

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden ("Algemene Voorwaarden") zijn van toepassing op alle in het bestelorder vermelde producten en diensten. De toepassing van eventuele door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

In geval van eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de bepalingen vermeld op het bestelorder, zullen de bepalingen vermeld op het bestelorder steeds prevaleren.

### 2. Definities

De definities van de in het bestelorder vermelde producten en diensten zijn beschikbaar op de website [www.fcmedia.be](http://www.fcmedia.be).

### 3. Bestelling

Door de ondertekening of aanvaarding van huidig bestelorder sluit de opdrachtgever op definitieve en onherroepelijke wijze een overeenkomst met FCR Media Belgium NV ("FCR"), met maatschappelijke zetel te Uitbreidingstraat 82, 2600 Berchem, ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0807.677.428 (RPR Antwerpen). De toepassing van artikel 1794 B.W. wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

Hoewel FCR daartoe in geen enkel opzicht wettelijk verplicht is, verleent zij haar opdrachtgevers het recht om de overeenkomst met FCR te herroepen binnen een termijn van 2 werkdagen die volgt op de ondertekening van het bestelorder.

FCR behoudt zich steeds het recht voor om over te gaan tot annulatie van de bestelling of van een deel ervan, om reden van strijdigheid met de openbare orde of de goede zeden, met iedere wettelijke of reglementaire bepaling of met haar algemene bedrijfspolitiek of deze van haar partners. FCR behoudt zich tevens het recht voor om, zonder dat hierdoor afbreuk wordt gedaan aan haar recht om volledige betaling van de bestelling te vorderen, bij niet volledige betaling van facturen op de vervaldag of in geval van faillissement of kennelijk onvermogen van de opdrachtgever, de bestelling of een deel ervan niet of slechts gedeeltelijk uit te voeren. FCR behoudt zich steeds het recht voor een voorafgaande betaling van de bestelling of een deel ervan te vorderen.

FCR kan, te allen tijde en om welke reden ook, een nieuw contractnummer toekennen aan de bestaande overeenkomst, de bestaande overeenkomst per besteld product opsplitsen in verschillende afzonderlijke overeenkomsten of de bestaande overeenkomst met andere overeenkomsten samenvoegen, zonder dat hierdoor afbreuk wordt gedaan aan de verbintenissen van de partijen.

Indien na het afsluiten van een (initieel) overeenkomst een nieuwe overeenkomst met betrekking tot de in de initieel overeenkomst bestelde producten wordt afgesloten, zal de nieuwe overeenkomst de initieel overeenkomst vervangen voor de in de nieuwe overeenkomst vermelde producten. De nieuwe overeenkomst doet evenwel geen afbreuk aan de initieel overeenkomst met betrekking tot de producten die niet in de nieuwe overeenkomst zijn opgenomen.

De ondertekenaar die, in eigen naam of in hoedanigheid van mandataris, een bestelling plaatst, of diegene die, geheel of gedeeltelijk, de bestelling betaalt, zelfs voor rekening van derden, maakt zich sterk voor deze derden en verbindt zich solidair en ondeelbaar met dezen, en dit overeenkomstig de artikelen 1120 e.v. B.W. en 1200 e.v. B.W.

### 4. Prijzen

Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. De opdrachtgever erkent en aanvaardt dat FCR de prijzen van de bestelde producten en diensten, jaarlijks en per product, eenzijdig kan indexeren volgens de index van de consumptieprijzen, zonder dat de opdrachtgever het recht heeft om de overeenkomst op te zeggen. Enkel overeenkomsten die initieel worden afgesloten voor minstens 2 jaar, worden vrijgesteld van jaarlijkse indexering tijdens de initieel termijn van de overeenkomst. Wanneer deze meerjarencontracten (al dan niet automatisch) hernieuwd worden, zullen de prijzen na hernieuwing worden aangepast aan de index van de consumptieprijzen.

### 5. Wijzigingen

De opdrachtgever dient ieder verzoek tot inhoudelijke wijziging van de bestelde producten of diensten schriftelijk aan FCR over te maken.

