

## **1. Gelding en aanvaarding van deze voorwaarden**

1.1 De huidige Algemene Verkoopvoorwaarden (hierna "Voorwaarden") beheersen alle offertes, opdrachten, overeenkomsten en leveringen tussen Tigrón bvba (hierna "de leverancier") en haar klanten, voor zover er niet van wordt afgeweken in de Bijzondere Voorwaarden, die in voorkomend geval, op individuele en schriftelijke basis kunnen worden overeengekomen tussen de leverancier en de klant.

1.2 Wanneer er tussen de leverancier en de klant een afzonderlijke overeenkomst wordt afgesloten voor de levering van producten of diensten, blijven voor alle bepalingen waarvan niet uitdrukkelijk werd afgeweken in die overeenkomst of in voorkomend geval in de Bijzondere Voorwaarden, huidige Voorwaarden van kracht. Het feit dat de klant deze Voorwaarden niet ontvangen mocht hebben in zijn moedertaal, ontslaat hem niet van hun toepassing en eerbiediging.

1.3 Iedere klant wordt geacht, bij het plaatsen van een bestelling of bij de ondertekening van een overeenkomst met de leverancier, deze Voorwaarden te kennen en te aanvaarden, ook al stemmen ze niet overeen met zijn eigen voorwaarden. De klant doet derhalve, door het plaatsen van een bestelling of door de ondertekening van een overeenkomst met de leverancier, uitdrukkelijk afstand van zijn eigen aankoopvoorwaarden die in geen geval aan de leverancier tegenstelbaar zijn, tenzij de leverancier dit uitdrukkelijk en schriftelijk zou bevestigen. Het akkoord van de leverancier kan daarbij geenszins worden afgeleid uit de afwezigheid van protest tegen de bepalingen die de klant aan de leverancier zou meedelen.

1.4 De aanvaarding van de Voorwaarden van de leverancier impliceert de aanvaarding van de voorwaarden en reglementen van de registry's waarvan de leverancier registrar is. Deze zijn oa te consulteren op [www.dns.be](http://www.dns.be), [www.eurid.eu](http://www.eurid.eu), [www.sidn.nl](http://www.sidn.nl).

## **2. Offertes, bestellingen en prijzen**

2.1 Het bezorgen van productie-elementen met het verzoek, zonder uitdrukkelijk voorbehoud, een hosting of testopstelling te leveren, brengt de verbintenis met zich, aan de leverancier de uitvoering van het werk toe te vertrouwen of hem voor de gemaakte kosten te vergoeden.

2.2 Al de offertes van de leverancier zijn vrijblijvend en gelden enkel ten titel van inlichting, zodat zij de leverancier in geen geval verbinden. De prijslijsten van de leverancier binden hem evenmin en kunnen zonder voorafgaande kennisgeving aan de klanten op ieder ogenblik worden aangepast. Wanneer de lonen en/of grondstofprijzen stijgen worden de offerteprijzen herzien volgens de indexatieformule.

2.3 Elke door de klant gedane bestelling of opdracht verbindt deze laatste, doch verbindt de leverancier slechts na schriftelijke bevestiging ervan of door ondertekening van een schriftelijke overeenkomst. De leverancier behoudt zich het recht voor om bestellingen of overeenkomsten voor de levering van producten of diensten te weigeren zonder enige vorm van verantwoording. De tussenpersonen, vertegenwoordigers, aangestelden en bedienden van de leverancier zijn geenszins bevoegd om een bestelling of opdracht te bevestigen. Bestellingen of opdrachten opgenomen door een aangestelde of bediende van de leverancier zijn slechts geldig na schriftelijke bevestiging door hetzij de zaakvoerder(s) van de leverancier hetzij door een persoon die daartoe door de zaakvoerder(s) uitdrukkelijk gemachtigd is.

2.4 De klant heeft in geen enkel geval het recht, noch een door de leverancier overeengekomen punt 2.3 bevestigde bestelling, noch een met de leverancier gesloten overeenkomst voor de levering van producten of diensten te annuleren, tenzij met de schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van de leverancier. Ingeval van eenzijdige verbreking of opschorting van uitvoering van de overeenkomst door de klant, zal de facturatie geschieden in het stadium van uitvoering waarin de bestelling zich bevindt, verhoogd met een bijkomende conventionele vergoeding van 10%, en met een minimum van van 30% van de overeengekomen prijs.

