

# Algemene Voorwaarden

## Algemeen

Deze algemene voorwaarden (de “Algemene Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle producten en diensten die worden aangeboden door Christophe Zenner, Westergemstraat 280, 9032 Wondelgem, België, met ondernemingsnummer 0863643458, onder de handelsnaam IT4Professionals, hierna genoemd “IT4Professionals”.

De Algemene Voorwaarden worden door het invullen van een bestelformulier of het geven van een opdracht, als door de klant aanvaard beschouwd.

De Algemene Voorwaarden en elke specifieke overeenkomst maken de volledige en enige overeenkomst uit tussen de partijen en vervangen alle voorgaande mondelinge of schriftelijke overeenkomsten, voorstellen, beloftes, afspraken of mededelingen met betrekking tot het voorwerp van de specifieke overeenkomst, behoudens andersluidend schriftelijk beding, verwijzend naar deze bepaling, ondertekend in naam van IT4Professionals. Afwijkende voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing en niet tegenstelbaar aan IT4Professionals.

Een verkoop komt slechts tot stand na de bevestiging door IT4Professionals. Een begin van uitvoering geldt als bevestiging, tenzij deze onder voorbehoud is gebeurd.

## Prijzen

Prijzen door IT4Professionals meegedeeld in het kader van offertes kennen slechts een geldigheidsduur van veertien (14) dagen. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Tarieven door IT4Professionals meegedeeld met het oog op dienstverlening zijn vastgelegd in functie van prestaties tijdens normale werkuren zodat supplementen mogelijk zijn. Normale werkuren zijn: van 9 uur tot 18 uur per werkdag. Werkdagen zijn weekdays, exclusief feestdagen.

IT4Professionals behoudt zich het recht voor de tarieven te wijzigen. De klant zal hiervan op de hoogte worden gebracht via de website van IT4Professionals. In geval van tariefverhoging, zal de klant de toepassing van het nieuwe tarief mogen weigeren en zijn contract opzeggen per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs binnen een termijn van zeven (7) werkdagen te rekenen vanaf de datum van verzending van de factuur met de prijsverhoging.

Wanneer IT4Professionals misbruik door de klant vaststelt bij promoties behoudt IT4Professionals zich het recht voor om de normale prijzen voor haar diensten te factureren.

## Leverings-, betaal- en protesttermijnen

De door IT4Professionals opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en bij gevolg niet bindend, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen. De termijnen worden steeds in werkdagen

geformuleerd. Vertraging in de levering kan in geen geval recht geven op annulering van een bestelling of een schadevergoeding.

Tenzij anders overeengekomen, zijn de facturen contant betaalbaar. Betwistingen dienen binnen de zeven (7) werkdagen na de verzending van de factuur per aangetekend schrijven aan IT4Professionals kenbaar te worden gemaakt. Een betwisting kan in geen geval een uitstel of schorsing van betaling verantwoorden. Het gebrek aan geschreven protest van een factuur binnen de zeven (7) werkdagen vanaf de verzending ervan, houdt de onherroepelijke aanvaarding van de factuur en de erin vermelde bedragen, producten en diensten in.

In geval van niet-betaling van een factuur op de vervaldag, stuurt IT4Professionals een herinnering. Hiervoor kunnen vijf (5) euro herinneringskosten worden aangerekend voor een herinnering via de gewone post en vijftien (15) euro voor een aangetekend schrijven. Indien de factuur volledig of gedeeltelijk te laat wordt betaald, is de klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling of herinnering verwijlinteressen van twaalf procent (12%) per jaar verschuldigd op het volledige onbetaalde bedrag, vanaf de vervaldatum van de factuur tot de datum van de volledige betaling.

In geval van niet-betaling van een factuur één (1) maand na de vervaldag is bijkomend een forfaitaire schadevergoeding van 10 procent (10%) op het volledige onbetaalde bedrag verschuldigd met een minimum van honderd (100) euro en dit behoudens de gerechtelijke invorderingskosten, waaronder, zonder limitatief te zijn, de kosten van dagvaarding en rechtsplegingsvergoeding.