Wijzigingen in print media zullen worden opgenomen vanaf de publicatieperiode die volgt op deze waarin het verzoek tot wijziging aan FCR werd overgemaakt, indien het verzoek tot wijziging uiterlijk 30 kalenderdagen vóór het einde van de publicatieperiode aan FCR werd overgemaakt. Wijzigingen in online media worden door FCR binnen een redelijke termijn doorgevoerd.

Wijzigingen doen geen afbreuk aan de lopende overeenkomst. Indien wijzigingen financiële of kwalitatieve consequenties hebben, is FCR gerechtigd om de kosten hiervan aan te rekenen aan de opdrachtgever. FCR zal de opdrachtgever hierover voorafgaandelijk inlichten.

### 6. Aanvang en Duur

De overeenkomst neemt een aanvang op de datum van ondertekening van het bestelorder. De initieel termijn van een overeenkomst wordt steeds vermeld op het bestelorder.

### 7. Verlenging en Opzegging

De overeenkomst wordt, na afloop van de initieel termijn, telkens verlengd voor dezelfde periode als oorspronkelijk overeengekomen, behoudens schriftelijke opzegging van de overeenkomst uiterlijk 3 maanden vóór de datum waarop de overeenkomst zal worden hernieuwd.

Aan de opdrachtgever wordt bovendien het recht toegekend om, indien zijn product dat online werd geplaatst meer dan 1 maand offline is door uitsluitend toedoen van FCR, zijn overeenkomst met betrekking tot het betrokken product (als ook de producten/diensten die onlosmakelijk verbonden zijn met dat product) onmiddellijk stop te zetten.

FCR heeft daarnaast het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te beëindigen zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn: (a) bij faillissement van de opdrachtgever, alsmede in geval van ontbinding of liquidatie van de opdrachtgever, (b) indien bewarend of uitvoerend beslag op de roerende of onroerende goederen van de opdrachtgever wordt gelegd, (c) bij elke wanprestatie of niet-naleving door de opdrachtgever van één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of voorwaarden in de overeenkomst na een ingebrekestelling met een regularisatietermijn van vijftien (15) kalenderdagen (d) bij ernstige aanwijzingen van fraude en/of frauduleus of onrechtmatig gebruik van de diensten en/of producten van FCR en (e) in geval van overmacht, indien de overeenkomst niet langer correct kan worden uitgevoerd.

### 8. Uitvoering Overeenkomst

De opdrachtgever aanvaardt dat FCR voor de uitvoering van de overeenkomst derden kan inschakelen.

De partijen erkennen uitdrukkelijk dat FCR en haar partners uitsluitend een middelenverbintenis en geen resultaatverbintenis onderschrijven. De opdrachtgever erkent dat hij een essentiële verplichting heeft tot medewerking ter realisatie van de bestelling, zoals onder meer het aanleveren van inhoud en gegevens ter publicatie. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste gegevens of opmerkingen niet, laattijdig en/of slechts gedeeltelijk aan FCR zijn verstrekt, heeft FCR het recht om, zonder verder bericht aan de opdrachtgever en met uitsluiting van elk recht op schadevergoeding van de opdrachtgever, over te gaan tot de realisatie van de bestelling aan de hand van de elementen in haar bezit.

Indien de opdrachtgever binnen een termijn van 15 dagen na daartoe te zijn aangemaand niet of onvoldoende reageert op de vraag tot het aanleveren van inhoud en gegevens om zijn product aan te maken, kan FCR de onmogelijkheid van uitvoering en de buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst vaststellen, onverminderd de mogelijkheid om de uitvoering van de overeenkomst te eisen. In dat geval zal door de opdrachtgever, ter vergoeding van de schade geleden door FCR, een forfaitair bedrag verschuldigd zijn gelijk aan 50% van het door de opdrachtgever volgens de overeenkomst nog verschuldigde totaalbedrag, onverminderd de mogelijkheid van FCR om haar werkelijke schade en kosten aan te tonen en daarvan vergoeding te vorderen.

