

# Algemene- en verkoopvoorwaarden

versie vrijdag 23 april 2021

## 1. algemene voorwaarden

1.1. Deze algemene voorwaarden en ook de bepalingen van de volgende onderdelen zijn van toepassing op al onze overeenkomsten.

1.2. Zowel Celcius als de klant aanvaarden elektronische communicatie als bewijsmiddel.

1.3. Wanneer u een bestelling plaatst of gebruik maakt van de services van Celcius bvba betekent dat dat u akkoord gaat met al onderhavige bepalingen. Deze voorwaarden primeren ten allen tijde op Uw eigen aankoopvoorwaarden.

1.4. Onze offertes gelden slechts tot 1 maand na hun dagtekening. Wijzigingen aangebracht aan onze offertes zijn slechts geldig indien door ons schriftelijk aanvaard.

1.5. De leveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend, tenzij dit uitdrukkelijk overeengekomen werd. Leveringstermijnen gaan slechts in op het ogenblik van totstandkoming van de overeenkomst en worden automatisch verlengd indien verlofperiodes binnen deze termijn vallen, bij overmacht of nieuwe moeilijkheden bij uitvoering van de opdracht of indien de klant wijzigingen aan de overeenkomst of de uit te voeren werken vraagt. Vertraging in uitvoering van de bestelling kan nooit aanleiding geven tot een schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of enige andere vordering.

1.6. Onze facturen zijn contant betaalbaar op onze zetel en zonder korting. Wij behouden ons het recht voor om tussentijdse facturen te sturen naarmate de werken of de leveringen vorderen. Bij wanbetaling kunnen wij ten allen tijde de werken en leveringen opschorten.

1.7. Bij niet betaling op de vervaldag worden onze facturen of de nog openstaande saldi van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd met een conventionele rente aan 1 % per maand of gedeelte van een maand, vanaf de vervaldag.

1.8. Bij niet betaling op de vervaldag wordt elk verschuldigd saldo van rechtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd met 12 % met een minimum van 125 EURO ten titel van conventioneel schadebeding, als forfaitaire schadevergoeding.

1.9. De voorbehoudsloze betaling van een gedeelte van een gefactureerd bedrag geldt als aanvaarding van de factuur.

1.10. Klachten betreffende de levering, de uitgevoerde werken of factuur dienen op straffe van verval respectievelijk binnen de acht dagen na levering, na uitvoering of na de factuurdatum te worden gedaan bij aangetekend en gemotiveerd schrijven.

1.11. Wanneer de klant de door hem aangegane verplichtingen niet nakomt, zullen wij gerechtigd zijn de ontbinding van de overeenkomst vast te stellen, acht dagen na de ingebrekestelling die zonder resultaat bleef. De schadevergoeding die daarbij zal gevorderd worden, wordt contractueel bepaald op 35% van de waarde van het werk tenware de schade hoger is en wordt bewezen. Bij wanbetaling kunnen de werken ook ten allen tijde worden opgeschort.

1.12. De verkoper kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor verborgen gebreken , gedurende een periode van zes maanden na de levering wanneer deze hem bij aangetekende brief ter kennis worden gebracht binnen een termijn van acht dagen na het ontdekken ervan door de klant.

1.13. Tenzij anders overeengekomen is het de klant niet toegestaan veranderingen in de voorlopige of definitieve ontwerpen of in de code van de webpagina's aan te brengen of te laten aanbrengen. Indien de klant toch één of andere wijziging zou aanbrengen is de verkoper niet langer verantwoordelijk voor de correcte werking van de webpagina's. De verkoper behoudt zich het recht voor om te weigeren noch aan de webpagina's te werken of eventuele problemen op te lossen.

1.14. Alle door de aannemer geleverde materialen en toestellen blijven zijn exclusieve eigendom tot op het ogenblik dat zij volledig werden betaald door de klant. Goederen die reeds zijn geplaatst en zonder schade kunnen worden gedemonteerd kunnen terug weggenomen worden.

1.15. Ingeval van betwisting zijn enkel bevoegd ratione loci, de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement en het Vredegerecht van onze zetel bevoegd, tenzij wij de rechtbanken bevoegd overeenkomstig artikel 624 Ger. W. verkiezen. De klant kan ons uitsluitend dagvaarden voor de rechtbanken van onze maatschappelijke zetel.

1.16. De Belgische wet is van toepassing.

1.17. Deze versie van de algemene voorwaarden is gepubliceerd op vrijdag 1 oktober 2014 en blijft geldig tot een recentere versie beschikbaar is.

