Algemene Voorwaarden
Real Internet Solutions Belgium NV, kortweg RIS Belgium NV

Toepassing

1. Algemeen

1.1 In deze algemene voorwaarden zullen de volgende termen de toegekende betekenis hebben:

- "Gebrek" : een afwijking van een prestatie of een product / oplossing ten aanzien van de overeengekomen specificaties;
- "product" : een product of het resultaat van een prestatie door RIS Belgium NV, dat aan de klant geleverd wordt en door de klant impliciet of expliciet aanvaard wordt.

1.2 Dit document bevat de bepalingen en de voorwaarden die van toepassing zijn bij de verkoop van producten of diensten die worden aangeboden door RIS BELGIUM NV. Deze diensten kunnen betrekking hebben op online marketingdiensten, websitedesign en website ontwikkeling, verhuur van domeinnamen, hosting, support/onderhoud, en eventuele andere diensten waarover de partijen een akkoord hebben gesloten.

1.3 Onze algemene voorwaarden maken automatisch en integraal deel uit van al onze verkoops- en dienstenovereenkomsten. Afwijkende en/of aanvullende bepalingen gelden alleen indien wij ze schriftelijk bevestigd hebben en gelden uitsluitend voor de overeenkomst waarvoor ze uitdrukkelijk werden opgesteld. Zulke afwijkende of aanvullende bepalingen kunnen opgenomen zijn in bijzondere overeenkomsten of in bijzondere voorwaarden die vermeld worden in bestelformulieren, contracten, offertes en/of orderbevestigingen. Ingeval van zulke uitdrukkelijke overeenkomst, zal die voorrang hebben boven deze algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden van de klant gelden slechts wanneer wij daarmede uitdrukkelijk hebben ingestemd.

2. Intellectuele eigendom en geheimhouding

2.1 De inhoud van geleverde prestaties en producten, en de onderdelen daarvan zoals concepten, structuren, workflows, elementen van vormgeving, look and feel, opgenomen media en teksten die niet afkomstig zijn van de klant, tekeningen, schetsen, software in de vorm van object code en broncode, behoren toe aan RIS BELGIUM NV of de betreffende leverancier/licentiegever van RIS BELGIUM NV, en alle intellectuele rechten daaraan verbonden, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten en rechten op know-how, tekeningen en modellen, komen exclusief toe aan RIS BELGIUM NV of de leveranciers/licentiegevers van RIS BELGIUM NV.

RIS BELGIUM NV verleent aan de klant een gebruiksrecht ten aanzien van de producten dat strookt met een normaal gebruik van de producten binnen de onderneming van de klant, voor diens eigen rekening. RIS BELGIUM NV draagt geen enkel intellectueel eigendomsrecht over aan de klant, tenzij zulks uitdrukkelijk zou overeengekomen worden. De klant zal geen producten of elementen daarvan kopiëren, analyseren, openbaar maken, distribueren, overmaken aan derden of wijzigen tenzij zulks uitdrukkelijk, voorafgaandelijk en schriftelijk wordt toegestaan door RIS BELGIUM NV.

2.2 Elementen zoals media en teksten die aangeleverd worden door de klant blijven eigendom van de klant.

2.3 Wanneer elementen aangeleverd door RIS BELGIUM NV of door de klant de rechten van een derde zouden schenden, zullen de partijen ten aanzien van de derde de verdediging opnemen, in onderling overleg en te goeder trouw, met inachtneming van de wederzijde belangen. Wanneer één van de partijen een inbreuk maakt op de rechten van derden, zal zij het recht hebben om zelf te bepalen hoe die inbreuk kan gecorrigeerd worden, weze het door de wijziging of vervanging van de inbreukmakende elementen dan door een overeenkomst met de derde. Deze remedies vormen de enige garantie die terzake geboden wordt.

2.4 Wanneer inbreukmakende producten door RIS BELGIUM NV worden aangeleverd ingevolge een uitdrukkelijk verzoek van de klant, of overeenkomstig zijn specificaties, zal de klant daarvoor zelf verantwoordelijk zijn.

