

## **Gebruikersvoorwaarden** (laatste aanpassing: 07/04/2014)

Wij danken u voor uw registratie op de Website toegankelijk op het adres [www.klachtenpunt.be](http://www.klachtenpunt.be), hierna "de Website", beheerd door Yuri Hellyn gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstraat 10, België, met ondernemingsnummer BE0839350205 hierna "Klachtenpunt".

Lees aandachtig deze Gebruikersvoorwaarden en Privacy Policy. Deze Gebruikersvoorwaarden en Privacy Policy bepalen de voorwaarden voor de toegang tot en het gebruik van de Website en de privacyregels die op de Website gelden.

Bij uw eerste Aanmelding voor het posten van een Feedback en vervolgens bij elk posten van een Feedback zal u gevraagd worden te bevestigen dat u kennis genomen heeft van deze Gebruikersvoorwaarden en Privacy Policy en dat u de inhoud ervan als bindend aanvaardt. Uw registratie op de Website en desgevallend uw post van een Feedback impliceren in ieder geval de kennisname en de aanvaarding van deze Gebruikersvoorwaarden en Privacy Policy.

De Gebruikersvoorwaarden en de Privacy Policy zijn te allen tijde beschikbaar op de Website.

### **I. Algemeen**

#### **1. Opzet van de Website**

1.1. Klachtenpunt.be is een Website die een forum wil aanbieden aan klanten van bedrijven, waarop de klanten van deze bedrijven hun positieve of negatieve Feedback kunnen achterlaten en de bedrijven in kwestie een aantal sterren kunnen toekennen in functie van de kwaliteit van hun dienstverlening.

1.2. Klachtenpunt werkt om redenen van aansprakelijkheid enkel met bedrijven die vooraf met haar een samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten waarin zij bevestigen het concept van Klachtenpunt te kennen en te respecteren. Het is enkel met betrekking tot deze welomschreven bedrijven dat Gebruikers Feedback kunnen posten en sterren kunnen toekennen.

Klachtenpunt behoudt zich het recht voor om elke post die de activiteiten van een niet-aangesloten bedrijf vermeldt of die rechtstreeks of onrechtstreeks verwijst naar een niet-aangesloten bedrijf, hierin begrepen o.m. maar niet uitsluitend naamsvermeldingen, logo's, omschrijvingen, insinuaties, etc...., eenzijdig, onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging te verwijderen en desgevallend de Account van de Gebruiker eenzijdig, onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging af te sluiten.

## 2. Toepasselijkheid en bindende kracht

2.1. Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van de Website, zowel op consultaties van de inhoud ervan als op het posten van een Feedback via de Website.

2.2. De Gebruiker verklaart door zijn bezoek aan de Website kennis genomen te hebben van deze Gebruiksvoorwaarden en deze Privacy Policy en de inhoud ervan als bindend te aanvaarden.

## 3. Definities

In het kader van de huidige Gebruiksvoorwaarden en Privacy Policy hebben de volgende woorden telkens de hierna vermelde betekenis:

**"Account"**: de persoonlijke gebruikersrekening die door Klachtenpunt.be wordt aangemaakt na registratie en invullen van het Aanmeldingsformulier door de Gebruiker.

**"Aanmeldingsformulier"**: het (elektronisch) formulier waarmee iemand zich aanmeldt als Gebruiker van de Website.

**"Deelnemende Bedrijven"**: bedrijven die met Klachtenpunt een samenwerkingsovereenkomst ondertekenden en over dewelke op de Website door de Gebruikers Feedback kan gepost worden en zoals deze opgenomen zijn in een lijst beschikbaar op de Website.

**"Dienst"**: de door Klachtenpunt aan de Gebruiker aangeboden gratis dienst, bestaande uit een online toegankelijke softwaretoepassing voor het formuleren van Feedback door Gebruikers over Deelnemende Bedrijven en de mogelijkheid voor deze Deelnemende Bedrijven om een antwoord op deze problemen voor te stellen en sterren te winnen, zoals omschreven wordt op de Website.

**"Feedback"**: de door Gebruikers geposte positieve of negatieve beoordeling van en het toekennen van sterren aan Deelnemende Bedrijven, gratis ter beschikking gestelde informatie op de Website.

**"Gebruiker"**: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Website.

**"Gebruiksvoorwaarden"**: deze Gebruiksvoorwaarden, waarin de toegang tot en het gebruik van de Website en de Privacy Policy geregeld zijn.

**"Persoonsgegevens"**: de gegevens waarmee een Gebruiker toegang krijgt tot het Systeem van Klachtenpunt op de Website om er gebruik te kunnen maken van de Diensten.