1.18. Indien enige verbintenis in deze overeenkomst onafdwingbaar zou zijn of nietig of ongeldig, zal deze onafdwingbaarheid, nietigheid of ongeldigheid de geldigheid en afdwingbaarheid niet beïnvloeden van andere bepalingen in de overeenkomst, en evenmin van dat deel van de betroffen bepaling dat niet nietig, ongeldig of onafdwingbaar is. In voorkomend geval zullen partijen te goeder trouw onderhandelen teneinde de betreffende bepaling te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die zo dicht mogelijk de oorspronkelijke intentie van de partijen benadert.

1.19. Alle verbintenissen van Celcius opgenomen in deze overeenkomst zijn middelenverbintenissen, wat maakt dat Celcius te allen tijde alle vereiste redelijke inspanningen zal leveren teneinde tot een goed resultaat te komen.

## **2. Service level (webhosting) & support agreement**

### **2.1. Algemeen**

Deze SLA is niet van toepassing bij verstoring van onze services wanneer er een gepland onderhoud plaatsvindt op de servers, ten gevolge van een handeling, vergetelheid of fout van de klant, ten gevolge van een kwaadaardige handeling door een derde jegens de klant, bij uitzonderlijke weersomstandigheden, natuurrampen, opstanden, oorlog, sabotage, terrorisme, brand, virusaanvallen, hackers, storingen in het telecommunicatienetwerk of andere uitzonderlijke gebeurtenissen buiten de redelijke controle van Celcius.

### **2.2. Support**

Celcius is bereikbaar via e-mail en telefoon en dit van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 17u30 (behalve op feestdagen).

Deze openingstijden zijn onder voorbehoud, eventuele uitzonderingen kunnen zich ten alle tijde voordoen zonder voorafgaande verwittiging.

De tijd tussen de aanvraag via e-mail of telefoon en het eerste antwoord van Celcius op technische vragen is minder dan 24 uur. Deze tijd hangt echter af van de complexiteit van het gestelde probleem en de op dat moment bestaande werkdruk. Voor technische vragen die binnenkomen tussen 17u30 ('s avonds) en 8u30 ('s morgens) worden de vooropgestelde 24 uur berekend vanaf 8u30 ('s morgens). De hoogste prioriteit voor technische problemen wordt bepaald door de beschikbaarheid van de betreffende website of server en wordt niet bepaald via het 'wie eerst komt, eerst maalt' - principe. De support beperkt zich tot de servers van Celcius. U kunt zich wenden tot onze helpdesk voor vragen omtrent problemen die zich voordoen op deze servers en over de door u afgenomen services.

Celcius helpt u graag verder bij het configureren van uw DNS zonefile, het registreren en transferen van domeinnamen en biedt een uitgebreide trainingssessie op vraag van de klant omtrent het gebruik en beheer van de website en de optioneel bijhorende BackOffice.

Indien u hierom verzoekt, biedt Celcius u tegen een vergoeding die wordt overeengekomen in onderling overleg, de installatie aan van een shared hosting omgeving op een fysieke server met een bijbehorende specifieke IP-adres. Wij zullen ervoor zorgen dat de hosting service geconfigureerd op dit IP-adres reageert en toegankelijk is vanaf de grote Internet- providers. We zullen graag handmatige controles uitvoeren voor u, mocht u ondervinden dat uw dienst niet werkt zoals bedoeld.

U bent verantwoordelijk voor de handhaving van het nemen van back-ups van al uw belangrijke gegevens. Wij handhaven onze eigen back-ups van gegevens voor een bepaalde server in het geval van een ramp, maar we bieden geen garantie voor de beschikbaarheid of het herstel van verloren gegane gegevens.

Wij kunnen u helpen bij het opzetten van een e-mail account in uw client-software, zoals Microsoft Outlook of Apple Mail met de meest elementaire server instellingen. Echter, we kunnen u niet helpen in een geavanceerde configuratie of het oplossen van problemen zoals spam filtering, berichtregels, enz. Met andere woorden, wij kunnen u helpen met uw eerste setup, maar niet de werkelijke werking van het programma.

## **3. Webhosting**

### **3.1. Celcius Webhosting**

Bij shared webhosting worden verschillende websites op één en dezelfde webserver gehost. Uiteraard zijn al die websites volledig van elkaar afgescheiden, het

is een betrouwbare en veilige plaats op het internet. Dankzij onze performante machines ondervindt u ook geen hinder van uw "buren".

### **3.2. Externe Webhosting**

Indien u niet kiest voor Celcius webhosting moet de webhosting voldoen aan enkele voorwaarden:

Linux server met Apache / PHP 8.0 / minimum 1 MySQL database met PHPmyAdmin interface / minimum 500mb webruimte / minimum 5 GB bandbreedte per maand / Imagick native php extension / mogelijkheid tot het instellen van cron jobs (scheduled tasks) / toegang tot de webhosting via SSH.

Alle tijd die nodig is voor het oplossen van problemen en/of configureren van de externe webhosting zal aan de klant worden gefactureerd.