2.5 De leverancier kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet uitvoeren van een bestelling of opdracht ten gevolge van overmacht, onder andere bij (doch niet beperkt tot) uitputting van de voorraad, uitblijven van leveringen door de leveranciers van de leverancier, tenietgaan van goederen of programmatie ten gevolge van ongevallen, staking, brand, overstrooming, stroomonderbreking enz. De leverancier is niet verplicht het onvoorzienbare karakter van de omstandigheid die overmacht uitmaakt, te bewijzen. De leverancier kan evenmin aansprakelijk worden gesteld ingeval een opdracht tot het leveren van diensten niet kan worden uitgevoerd wegens de onbeschikbaarheid van de daartoe aangewezen aangestelden of bedienden van de leverancier, zelfs ingeval van overmacht.

2.6 De prijzen gelden steeds exclusief btw, taksen, vervoerskosten, kosten van bijkomende verpakkingen, belastingen en andere kosten, behalve indien deze specifiek als inclusief zijn aangeduid.

2.7 De offerteprijs geldt alleen voor de opdracht vermeld in de offerte.

2.8 Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot het leveren van een gedeelte van de order tegen het overeenkomstig gedeelte van de totale prijs.

2.9 De geldigheidsduur van de offerte bedraagt één maand voor de uitvoering van de opdracht binnen de 3 maanden.

2.10 Hosting, domeinnamen en leasingformules worden jaarlijks, uiterlijk daags voor de vervaldag van de afgesproken periode verrekend, normaliter jaarlijks, tenzij anders gestipuleerd.

2.11 Offerteprijzen zijn steeds onder voorbehoud van volledige informatie mbt de applicatiestructuur, db-omvang en webtrafiek.

2.12 De leverancier behoudt zich het recht voor haar tarieven te wijzigen. Opdrachtgever zal hiervan minimaal 30 dagen van tevoren, schriftelijk of per email, op de hoogte gesteld worden. Klant is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen op datum van de inwerkingtreding van deze wijziging.

## **3. (Op)levering en (op)leveringstermijnen**

3.1 De (op)leveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend tenzij aldus uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen overeengekomen. Vertraging in de uitvoering kan in geen geval aanleiding zijn tot boete, schadevergoeding, ontbinding of verbreking van de overeenkomst. Snelle feedback op ontwerpen en bijkomende vragen tijdens het productieproces zijn essentiële voorwaarden voor een tijdige oplevering.

3.2 De leverancier behoudt zich het recht voor om gedeeltelijke (op)leveringen te doen en in voorkomend geval deze gedeeltelijke (op)leveringen afzonderlijk te factureren, hetgeen de klant niet het recht geeft om de betaling van de reeds geleverde goederen te weigeren of op te schorten.

3.3 Elke te voorziene (op)leveringsmoeilijkheid moet door de klant onmiddellijk worden doorgeseind aan de leverancier bij de bestelling en in ieder geval twee werkdagen voor de (op)levering. De leverancier kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor verwickelingen of extra kosten. In de mate dat de moeilijkheden waarmee rekening moest gehouden worden bij de (op)levering niet werden gemeld bij de bestelling of uiterlijk twee werkdagen voor de uitvoering van de (op)levering of opdracht en in de mate dat deze moeilijkheden buiten de normale proporties liggen, behoudt de leverancier zich het recht voor een onkostensupplement aan te rekenen.

3.4 De klant verbindt zich ertoe de bestelde diensten of goederen in ontvangst te nemen op de door de leverancier vastgelegde data. Extra kosten van spoed(op)leveringen, zijn steeds ten laste van de klant en dit conform de tarieven die door de leverancier worden bekend gemaakt.

3.5 Bij applicaties wordt de (op)levering gelijkgesteld aan de “upload online”. De oplevering van een applicatie impliceert de contante betaling van het openstaande saldo.

#### **4. Overdracht van risico en eigendom**

4.1 Levering geschiedt steeds op risico van de klant vanaf het verlaten van de magazijnen van de leverancier. Voor leveringen bij derden ligt de verantwoordelijkheid uitsluitend bij de klant.