## **Aansprakelijkheid**

In geen geval is IT4Professionals aansprakelijk voor onrechtstreekse schade zoals o.a. commerciële of financiële verliezen, verlies van data, verlies van reputatie, winst of omzetsderving, verlies van klanten en verliezen als gevolg van gerechtelijke stappen door derden ondernomen tegen de klant. IT4Professionals kan zo op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele uitval van de Internet connectie door technische of andere storingen zowel binnen als buiten het IT4Professionals netwerk. De klant is als enige aansprakelijk voor het behoorlijk gebruik van het product, de dienst of de software daarbij rekening houdend met de specificaties, de documentatie en de instructies van IT4Professionals. IT4Professionals zal ten opzichte van de klant enkel aansprakelijk zijn voor de werkelijke geleden en bewezen schade voortvloeiend uit de in de met IT4Professionals gesloten overeenkomsten opgenomen verplichtingen, aldus met uitsluiting van enige andere impliciete of niet-geschreven verplichtingen. De aansprakelijkheid van IT4Professionals volgens of in verband met een met IT4Professionals gesloten overeenkomst zal, per claim of reeks van claims, voortvloeiend uit hetzelfde feit of dezelfde oorzaak, in ieder geval niet groter zijn dan het totaal van de aan de klant gefactureerde en door hem betaalde bedragen voor de koopprijs of terugkerende kosten (i.e. exclusief installatiekosten) van de dienstverlening over een periode van drie (3) maanden die aan het voorval voorafgaan en die betrekking hebben op het specifieke project waarmee de claim in verband staat.

De klant vrijwaart IT4Professionals voor elke vordering van derden, ook na de beëindiging van de overeenkomst.

## **Overmacht**

Noch de klant, noch IT4Professionals zijn verantwoordelijk voor de niet-uitvoering of de vertraging in de uitvoering van de verplichtingen van de overeenkomst indien er zich overmacht (zoals erkend in de jurisprudentie) voordoet. Wat niet wordt beschouwd als overmacht: de klant die niet in staat is alle kosten te betalen van de diensten geleverd door IT4Professionals.

In het geval de overmacht slechts tijdelijk van aard is, zal IT4Professionals alsnog aan alle verplichtingen trachten te voldoen vanaf het moment dat dit redelijkerwijs weer mogelijk is. Wanneer na onderling overleg tussen de opdrachtgever en IT4Professionals wordt geconcludeerd dat dit niet meer mogelijk is, zal de overeenkomst in onderling overleg worden herzien of ontbonden. Eventuele reeds geleverde prestaties door IT4Professionals tot aan het moment van overmacht zullen alsnog gefactureerd worden.

## **Varia**

De rechten en verplichtingen die uit de overeenkomsten gesloten met IT4Professionals voor de klant voortvloeien, zullen noch gedeeltelijk noch in hun geheel aan derden kunnen worden overgedragen, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van IT4Professionals. Indien een bepaling van een met IT4Professionals gesloten overeenkomst of de toepassing ervan voor om het even welke partij of omstandigheid, op gelijk welk niveau onuitvoerbaar zou worden of zijn, zal dat aan de rest van de overeenkomst geen afbreuk doen.

De klant dient elke wijziging van contactgegevens zoals adressen, telefoonnummers en e-mailadressen of belangrijke wijziging in juridische vorm (overname, verandering BTW nummer...) tijdig te melden aan IT4Professionals. Indien de klant dit verzuimt, kunnen de kosten voor onderzoekswerk of foutief gestuurde zendingen, worden verhaald op de klant.

## **Toepasselijk recht en exclusieve bevoegdheid**

Op alle overeenkomsten gesloten met IT4Professionals is het Belgisch recht van toepassing. Elk geschil dat in verband staat met de overeenkomsten gesloten met IT4Professionals zal exclusief worden behandeld door de rechtbanken te Gent.