2.5 De partijen erkennen dat zij in de uitvoering van de overeenkomsten tussen de partijen toegang kunnen verkrijgen tot vertrouwelijke Informatie van de wederpartij, waaronder begrepen wordt : elke informatie van technische, financiële, strategische of commerciële aard die niet publiek gekend is en waartoe de ontvangende partij alleen toegang heeft kunnen verkrijgen dankzij de contractuele relatie met de wederpartij. De partijen erkennen dat zij de vertrouwelijke informatie van de wederpartij zullen behandelen zoals zij hun eigen vertrouwelijke Informatie behandelen, zonder mededeling aan derden tenzij aan derden die de Vertrouwelijke Informatie dienen te kennen omwille van hun betrokkenheid bij de relatie tussen de partijen. Elke partij zal de Vertrouwelijke Informatie beschermen tegen onrechtmatige toegang door derden, en zal deze Vertrouwelijke Informatie slechts gebruiken in het kader van de uitvoering van de contractuele relatie, met uitsluiting van elk ander gebruik.

3. Prijzen

3.1 De offerteprijzen zijn slechts geldig voor een periode van 30 kalenderdagen. Voor later uit te voeren werken is prijsaanpassing steeds mogelijk. Alle prijzen zijn exclusief 21% BTW (BE).

3.2 De in een offerte geschatte prijzen zijn gebaseerd op de specificaties en de overeengekomen omvang (scope) van het project en het aantal uren dat gereserveerd wordt voor het project (zie artikel 13 inzake marketingdiensten en 15 inzake website development). In geval van aanvullende of wijzigende werkzaamheden zal de dienstverlening plaatsvinden aan de standaardtarieven op time & materials basis.

3.3 Recurrente, maandelijkse of jaarlijkse kosten worden maandelijks of jaarlijks gefactureerd vóór de betreffende dienst geleverd wordt, conform wat bepaald is in de betreffende dienstenovereenkomst.

3.4 Wanneer RIS BELGIUM NV het advertentiebudget van de klant voor financiert , dan zal de maandelijkse kost voor het beheren van advertenties desgevallend vermeerderd worden met het overeenstemmende bedrag. De partijen kunnen overeenkomen dat de klant dan wel RIS BELGIUM NV advertentiekosten (zoals kosten voor google) aan de relevante dienstverlener betaalt.

3.5 In principe zijn de opgegeven tarieven vast gedurende een periode van één jaar. De prijzen kunnen in de loop van deze periode aangepast worden aan de schommeling van de lonen, met als referentie het algemene landgemiddelde loon. Een prijsaanpassing is ook mogelijk wanneer stijgende wisselkoersen of andere externe oorzaken de grondstoffen-, software- of onderdelenprijzen met minstens 10% doen stijgen.

3.6 Na de periode waarin de prijzen of tarieven vast liggen, vermeld in art. 3.5, kan RIS BELGIUM NV de tarieven vrij wijzigen; dergelijke tariefwijzigingen worden minimaal 2 maanden voor de inwerkingtreding van de nieuwe prijs of tarief medegedeeld aan de klant. Wanneer de tariefwijziging een prijsverhoging inhoudt is de klant gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen met ingang van het ogenblik dat de aangepaste tarieven van kracht worden.

3.7 Bij het heropstarten van een advertentiecampagne die reeds voor een periode van 180 kalenderdagen is stopgezet, is een nieuwe opstartkost vereist.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1 De klant dient binnen de 30 kalenderdagen na de verzending van de factuur het verschuldigde bedrag te voldoen.

4.2 Tenzij anders overeengekomen, zijn de facturen contant betaalbaar zonder korting. Elke factuur die niet betaald wordt op de vervaldag zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een forfaitair schadebeding van 10%, met een minimum van 100 EUR en een maximum van 2.500 EUR, en een interest van 12% op jaarbasis.

4.3 Ingeval van klachten betreffende een factuur of de erin vervatte prestaties, zal de klant in elk geval het niet-verworpen gedeelte van de factuur betalen. Het is niet toegelaten om de gefactureerde bedragen te compenseren met bedragen die de klant beweert te claimen op RIS BELGIUM NV.

4.4 Indien een vooruitbetaling werd overeengekomen, is de klant na het ondertekenen van de offerte ertoe gehouden om het voorschot te betalen. RIS BELGIUM NV houdt zich het recht voor om de uitvoering van de opdracht op te schorten totdat het overeengekomen voorschot betaald is.

4.5 Bij gebrek aan betaling van verschuldigde bedragen is RIS BELGIUM NV gerechtigd om de levering van diensten en producten op te schorten en reeds gegeven of toekomstige orders of opdrachten stop te zetten, zonder ingebrekestelling noch vergoeding en onder voorbehoud van alle rechten.

