

Algemene voorwaarden Protoware Developments



Versie: 1.0

Opgemaakt op: 28-07-2017

1. Algemeen akkoord	3
§ 1. Akkoord door beide partijen	3
§ 2. Verandering van algemene voorwaarden	3
2. Definities	3
§ 1. Website	3
§ 2. Onderhoud van website	3
§ 3. Opdrachtgever	3
3. Servicevoorwaarden	3
§ 1. Service vereisten	3
§ 2. Klant vereisten	4
§ 3. Provider vereisten	4
§ 4. Dienstveronderstellingen	4
4. Beschikbaarheid	4
§ 1. Service beschikbaarheid	4
§ 2. Service aanvraag	5
5. Hosting	5
6. Betalingen	5
§ 1. Facturatie	5
§ 2. Bijkomende kosten	5
§ 3. Wanbetaling	5
7. Overmacht	6
§ 1. Aansprakelijkheid	6
§ 2. Tijdelijke overmacht	6
8. Levering en levertijd	6
§ 1. Start	6
§ 2. Niet behalen van quota	6
§ 3. Tijdelijke aflevering	6
9. Prijzen	6
§ 1. Btw	6
§ 2. Verandering van tarief	7
§ 3. Prijzen website	7
10. Copyright	7
§ 1. Algemeen	7
§ 2. Eigendomsrecht website	7
§ 3. Eigendomsrecht backend code	7
§ 4. Eigendomsrecht mobiele app	8
§ 5. Eigendomsrecht server app	8
11. Bijzondere scenario's	8
§ 1. Contractbreuk door cliënt	8
§ 2. Contractbreuk door Protoware Developments	8

1. Algemeen akkoord

§ 1. Akkoord door beide partijen

- Protoware Developments is ten alle tijden akkoord met de algemene voorwaarden.
- De klant gaat ten alle tijden akkoord met de algemene voorwaarden.

§ 2. Verandering van algemene voorwaarden

Protoware Developments ziet zich het recht om de algemene voorwaarden ten alle tijden aan te passen. Hierbij worden de klanten schriftelijke 10 werkende dagen op voorhand schriftelijk verwittigd. Bij bezwaar kan de klant altijd schriftelijk en binnen deze 10 werkende dagen bezwaar neerleggen bij Protoware Developments, deze worden dan individueel bekeken en eventueel aangepast per klant.

2. Definities

§ 1. Website

Een samenhangend geheel van digitale internetpagina's inclusief eventuele bijhorende digitale afbeeldingen, scripts en databases.

§ 2. Onderhoud van website

Het door Protoware Developments inpassen en veranderen van teksten zonder dat het design van een pagina wordt veranderd. Verandering van het design valt niet onder de standaard service en zal aanzien worden als een nieuw project. Bij uitzondering onderling schriftelijk overeengekomen.

§ 3. Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die Protoware Developments een overeenkomst sluit tot het leveren van diensten.

3. Servicevoorwaarden

De volgende gedetailleerde service voorwaarden zijn de verantwoordelijkheid van de provider in voortdurende ondersteuning van deze voorwaarden

§ 1. Service vereisten

De volgende diensten zijn gedekt bij deze voorwaarden:

- Onderhouden van het product;
- Kleine veranderingen doorvoeren;
- Beheren van de webserver;

- Beheren van de mailboxen;
- Dergelijke diensten in verband met het afgeleverde product.

§ 2. Klant vereisten

Klanten verantwoordelijkheden en/of vereisten in betrekking van deze voorwaarden bevatten:

- Betaling van alle kosten die deze voorwaarden bevatten (zie sectie 5);
- Redelijke beschikbaarheid van de verantwoordelijke voor het behelpen van de service gerelateerde situaties of vragen.

§ 3. Provider vereisten

Provider verantwoordelijkheden en/of vereisten in betrekking van deze voorwaarden bevatten:

- Een redelijke reactietermijn hanteren bij vraag van de klant of bij incidenten afgewogen op de prioriteit;
- Correcte kennisgeving aan de klant voor geplande onderhoudswerkzaamheden.

§ 4. Dienstveronderstellingen

Aangenomen gerelateerde omvang en/of componenten van deze voorwaarden bevatten:

- Veranderingen van de service worden gecommuniceerd en gedocumenteerd naar alle belanghebbenden.

4. Beschikbaarheid

Effectieve ondersteuning in de beschreven diensten, is het resultaat van het behoud van consistent niveau. De volgende paragrafen beschrijven gerelateerde details van servicemogelijkheden, beschrijving van beschikbaarheid en gerelateerde onderdelen.