### **3.3. Databehoud**

Wanneer u uw account bij Celcius opzegt, zal Celcius alle data verbonden aan uw account volledig verwijderen. Celcius behoudt geen gegevens na beëindiging van uw account.

### **3.4. Conditie**

Om een hoge kwaliteit en professionele service te kunnen bieden, hebben we een paar voorwaarden voor de klanten van onze dienstverlening. Sommige van deze voorwaarden kunnen streng lijken, maar ze verzekeren een veilige, functionele en vertrouwde omgeving voor onze klanten om hun informatie op het World Wide Web te publiceren.

Enkele scenario's die een suspensie van de account en daaraan verbonden diensten kunnen rechtvaardigen:

- De klant host bewust of onbewust:
  - Pornografische video's en/of foto's.
  - Auteursrechtelijk media zoals muziek of video's, zonder dat de eigenaar van het copyright hiervoor toestemming heeft verleend.
  - Illegale of ongelicenseerd software of 'warez' download sites.
- Een site dat functioneert als een open http proxy.
- De klant verstuurt grote hoeveelheden SPAM (ongewenste e-mail) via de SMTP of een mail script van de klant al dan niet op een server van Celcius.
- Een uitzonderlijke piek in het gebruik van de account van de klant. Ter bescherming van de klant, kan een site worden opgeschort om te verifiëren dat deze spike legitiem is.
- Een gehackte of gecompromiseerde website of script wordt ontdekt.

Celcius verbiedt het hosten of publiceren van of plaatsen van links naar volgende content:

- Inhoud dat een pornografisch, seksueel, racistische of gewelddadig karakter heeft.
- Inhoud van een illegale aard (diefstal van auteursrechtelijk beschermd materiaal inbegrepen).
- Pirated software sites.

Celcius verbiedt klanten om via onze systemen ongewenste e-mail te versturen of via andere systemen ongewenst e-mail te versturen met boodschappen die verwijzen naar websites op de servers van Celcius.

Celcius verbiedt klanten om onze systemen gebruiken voor illegale activiteiten, zoals het inbreken op externe systemen, creditkaartfraude, diefstal, vandalisme, dreigingen of geweld. Klanten die niet voldoen aan één van de voormelde voorwaarden worden hiervan verwittigd en de klanten krijgen een bepaalde termijn opgelegd om corrigerende maatregelen te treffen. Indien men hier niet aan voldoet zal de account en alle daaraan verbonden diensten opgeschort worden zonder restitutie van eventuele vergoedingen.

Een herhaalde, zijnde meer dan één maal, overtreding van dit beleid kan leiden tot annulering van de dienst zonder restitutie van eventuele vergoedingen.

### **3.5. Aansprakelijkheid**

3.5.1 Voor directe schade, secundaire schade of gederfde winst als gevolg van technische problemen en storingen op internet die niet binnen onze invloedssfeer liggen, aanvaarden wij geen aansprakelijkheid.

3.5.2 Met betrekking tot aannemers zijn wij niet aansprakelijk voor lichte nalatigheid van contractuele verplichtingen. Dit geldt niet voor alle gevallen van persoonlijk letsel en is in overeenstemming met de productaansprakelijkheidswet.

Voor indirecte schade en winstderving zijn wij alleen aansprakelijk in geval van opzet of grove nalatigheid. In dit geval zijn wij alleen aansprakelijk voor de contracttypische voorspelbare schade, maximaal 100% van de jaarlijkse vergoeding.

3.5.3 Als de webinhoud van de klant in strijd is met paragraaf 3.4 van de verplichtingen, in het bijzonder in strijd met wettelijke verboden of moraliteit, zijn zij jegens ons aansprakelijk voor alle resulterende directe en indirecte schade, inclusief materiële schade. Bovendien stemt de klant ermee in ons te bevrijden van alle claims van derden - ongeacht welke soort - die kunnen voortvloeien uit illegale internetinhoud. De vrijstellingsverplichting omvat de aansprakelijkheid voor alle juridische verweerkosten (bijv. Gerechtskosten en advocatenkosten).

## **4. Website creatie**

### **4.1. Aanlevering gegevens klant**

Informatie: Bij de bestelling verbindt de klant zich ertoe alle noodzakelijke informatie voor de uitvoering van de werken of levering van de goederen te bezorgen aan Celcius.

Materiaal: Het publicitaire materiaal benodigd voor de realisatie van de website wordt door de klant aangeleverd. Dit gebeurt binnen een tijdspanne van hoogstens 4 weken na ondertekening van de overeenkomst. Zo mogelijk wordt het materiaal bezorgd op een elektronische gegevensdrager.

Gebrekkige of onvolledige aanlevering: Celcius voert de werken uit naar eigen goeddunken en vermogen in de geest van de overeenkomst bij gebrekkige of gedeeltelijke aanlevering van informatie of materiaal, waarna de klant wordt gefactureerd.