5. Uitvoering en levering

5.1 RIS BELGIUM NV garandeert dat diensten worden uitgevoerd en producten worden geleverd in conformiteit met de overeengekomen specificaties, met inachtneming van de regels van goed vakmanschap. Gebreken – zijnde afwijkingen van de overeengekomen specificaties – kunnen nooit geheel worden uitgesloten; deze worden gecorrigeerd volgens de overeengekomen modaliteiten.

5.2 De door RIS BELGIUM NV uitgevoerde prestaties en producten worden door de klant onderzocht en waar nodig getest, en worden aanvaard overeenkomstig de afgesproken modaliteiten. De aanvaarding zal impliciet of expliciet plaatsvinden voor de verschillende fasen van het werk, vanaf het concept tot de eindoplevering. De aanvaarding dekt de zichtbare gebreken van het afgeleverde of opgeleverde werk.

5.3 De klant zal te goeder trouw meewerken aan het proces van aanvaarding. Indien de klant terechte gebreken aanstipt zullen die in alle redelijkheid zo snel mogelijk worden gecorrigeerd, waarna opnieuw wordt overgegaan tot een aanvaardingsprocedure. Indien de klant aanvullingen of wijzigingen wil aanbrengen aan het geleverde werk, die niet uitdrukkelijk werden overeengekomen als deel van de scope, kunnen deze wijzigingen of aanvullingen worden overeengekomen mits een duidelijk akkoord tussen de partijen over de modaliteiten en de prijs.

5.4 Een ingebruikname van het afgeleverde product of dienst zonder dat binnen een korte tijdspanne opmerkingen worden gemaakt, impliceert de aanvaarding van het werk.

5.5 Na de aanvaarding van de uitgevoerde prestaties en producten biedt RIS BELGIUM NV gedurende 2 maanden een garantie voor de gratis correctie van gebreken, tenzij anders wordt overeengekomen. Na de garantieperiode worden diensten van support en correctie alleen nog geleverd op basis van een overeengekomen support overeenkomst of een blockuurcontract.

6. Termijnen

6.1 Alle termijnen die worden opgegeven voor de levering van materiaal of diensten zijn slechts richtinggevend, tenzij deze uitdrukkelijk gegarandeerd worden in de offerte en bestelbon.

7. Duur

7.1. Diensten met een maandelijkse servicekost hebben een duurtijd van 30 kalenderdagen en worden telkens maandelijks stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode bij gebrek aan schriftelijke opzegging door een der partijen binnen 8 werkdagen voor het verstrijken van de serviceperiode.

7.2. Diensten met een jaarlijkse servicekost hebben een duur van één jaar; de duurtijd wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd voor een periode van één jaar bij gebrek aan schriftelijke opzegging binnen 8 werkdagen voor het verstrijken van de serviceperiode.

7.3 Ingeval van een vroegtijdige beëindiging van een overeenkomst is de klant gehouden tot betaling van een schadevergoeding van 30% van de overeengekomen prijs voor de resterende contractperiode, met een minimum van 500 EUR. Betaalde voorschotten blijven altijd verschuldigd.

7.4. Beide partijen kunnen de bijzondere overeenkomst(en) beëindigen, met onmiddellijke ingang en zonder dat hiervoor een schadevergoeding is verschuldigd aan de andere partij, wanneer:

- de andere partij een grove contractuele wanprestatie begaat en, na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand per aangetekende brief, 30 dagen na de voormelde aanmaning in gebreke blijft deze wanprestatie te verhelpen;
- de andere partij in staking van betaling, faling, vereffening of ontbinding gaat of dreigt te gaan.

7.5. Ingeval van beëindiging van een hosting contract tussen de partijen, zal de klant geen recht hebben op het gebruik van de website zoals geconcipieerd door RIS BELGIUM NV; de klant heeft wel recht op de overhandiging van de data die eigen zijn van de klant en door de klant ingegeven.

8. Verplichtingen van de klant

8.1 De klant dient er over te waken dat hij zijn wensen en behoeften zo goed en volledig mededeelt aan RIS BELGIUM NV. Voor het aangaan van een project en in elke fase ervan moet hij RIS BELGIUM NV in staat stellen om de dienstverlening vlot en goed uit te voeren, en hij moet daarvoor alle noodzakelijke en nuttige medewerking bieden. Hij zal toegang geven tot alle lokalen en materialen die nodig zijn, zal de nodige gegevens en documentatie mededelen en steeds tijdig zijn goedkeuring geven waar deze nodig of nuttig is. Indien een bepaald product of feedback van de klant gedurende meer dan 7 kalenderdagen wordt vertraagd, heeft RIS BELGIUM NV het recht om het betreffende project on hold te plaatsen en de toegewezen resources te wijden aan een ander project. Indien RIS BELGIUM NV geen schade heeft geleden door laattijdigheid, kunnen de voor de betreffende maand gereserveerde uren worden overgebracht naar de volgende maand.