FCR behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de rubriekindeling, de bladschikking, het

formaat, de kleur, het beeldmateriaal, de lay-out en de targetting informatie van de door haar aangeboden 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.

Voor creatieve advertenties met verwijzende vermelding die worden opgenomen in de papieren gidsen van FCR zal de opdrachtgever één enkele drukproef bekomen. De opdrachtgever zal binnen de gestelde termijn de gewenste wijzigingen op de drukproef schriftelijk en op hetzelfde document meedelen aan FCR. Afschriften van inlassingen kunnen niet gewijzigd worden. FCR kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verschillen in kleur of formaat welke, om technische redenen, tussen de weergave van het aangeboden ontwerp en deze van de uiteindelijke advertentie kunnen voorkomen.

Voor Banners ontvangt de opdrachtgever een e-mail met het ontwerp van de Banner. Tenzij de opdrachtgever binnen de 5 daaropvolgende werkdagen zijn opmerkingen aan FCR bezorgt, wordt hij geacht akkoord te gaan met het ontvangen ontwerp.

Indien een bij FCR bestelde Video door FCR dient te worden opgenomen, zal de opnameploeg, die in onderaanneming voor FCR werkt, zich slechts éénmaal aanbieden op één door de opdrachtgever opgegeven locatie in België. De opdrachtgever dient persoonlijk aanwezig of vertegenwoordigd te zijn tijdens de opname. De verantwoordelijke voor de planning van de opnameploeg zal de opdrachtgever contacteren teneinde een afspraak (datum en uur) voor de opname vast te leggen, afspraak welke steeds zal bepaald worden op de meest efficiënte wijze in functie van het aantal locaties dat op een bepaalde dag door de opnameploeg dient bezocht te worden. De opname of fotoreportage zal steeds plaatsvinden op werkdagen, tussen 8 uur en 18 uur, uitgezonderd feestdagen. Indien, om welke reden ook, direct of indirect te wijten aan de opdrachtgever, de opname niet kan worden gerealiseerd of indien de opdrachtgever de afspraak voor de opname minder dan 48 uren ervoor annuleert, zal de opdrachtgever toch gehouden zijn om het volledige gefactureerde bedrag voor de Video te voldoen. Een ontwerp van de Advertentie- of Bedrijfsvideo zal ter goedkeuring door de opdrachtgever online geplaatst worden. Indien de opdrachtgever geen schriftelijke opmerkingen op het ontwerp formuleert binnen een termijn van 5 daaropvolgende werkdagen nadat FCR hem op de hoogte gesteld heeft van het feit dat het ontwerp online geplaatst is, zal hij verondersteld worden het ontwerp aanvaard te hebben.

FCR behoudt zich het recht voor om te allen tijde zelf nodige of nuttige wijzigingen aan te brengen aan door haar ontwikkelde producten.

### 9. Specificaties en Plaatsing Advertenties

De opdrachtgever erkent uitdrukkelijk kennis genomen te hebben van de specificaties eigen aan de verschillende inlassingen, diensten en producten aangeboden door FCR.

Afhankelijk van het bestelde product worden advertenties in de papieren gidsen van FCR en/of op de internetsites van [goudengids.be](http://goudengids.be), [wittegids.be](http://wittegids.be) of de partners van FCR opgenomen.