#### **4.2. Meerwerk**

De navolgende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot meerwerk:

- Uitbreiding of wijziging van analyse, pakket van eisen en wensen of ontwerp, nadat deze door opdrachtgever is goedgekeurd.
- Eisen, wensen, randvoorwaarden of verwachtingen van opdrachtgever die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet, of niet in volle omvang, of onvoldoende duidelijk aan Celcius kenbaar zijn gemaakt.
- Gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door Celcius in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop Celcius weinig of geen invloed kan uitoefenen.
- Tekortschietende medewerking van opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst.

Afhankelijk van de impact van de nodige meerwerken kan dit leiden tot een herziening van de overeenkomst of een extra facturatie.

#### **4.3. Bewaarplicht**

Na het voltooien van de opdracht hebben noch de opdrachtgever noch Celcius jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

#### **4.4. Aansprakelijkheid**

Celcius benadrukt dat alle verbintenissen van Celcius opgenomen in deze overeenkomst middelenverbintenissen zijn, wat maakt dat Celcius te allen tijde alle vereiste redelijke inspanningen zal leveren teneinde tot een goed resultaat te komen.

De klant vrijwaart Celcius voor elke vordering van derden, ook na de beëindiging van de overeenkomst. Celcius kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de onjuistheden of tekortkomingen in de gegevens zoals die vermeld staan op de door Celcius ontwikkelde websites.

Incorrecte gegevens of tekortkomingen op de site geven geen recht op een financiële compensatie. Celcius is niet verantwoordelijk t.a.v. gebruikers of derden voor mogelijk geleden directe, indirecte, incidentele schade, winstderving of voor eender welke schade veroorzaakt door haar nalatigheid, vergetelheid of fout in het verschaffen, compileren, monteren, schrijven en interpreteren van projectinformatie.

## **5. Copyright & intellectual property**

### **5.1. Algemeen**

De geleverde goederen, software of diensten blijven eigendom van Celcius. Na installatie van de applicatie verleent Celcius een onbeperkt gebruiksrecht in tijd.

Alle rechten van industriële en intellectuele aard met betrekking tot de applicatie blijven bij Celcius volgens de geldende wetgeving, tenzij anders overeengekomen. Alle eigendomsrechten gelden voor de softwarealgoritmes en -logica, broncode, databasesystemen en -ontwerpen, foto- en grafisch materiaal, filmbeelden, logo-ontwerpen, websiteontwerpen,

interfaces. Deze lijst is niet exhaustief. Celcius heeft alle rechten op deze systemen en onderwerpen. Het is de opdrachtgever dan ook niet toegestaan de software te dupliceren, te wijzigen, openbaar te maken, te commercialiseren of te laten commercialiseren, of enige andere handeling te verrichten die in strijd is met de rechten van Celcius op de systemen of onderwerpen. De klant waarborgt dat hij beschikt over alle auteurs- en andere rechten of de nodige geldige licenties betreffende de software en de informatie die hij op zijn website laat opnemen.

Celcius heeft geen rechten op materiaal en inhoud, op webpagina's of in databanken die eigendom zijn van de klant van Celcius.

## **5.2. Naamsvermelding**

Tenzij het werk er zich niet voor leent, is Celcius te alle tijde gerechtigd om zijn / haar naam op of bij het werk en op de geleverde website te (laten) vermelden of verwijderen en is het de opdrachtgever niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen, zonder voorafgaande toestemming het werk zonder vermelding van de naam van Celcius openbaar te maken of te verveelvoudigen.

## **5.3. Het gebruik**

Wanneer de opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met Celcius verkrijgt hij een exclusieve licentie tot het gebruik van de website of het ontwerp voor zover dit betreft het recht van openbaarmaking en verveelvoudiging overeenkomstig de bij de opdracht overeengekomen bestemming. Zijn er over de bestemming geen afspraken gemaakt, dan blijft de licentieverlening beperkt tot het gebruik van de website of het ontwerp, waarvoor op het moment van het verstrekken van de opdracht vaststaande voornemens bestonden. Deze voornemens dienen aantoonbaar voor het sluiten van de overeenkomst aan Celcius bekend te zijn gemaakt.

## **5.4. Ruimer gebruik**

De opdrachtgever is zonder de schriftelijke toestemming van Celcius niet gerechtigd de website of het ontwerp ruimer te gebruiken dan is overeengekomen.

## **5.5. Wijzigingen**

Tenzij anders is overeengekomen, is het de opdrachtgever niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van Celcius, veranderingen in de voorlopige of definitieve ontwerpen of in de code van de webpagina's aan te brengen of te laten aanbrengen.

## **5.6. Eigen promotie**

Celcius heeft met inachtneming van de belangen van de opdrachtgever, de vrijheid om het ontwerp te gebruiken voor zijn eigen publiciteit of promotie.