8.2 De klant waarborgt en vrijwaart RIS BELGIUM NV voor de juistheid en volledigheid van alle materiaal en informatie, in welke vorm ook, die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst door hem aan RIS BELGIUM NV ter beschikking wordt gesteld, en waarborgt dat het gebruik van dit materiaal en deze informatie geen inbreuk vormt op nationale of internationale regelgeving, noch op de rechten van derden, en vrijwaart RIS BELGIUM NV tegen elke mogelijke vordering van derden met betrekking tot dit materiaal of deze informatie.

8.3 Elke aanwending door de klant van enig materiaal (zoals bv. zoektermen, omschrijvingen of metatags), dat beschermd is door de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden, gebeurt onder de volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid van de klant, en deze vrijwaart RIS BELGIUM NV tegen elke mogelijke vordering van derden met betrekking tot inbreuken op hun rechten. De klant erkent en aanvaardt dat RIS BELGIUM NV inzake de rechten van derden geen enkele controlebevoegdheid noch adviesbevoegdheid uitoefent.

8.4 De klant zal elke voorgenomen bewerking of aanpassing door de klant of een derde aan de website of tools waarop RIS BELGIUM NV zijn diensten levert, vooraf aan RIS BELGIUM NV melden. Bewerkingen door een derde aan een website die ontwikkeld is door RIS BELGIUM NV, zijn slechts toegelaten na een uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke goedkeuring door RIS BELGIUM NV. De klant aanvaardt en erkent dat de uitvoering en de diensten van RIS BELGIUM NV ernstig kunnen worden beïnvloed en/of gehinderd worden door aanpassingen en bewerkingen waarvan RIS BELGIUM NV niet op voorhand werd ingelicht.

9. Wijzigingen, verbeteringen en aanvullingen

9.1 Wijzigingen, verbeteringen en aanvullingen van producten en/of de door RIS BELGIUM NV geleverde prestaties, met het oog op een eigenschap die niet eerder werd overeengekomen binnen de scope van een project, kunnen door de partijen overeengekomen worden, indien een voorgestelde wijziging, verbetering of aanvulling uitdrukkelijk aanvaard wordt. De partijen zullen zulke wijziging, verbetering of aanvulling schriftelijk overeenkomen met inachtneming van de modaliteiten, de impact en

de prijs van de overeengekomen wijziging. De partijen kunnen een specifieke Change Request procedure overeenkomen met het oog op dergelijke wijzigingen of verbeteringen.

10. Aansprakelijkheid

10.1 RIS BELGIUM NV is niet aansprakelijk voor fouten in de uitvoering die te wijten zijn aan onvoldoende of foutieve informatie van de klant.

10.2 Voor zover RIS BELGIUM NV voor haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarop RIS BELGIUM NV weinig of geen invloed kan uitoefenen, kan RIS BELGIUM NV op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor welke schade dan ook die voortvloeit uit een tekortkoming van deze derde of een verbreking van de relatie door deze derde.

10.3 RIS BELGIUM NV is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door schadelijke software code zoals virussen, malware, trojan horses, adware en gelijkaardige code, tenzij RIS BELGIUM NV ernstig nalatig was in de implementatie van de normale, algemeen toegepaste verdedigingsmiddelen, en de schade kon vermeden worden door de normale verdedigingsmiddelen.

10.4 De klant is zich er van bewust dat informatie die via het internet verzonden wordt, door derden onderschept kan worden. RIS BELGIUM NV kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. De klant zal zich hiertegen zelf afdoende verzekeren, met afstand van verhaal jegens RIS BELGIUM NV en vrijwaring van deze laatste in hoofdsom, interesten en kosten.

10.5 RIS BELGIUM NV is niet aansprakelijk voor de inhoud en de rechtmatigheid van het door de klant aangeleverde materiaal dat op de website van de klant is aangebracht. RIS BELGIUM NV heeft terzake geen onderzoeks- of adviesplicht. Ingeval RIS BELGIUM NV door een derde of een overheid zou worden aangesproken in verband met zulk materiaal, zal de klant RIS BELGIUM NV verdedigen en vrijwaren.

