001 Heverlee.
- 7.2. Telling Designs voorziet haar klanten voor hosting maandelijks van de garantie op een éénmalige terugbetaling van elk maandbedrag aan hosting (1/12^{de} van het jaarbedrag) indien tijdens de maand in kwestie één of meer hosting diensten na telefonische melding van het probleem nog minstens 72 uur aan één stuk door onbereikbaar blijven. Het terug te vorderen bedrag zal verrekend worden met het volgende factuur (tenzij de klant de automatische verlenging tijdig opzegt, dan volgt er een schadevergoeding binnen de 3 maanden).
- 7.3. Uitgebreidere en/of meer specifieke garanties, of beperkingen op deze clause, dienen desgewenst apart en expliciet contractueel vastgelegd te worden.