In de papieren gidsen van FCR worden, binnen een bepaald rubriek, creatieve advertenties met verwijzende vermelding geklasseerd op basis van de grootte van de advertentie. Dit betekent dat grotere advertenties geplaatst worden vóór minder grote advertenties. Creatieve advertenties met verwijzende vermelding van éénzelfde grootte worden vervolgens geklasseerd op basis van de totale programmawaarde van éénzelfde adverteerder onder die betrokken rubriek in dat betrokken boekdeel. De totale programmawaarde wordt berekend volgens het tarievenboek geldig in het jaar waarin de inlassingen gepubliceerd worden, op basis van het tarief per boekdeel (met uitsluiting van het gecombineerd- of multiboektarief) van iedere advertentie. De creatieve advertenties met verwijzende vermelding van éénzelfde grootte en van éénzelfde programmawaarde worden alfabetisch geklasseerd. De verwijzende vermeldingen van de creatieve advertenties met verwijzende vermelding worden eveneens alfabetisch geklasseerd. "Keywords" (d.i. gecommercialiseerde doch niet-exclusieve trefwoorden) worden onmiddellijk onder de rubriekhoofding geplaatst. "Fillers" (d.i. al dan niet gecommercialiseerde opvullingsadvertenties of -informatie) kunnen vrij worden ingevoegd teneinde onbenutte ruimte, die is ontstaan door de toepassing van de voormelde bladschikkingregels, op te vullen.

FCR en haar partners behouden zich het recht voor om te allen tijde de plaatsing en de vooreurspositie van de advertenties te wijzigen, alsook de technische standaarden en de werking, de zoeklogica en de interface van haar internetsites.

Inlassingen op de internetsite(s) van de partners van FCR worden uitsluitend door deze partners beheerd en zijn onderworpen aan de voorwaarden van toepassing op de betrokken site(s) die door de partners van FCR steeds kunnen worden gewijzigd.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de eventuele wijzigingen en toevoegingen aan de inhoud, de optimalisatie, het onderhoud die hij zelf doet aan de FCR producten.

### 10. Vrijwaring

De opdrachtgever zal FCR zonder voorbehoud vrijwaren voor eender welke eis die door derden zou worden ingesteld met betrekking tot de door de opdrachtgever bestelde producten of diensten van FCR, daarin begrepen elke eis inzake beweerde intellectuele eigendomsrechten en elke eis met betrekking tot goederen verkocht door de opdrachtgever via een internetsite ontwikkeld door FCR. De opdrachtgever vrijwaart FCR voor om het even welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die door zijn handelen of door hem aan FCR bezorgde gegevens zou worden veroorzaakt.

### 11. Facturatie

Aan de opdrachtgever zal een factuur worden verzonden 7 werkdagen na de ondertekening/ goedkeuring van zijn bestelorder/ overeenkomst. De factuur is steeds betaalbaar uiterlijk op de vijftiendag na de factuurdatum, tenzij anders is bepaald op de factuur. FCR behoudt zich evenwel steeds het recht voor om zowel het tijdstip als de frequentie van de facturatie te wijzigen.

In geval van laattijdige betaling zal, zonder enige verdere ingebrekestelling, van rechtswege zowel een verwijnterest van 1 % per maand als een vaste administratieve kost van 12,50 EUR verschuldigd zijn. Bovendien zal het uitstaande factuurbedrag in dat geval met 15 % verhoogd worden, met een minimum van 50 euro, ter compensatie van de door de wanbetaling veroorzaakte administratieve en andere onkosten. FCR behoudt zich het recht voor om betalingen bij voorrang aan te rekenen op eerder onbetaald gebleven facturen. In geen geval mogen vertegenwoordigers betalingen in specien ontvangen.

Indien de opdrachtgever één of meerdere facturen niet volledig betaalt binnen een termijn van 45 dagen na factuurdatum, heeft FCR bovendien het recht om het volledige nog verschuldigde bedrag onder de overeenkomst onmiddellijk op te eisen. Naast de reeds ontvangen facturen, zal de opdrachtgever bijgevolg tevens de saldfactuur moeten betalen die FCR hem zal toezenden. Deze saldfactuur vermeldt het nog openstaande saldo onder de overeenkomst, vermeerderd met de verschuldigde interesten en kosten en dient te worden betaald binnen een termijn van 10 dagen na de factuurdatum. De aangekochte producten/diensten zullen verder worden geleverd/verstrek tot op het einde van de overeenkomst.