**"Post code"**: de code van de Gebruiker waarmee hij zijn Feedback op de Website kan terugvinden.

**"Klachtenpunt"**: Yuri Hellyn, gevestigd te 8573 Tiegem, Tjampenstraat 10, België.

**"Website"**: de website van Klachtenpunt op het internetadres [www.klachtenpunt.be](http://www.klachtenpunt.be).

#### **4. Gebruikers**

4.1. Het gebruik van de Website en het posten van Feedback is gratis en is voorbehouden aan natuurlijke personen.

Klachtenpunt behoudt zich het recht voor om elke Account die blijkt toe te behoren aan een rechtspersoon of aan een natuurlijke persoon die handelt in opdracht of ten voordele van een rechtspersoon eenzijdig, onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging af te sluiten.

Elke post die erop gericht is bedrijven bewust of opzettelijk in een slecht daglicht te plaatsen of waarvan Klachtenpunt redelijkerwijze kan vermoeden dat hij rechtstreeks of onrechtstreeks afkomstig is van een natuurlijke of rechtspersoon die er in eerste instantie op uit is om een Deelnemend Bedrijf in een slecht daglicht te plaatsen, kan bovendien door Klachtenpunt eenzijdig, onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging verwijderd worden, onverminderd het eventueel toepassen van bovenstaande sanctie ten aanzien van de Gebruiker in kwestie.

4.2. De Gebruiker garandeert bij aanvaarding van huidige Gebruiksvoorwaarden de volle leeftijd van 18 jaar bereikt te hebben. Klachtenpunt behoudt zich het recht voor om elke Account die blijkt toe te behoren aan een minderjarige onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging af te sluiten.

### **II. Gebruiksvoorwaarden**

#### **1. Registratie op de Website**

1.1. Om een Feedback te kunnen posten en om aldus Gebruiker te worden van Klachtenpunt, dient de Gebruiker zijn persoonsgegevens in te vullen op het Aanmeldingsformulier ter beschikking op de Website. Het Aanmeldingsformulier dient volledig en waarheidsgetrouw ingevuld te worden. De Account verbonden aan elke onvolledige of onjuiste registratie kan door Klachtenpunt eenzijdig, onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging afgesloten worden.

1.2. Bij de aanmelding dient de Gebruiker zich door het aankruisen van het daartoe voorziene vakje akkoord te verklaren met de huidige Gebruiksvoorwaarden en Privacy Policy van de Website.

1.3. Klachtenpunt behoudt zich het recht voor om de registratie al dan niet te aanvaarden. De aanmelding kan onder meer, maar niet uitsluitend, geweigerd worden om volgende redenen:

- De Gebruiker verstrekt niet de gevraagde gegevens voor identificatie;
- De Gebruiker komt een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet na of liet zulks in het verleden voor andere Diensten met Klachtenpunt na, of Klachtenpunt kan redelijkerwijze aannemen dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen;
- De door de Gebruiker ingediende Feedback is agressief, onwettelijk, bedreigend, beledigend, lasterlijk, vulgair, obscene, racistisch, misleidend of anderszins ongepast ;
- Elke andere reden op grond waarvan Klachtenpunt redelijkerwijze kan oordelen dat de registratie niet aanvaard kan worden.

1.4. Vanaf het ogenblik dat zijn registratie compleet is, kan de Gebruiker Feedback posten.

## **2. Het posten van Feedback**

2.1. De Gebruiker is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de Feedback die hij of zij op de Website plaatst of heeft geplaatst.

2.2. De Gebruiker zal uitsluitend Feedback posten over Deelnemende Bedrijven en geen enkele Feedback of commentaar over of verwijzing of link naar andere bedrijven opnemen.

Klachtenpunt behoudt zich het recht voor om zulke Feedback eenzijdig, onmiddellijk, definitief en zonder voorafgaande verwittiging te verwijderen of te editen.

2.3. Klachtenpunt behoudt zich het recht voor om naar eigen interpretatie en goeddunken Gebruikers te waarschuwen, tijdelijk of definitief de toegang tot de Website te ontzeggen door middel van een IP-ban, hun bijdragen in te korten, te censureren, te anonimiseren of/en te verwijderen.

2.4. Gebruikers zullen de Deelnemende Bedrijven, elkaar en anderen respecteren door geen scheld- of vloekwoorden en nodeloos kwetsende tekst(en) te gebruiken en door in geen enkel geval onjuiste, onvolledige of misleidende informatie te posten over Deelnemende Bedrijven of andere bedrijven.

2.5. Agressieve, onwettelijke, bedreigende, beledigende, lasterlijke, vulgaire, obscene, racistische, misleidende, onbeschaafde of anderszins ongepaste of irrelevante bijdragen zijn niet toegestaan.