## **Verwerking van persoonsgegevens**

Om haar overeenkomsten te kunnen uitvoeren, verzamelt IT4Professionals persoonsgegevens van de klant. De klant kan zijn persoonsgegevens raadplegen of wijzigen door contact op te nemen met IT4Professionals per post of via e-mail. Onder geen beding worden deze persoonsgegevens overgemaakt aan derden en dit conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Persoonsgegevens kunnen door IT4Professionals worden gebruikt voor direct marketing. Dit laat IT4Professionals toe om de klant op regelmatige tijdstippen te informeren over haar activiteiten.

Indien de klant dit niet wenst, kan hij dat laten weten per post of via e-mail.

### **Intellectuele eigendomsrechten**

Alle rechten van intellectuele eigendom terzake van de producten en/of diensten als mede de ontwerpen, programmatuur, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst tussen IT4Professionals en de klant, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij IT4Professionals of diens leveranciers. De levering van producten en/of diensten strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom.

De klant verkrijgt slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. De klant zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan de klant opgelegd.

De klant zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IT4Professionals de producten en resultaten van de diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar maken, vereenvoudigen of aan een derde beschikbaar stellen.

De klant zal aanduidingen van IT4Professionals of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.

IT4Professionals staat ervoor in dat zij gerechtigd is het genoemde gebruiksrecht aan de klant te verstrekken en vrijwaart de klant tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voor zover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij de klant in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door IT4Professionals geleverde producten en/of resultaten van de diensten.

### **Specifieke voorwaarden geldig bij domeinnamen en hosting van websites en applicaties**

Alle prestaties zijn onmiddellijk betaalbaar, aan het begin van de lopende periode. Een bestelling via de website of schriftelijke bestelling (brief, fax, e-mail) is een bindende bestelling die niet kan worden geannuleerd.

De klant blijft ten allen tijde verantwoordelijk voor de gegevens die zich op zijn site, server(s) of applicatie bevinden. Indien mocht blijken dat deze niet in overeenstemming zijn met de geldende Belgische wetgeving, of deze de dienstverlening van IT4Professionals in gevaar brengt, heeft IT4Professionals het recht de site, server(s) of applicatie van de klant offline te halen. De klant vrijwaart IT4Professionals van alle juridische claims met betrekking tot geplaatste gegevens (teksten, foto's, grafische ontwerpen, video- en audiomateriaal...).

IT4Professionals heeft het recht om deze overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling tijdelijk op te schorten of te beëindigen indien de klant zich manifest niet houdt aan deze

Algemene Voorwaarden, indien blijkt dat de klant verkeerde gegevens heeft doorgegeven, indien de klant de dienstverlening van IT4Professionals in gevaar brengt, indien blijkt dat een factuur van een klant vijftien (15) dagen na de vervaldag nog steeds niet volledig is betaald, of indien de klant het faillissement heeft aangevraagd.

IT4Professionals verbindt zich er toe ernaar te streven haar netwerk- en servers 24 uur per dag, 7 dagen op 7 toegankelijk te maken voor internetgebruikers. De leverancier is echter niet verantwoordelijk indien de systemen niet toegankelijk zijn, tenzij expliciet anders overeengekomen in een afzonderlijke SLA (service level agreement), waarnaar wordt verwezen in het contract of de bestelbon.

Elke overeenkomst loopt over een periode van één jaar. Op de vervaldag van de overeenkomst, wordt ze stilzwijgend verlengd, telkens voor een periode van één jaar. Zowel de klant als de leverancier kunnen de overeenkomst opzeggen door dit minstens twee (2) maanden voor de vervaldag aan de andere partij mee te delen, per brief of per e-mail. Indien de klant het faillissement heeft aangevraagd, wordt de overeenkomst niet automatisch verlengd.