In geval van faillissement, ontbinding of liquidatie van de opdrachtgever, indien de opdrachtgever betrokken is in een procedure van gerechtelijke reorganisatie of indien bewarend of uitvoerend beslag op de roerende of onroerende goederen van de opdrachtgever wordt gelegd, zullen alle verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder dat enige verdere ingebrekestelling of kennisgeving vereist is.

Indien de opdrachtgever meent een verordening tegen FCR te kunnen doen gelden, onthefte dit hem niet van zijn verplichting tot betaling op de contractueel overeengekomen wijze en is hij niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van zijn betalingsverplichting.

### 12. Geheimhouding en Verwerking Persoonsgegevens

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

De persoonsgegevens vermeld in de overeenkomst of verkregen op enige andere wijze, zullen worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van Verordening 2016/679 van het

Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna Algemene Verordening Gegevensbescherming, afgekort AVG). FCR treedt hierbij op als verantwoordelijke voor de verwerking en zal de persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de principes en bepalingen uit de AVG die rusten op de verantwoordelijke voor de verwerking. In het privacybeleid van FCR (<https://formedia.be/privacybeleid/>) zijn onder meer terug te vinden: een overzicht van de categorieën van persoonsgegevens die FCR als verantwoordelijke voor de verwerking verwerkt en de doeleinden van deze verwerkingen, alsook de manier waarop natuurlijke personen hun rechten kunnen uitoefenen onder AVG.

FCR behoudt zich het recht voor om de gegevens van de opdrachtgever mee te delen aan commerciële partners van FCR en om de naam van de opdrachtgever te gebruiken in haar publiciteit en als referentie en deze als zodanig openbaar te maken gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

#### 13. Intellectuele eigendom

FCR behoudt alle intellectuele eigendomsrechten en overige rechten op de door haar geleverde producten en diensten evenals alle daaraan verbonden onderdelen. De opdrachtgever erkent deze rechten en zal er geen inbreuk op plegen. Wanneer FCR, op verzoek van de opdrachtgever, foto's aanlevert die worden gebruikt in de producten/diensten besteld door de opdrachtgever, wordt aan de opdrachtgever slechts een (tijdelijk en beperkt) gebruiksrecht verleend. De opdrachtgever betaalt voor het (tijdelijke) gebruik van de foto's in de betreffende producten/diensten, maar wordt geen eigenaar van deze foto's. De foto's mogen door de opdrachtgever dan ook niet worden gebruikt voor enige andere doeleinden.

De opdrachtgever garandeert over de nodige gebruiks- en/of eigendomsrechten te beschikken met betrekking tot de inhoud die hij zelf aanlevert of aan FCR overmaakt en geeft een gratis licentie aan FCR om deze te gebruiken en te bewerken. Indien door de opdrachtgever of FCR aangeleverde foto's, beelden of muziek die worden gebruikt in een product of dienst van FCR een inbreuk vormen op een intellectueel eigendomsrecht van een derde, behoudt FCR zich het recht voor om de betreffende foto's, beelden of muziek te verwijderen of aan te passen zodanig dat er geen inbreuk meer wordt gepleegd. FCR is gezinszins verantwoordelijk voor de door de opdrachtgever aangeleverde foto's, beelden of muziek.

#### 14. Communicatie en rapportering

FCR behoudt zich de mogelijkheid voor om het contract en diens bijlagen, evenals alle briefwisseling die zij ontvangt en verstuurt, op te nemen op welke elektronische drager ook, via welk procédé ook en deze uitsluitend te bewaren op voornoemde dragers. Behoudens tegenbewijs ten laste van de opdrachtgever, zullen de zo gerealiseerde kopieën op elektronische drager, evenals de afdrucken hiervan, geacht worden conform te zijn aan de originele documenten en eenzelfde bewijskracht te hebben als deze. Tenzij de opdrachtgever zich hier tegen heeft verzet, behoudt FCR zich tevens het recht voor om telefonische bestellingen op om het even welke elektronische drager op te nemen en voor bewijsrechtelijke doeleinden aan te wenden.

