

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Definities

- i) *“Algemene Voorwaarden”* zijn onderhavige voorwaarden voor het leveren van Diensten en/of Producten waarvan de Klant voorafgaandelijk heeft kunnen kennis nemen;
- ii) *“Diensten”* zijn de IT-ondersteuningsdiensten aangeboden door Demolco en omschreven in de Offerte;
- iii) *“Externe Leverancier”* is een derde, meer specifiek een producent, verkoper en/of leverancier van een Product;
- iv) *“Demolco”* is de dienstverlener Demolco CommV met maatschappelijke zetel te Weidestraat 21, 9050 Gent en gekend onder ondernemingsnummer 0654.775.041;
- v) *“Klant”* is iedere rechtspersoon die een overeenkomst met Demolco sluit en die handelt voor doeleinden die binnen zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en die vermeld wordt op de Offerte; *“U”* of *“Uw”* verwijzen ook naar de Klant;
- vi) *“Medewerkers”* zijn personeelsleden, zelfstandige medewerkers, onderaannemers, consultants en enige andere natuurlijke of rechtspersonen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij het verlenen van de Diensten;
- vii) *“Offerte”* is het aanbod van de Diensten en/of Producten specifiek opgemaakt voor en aangeboden aan Klant;
- viii) *“Overeenkomst”* is de overeenkomst die tussen Klant en Demolco tot stand komt wanneer de Klant een Offerte aanvaardt of op andere uitdrukkelijke wijze een bestelling of opdracht plaatst, en waarvan deze Algemene Voorwaarden integraal deel van uitmaken;
- ix) *“Overmacht”* is een situatie waarin de uitvoering van de Overeenkomst voor één van de Partijen geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, buiten de wil van de Partij(en) wordt verhinderd. Volgende situaties worden onder meer (doch niet limitatief) beschouwd als Overmacht: brand, oorlog, terreuraanslagen, ongunstige weersomstandigheden, overmacht van Externe Leveranciers, problemen met of door apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Demolco is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, storing van het internet, onbeschikbaarheid van servers van derden, staking, algemene transportproblemen en elektriciteitsstoring;
- x) *“Partijen”* zijn Demolco en de Klant;
- xi) *“Product(en)”* is hardware en/of software van een Externe Leverancier, waaronder VoIP-oplossingen en WiFisystemen, waarvoor Demolco optreedt als wederverkoper en waarop de Voorwaarden van Externe Leverancier van toepassing zijn;
- xii) *“Voorwaarden”* zijn de algemene (licentie)voorwaarden van toepassing op Producten van een Externe Leverancier, welke Klant hierbij uitdrukkelijk aanvaard en welke integraal deel uitmaken van deze Algemene Voorwaarden.

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, prijsberekeningen, Offertes, bestellingen van Producten en/of Diensten aangeboden door Demolco alsook op alle Overeenkomsten tot stand gekomen tussen Demolco en Klant.
- 2.2. Behalve in geval van schriftelijke of uitdrukkelijke aanvaarding worden Uw eventuele algemene of bijzondere voorwaarden (alsook voorwaarden van derden) uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Demolco behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd aan te passen.

3. Informatieplicht en Offertes

- 3.1. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Demolco verstrekte gegevens noodzakelijk voor het opmaken van prijsberekeningen of Offertes.
- 3.2. Klant verklaart door Demolco volledig ingelicht te zijn over de mogelijkheden van de Producten en Diensten (type, karakteristieken, bediening, gebruiksmogelijkheden, garanties, vereiste omgeving, kosten...) alsook inzake de problemen van aanpassing, installatie, integratie of uitbreiding die zich kunnen stellen en de gevolgen hiervan op de reeds bestaande hardware of software en/of licenties welke reeds geïnstalleerd zijn bij de Klant. Klant erkent dat Demolco hiervoor niet aansprakelijk gesteld kan worden.
- 3.2. Alle prijsberekeningen, Offertes en andere aanbiedingen van Demolco hebben slechts een indicatief karakter en zijn niet bindend, tenzij door Demolco anders schriftelijk is aangegeven.

4. Duur en beëindiging

- 4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur bepaald in de Offerte.
- 4.2. Indien de Overeenkomst werd aangegaan voor onbepaalde duur, is elke Partij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een voorafgaandelijke schriftelijke opzegging van drie (3) maanden.

4.3. Indien de Klant de Overeenkomst met bepaalde duur vroegtijdig beëindigt, heeft Demolco recht op een schadevergoeding ten belope van het saldo dat verschuldigd zou zijn gedurende de resterende looptijd van de contractueel overeengekomen duurtijd, onverminderd het recht voor Demolco op een schadevergoeding.

