

Algemene voorwaarden – Practle

Deze algemene voorwaarden werden opgesteld voor de website <https://practle.io>, gehost door Tinkhaven 2.0 BV, Tinkstraat 16, 9000 Gent. BTW BE 073 684 4860, info@practle.io.

1. Gebruik van de diensten

Onder onze diensten wordt het **gebruik van de website** <https://practle.io> verstaan.

Door de website <https://practle.io> te gebruiken, verklaar je je **akkoord** met de

- algemene voorwaarden (Terms and Conditions),
- de disclaimer (Disclaimer),
- de privacyverklaring (Privacy Statement) en
- het cookiebeleid (Cookie Policy).

De website <https://practle.io> valt onder de **Belgische en Europese wetgeving**. Bij elk misbruik kunnen gerechtelijke stappen ondernomen worden en bij misbruik kan de gebruiker van het platform geweerd worden.

De gebruiker van <https://practle.io> moet de diensten gebruiken op de wijze zoals die bedoeld is en volgens de instructies gegeven door de makers van <https://practle.io> of zoals wettelijk toegelaten is.

2. Account

Aan elke **account** van <https://practle.io> is één natuurlijke persoon gelinkt.

Bij **misbruik** hiervan wordt de account afgesloten en kan dit financiële gevolgen hebben voor de gebruiker die de account heeft aangemaakt of voor wie de account werd aangemaakt.

Ook bij een ernstig **vermoeden van misbruik** kan de account (tijdelijk) afgesloten worden voor de duur van het onderzoek.

Voor elke account is een e-mailadres en een wachtwoord vereist. De gebruiker is **verantwoordelijk** voor alle activiteiten gelinkt aan de **eigen account**. Bij elk misbruik of vermoeden van misbruik, moet er onmiddellijk contact worden opgenomen met info@practle.io.

Er bestaan **drie soorten accounts**:

- Een beheerderaccount: is de pakketbeheerder, deze maakt het pakket aan (met alle nodige oefeningen, leerpad ...) en kan instructors en studenten toevoegen of verwijderen;
- Een instructoraccount: kan studenten toevoegen en opvolgen;
- Een studentenaccount: kan oefeningen maken en zichzelf opvolgen.

Wij van Practle zijn superbeheerders en hebben zicht op de andere accounts.

3. Intellectuele eigendomsrechten

Als **gebruiker** van <https://practle.io> krijg je **geen eigendomsrechten** over onze diensten, over de inhoud of over de broncode van de website die worden aangeboden. Zonder schriftelijke voorafgaande toestemming is het dan ook verboden het materiaal elders te gebruiken of te delen.

Het **materiaal** dat gebruikt wordt voor elk pakket is **door derden (pakketbeheerder) ontwikkeld** en is ook onderworpen aan het recht op intellectuele eigendom. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de derde partij mag dit materiaal dan ook niet elders gebruikt of gedeeld worden.

De website <https://practle.io> neemt uitdrukkelijk **afstand** van het **materiaal dat door derden ontwikkeld** werd voor elk pakket. Het is dan ook de volledige verantwoordelijkheid van de pakketbeheerder dat de intellectuele eigendomsrechten gerespecteerd worden. Bij misbruik of een ernstig vermoeden van misbruik wordt dit onderzocht en indien nodig worden gerechtelijke stappen ondernomen. Bij misbruik wordt de klant geweerd van de website, wordt het pakket verwijderd en worden ook alle accounts gelinkt aan het pakket, verwijderd. Ook kan dit financiële gevolgen hebben voor de pakketbeheerder. Elke klacht hieromtrent wordt dan ook ernstig onderzocht.

Het **materiaal** dat door derden geplaatst wordt op de website <https://practle.io>, wordt **niet systematisch bekeken**. Enkel bij een ernstig vermoeden van misbruik, een klacht of onder wettelijke dwang wordt het materiaal bekeken en indien nodig verwijderd als dit materiaal wettelijk niet toegestaan is of als dit auteursrechtelijk beschermd is. Ook kunnen de nodige maatregelen genomen worden die hierboven reeds vermeld staan.