4.2 De geleverde goederen blijven eigendom van de leverancier tot de volledige betaling van de hoofdsom, de kosten, de interesten en in voorkomend geval de schadevergoeding wegens laattijdige betaling. De klant zal in geen geval kunnen beschikken over de geleverde goederen indien de in artikel 6.1 en 6.3 van deze Voorwaarden omschreven betalingen aan de leverancier niet integraal zijn voldaan. Meer in het bijzonder zal de klant de eigendom ervan niet aan derden kunnen overdragen, in pand geven, incorporeren in een onroerend goed of met om het even welke zekerheid of voorrecht bezwaren vooraleer deze betalingen zijn voldaan. De klant zal de leverancier verwittigen indien de goederen geplaatst worden in een ruimte of op een plaats die door de klant wordt gehuurd en desgevallend de identiteit en de woonplaats of maatschappelijke zetel van de verhuurder bekendmaken. De klant zal de leverancier eveneens verwittigen van elk beslag dat door een derde wordt gelegd op de geleverde goederen.

4.3 De klant verbindt zich ertoe om de leverancier in staat te stellen, zonder voorafgaand bericht, om de niet integraal betaalde goederen terug in bezit te nemen ongeacht de plaats waar deze zich zouden bevinden en de klant draagt in voorkomend geval de kosten van deze wederinbezitting. Indien nodig machtigt de klant de leverancier om de door de klant bezette plaatsen binnen te treden.

4.4 Ingeval van wanbetaling, contractbreuk of enige andere verplichting welke door de klant niet wordt na gekomen heeft de leverancier het recht om zonder voorafgaandelijke verwittiging de geleverde dienst en/of product buiten gebruik te stellen. De leverancier kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schadevergoeding, in welke vorm dan ook, vergoeding voor het verlies van data, vergoeding voor indirecte en/of gevolgschade of vergoeding voor schade wegens verderfde omzet of winst. Indien tot uitschakeling/deactivering van servers en/of services wordt overgegaan zal de leverancier de klant hierover minimaal 5 werkdagen van tevoren, schriftelijk of per email, informeren.

#### **5. Controle bij levering en klachten**

5.1 De klant dient de geleverde goederen onmiddellijk bij de levering na te zien op de aanwezigheid van zichtbare gebreken. Bij zichtbare beschadiging van de verpakkingen van de goederen of bij zichtbare onvolledigheid van de zending of niet-conformiteit is de klant ertoe gehouden de goederen te weigeren of slechts aan te nemen onder schriftelijk voorbehoud dat wordt aangetekend op de vrachtdocumenten (op papier of elektronisch) van de transporteur. Indien de klant nalaat deze weigering te melden of schriftelijk voorbehoud te maken op de vrachtdocumenten (op papier of elektronisch), zal de leverancier niet aansprakelijk kunnen gesteld worden.

5.2 Eventuele klachten bij de levering wegens andere zichtbare gebreken of niet-conformiteit met de bestelling moeten, om aanvaardbaar te zijn, uiterlijk 2 kalenderdagen na de levering per aangetekend schrijven aan de leverancier kenbaar gemaakt worden en tevens binnen dezelfde termijn van 2 kalenderdagen elektronisch of per fax aan de leverancier bevestigd worden.

5.3 Geen enkele klacht wegens verborgen gebreken zal ontvankelijk zijn indien ze de leverancier niet per aangetekend schrijven werd betekend binnen een termijn van 8 kalenderdagen vanaf de ontdekking van de gebreken.

5.4 Geen enkele klacht wegens de vermeldingen op de factuur zal ontvankelijk zijn indien ze de leverancier niet per aangetekend schrijven werd betekend binnen een termijn van 8 kalenderdagen vanaf de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn wordt de factuur onherroepelijk geacht te zijn aanvaard door de klant.