#### 15. Klachten

Eventuele klachten houdende de uitvoering van deze overeenkomst moeten op straffe van vervalt 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 verantwoor-

delijkheid 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 kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het tijdelijk onbeschikbaar zijn van de producten en/of diensten die ze aanbiedt.

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 mededeelt, 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 het gerechtelijk arrondissement Antwerpen (afdeling Antwerpen, 8ste 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 hier tegen 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 Start, Website Smart & Website Genius

#### 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 berekenen 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 /of de mailboxen

De opdrachtgever dient de website en de mailboxen steeds te gebruiken/te behouden 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 bevestigt geïnformeerd te zijn over het feit dat de opslagruimte die hem wordt toegekend, 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 gegaandeerd en/of (ii) het e-mailadres buiten werking te stellen. Klanten die het Microsoft Office 365 Business Essentials pakket hebben aangekocht verbinden zich ertoe om de specifieke regels die hiervoor gelden, zie <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>, te allen tijde te respecteren.

#### 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 voor-

waarden, FCR volledig te vrijwaren voor enige schade die het bedrijf hierdoor zou lijden.

## Yola Website Start, Smart & Genius

### 1. Wederverkoopovereenkomst

FCR heeft een overeenkomst afgesloten met een externe partner (de "Partner") teneinde haar opdrachtgevers de mogelijkheid te bieden om zelf (dan wel met de hulp van FCR) een website te bouwen op het sitee.be platform.

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

Indien de opdrachtgever een beroep doet op de hulp van FCR, is deze 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 preview versie worden overgemaakt. De opdrachtgever dient eventuele opmerkingen op deze preview versie aan FCR over te maken binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de preview versie. Indien FCR geen reactie ontvangt binnen voornoemde termijn, zal de preview versie 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.

### 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

De opdrachtgever dient de website steeds te gebruiken/te beheren in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving en zal zich onthouden van enige acties of handelingen die FCR, de eindgebruiker of enige andere derde, op enige manier (zouden) kunnen schaden. De opdrachtgever zal via de website dus geen gegevens/informatie verspreiden die lasterlijk, bedreigend, obscene, beledigend, pornografisch of haatzaaiend is. 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.

Uitsluitend de opdrachtgever draagt de volledige verantwoordelijkheid voor:

- alle mogelijke gegevens/data/informatie die op zijn website staat;
- links naar websites van derde partijen die op zijn website worden geplaatst en de inhoud van dergelijke websites;
- berichten van of communicatie met eindgebruikers op interactieve platformen op de website;
- virussen, malware, kwaadaardige codes, beschadigde bestanden of andere soortgelijke software of programma's die de werking van de computer van een ander kunnen beschadigen;
- het correcte gebruik van de "stock foto's" die ter beschikking worden gesteld op het sitee.be platform. Deze mogen immers enkel gebruikt worden op de website van opdrachtgever zolang deze op het sitee.be platform staat en niet voor enige andere doeleinden. Wanneer personen worden afgebeeld op deze foto's dient bovendien te worden verzekerd dat het gebruik van de foto niet vernederend, kwetsend of beschamend is voor de persoon in kwestie.
- het gebruik van zijn paswoord/login op het platform;
- en uitsluitend de opdrachtgever zal instaan voor eventuele schade die hierdoor zou worden berokkend 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 valt het beheer van de privacy policy, de cookie policy alsook de cookie banner bijvoorbeeld volledig en uitsluitend onder zijn verantwoordelijkheid. Indien FCR redelijke aanwijzingen heeft dat bovenstaande principes niet (correct) worden nageleefd, heeft FCR het recht om, naar eigen inzicht de website onmiddellijk aan te passen, offline te halen of de toegang tot de website te beperken zodat een normale service kan worden gegarandeerd zonder dat de opdrachtgever daarvoor enige vergoeding ontvangt.

### 5. Eigendom van de website

Opdrachtgevers die hun website zelf bouwen, worden ook eigenaar van deze website (met uitzondering van de sub-domeinnamen, die steeds eigendom blijven van de Partner).