De **communicatie** met de klant zal als vertrouwelijk worden behandeld.

4. Aansprakelijkheid

Eerst en vooral: **geen enkele software is bugvrij**. Technische problemen mogen altijd gemeld worden op info@practle.io en we doen er alles aan om de eindgebruiker zo snel mogelijk te informeren (indien mogelijk met een timeframe om de problemen op te lossen) en een oplossing te zoeken voor de problemen. Soms is het echter niet mogelijk problemen snel op te lossen maar hierover zal uitvoerig gecommuniceerd worden met de eindgebruiker.

De website werd gebouwd met een **SSL/TLS-beveiligingscertificaat**. Hiermee beveiligen we de netwerkcommunicatie en de eindgebruiker weet zeker dat hij met <https://practle.io> communiceert en niet met een malafide partij.

Bij **hacking** zijn we **niet verantwoordelijk** voor de gevolgschade. De website wordt dan zo snel mogelijk offline gehaald en er zal dan geen gebruik meer gemaakt kunnen worden van

de diensten. Alle eindgebruikers worden dan zo snel mogelijk ook geïnformeerd en er wordt naar een oplossing gezocht.

Net als bij heel veel websites, maakt ook <https://practle.io> gebruik van **externe partijen** voor de hosting (AWS (Amazon)), voor user management (authorization en authentication (Auth0)) en voor de betaling van de licenties (Mollie B.V.). Waarom doen we dit? Elk zijn specialiteit. Wij hebben onze computers het liefst dicht (wij zijn geen infrastructuurtechnici) en “it’s hard to do security right”, zo zijn de gebruikersnamen en wachtwoorden in handen van specialisten. Aangezien we hiervoor een beroep doen op zeer grote en gespecialiseerde spelers die elk een sterke garantie bieden, is de kans miniem dat een externe partij niet beschikbaar zou zijn. Mocht dit dan toch gebeuren, zijn we niet verantwoordelijk voor enige gevolgschade.

Om **accidenteel verlies van data** te vermijden, wordt dagelijks een back-up genomen van de database. Bovendien wordt dit 7 dagen bijgehouden dus de kans op accidenteel verlies is zeer gering. Het is echter nooit uitgesloten (bij een bug die data verwijdert *en* als dit langer dan 7 dagen duurt voor het gemeld of gedetecteerd wordt, *kan* het dataverlies permanent zijn) en hiervoor zijn we niet verantwoordelijk.

We streven ernaar een pakket aan te bieden dat een **goede snelheid** garandeert. Hiervoor kunnen we gebruikmaken van horizontaal en/of verticaal schalen van de server(s) bij veel dataverkeer. Mocht er zich een probleem voordoen qua snelheid, mag de gebruiker dit melden op info@practle.io. In het geval dat er zich een probleem voordoet, zullen we dit uiteraard zo snel mogelijk onderzoeken en er alles aan doen de snelheid optimaal te houden. We kunnen echter niet garanderen dat de snelheid altijd en overal perfect is, zoals dit bij geen enkele software kan.

Als er **fouten** staan in de **input** van de pakketbeheerder in het systeem (fouten in theorie, fouten in oefeningen ...) is <https://practle.io> niet verantwoordelijk. Om deze fouten op te lossen, wordt best contact opgenomen met de pakketbeheerder die het pakket aangemaakt heeft.

5. Updates en aanpassingen

We werken voortdurend aan **verbeteringen** van het platform. Hierdoor kunnen er **nieuwe functionaliteiten** toegevoegd worden of kunnen er eventueel sommige functionaliteiten verdwijnen of aangepast worden.

Kleine updates die nauwelijks impact hebben op de gebruiker of zijn activiteiten, doen we **zonder aan te kondigen**. De gebruiker kan het systeem tijdens deze kleine updates blijven gebruiken en de website <https://practle.io> blijft beschikbaar voor de gebruiker.