4.4. Indien de Klant de geplaatste bestelling of opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert voorafgaand aan het begin van uitvoering ervan, heeft Demolco recht op een schadevergoeding ten belope van i) 40% van de waarde van de bestelling van de Diensten en ii) de volledige aankoopprijs in geval van Producten, onverminderd het recht voor Demolco om de werkelijk geleden schade aan te tonen indien deze schade hoger is, en onverminderd het recht voor Demolco op schadevergoeding.

4.5. Onverminderd haar recht op schadevergoeding, kan Demolco naar eigen goeddunken de Overeenkomst opschorten of beëindigen: i) in geval van niet-betaling door de Klant op de vervaldag van de factuur; ii) in geval Klant uitstel van betaling heeft gevraagd, zich in staat van faillissement bevindt, indien de Klant kennelijk onvermogen is of in geval van ontbinding en/of vereffening van de vennootschap van de Klant, iii) in geval van bewijs of ernstige vermoedens van fraude verricht door de Klant.

4.6. Elke Partij kan de Overeenkomst bovendien beëindigen indien de andere Partij een bewezen grove fout of materiële contractuele tekortkoming begaat en deze niet heeft rechtgezet binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen nadat deze door de Partij die zich op deze fout beroept in gebreke was gesteld.

5. Prijzen

5.1. De prijzen van onze Producten en/of Diensten worden vermeld in de Offerte en worden vastgelegd op het moment van het plaatsen van de bestelling en goedkeuring van de Offerte.

5.2. Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in EURO en zijn exclusief btw (en eventuele andere door U te dragen taksen of belastingen). Eventuele andere kosten (zoals bv. transportkosten) worden apart vermeld in de Offerte en worden bijgevoegd apart aangerekend.

5.3. Demolco kan in elk geval de prijzen voor de Producten aanpassen indien dit het gevolg is van een prijsaanpassing van de Externe Leverancier.

5.4. De prijzen voor de Diensten kunnen jaarlijks op 1 januari door Demolco aangepast worden op basis van de volgende formule: $Nieuwe\ prijs = Basisprijs * (0,2 + 0,8 * (Nieuwe\ index / Aanvangsindex))$

Waarvoor volgende definities gelden:

- Basisprijs: prijs bij aanvang van de Overeenkomst;
- Aanvangsindex: de door Agoria gepubliceerde index "referteloonkost nationaal gemiddelde" van de maand die voorafgaat aan de ondertekening van de Overeenkomst;
- Nieuwe index: de door Agoria gepubliceerde index "referteloonkost nationaal gemiddelde" van de maand voorafgaand aan de datum van indexatie.

6. Facturatie en betaling

6.1. Het bedrag vermeld op de factuur dient voldaan te worden via storting op het rekeningnummer vermeld op de factuur binnen de veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum.

6.2. Indien een factuur binnen de vijf (5) werkdagen vanaf de verzending ervan niet schriftelijk werd geprotesteerd, houdt dit de onherroepelijke aanvaarding van de factuur in en de erin vermelde Producten en/of Diensten.

6.3. Bij het verstrijken van de betalingstermijn wordt de Klant van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning in gebreke gesteld. Bij het verstrijken van de betalingstermijn zal een conventionele intrest verschuldigd zijn van 12%, met een minimum van 250 EURO. Tevens zal een verwijlinterest van 12% per jaar verschuldigd zijn, eveneens van rechtswege en zonder voorafgaande aanmaning. Deze interesten wordt vanaf de vervaldag tot op de dag van algehele betaling berekend.

6.4. Ingeval van laattijdige betaling van een factuur, i) heeft Demolco het recht om het factuurbedrag bij wijze van compensatie te verhogen met 15% (onverminderd het recht van Demolco om vergoeding te eisen voor hoger opgelopen schade) en ii) zijn alle kosten, de buitengerechtigde inning van de factuur, alsook de kosten voor de gerechtelijke procedure en de uitvoering ten laste van de Klant, en iii) zijn alle niet-vervallen vorderingen tegen de Klant onmiddellijk verschuldigd, opeisbaar en betaalbaar en iv) heeft Demolco het recht om haar leveringsverplichting geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de Klant haar betalingsverplichtingen integraal is nagekomen.

6.5. Klant is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van betalingen.

7. Levering

Leveringstermijnen die, desgevallend per onderdeel, in de Offerte vermeld werden, zijn louter indicatief en niet bindend voor Demolco, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Demolco gaat, behoudens in geval Partijen hier uitdrukkelijk van afwijken in de Offerte, enkel een inspanningsverbintenis aan om (elk onderdeel) zo snel mogelijk op te leveren. Deelleveringen zijn toegestaan. De gedeeltelijk levering van een bestelling kan in geen geval aanleiding geven tot weigering van betaling van Producten en/of Diensten of beëindiging van de Overeenkomst. Overschrijding van de geschatte levertermijn kan ook geen aanleiding geven tot een (andere) schadevergoeding.