Indien de website wordt ontwikkeld met de hulp van FCR, blijft deze (alsook alle daarmee verbonden intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merkenrechten, enz.) 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),
- 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 tijdens het intake gesprek, 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 gezinszins 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 laattijdig 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/f5d2/f5d22bc1-9d62-4ba9-a81e-1a0292ef215f/terms\\_and\\_conditions\\_en.pdf](https://eurid.eu/media/filer_public/f5d2/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.

## 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 gelijkwaardig product kan aanbieden met gelijkwaardige 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 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 behalen.

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 gege-

vens 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 clause 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 het online beheer van uw bedrijfsgegevens een niet-exclusief, kosteloos en onbeperkt 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



## SEA & Social Ads (Smart & Genius)

### 1. Voorwerp

De aankoop van SEA geeft de opdrachtgever de mogelijkheid om online te adverteren op [www.google.be/](http://www.google.be/), [www.bing.be/](http://www.bing.be/) of op andere websites, afhankelijk van de keuze van het pakket. De aankoop van Social Ads geeft de opdrachtgever de mogelijkheid om online te adverteren op Facebook/Instagram.

### 2. Bestelling

De opdrachtgever verzekert dat hij geen andere online adverteringscampagne heeft bij Google/Bing (bij aankoop van SEA) of bij Facebook/Instagram (bij aankoop van Social Ads) over hetzelfde onderwerp op hetzelfde domein.

Op het bestelorder wordt (onder meer) het totale bedrag aangegeven dat maandelijks zal worden besteed aan SEA/Social Ads. Van het totale bedrag dat door de opdrachtgever wordt aangekocht, wordt het merendeel effectief gespendeerd aan online advertenties. 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.

Social Ads campagnes kunnen enkel worden uitgevoerd indien de opdrachtgever een Facebook bedrijfspagina heeft en bereid is om FCR toegang te verlenen tot deze pagina.

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 Genius/ Social Ads Genius ontvangt de opdrachtgever een campagnevoorstel van zijn digitale expert. 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 gespendeerde budgetten worden overgedragen naar de volgende maand waarin de campagne loopt.

Aangekochte SEA Genius/ Social Ads Genius 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 cam-

pagne. 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 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 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. Wat betreft Social Ads is FCR niet verantwoordelijk als Facebook de advertentie weigert of specifieke aanpassingen eist. Uitsluitend de opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van het advertentiebeleid van Facebook/Instagram, zie <https://www.facebook.com/policies/ads/>.

## 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 clausule 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

### 1. 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.

### 2. Prijs

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

### 3. 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.

### 4. 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 gegenereerd.

### 5. 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).

### 6. 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.

### 7. 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.

## Booking

### 1. Voorwerp

De Opdrachtgever kan bij FCR Booking kopen. Dit product omvat een online tool (die eventueel 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.

### 2. Samenwerkingsplicht

De opdrachtgever is verplicht om steeds alle nodige medewerking te verlenen en informatie te verstrekken die noodzakelijk is om het Booking product op te zetten.

### 3 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:

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

## Video

### 1. Toestemming

De opdrachtgever bevestigt dat hij van alle personen die herkenbaar in beeld worden gebracht in de Advertentie- of Bedrijfsvideo de expliciete toestemming heeft ontvangen voor de opname en het verdere gebruik daarvan.

### 2. Uitsluiting van aansprakelijkheid

FCR sluit iedere aansprakelijkheid uit die rechtstreeks dan wel onrechtstreeks verband houdt met de (inhoud van de) opgenomen video.

## Sitee

### 1. Voorwerp

FCR verbindt er zich enkel toe om het Sitee platform ter beschikking te stellen van de opdrachtgever. Uitsluitend de opdrachtgever is verantwoordelijk voor (i) alle gegevens/informatie die hij invoert in het Sitee platform, (ii) het klantenbeheer en (iii) alle mogelijke interacties die plaatsvinden tussen de opdrachtgever en zijn klanten (waaronder bijvoorbeeld betalingsprocessen). De opdrachtgever zal het platform steeds gebruiken voor rechtmatige doeleinden en in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving.

