

Samenvatting Algemene Voorwaarden – iMonitoring

Deze Algemene Voorwaarden van iMonitoring starten met een korte samenvatting over de voorwaarden. Na de samenvatting adviseert iMonitoring om voor de volledigheid de Algemene Voorwaarden in zijn geheel te lezen.

1. iMonitoring levert en ontwikkelt software om content te managen, social media berichten te publiceren, content te analyseren en webcare uit te voeren.
2. Om de software te gebruiken sluiten gebruikers een abonnement af wat per maand opzegbaar is.
3. Abonnementen worden per maand gefactureerd en er geldt een betalingstermijn van 14 dagen.
4. iMonitoring is intellectueel eigenaar van de ontwikkelde software en verantwoordelijk voor een veilige online omgeving.
5. Gebruikers van de software zijn zelf verantwoordelijk om imago- en reputatieschade of anderen vormen schade te voorkomen.
6. Opdrachtgevers die bewust of door onvoldoende kennis de software toepassen en hierdoor schade veroorzaken zijn zelf verantwoordelijk en aansprakelijk.

Algemene Voorwaarden iMonitoring

1. Definities

iMonitoring is de opdrachtnemer en biedt de opdrachtgever:

- Met een abonnement de mogelijkheid om de software te gebruiken voor social media activiteiten, content management en analyse.
- Met een opdrachtovereenkomst de mogelijk voor maatwerk softwareontwikkeling.

2. Algemene bepalingen

Deze Algemene Voorwaarden bepalen de rechten en plichten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgevers worden in deze algemene voorwaarden ook omschreven als gebruiker(s) of dienstverlener(s).

Zodra de opdrachtgever een abonnement afneemt of akkoord gaat met een offerte dan wordt deze omgezet naar een order bij iMonitoring en gelden deze Algemene Voorwaarden.

3. Aanbod, opdrachten en abonnementen

1. Met betalende abonnementen hebben gebruikers de mogelijkheid om de software te gebruiken voor social media activiteiten, content management, webcare en om analyses of rapportages te ontwerpen.
2. Het Social Media dashboard van iMonitoring is een software-oplossing en wordt aangeboden aan dienstverleners. Dienstverleners ondersteunen en adviseren klanten of afdelingen met marketingcommunicatie. Met het Social Media dashboard biedt iMonitoring een softwareoplossing om meerdere type omgevingen te activeren, namelijk; Basic, Teams of Professional. Met deze social media omgevingen ondersteunen de dienstverleners hun klanten of merken met social media activiteiten. Ook is het mogelijk dat het Social Media Dashboard als White Label te leveren. Hiermee wordt het eigen merklable van de dienstverlener toegepast.
3. Verder hebben dienstverleners de mogelijkheid om betalende opdrachten te geven als het gaat om maatwerk softwareontwikkeling.

4. Prijs, overeenkomsten en betalingsvoorwaarden

Alle genoemde prijzen zijn exclusief 21% BTW.

1. Abonnementen worden per maand gefactureerd en binnen 14 dagen betaald, met een maximum van 30 dagen. Op de factuur worden de betalingscondities vermeld. Als de gebruiker het abonnement gaat beëindigen dan geldt er een opzegtermijn van één maand.
2. Dienstverleners van het Social Media dashboard worden per maand gefactureerd per type omgeving. De dienstverlener ontvangt één factuur voor meerdere omgevingen. Het bedrag van iedere type omgeving wordt vermeldt op de factuur en is variabel.
3. Dienstverleners die een betaalde opdracht geven voor maatwerk softwareontwikkeling ontvangen een offerte. Bij akkoord op de offerte volgt een orderbevestiging met het verzoek dat de opdrachtgever een aanbetaling doet om de overeenkomst officieel te maken.

Facturen die te laat worden betaald door de opdrachtgever worden verhoogd met een wettelijke rente. Ook heeft de opdrachtnemer het recht om de openstaande facturen uit handen te geven aan een incassobureau of een gerechtsdeurwaarder. De kosten van het incassobureau of de gerechtsdeurwaarders zijn voor rekening van de opdrachtgever.