8. Eigendomsvoorbehoud en risico

8.1. Alle aan Klant geleverde Producten blijven eigendom van Demolco tot de volledige betaling van alle uit de Overeenkomst verschuldigde bedragen voldaan werd.

8.2. De risico's verbonden aan de geleverde Diensten en/of Producten gaan over op de Klant op het ogenblik van de levering.

8.3. De leveringsvoorwaarden van een Externe Leverancier zijn eveneens van toepassing op de Klant.

9. Garantie op Producten

In geval van levering van Producten neemt de Klant ook uitdrukkelijk kennis van de garantiebepalingen in de Voorwaarden, welke in dat geval uitsluitend van toepassing zijn. Klant erkent dat Demolco niet aansprakelijk gesteld kan worden voor de verkeerde keuze van Producten, noch gehouden kan zijn tot enige garantieverplichting met betrekking tot de geleverde Producten.

10. Uitvoering van Diensten

10.1. Voor de uitvoering van de Diensten kan Demolco beroep doen op één of meerdere Medewerkers. Demolco behoudt zich het recht voor om te bepalen welke Medewerker zal worden toegewezen voor de uitvoering van de Diensten, alsook om deze Medewerker naar eigen goeddunken te vervangen gedurende de duur van de Overeenkomst.

10.2. Indien beide Partijen het wenselijk of noodzakelijk achten, kunnen zij in onderling overleg, hetzij tijdelijk hetzij definitief, een andere Medewerker met de uitvoering van de Overeenkomst belasten.

10.3. Indien de Medewerker niet (langer) aan de gestelde eisen voldoet, de Klant in diskrediet brengt of de Diensten naar redelijkheid niet (langer) uitvoert in overeenstemming met deze Overeenkomst, heeft de Klant het recht om aan Demolco te vragen de Medewerker te vervangen. Dit ontslaat de Klant niet van zijn verplichting om de reeds door de Medewerker verstrekte Diensten te vergoeden. Indien Demolco het eens is met de vervanging van de Medewerker, verbindt hij zich ertoe om voor zover redelijkerwijs mogelijk zo snel mogelijk een vervanger ter beschikking te stellen van de Klant.

11. Niet-afwijking

11.1. De Klant gaat ermee akkoord de Medewerkers van Demolco, die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij het verlenen van de Diensten, niet actief te benaderen met het oog op het engageren, en dit vanaf het begin van uitvoering van de Diensten tot twaalf (12) maanden na de einddatum van de Diensten en/of beëindiging van de Overeenkomst naargelang welk van beide het laatste valt, behalve indien beide Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

11.2. Indien de Klant een Medewerker van Demolco contracteert, aanwerft of gebruikmaakt van de (Consultancy) Diensten van deze Medewerker, in dienstverband en/of op zelfstandige basis en/of via een vennootschap, dan zal de Klant een bedrag betalen aan Demolco dat het equivalent is aan zes (6) maandbezoldigingen /maandvergoedingen van die Medewerker. Deze som is dan betaalbaar op de datum waarop de Medewerker voor het eerst geëngageerd werd of op de datum waarop voor het eerst van zijn diensten gebruik werd gemaakt.

12. Bescherming persoonsgegevens

12.1. Elke Partij dient te allen tijde zijn respectieve verplichtingen krachtens de toepasselijke wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens na te leven in verband met alle persoonsgegevens die krachtens deze Overeenkomst zouden worden verwerkt.

12.2. De Klant verbindt zich ertoe Demolco geen toegang te verlenen tot persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst, behoudens wanneer de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk zou zijn zonder dergelijke toegang. In dergelijk geval blijft Klant als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de doelstellingen waarvoor Demolco krachtens de Overeenkomst de persoonsgegevens verwerkt. Voor zover noodzakelijk zullen Partijen dergelijke verwerking van persoonsgegevens regelen in een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

13. Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1. Voor zover maximaal toegestaan door de toepasselijke wetgeving, is de totale aansprakelijkheid van Demolco wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal de vergoeding door de Klant verschuldigd voor de specifieke Diensten en/of Producten als gevolg waarvan de schade is ontstaan. Indien de Overeenkomst over meer dan twaalf (12) maanden loopt, kan Demolco voor de vergoeding van de directe schade maximum gehouden zijn tot de waarde van de ter uitvoering van de Overeenkomst gefactureerde bedragen gedurende een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan het moment waarop de schadeverwekkende gebeurtenis zich voordeed.