- 2.6. Het gebruik van andermans identiteit is niet toegestaan.
- 2.7. Het gebruik van meer dan een (1) gebruikersnaam is niet toegestaan.
- 2.8. Op verzoek kunnen gegevens van Gebruikers bij ernstige overtredingen van de gedragsregels aan Justitie worden verstrekt.
- 2.9. Het is Gebruikers niet toegestaan om persoonlijke informatie (zoals o.m. telefoonnummers, e-mailadressen en privé-adressen) van anderen in Feedback te vermelden of om websites, e-mailadressen, namen of andere gegevens van niet-deelnemende bedrijven in Feedback te vermelden.
- 2.10. Het is niet toegestaan om advertenties te plaatsen op de Website of allerlei commerciële of non-commerciële bedrijven te promoten of hierbij gebruik te maken van hyperlinks naar websites.
- 2.11. Het is niet toegestaan om Feedback te plaatsen die verwijzen of linken naar websites, die de wettelijke grenzen en/of de grenzen van fatsoen overschrijden.
- 2.12. Feedback mag niet te lang zijn en maar één (1) keer worden geplaatst.
- 2.13. Belastende beweringen dienen altijd te worden onderbouwd en dienen op verzoek bewezen te kunnen worden met de nodige stukken.
- 2.14. Het veelvuldig of overdreven gebruik van meerdere hoofdletters (het zogenoemde 'schreeuwen') is niet toegestaan, evenals het overdreven gebruik van vet, cursief en smileys.
- 2.15. Het is niet toegestaan om foto's (of andere beeltenissen) van anderen en/of bedrijven op de Website te plaatsen.
- 2.16. Gebruikers mogen alleen tekst of beelden plaatsen waarvan zij de auteursrechten hebben of voor welke zij toestemming hebben om deze bijdragen elektronisch openbaar te maken en te verveelvoudigen.
- 2.17. Het is Gebruikers niet toegestaan gebruik te maken van proxy's en tijdelijke e-mailadressen.
- 2.18. Het is Gebruikers niet toegestaan tekst op de Website te plaatsen die niets met een consumentenkwestie verbonden aan een Deelnemend Bedrijf te maken heeft.
- 2.19. Klachtenpunt heeft niet de verantwoordelijkheid de website in dit kader te monitoren en is dan ook niet verantwoordelijk voor de inhoud van het door Gebruikers rechtstreeks verstuurd / geplaatste materiaal. Klachtenpunt kan echter wel op elk ogenblik wanneer zij kennis neemt of krijgt van een inbreuk op de huidige Gebruiksvoorwaarden, op een geldende wet of op de rechten of belangen van derden of van Klachtenpunt zelf beslissen om naar eigen inzicht en discretie Feedback te verwijderen, bijvoorbeeld indien Klachtenpunt van mening is dat de Feedback in strijd is met de goede zeden, discriminerend is, de persoonlijke levenssfeer van iemand schendt, de werking van de website kan verhinderen, commerciële motieven heeft,

oproept tot geweld of illegaal gedrag of inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten en nabuurrechten) van anderen.

2.20. De Gebruiker vrijwaart Klachtenpunt tegen elke aanspraak van Deelnemende Bedrijven, overheden of derden wegens inbreuken van welke aard ook en zal Klachtenpunt geheel vergoeden voor elke schade die zij zou lijden ingevolge het optreden van de Gebruiker.

### **3. Aansprakelijkheidsbeperkingen**

3.1. Klachtenpunt benadrukt dat zij niet de auteur is van de geposte Feedback en dat zij niet verantwoordelijk is voor de inhoud ervan. Klachtenpunt besteedt de grootst mogelijke aandacht en zorg aan de inhoud van haar Website. Deze inhoud, namelijk o.m. de inhoud van de Feedback en van de reacties erop, is echter onderhevig aan wijzigingen, kan te allen tijde verwijderd worden en wordt ter beschikking gesteld van de Gebruiker zonder expliciete of impliciete garanties omtrent de correctheid ervan. Klachtenpunt is niet aansprakelijk voor schade ingevolge het gebruik van de inhoud op haar website, ongeacht of deze correct of incorrect bleek, noch voor schade die wordt veroorzaakt door het gebruiken of verspreiden van deze inhoud.

3.2. Klachtenpunt garandeert niet dat de Feedback op haar pagina's geen inbreuk pleegt op de rechten van derden, noch dat de Feedback correct, volledig en up-to-date is. Klachtenpunt wijst alle aansprakelijkheid af voor de inhoud van de Feedback die afkomstig is van haar Gebruikers, en van de reacties erop, en die niet correct zou blijken te zijn of die in strijd zou blijken te zijn met de rechten van derden, met geldende strafwetten of met de openbare orde en de goede zeden. Indien de Gebruiker of het Deelnemende Bedrijf de aanwezigheid van zulke inhoud vaststelt, dient hij Klachtenpunt hiervan onverwijld op de hoogte te stellen, zodat Klachtenpunt de gepaste maatregelen kan nemen.