5. Gebruik van de software, beveiliging en gegevens

De software van iMonitoring is ontwikkeld voor het:

- Uitvoeren van social media activiteiten.
- Managen van content.
- Plannen en publiceren van social media berichten.
- Analyseren en rapporteren van content.
- Uitvoeren van webcare werkzaamheden.

Beveiliging en gegevens

1. iMonitoring doet zijn best om opdrachtgevers een veilige omgeving te geven. Opdrachtgevers hebben toegang tot een beveiligde omgeving waarin zij alleen toegang hebben met een gebruikersnaam en wachtwoord. Verder wordt de veiligheid gewaarborgd met een SSL-certificaat en wordt door iMonitoring een blacklist (zwarte lijst) bijgehouden van spam, fraude, virus of hack gerelateerde emailadressen, IP-adressen, extensies of domeinnamen. Dit om gegevens van gebruikers veilig te stellen, misbruik van de software te voorkomen en fraude tegen te gaan.

2. De ontwikkelde software-/ webapplicatie van iMonitoring worden gehost op de servers van hardware leveranciers. De hardware leveranciers zijn ISO 27001 en ISO 9001 gecertificeerd. Voor klanten van iMonitoring is het mogelijk om in overleg met iMonitoring de beveiliging te testen, te auditen of te onderzoeken. Resultaten worden vertrouwelijk behandeld en worden toegepast om eventuele organisatorische of technische maatregelen te verbeteren.

3. Opdrachtgevers gebruiken de software van iMonitoring voor hun social media activiteiten, contentmanagement, social media community monitoring en voor het ontwerpen van analyses en rapporten of om de standaard rapporten te raadplegen.

3.1 Content Management

Content afkomstig van DPG media, Mediahuis of die via ArtikelPro worden geleverd dienen op een legale manier wordt ontvangen. Als daar geen sprake van is dan geeft iMonitoring geen toestemming om content afkomstig van DPG media, Mediahuis en ArtikelPro in de databank te managen.

Content afkomstig van overige online bronnen, social media en uit eigen systemen of bronnen zijn vrij om gemanaged te worden in de databank, tenzij wet- en regelgeving wijzigingen veroorzaken die van invloed zijn op de legaliteit van de bronnen.

4. Opdrachtgevers die de software gebruiken om analyses of rapporten te ontwerpen hebben toegang tot de beveiligde analytics module. In deze module biedt iMonitoring een veilige oplossing om maatwerk analyses en rapporten te ontwerpen en op te slaan. Gebruikers bepalen zelf wie toegang krijgt en welke rechten zij hebben. Hierin zijn zij zelf verantwoordelijk om te bepalen wie wel of geen toegang heeft tot de analyses en rapporten. Misbruik of het openbaar maken van vertrouwelijk analyses of rapporten is de verantwoordelijkheid vanuit de gebruikerskant als aan de onjuiste personen in de organisatie toegang wordt verleend.

5. Dienstverleners die het Social Media dashboard van iMonitoring doorverkopen of aanbieden aan andere partijen dienen de algemene voorwaarden van iMonitoring te communiceren of op te nemen in hun eigen voorwaarden omtrent het gebruik van de software, de beveiliging en gegevens. De dienstverlener is zelf verantwoordelijk dat content op legale wijze is ontvangen en rechtmatig wordt gemanaged in de databank, anders geeft iMonitoring geen toestemming om de databank te gebruiken.