10.6 RIS BELGIUM NV is niet verantwoordelijk voor de links die op een website worden aangebracht. De klant zal er zelf voor instaan dat hij de nodige toestemmingen en het recht heeft om links te plaatsen naar externe websites.

10.7 De inhoud van de gegevensverspreiding en –publicatie blijft in alle gevallen de eigen verantwoordelijkheid van de klant. RIS BELGIUM NV wordt niet geacht om deze te controleren, en zij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van de eigen publicatie. Alle nodige auteursrechten, vergoedingen, onkosten of boetes zijn ten laste van de klant. De klant zal RIS BELGIUM NV verdedigen en vrijwaren ingeval dergelijke gegevens resulteren in een gerechtelijke actie tegen RIS BELGIUM NV.

10.8 De klant zal RIS BELGIUM NV vrijwaren voor elke vordering in hoofdsom, interesten en kosten, inclusief kosten van juridische bijstand, aangaande zaken waarvoor de klant zelf moet instaan.

10.9 In geval van toerekenbare tekortkoming in de naleving van de overeenkomst of enige andere onrechtmatige daad of nalatigheid is RIS BELGIUM NV slechts aansprakelijk voor de gecumuleerde schade die in de loop van een kalenderjaar wordt veroorzaakt ten belopen van de aan de klant gefactureerde bedragen over het kalenderjaar waarin de inbreuk plaatsvindt. Bovendien is RIS BELGIUM NV slechts aansprakelijk voor directe schade voortvloeiend uit enige tekortkoming of nalatigheid, met uitsluiting van indirecte schade zoals gevolgschade, vorderingen van derden, gederfde winst, verloren opportuniteiten, imagoverlies.

10.10 De partijen zijn niet aansprakelijk voor tekortkomingen in geval van overmacht, d.w.z. een onvoorziene gebeurtenis buiten de wil van de partijen die de naleving van de verbintenis redelijkerwijze onmogelijk maakt of onredelijk verzwaart. Ingeval een overmachtssituatie gedurende 40 dagen aanhoudt, heeft elke partij het recht om de overeenkomst te beëindigen zonder schadevergoeding.

10.11 De klant zal onze cloud diensten als een goede huisvader gebruiken. De klant verbindt zich te gedragen naar alle wettelijke voorschriften waaraan het gebruik en het bezit onderworpen zijn. De klant vrijwaart RIS BELGIUM NV volledig tegen alle schadelijke gevolgen die deze laatste mocht ondervinden door het niet naleven van die wettelijke voorschriften. Alle herstellingen met inbegrip van de eventuele verplaatsingskosten en materialen, alsmede onderhoudswerken zijn ten laste van de klant.

10.12 Bij het vervullen van zijn verplichtingen krachtens de overeenkomst handelt RIS BELGIUM NV steeds met de nodige voorzichtigheid en vakkundigheid.

10.13 De standaard kwaliteitsgarantie die RIS BELGIUM NV biedt, worden vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA). De toepassing van de SLA wordt onder meer opgeschort in volgende gevallen (niet exhaustief) :

a) Problemen veroorzaakt door de uitrusting van de klant, zoals configuratiefouten, onderbrekingen in de werking van de uitrustig van de klant of incompatibiliteit met de door RIS BELGIUM NV vastgelegde interfaces;

b) een gebrek aan de locatie van de klant of problemen op die locatie zoals een onderbreking van de dienst door schade berokkend aan het geleverde materieel te wijten aan fouten begaan door de klant of een onderbreking door problemen met de stroomvoorziening van de klant;

c) onderhoudswerkzaamheden;

d) een gebrek aan melding door de klant;

10.14 RIS BELGIUM NV draagt geen aansprakelijkheid voor o.a. commerciële of financiële verliezen, verlies van data, verlies van reputatie, winst of omzetderving, verlies van klanten en verliezen als gevolg van gerechtelijke stappen door derden ondernomen tegen de klant.

10.15 RIS BELGIUM NV kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor technische of andere storingen in de apparatuur of het product. De klant is als enige verantwoordelijk voor het behoorlijk gebruik van de apparatuur, de dienst of de software daarbij rekening houdend met de specificaties, de documentatie en de instructies van RIS BELGIUM NV, de leverancier en/of de producent.