Enkel de Gebruiker die Feedback post is bijgevolg verantwoordelijk voor de inhoud van zijn post en de eventueel daaruit voortvloeiende claims of juridische gevolgen.

3.3. Klachtenpunt stelt alles in werking om een toegang te verlenen tot haar Website 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Gelet op de technische kenmerken van het internet en van de informaticamiddelen en gelet op de noodzaak om periodieke onderhouds-, update- of upgradewerkzaamheden uit te voeren, kan Klachtenpunt evenwel geen ononderbroken toegang en dienstverlening garanderen. In geval van normaal aanvaardbare onderbreking of verstoring van de toegang of de dienstverlening, stelt Klachtenpunt alles in werking om dit binnen een zo kort mogelijke termijn te verhelpen. Dergelijke normaal aanvaardbare onderbrekingen of verstoringen zijn eigen aan de dienstverlening via internet en kunnen niet beschouwd worden als tekortkomingen in hoofde van Klachtenpunt. Zij geven in geen enkel geval aanleiding tot het verschuldigd zijn van enige schadevergoeding of sanctie.

3.4. De websites waarnaar gebeurlijke koppelingen verwijzen, worden niet door Klachtenpunt beheerd, gehost of onderhouden. Klachtenpunt is niet aansprakelijk voor de inhoud van dergelijke websites, noch voor de koppelingen die daarop voorkomen of wijzigingen en updates die van dergelijke websites worden doorgevoerd.

3.5. Klachtenpunt garandeert geenszins dat de door Gebruikers per e-mail gestuurde berichten niet onderschept, misbruikt of gewijzigd kunnen worden door derden. Klachtenpunt is eveneens niet aansprakelijk voor (de gevolgen van) het niet of niet tijdig ontvangen en/of verwerken van aan haar toegezonden e-mails of andere elektronische berichten.

#### **4. Goed en veilig gebruik van de Website**

De Gebruiker verbindt er zich toe bij zijn aanmelding en bij het gebruik van de Website om:

- De Website te gebruiken in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden en de Privacy Policy van de Website;
- Zich als een verantwoordelijke en zorgvuldige internetgebruiker te gedragen;
- Geen handelingen te verrichten die Klachtenpunt, op welke wijze dan ook, kunnen schaden;
- Niet ingeschreven te zijn op de Website onder verschillende logins;
- Persoonsgegevens over te maken die correct, up-to-date, nauwkeurig en volledig zijn;
- Zich geen identiteit van een andere persoon of entiteit toe te eigenen en geen valse (vennootschaps)naam te gebruiken;
- Geen code of login in te brengen die hem niet toebehoort;
- Er zo goed mogelijk over te waken dat zijn code en login geheim blijven en niet gebruikt worden door een derde;
- Elk niet toegestaan gebruik van zijn code en login onmiddellijk te melden aan Klachtenpunt;
- Elke, zelfs potentiële, inbreuk op de veiligheid van de Website of op de rechten van derden onmiddellijk te melden aan Klachtenpunt;
- De technische veiligheidsmaatregelen ingesteld op de Website alsook de code en login niet te schenden, te kopiëren, te verspreiden, te verkopen, over te maken aan derden of zelf te gebruiken;
- Op geen enkele wijze de toegang tot en het gebruik van de Website te verstoren;
- Zijn gegevens, zijn software en zijn informatica- en telecommunicatie-installaties op gepaste wijze tegen virussen en alle andere mogelijke risico's, waaronder het kraken van de computer, te beschermen.

## **5. Intellectuele eigendom**

5.1. Klachtenpunt is de exclusieve rechthebbende of rechtverkrijgende van het geheel van de intellectuele eigendomsrechten verbonden aan de Website en de aangeboden Diensten. De Gebruiker verbindt zich ertoe op geen enkele wijze en onder geen enkele vorm dan ook het geheel van elementen waaruit de Website bestaat, of een deel ervan, te kopiëren, te bewerken, uit te baten of door te verkopen of op enige andere wijze te gebruiken. Deze elementen zijn onder andere de teksten, de software, de databases, de formulieren, de handelsnamen, de productnamen, de logo's, de grafische elementen en illustraties, de grafieken, de muziek, de kleurcombinaties, de slogans, de lay outs en bladschikkingen en elk ander voor bescherming in aanmerking komend element van de Website en de Diensten.

5.2. Door het online plaatsen van zijn Feedback, draagt de Gebruiker het geheel van zijn auteursrechten hierop, voor de ganse duur van de auteursrechtelijke bescherming in de ganse wereld en voor alle gekende exploitatiemiddelen kosteloos over aan Klachtenpunt.