5.5 Het onderzoek van een klacht betekent geenszins dat de leverancier de eventuele gegrondheid van die klacht erkent. Een klacht kan nooit tot gevolg hebben dat de klant zijn betalingsverplichtingen kan opschorten. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, beperkt de aansprakelijkheid van de leverancier zich in ieder geval tot de herstelling en/of vervanging van de stukken die een gebrek vertonen en waarvan de oorzaak toerekenbaar is aan de leverancier. De aansprakelijkheid van de leverancier omvat in geen enkel geval de arbeidskosten, noch de verplaatsingskosten, noch enige vergoeding voor mindergenot, winstderving of enige andere indirecte schade die uitsluitend ten laste van de klant blijft. De eventuele vergoeding wegens verborgen gebreken zal de prijs van de goederen in geen geval overschrijden.

5.6 De verantwoordelijkheid van de leverancier is beperkt tot het terugnemen van de niet-conforme exemplaren, die worden verrekend tegen de prijs van bijkomende exemplaren.

5.7 Applicaties genieten geen waarborg “an sich” gezien hier geen defecten kunnen optreden. De bestelling bevestigt het akkoord van de klant met de technische specificaties en de werking van het ontwikkelde concept op het ogenblik van oplevering. De leverancier is aldus niet verantwoordelijk voor het functioneren bij toekomstige ontwikkelingen.

#### **6. Betalingsvoorwaarden**

6.1 De facturen van de leverancier zijn contant en zonder korting te betalen op de maatschappelijke zetel van de leverancier, uiterlijk 14 kalenderdagen na factuurdatum en behoudens andere vermelding op de factuur. Betaling door middel van wissels en andere waardepapieren brengt geen schuldvernieuwing teweeg.

6.2 Het bedrag van de facturen moet netto worden betaald. Alle kosten, waaronder bankkosten zijn ten laste van de klant. Er kan slechts een disconto voor onmiddellijke betaling worden verrekend indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk vooraf is overeengekomen. De tussenpersonen, vertegenwoordigers, aangestelden en bedienden van de leverancier zijn geenszins bevoegd om de facturen van de leverancier te innen noch om een geldige kwitantie te geven.

6.3 Het bedrag van elke factuur die niet betaald is op de vervaldag wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van 125,00 EUR, dit ten titel van forfaitaire schadevergoeding. Het aldus verhoogde bedrag brengt van rechtswege en zonder ingebrekestelling interest voort gelijk aan 1% op maandbasis en dit vanaf de vervaldag van de factuur.

6.4 De klant dient de leverancier tevens te vergoeden voor alle invorderingskosten die de leverancier heeft moeten maken, waaronder de honoraria en kosten van advocaten en technische raadslieden.

6.5 De niet-betaling op de vervaldag van één enkele factuur, maakt het verschuldigde saldo van al de andere, zelfs de niet vervallen facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar. Hetzelfde geldt bij de gehele of gedeeltelijk laattijdige of niet-betaling van de verhoging en de interesten zoals vermeld in artikel 6.3. van deze Voorwaarden.

6.6 Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag behoudt de leverancier zich tevens het recht voor om, zonder ingebrekestelling, alle verdere leveringen op te schorten.

6.7 De voorafgaande bepalingen houden geen enkele beperking in van het recht van de leverancier om, ingeval van wanbetaling, de ontbinding van de overeenkomst met schadevergoeding te vorderen.

6.8 Indien de factuur op verzoek van de klant wordt opgesteld op naam van een derde, zijn zowel de klant als de derde hoofdelijk gehouden ten opzichte van de leverancier die in geen enkel geval de toestemming geeft voor overdracht van schuld door de klant.

## 7. Opzeg

De klant kan de leverancier het uitvoeren van een opdracht van periodieke aard, d.i. een opdracht met terugkerende deelopdrachten, slechts ontnemen mits eerbiediging van de hierna bepaalde opzegtermijnen. De opzegging dient betekend te worden met een aangetekende brief. Bij niet-naleving van de termijnen zal de klant de leverancier vergoeden voor al de geleden schade en winstderving gedurende de niet-nageleefde periode.

Opzeggingstermijn : 3 maanden voor een opdracht van periodieke aard met een jaarlijks omzetcijfer tot 7.500€, 6 maanden voor een opdracht van periodieke aard met een jaarlijks omzetcijfer tot 25.000€, 12 maanden voor een opdracht met periodieke aard met een omzetcijfer van 25.000€ of meer.