Aangezien we bij grote aanpassingen occasioneel een **update** moeten doen waarvoor er tijdelijk geen gebruikers in het systeem mogen, zal het systeem dan even onbeschikbaar zijn. Dit zal altijd ruim vooraf op de website worden **aangekondigd** en dit zal slechts heel uitzonderlijk tijdens de kantooruren gebeuren. We proberen dit tijdens de momenten te doen dat het systeem weinig gebruikt wordt.

6. Prijzen en betaling

a. Contract met de eindgebruiker

Voor de diensten van de website <https://practle.io> wordt een **bedrag per student** gerekend. De **btw** is steeds **inbegrepen** in de prijs per student die vooraf afgesproken werd en die in het contract met de eindgebruiker wordt vermeld. Gedurende de duur van het jaarcontract kan deze prijs niet aangepast worden. De betaling en de financiële verwerking van de jaarlicentie is inbegrepen in het bedrag per student.

Ook zal er een **onderhoudskost** aangerekend worden. Dit onderhoud omvat het oplossen van bugs en noodzakelijke onderhoudstaken (backups, onderhoud servers, archiveren van data, ondersteuning bij problemen, etc.).

Dit omvat niet het implementeren van op maat gevraagde functionaliteiten. In deze onderhoudskost is de btw niet inbegrepen, zoals vermeld in het onderhoudscontract.

Soms wordt een **minimum aantal studenten verplicht** omdat de makers van <https://practle.io> aanpassingen (aangevraagd door de eindgebruiker) hebben moeten doen aan het systeem. Dit wordt altijd in het contract vermeld.

Als de eindgebruiker **veel aanpassingen** vraagt of meer dan gebruikelijke **hulp** nodig heeft bij het aanmaken van het pakket, kan een **extra vergoeding** gevraagd worden. Dit gebeurt altijd in onderling overleg en dit zal ook schriftelijk worden bevestigd.

In elk **individueel contract** staan meer **details** over elke samenwerking.

Er kan steeds een **offerte** aangevraagd worden. Hierin staan meer details over een eventuele samenwerking. Elke offerte heeft een geldigheidsduur van maximum 30 dagen. Een offerte is **niet verplicht** bij een samenwerking voor de website <https://practle.io>.

Voor iemand kan gebruikmaken van de diensten van <https://practle.io> wordt er een contract opgesteld dat door **de aanbieder en de eindgebruiker** wordt ondertekend. Er wordt altijd een kopie van het contract aan de eindgebruiker bezorgd. In het contract wordt duidelijk vermeld met welke partij een contract gesloten wordt, voor welke periode, het bedrag dat betaald moet worden per student en voor welke dienst (het gebruik van de website <https://practle.io>) het contract wordt afgesloten.

Elk contract is geldig voor een **welbepaalde periode** (meestal één schooljaar, academiejaar of kalenderjaar maar dit kan afwijken), met een maximumduur van één jaar, tenzij anders vermeld in het contract.

Tijdens de duur van het contract zijn er **geen prijswijzigingen** mogelijk, tenzij anders vermeld in het contract. Bij een verlenging van de diensten kan dit echter wel het geval zijn en/of zal de prijs geïndexeerd worden.

Voor meer inlichtingen of een offerte of contract, kan er altijd contact opgenomen worden via info@practle.io.

b. Betaling

Alle facturen dienen **binnen de maand** na de factuurdatum worden betaald.

Bij **onbetaalde facturen** zal van rechtswege en zonder sommatie, bij uitdrukkelijke overeenkomst van de partijen, een nalatigheidsintrest van 10% aangerekend worden vanaf de vervaldag. Eventuele gerechtskosten vallen ook ten laste van de klant.

Ingeval van **betwisting** moet de factuur, via een aangetekend schrijven, geprotesteerd worden binnen de acht dagen na ontvangst. Bij betwisting is de handelsrechtbank van Gent bevoegd.

Deze versie dateert van 20 september 2020.

©Tinkhaven 2.0 BV voor <https://practle.io>