Bij niet naleving van deze bijzondere voorwaarden, zal de opdrachtgever FCR volledig vrijwaren voor enige schade die het bedrijf hierdoor zou lijden.

### 2. Verantwoordelijkheden

FCR verbindt er zich enkel toe om het Sitee platform ter beschikking te stellen van de opdrachtgever. Uitsluitend de opdrachtgever is verantwoordelijk voor (i) alle gegevens/informatie die hij invoert in het Sitee platform, (ii) het klantenbeheer en (iii) alle mogelijke interacties die plaatsvinden tussen de opdrachtgever en zijn klanten (waaronder bijvoorbeeld betalingsprocessen). De opdrachtgever zal het platform steeds gebruiken voor rechtmatige doeleinden en in overeenstemming met alle toepasselijke wetgeving.

Bij niet naleving van deze bijzondere voorwaarden, zal de opdrachtgever FCR volledig vrijwaren voor enige schade die het bedrijf hierdoor zou lijden.

### 3. Intellectuele eigendomsrechten

De opdrachtgever is en blijft (exclusief) eigenaar van alle gegevens/informatie die hij invoert in het Sitee platform.

### 4. Facturatie

Aan de opdrachtgever zal een eerste factuur worden verzonden 7 werkdagen na activatie van het betalend abonnement.

### 5. Uitsluiting van aansprakelijkheid

Er worden geen garanties verstrekt met betrekking tot het Sitee platform. Het platform wordt ter beschikking gesteld "as is". FCR kan in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor enige schade die zou voortvloeien uit:

- (i) het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn van het platform, bijvoorbeeld door technische problemen, onderhoudswerken, enz;
- (ii) mogelijke defecten in het platform;
- (iii) verlies van gegevens die werden ingevoerd in het platform;
- (iv) virussen, ongewenste e-mails, indringers via onbewaakte poorten of andere informatica-criminaliteit vanwege derden.

## Videospot aan supermarktkassa's

### 1. Videospot

Indien FCR de videospot voor de opdrachtgever produceert wordt er, binnen de 5 werkdagen na ondertekening van het bestelorder, een eerste contact gelegd met de opdrachtgever. De opdrachtgever is verplicht om steeds alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Zodra het ontwerp van videospot 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 de spot zal worden uitgezonden. Aan de opdrachtgever wordt slechts éénmalig het recht toegekend om wijzigingen aan te brengen aan het ontwerp van videospot. Indien de opdrachtgever het ontwerp meerdere malen wenst aan te passen, zullen er extra kosten worden aangerekend.

Indien de opdrachtgever ervoor opteert de videospot zelf aan te leveren, dient hij deze zo

spoedig mogelijk (en uiterlijk binnen de 10 werkdagen na ondertekening van het bestelorder), te bezorgen aan FCR. Indien FCR de video niet (tijdig) ontvangt of indien de video niet voldoet aan de technische vereisten meegedeeld door FCR, zal FCR de videospot voor de opdrachtgever produceren (en zijn de bovenstaande afspraken van toepassing). Voor de (onvoorziene) productie van de videospot, zal FCR een extra kost van 199 EUR aanrekenen.

### 2. Aansprakelijkheid

Uitsluitend de opdrachtgever draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de inhoud van de videospot die op zijn verzoek en met zijn goedkeuring wordt uitgezonden. De opdrachtgever bevestigt dat hij van alle personen die herkenbaar in beeld worden gebracht in de videospot de expliciete toestemming heeft ontvangen voor de opname en het verdere gebruik daarvan. FCR sluit iedere aansprakelijkheid uit die rechtstreeks dan wel onrechtstreeks verband houdt met de (inhoud van de) opgenomen video. FCR is niet verantwoordelijk voor (tijdelijke) storingen aan de schermen, waardoor de videospot (tijdelijk) niet kan worden uitgezonden.