6. Auteursrechten

Gebruikers en dienstverleners dienen zelf de auteursrechten te regelen met hun contentleveranciers en uitgevers, zie ook punt 3 in artikel 5 van deze algemene voorwaarden. Gebruikers en dienstverleners vrijwaren iMonitoring wanneer zij toch de databank gaan gebruiken en er geen afspraken zijn gemaakt met leveranciers en uitgevers over de auteursrechten en de opdrachten die hiervoor gelden. Onrechtmatig gebruik van auteursrechtelijke content is dan ook verboden in de databank van iMonitoring. Verder zal iMonitoring als softwareleverancier, dienstverlener en ontwikkelaar geen onderhandelingen voeren als het gaat over het gebruik van auteursrechtelijke content, deze verantwoordelijkheid ligt bij de gebruiker en dienstverlener. Is het voor de dienstverlener of gebruiker gewenst om bijvoorbeeld het aantal clicks naar auteursrechtelijke content inzichtelijk te maken dan werkt iMonitoring daaraan mee. Het is echter geen bewijs in juridische conflicten over auteursrechtelijke opdrachten die door de contentleverancier of uitgever in rekening worden gebracht.

7. Aansprakelijkheid en vrijwaring

iMonitoring treft geen aansprakelijkheid en wordt gevrijwaard wanneer dienstverleners en gebruikers:

- Vanuit de software onjuiste content communiceren per mail of communiceren naar social media die de reputatie of het imago schade toe brengen.
- Menselijke fouten maken die schade toe brengen aan anderen wanneer de software door onvoldoende kennis wordt toegepast en het trainingsaanbod over de software door iMonitoring is afgewezen.
- Bewust misbruik maken van de software om anderen schade toe te brengen.
- Het verzuimen om melding te doen als er (mogelijk) sprake is van fraude, spam, diefstal, computervredesbreuk, software hacks, virusbedreigingen en andere vormen van schade vanuit de software van iMonitoring.

iMonitoring is aansprakelijk wanneer door het recht wordt beoordeeld dat er nalatig is gehandeld, onvoldoende maatregelen zijn genomen of medewerking is verleend. Verder dient er sprake te zijn van opzet, grove schuld en als de opdrachtgever kan aantonen dat de persoon of het bedrijf geen enkel verwijt treft.

8. Overmacht

Is de software van iMonitoring langer dan 10 werkdagen disfunctionerend of onbereikbaar door overmacht dan heeft de opdrachtgever het recht om het abonnement op te zeggen met een opzegtermijn van één maand. Het aantal werkdagen dat de opdrachtgever door overmacht geen toegang of mogelijkheden heeft om de software naar behoren te gebruiken worden in mindering gebracht op de factuur.

9. Ingangsdatum algemene voorwaarden en beëindiging leveringen

Deze algemene voorwaarden van iMonitoring gelden vanaf het moment dat de software in gebruik wordt genomen door de opdrachtgever. De algemene voorwaarden worden beëindigd als de opdrachtgever:

- De leveringen stopzet en de opzegtermijn van één maand voorbij is.
- Openstaande facturen heeft voldaan.
- Geen misbruik heeft gemaakt van de software en anderen schade heeft toegebracht.
- De software onjuist heeft toegepast en bewust schade heeft veroorzaakt, waardoor de software disfunctioneert en ontoegankelijk heeft gemaakt voor andere opdrachtgevers.
- Hack-pogingen of penetratietests heeft uitgevoerd en de uitkomsten zonder medeweten van iMonitoring heeft gecommuniceerd met onbevoegde derde partijen.
- Wordt verdacht van auteursrechtelijke overtredingen of als daar een vermoeden naar is.
- Zonder toestemming uitgeverijen en dataleveranciers toegang geven tot de iMonitoring databank.
- De software van iMonitoring zonder toestemming toont aan concurrerende partijen.

10. Overige bepalingen

De opdrachtgever kan geen afstand doen van zijn rechten en verplichtingen van deze algemene voorwaarden anders dan met instemming van iMonitoring.

Op alle rechtsbetrekkingen met iMonitoring als partij geldt het Nederlandse recht, ook als een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of als de opdrachtgever een vestigingsplaats in het buitenland heeft. Het toepassen van het Weens Koopverdrag is hierin uitgesloten.

Opdrachtgever en opdrachtnemer doen er alles aan om onderlinge conflicten of geschillen zelf op te lossen voordat zijn een beroep doen op de rechter.

Wanneer de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vervalft is er geen mogelijkheid dat opdrachtgever beroep kan doen op de verleende rechten uit deze algemene voorwaarden.