De klant zal zelf instaan voor het nemen van de nodige backups. Hoewel IT4Professionals er alles aan zal doen om dataverlies tegen te gaan, kan hierdoor geleden schade nooit verhaald worden op de leverancier. Zelfs indien IT4Professionals een backupservice aanbiedt als onderdeel van de overeenkomst, is dit een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis.

De IT4Professionals helpdesk is beschikbaar voor problemen en basis advies. Er wordt een minimale kennis van de klant verwacht. Zo dient de klant bv. zelf te weten hoe hij bestanden naar de server moet transfereren, dat hij zelf dient in te staan voor de basis-configuratie van de door hem gebruikte softwarepakketten, hoe hij zijn e-mail programma moet gebruiken...

Tenzij anders overeengekomen, is de klant verantwoordelijk voor het veilig, up-to-date en spam-vrij houden van de door hem gebruikte applicaties. Indien de klant dit verzuimt, en als gevolg hiervan dreigt de dienstverlening van IT4Professionals aan haar andere klanten in gevaar te komen of indien IT4Professionals juridisch moet ingrijpen (bv. inbraakpogingen, massaal versturen van spam, participatie in botnets...), kan IT4Professionals een vergoeding van de gemaakte kosten vorderen van de klant. Indien het herstellen en onschadelijk maken niet mogelijk is, kan IT4Professionals de domeinnaam, website of server ontoegankelijk maken, zonder dat IT4Professionals hiervoor een schadevergoeding aan de klant verschuldigd is.

### **Specifieke voorwaarden geldig bij verkoop van goederen**

Vervoer en eventuele verzekeringskosten zijn steeds voor rekening van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen.

De koper hoort de goederen onmiddellijk in ontvangst te nemen en na te kijken. Klachten zijn enkel geldig indien ze per aangetekend schrijven gebeuren, binnen de week na ontvangst.

In geval de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van consumenten bij verkoop van consumptiegoederen van toepassing is, geldt volgende regeling: er kan binnen de twee (2) jaar

vanaf de levering een gebrek aan overeenstemming opduiken dat reeds bestond op het ogenblik van de levering. In dat geval moet de koper IT4Professionals hiervan op de hoogte brengen binnen een termijn van twee (2) maanden, te rekenen vanaf de ontdekking van het gebrek. Indien dit niet gebeurt, mag de verkoper de klacht van de koper verwerpen. Voor gebreken die slechts opduiken twee (2) jaar na de levering, moet de koper een eventuele vordering op grond van verborgen gebreken instellen binnen een termijn van twee (2) maanden, na de ontdekking van het gebrek. Als dit niet gebeurt, vindt artikel 1648 B.W. toepassing en is de vordering onontvankelijk.

In geval de bovenvermelde wet niet van toepassing is, geldt volgende regeling: een eventuele vordering op grond van verborgen gebreken, dient door de koper te worden ingesteld binnen de twee (2) weken na de ontdekking van het gebrek, bij gebreke waaraan de vordering in toepassing van artikel 1648 B.W. onontvankelijk is. Deze vordering moet bovendien, op straffe van verval, worden ingesteld binnen het jaar na de levering.

De koper dient in het geval hij beroep wil doen op de contractuele waarborg, het bewuste artikel persoonlijk of middels aangetekende zending af te leveren op het maatschappelijk adres van IT4Professionals met een kopie van de aankoopfactuur en het eventueel meegeleverde garantiebewijs. Eventuele kosten kunnen niet verhaald worden op IT4Professionals.

De geleverde goederen blijven eigendom van IT4Professionals tot bij de volledige betaling van de verkoopprijs vermeerderd met de eventuele kosten en intresten. Het risico gaat over van verkoper naar koper op het moment dat de goederen onze magazijnen of kantoren verlaten.

Behalve in de hierboven beschreven gevallen rond garanties, neemt IT4Professionals geen goederen terug, annuleert geen geplaatste bestellingen en ruilt geen goederen om op vraag van de klant.