10.16 : RIS BELGIUM NV zal ten opzichte van de klant enkel en alleen aansprakelijk zijn voor de werkelijk geleden en bewezen schade ten gevolge van het niet naleven door RIS BELGIUM NV van de door haar opgenomen verplichtingen.

10.17 RIS BELGIUM NV of haar leverancier zijn in geen geval verantwoordelijk of aansprakelijk voor interferenties van derden met het informaticasysteem van de klant. De klant draagt als enige verantwoordelijkheid voor de beveiliging van zijn systemen.

10.18 De klant moet zijn burgerlijke verantwoordelijkheid uit hoofde van het gebruik en het bewaren van het materieel of de dienst doen verzekeren voor elke schade veroorzaakt zowel aan personen als aan zaken.

11. Klachten

11.1 Eventuele klachten moeten aan RIS BELGIUM NV per aangetekende brief worden medegedeeld binnen de 8 kalenderdagen na levering of hernieuwing van de diensten van RIS BELGIUM NV. De klacht moet voldoende duidelijk worden omschreven zodat RIS BELGIUM NV op een duidelijke en volledige wijze kennis kan nemen van de aangehaalde problemen. Laattijdige en/of niet gedetailleerde protesten zullen niet aanvaard worden.

12. Varia

12.1 Indien en voor zover dit nuttig of nodig kan zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst, heeft RIS BELGIUM NV het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door een derde, al dan niet in onderaanneming.

12.2 De beide partijen erkennen onderling e-mail of faxverkeer als een wettelijk bewijsmiddel voor hun afspraken en kennisgevingen.

13. Bijzondere voorwaarden voor marketing

13.1 De dienstverlening aangaande een marketing pakket geldt minimaal voor een periode van 6 maanden. De duurtijd wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van 6 maanden bij gebrek aan schriftelijke opzegging binnen 8 werkdagen voor het verstrijken van de contractduur.

13.2 De offerte is gebaseerd op een planning met een aantal gereserveerde uren op maandbasis. Deze gereserveerde uren worden overeenkomstig de afspraken betaald bij de aanvang van de betreffende maand. Zowel de planning als de prijs van de offerte zijn een raming van de tijdbesteding die nodig wordt geacht voor het betreffende project. Indien meer uren moeten gepresteerd worden dan de gereserveerde uren is een vergoeding verschuldigd op time & materials basis aan het standaard tarief.

14. Bijzondere voorwaarden voor hosting

14.1 RIS BELGIUM NV zal slechts verantwoordelijk zijn voor hosting services en relaties met ISP's indien zulks uitdrukkelijk werd overeengekomen. Hostingdiensten worden geleverd aan de overeengekomen modaliteiten.

14.2 RIS BELGIUM NV wordt niet beschouwd als de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens van de klant en diens relaties, maar kan naargelang de omstandigheden wel beschouwd worden als een verwerker. De klant zal aanduiden welke persoonsgegevens er (eventueel) gehost worden en op basis daarvan zullen de partijen eventuele problemen van bescherming van persoonsgegevens onderzoeken.

15. Bijzondere voorwaarden voor website development

15.1 De dienstverlening aangaande website development wordt overeengekomen op maandbasis. De offerte is gebaseerd op een planning met een aantal gereserveerde uren. Deze gereserveerde uren worden overeenkomstig de offerte betaald bij de aanvang van de betreffende maand. Zowel de planning als de prijs van de offerte zijn een raming van de tijdbesteding die nodig wordt geacht voor het betreffende project. Indien meer uren moeten gepresteerd worden dan is een vergoeding verschuldigd op time & materials basis aan het standaard tarief.

16. Registratie van domeinnamen

16.1 De registratie van domeinnamen geschiedt volgens de reglementen en voorwaarden van de relevante verantwoordelijke voor de domeinnamen (DNS Belgium vzw, EURid vzw) De klant verklaart dat hij werd geïnformeerd aangaande deze algemene voorwaarden die eveneens terug te vinden zijn op de website van RIS BELGIUM NV. De klant erkent uitdrukkelijk er kennis van te hebben genomen.

16.2 RIS BELGIUM NV draagt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid voor het te kwader trouw registeren van domeinnamen door derden, het registreren van domeinnamen op verzoek van de klant welke een inbreuk zou uitmaken op rechten van derden, enz.