13.2. In geen geval is Demolco aansprakelijk voor (i) indirecte, incidentele of gevolgschade, waaronder, zonder hierbij limitatief te zijn, financiële of commerciële verliezen, winstderving, verhoging van algemene kosten, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, storting van planning, verlies van verwachte winst, verlies van kapitaal, verlies van klanten, gemiste kansen, verlies van gegevens, verlies van voordelen, aantasting en verlies van bestanden die voortvloeit uit de uitvoering van huidige Overeenkomst, (ii) schade veroorzaakt door een fout of nalatigheid van de Klant, (iii) de vergoeding van alle directe en indirecte schade veroorzaakt door het gebruik van de Producten (van Externe Leveranciers) of Diensten, (iv) vergoeding van alle directe en indirecte schade geheel of gedeeltelijk veroorzaakt door Producten of enig ander element in bedrijf gebracht bij de Klant na de totstandkoming van de Overeenkomst, en (v) alle vorderingen door derden tegen Klant gericht.

13.3. Klant zal Demolco vrijwaren voor alle aanspraken van derden als gevolg van inbreuken van Klant op deze Algemene Voorwaarden.

13.4. De beperkingen van aansprakelijkheid zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden zullen niet van toepassing zijn met betrekking tot schade veroorzaakt door opzettelijke en/of bedrieglijke fout van Demolco.

14. Intellectuele eigendomsrechten

14.1. Tenzij anders vermeld in de Offerte, kent Demolco de Klant een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht toe met betrekking tot de resultaten van door haar uitgevoerde Diensten, vanaf het moment van algehele betaling van alle facturen.

14.2. Alle intellectuele eigendomsrechten en andere eigendomsrechten aangaande de Producten en Diensten, alsook eventuele aanpassingen en/of uitbreidingen) berusten bij Demolco (of haar licentiegevers of is open source software).

14.3. Behoudens andersluidende overeenkomst tussen de Partijen zal de Klant er steeds voor instaan dat het over voldoende licenties en/of gebruiksrechten beschikt. De Klant zal Demolco vrijwaren voor eventuele schade voor schending van deze bepaling.

14.3 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen. De Klant erkent ook het verbod van reverse engineering.

14.4. Klant neemt kennis van de licentievoorwaarden, intellectuele eigendomsrechten en de beperkingen hierop zoals bepaald in de Voorwaarden van de Externe Leverancier met betrekking tot de bestelde Producten (van de Externe Leverancier) welke integraal van toepassing zijn.

15. Overmacht

Demolco is niet verantwoordelijk voor de naleving van haar verplichtingen in geval van Overmacht. In geval van Overmacht kan Demolco haar verplichtingen opschorten. In geval de Overmacht langer dan 2 maanden duurt, is elke Partij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen mits schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, zonder de Partijen elkaar hiervoor enige vergoeding verschuldigd zijn.

16. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan Belgisch recht. In geval van geschillen betreffende de uitvoering en/of interpretatie van deze Algemene Voorwaarden die niet in der minne kunnen worden geregeld, zullen uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent bevoegd zijn.

17. Algemeen

17.1. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden (of een deel daarvan) nietig, ongeldig of onuitvoerbaar wordt verklaard, dan zal deze nietigheid, ongeldigheid of onuitvoerbaarheid op geen enkele wijze afbreuk doen aan de geldigheid

of uitvoerbaarheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. In geval van nietigheid, ongeldigheid of onuitvoerbaarheid zullen de Partijen, in de mate van het mogelijke, onderhandelen om de nietige, ongeldige of onuitvoerbare bepaling te vervangen door een equivalente bepaling die beantwoordt aan de geest van deze Algemene Voorwaarden.

17.2. Ingeval van tegenspraak tussen deze Algemene Voorwaarden en de Offerte, zullen de bepalingen van de Offerte voorrang hebben op deze Algemene Voorwaarden.

17.3. Het feit dat Demolco nalaat om de strikte toepassing van een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te eisen, kan niet beschouwd worden als een stilzwijgende afstand van haar rechten en verhindert Demolco niet om later de strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden alsnog te eisen.

17.4. Deze Overeenkomst, noch de eruit voortvloeiende rechten of verplichtingen mogen geheel of gedeeltelijk worden overgedragen zonder de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van beide Partijen.

17.5. De Overeenkomst, met inbegrip van de Offerte en de Algemene Voorwaarden, vormt de volledige weergave van de rechten en plichten van de Partijen wat betreft het onderwerp van de Overeenkomst en vervangt alle eventuele voorgaande overeenkomsten en voorstellen, zowel mondeling als schriftelijk. Klant verklaart kennis te hebben genomen van de Voorwaarden van de Externe Leverancier(s) en ze te aanvaarden. De Klant kan niet meer rechten putten uit de Voorwaarden van de Externe Leverancier dan deze die erin vervat zijn. Klant zal Demolco volledig vrijwaren voor alle vergoedingen, verliezen, aansprakelijkheden of schade die Demolco zou oplopen als gevolg van inbreuk door de Klant op de Voorwaarden van de Externe Leverancier.