## 8. Uitvoer van producten

De klant neemt er kennis van en aanvaardt uitdrukkelijk dat de goederen, software en/of technologie die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst met de leverancier, zonder uitzondering onderworpen zijn aan alle mogelijke administratieve regels en wetgeving inzake exportcontrole, die worden opgelegd door de Verenigde Staten van Amerika, de Europese Unie en haar lidstaten, of door om het even welke andere soevereine staat.

## 9. Ontbinding

9.1 Onverminderd het recht op schadevergoeding en onverminderd de toepassing van artikel 1184 B.W., heeft de leverancier het recht de overeenkomst met de klant van rechtswege en zonder schriftelijke ingebrekestelling te ontbinden indien een van de volgende gebeurtenissen zich voordoen: de nietbetaling op de vervaldag van één enkele factuur, het protest van een wisselbrief of het ongedekt blijven van een waardepapier die door de klant ter betaling werd aangeboden, alsook ingeval van overlijden, onbevoegdheid, onbekwaamverklaring, inverteffeningstelling, kennelijk onvermogen of faillissement van de klant.

9.2 De leverancier heeft eveneens het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien : 9.2.1. klant oneigenlijke gebruik maakt van het internet 9.2.2 klant informatie verspreidt welke in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving 9.2.3. klant tekst en/of images verspreidt welke kinderpornografisch, discriminerend of anderszins aanstootgevend zijn zulks ter beoordeling van de leverancier 9.2.4 klant ongevraagd email verstuurt (het zogenaamde spammen). 9.2.5 klant aanzet geeft tot oproer, zeker in het geval dit aanleiding geeft tot aanvallen (oa floats en (d)dos-en) (van buitenaf) op het netwerk van de leverancier 9.2.6 klant zonder toestemming andere computers op het internet binnedringt, het 'hacken', waarbij de klant enige beveiliging doorbreekt en/of toegang verwerft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel, dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid. Indien de leverancier hierover klachten ontvangt heeft de leverancier het recht om de betreffende server(s) uit te schakelen en de data van de opdrachtgever van de desbetreffende servers te verwijderen.

## 10. Backup

De klant is verantwoordelijk voor het nemen van een back-up van alle gegevens. Hoewel de leverancier voor bepaalde producten/overeenkomsten dagelijks back-upt kan de leverancier niet verantwoordelijk worden gesteld voor het verlies van noch data noch programma's.

## 11. Co-locatie

11.1 De leverancier wijst de klant colocationruimte toe, rekening houdend met de groeiwensen van de klant, voor zover de leverancier daar de mogelijkheid voor heeft.

11.2 De interverbinding wordt geleverd met een gegarandeerde beschikbaarheid ('uptime') van 99.95% op jaarbasis.

11.3 De door de klant verbruikte bandbreedte wordt berekend op basis van het 5-minuten gemiddelde. Hieruit ontstaat samengevat een maandelijks gemiddelde van in- en uitgaand verkeer. Deze twee samen leveren het totale gemiddelde gebruik in Mbits/maand op.

11.4 Opdrachtgever verplicht zich te houden aan de letter van de wet aangaande copyright.

11.5 Er mogen door opdrachtgever geen virtual ip nummers, behalve eigen ip nummers gebruikt worden tenzij door de leverancier anders bepaald.

11.6 Ip nummer(s), welk(e) door cliënt in bruikleen is (zijn) blijft (blijven) eigendom van de leverancier. Op geen enkele wijze, noch in de vorm van permanent gebruik, noch bij semi-permanent gebruik kan de klant aanspraak maken op ip nummer(s).

11.7 De looptijd voor een co-locatie overeenkomst bedraagt 24 maanden. De overeenkomst treedt in werking bij ondertekening van de overeenkomst, tenzij anders bepaald. De overeenkomst kan, na de eerste 24 maanden, door elk der partijen met een opzegtermijn van 2 maanden verbroken worden. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren. De overeenkomst wordt na de eerste 24 maanden, automatisch elk jaar verlengd voor 12 maanden.

## 12. Geschillenregeling

12.1 Alle geschillen vallen uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waarin de maatschappelijke zetel van de leverancier is gevestigd.

12.2 Alle geschillen met betrekking tot de contractuele relaties tussen de klant en de leverancier worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.