16.3 De klant zal RIS BELGIUM NV integraal vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden ingevolge de registratie van een domeinnaam.

17 Service Level Agreement (SLA)

17.1 Service Level Agreement (SLA), ook wel bekend als Diensten Niveau Overeenkomst (DNO), is een overeenkomst tussen RIS Belgium en u als klant waarbij een minimaal aanvaardbaar serviceniveau wordt vastgelegd.

17.2 De SLA met betrekking tot de prijzen die in jullie bezit zijn is een 'best Effort' ; U kunt zich wenden tot onze helpdesk (helpdesk@ris.be) voor vragen omtrent problemen die zich voordoen met de applicaties.
Uiteraard kunt u zich ook wenden tot onze infodesk (info@ris.be) voor vragen over de door u afgenomen diensten.
17.3 Ondersteuning op het instellen van e-mail en/of ftp clients wordt alleen online geboden. Met online wordt bedoeld via onze Website en remote assistentie. Er is geen gegarandeerde reactietijd op storingen, over het algemeen binnen 24 uur.

Wij garanderen steeds dat de door U gehuurde dienstverlening door ons steeds wordt bejegend als een goede huisvader, en dat wij er alles aan doen om bij eventuele niet beschikbaarheid van de diensten deze zo snel mogelijk weer beschikbaar te stellen.

17.4 Real Internet Solutions levert de Cloud Partner diensten steeds zonder nadelige erkentenis en in de veronderstelling dat zijn diensten worden afgenomen en beheerd als een goede huisvader. De basis contracten voor websites en servers voorzien in een backup retentie van maximum 7 dagen. Alle afwijkende backupschema's kunnen worden bekomen op eenvoudige vraag van de klant.

18. Support

18.1 Support wordt buiten de garantieperiode geboden overeenkomstig de bepalingen van de offerte.

18.2 Klanten die beschikken over een marketingpakket krijgen voorrang wanneer support noodzakelijk is, wanneer er nog gereserveerde uren ter beschikking zijn voor de betreffende maand. In dat geval zullen de bestede uren worden afgenomen van de gereserveerde uren. Indien er geen gereserveerde uren ter beschikking staan, geldt het standaard uurtarief.

18.3 Ingeval garantie of support wordt geboden voor de correctie van de website die niet door RIS BELGIUM NV wordt gehost, dan kan dit slEchts plaatsvinden mits volgende voorwaarden :

- Indien extra werktijd nodig is om de website online te zetten (omdat de werkwijze van de hosting provider niet a priori gekend is), dan wordt deze werktijd verrekend.
- RIS BELGIUM NV moet een permanente toegang hebben tot de gehoste website (ftp en databank) gedurende de looptijd van de support of de garantie. RIS BELGIUM NV aanvaardt niet dat herhaaldelijk aan de klant nieuwe login gegevens moeten gevraagd worden om diensten te verlenen.
- Gedurende de looptijd van de garantie of de support mogen er geen wijzigingen gebeuren door derden aan de code noch aan het databank model. RIS BELGIUM NV neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor schade die wordt aangebracht door derden.
- RIS BELGIUM NV is niet verantwoordelijk voor eventuele problemen van compatibiliteit met de hosting provider, zoals mogelijke conflicten tussen software versies of onbeschikbaarheid van technologieën die RIS BELGIUM NV gebruikt.

19 Deelbaarheid En onafhankelijkheid van de clausules

19.1 Een volledige of gedeeltelijke nietige, vernietigbare of onuitvoerbare clausule leidt niet automatisch tot de nietigheid van de integrale overeenkomst en vormt geen reden tot ontbinding. In de mate een clausule als onwettig of ongeldig zou worden beschouwd, dient deze clausule als onafhankelijke clausule te worden aanzien die de toepassing van de andere bepalingen niet in de weg staat. In voorkomend geval zullen partijen te goeder trouw handelen en zich inspannen om de betrokken clausule te vervangen door een wettelijke of geldige clausule die zo nauw mogelijk aansluit bij de betrokken bepaling.

20. Bevoegdheid en toepasselijk recht

20.1 De overeenkomsten tussen RIS BELGIUM NV en de klant worden beheerst door het Belgisch recht.

20.2 Alle geschillen voortvloeiende uit huidige overeenkomst, vallen onder de territoriale bevoegdheid van de Rechtbanken van het arrondissement Kortrijk en het Vredegerecht van de maatschappelijke zetel van REAL INTERNET SOLUTIONS.