§ 1. Service beschikbaarheid

Gedekte gegevens specifiek voor de service ondersteund in deze voorwaarden

- Telefoon: 7-30 tot 19-00 van maandag tot zaterdag; o Telefoongesprekken buiten deze uren worden niet gegarandeerd beantwoord. Echter de beste inspanningen zullen gedaan worden om deze te kunnen beantwoorden.
- Email: 7-30 tot 22-00 van maandag tot zaterdag en van 9-00 tot 13-00 op zondagen; o E-mails ontvangen buiten deze uren worden verzameld maar er wordt geen antwoord gegarandeerd buiten de hierboven beschreven uren.
- Bijstand ter plaatse is gegarandeerd binnen de 24h gedurende werkuren 7-30 tot 1900; o Verdere bijstand kan via afspraak.

§ 2. Service aanvraag

In geval van bijstand beschreven in deze voorwaarden, de provider zal op de gerelateerde incidenten reageren en/of verzoeken van de klant opvolgen volgens volgende tijdsraming:

- 0-8 uur (gedurende de werkuren 7-30 tot 19-00) voor situaties geclassificeerd als Hoge prioriteit;
- Binnen de 24h voor situaties geclassificeerd als gemiddelde prioriteit;
- Binnen de 5 werkende dagen voor situaties geclassificeerd als lage prioriteit.

Hulp op afstand zal op dezelfde tijdsraming worden verwerkt gebaseerd op de prioriteit van de aanvraag in samenspraak met de klant. De provider wordt niet verantwoordelijk gesteld voor vertragingen die bekomen zijn door derden.

5. Hosting

Klanten die een hostingpakket kopen betalen dit voor 1 jaar, dit dient een maand op voorhand opgezegd te worden. Dit pakket heeft is deel van een shared hosting pakket. Voorwaarden en resources zijn op aanvraag te krijgen.

6. Betalingen

§ 1. Facturatie

De klant wordt verondersteld de facturen over te maken binnen de opgedragen termijn tenzij anders schriftelijk overeengekomen en in notitie is genomen op het facturatie document. (Zie paragraaf 5.4)

§ 2. Bijkomende kosten

De provider is niet verantwoordelijk voor kosten begaan door third party services (lees: google maps, google translate, google recaptcha) die gebruikt worden in het afgeleverde product. Deze kosten worden doorgerekend naar de klant, een bewijsstuk zal hier ook in bijlage van de factuur worden bijgevoegd indien deze beschikbaar is.

§ 3. Wanbetaling

Indien de klant er na de bepaalde termijn er niet in slaagt het bedrag naar de rekening van de provider over te maken wordt er een dossier 'betaling achterstand' geopend en treden de volgende stappen in werking:

- Er wordt een herinnering gestuurd voorzien van een nieuw exemplaar van de factuur inclusief 10% interest op de voorgaande factuur;
- Indien er na de periode van 10 dagen nog geen betaling heeft gevolgd ziet Protoware Developments zich genoodzaakt om het dossier door te spelen aan een incassobureau, de laatst verzonden factuur is hier van toepassing.
- Indien dit om een service gaat wordt deze stopgezet na de betalingstermijn en wordt pas geactiveerd wanneer de factuur inclusief boete van 50 euro voldaan is.

§ 4. Betalingstermijn

De betalingstermijn voor facturatie van de ontwikkeling van een product is ten alle tijden 30 kalenderdagen. Voor de facturatie van hosting en services bedraagt de termijn 14 kalenderdagen.

7. Overmacht

§ 1. Aansprakelijkheid

Protoware Developments is niet aansprakelijk indien er door overmachtsredenen bepaalde afspraken niet kan worden.

§ 2. Tijdelijke overmacht

Indien overmacht slecht tijdelijk van aard is zal Protoware Developments er alles aan doen om alle verplichting te behalen vanaf dit redelijkerwijs mogelijk is. Indien na onderlinge overleg geconcludeerd wordt dat dit niet meer mogelijk is, zal de overeenkomst in onderling overleg herzien of ontbonden worden.

8. Levering en levertijd

§ 1. Start

Na ontvangen van teksten, beeldmateriaal, documenten en het contract getekend is zal Protoware Developments zo spoedig mogelijk aan de slag gaan.

§ 2. Niet behalen van quota

Indien Protoware Developments niet in staat zijn binnen de overeengekomen levertijd aan zijn verplichtingen te voldoen, kan Protoware Developments enkel schriftelijk in gebreke worden gesteld. Waarbij Protoware Developments een termijn van 20 dagen gegund wordt om hun verplichtingen te volbrengen

§ 3. Tijdelijke aflevering

Na de productie zal het product eerst ter goedkeuring aan de klant worden gegeven via een gepaste weg (eigen web domein, eigen server, ...).

9. Prijzen

§ 1. Btw

Protoware Developments is wettelijk btw vrijgesteld voor kleine ondernemingen en wordt er dus geen btw doorgerekend.

§ 2. Verandering van tarief

Bij een verandering van tarief wordt de klant minimaal 2 maand op voorhand schriftelijk en/of per mail hiervan op de hoogte gebracht.

§ 3. Prijzen website

- **Opmaak design:** aan de hand van het type website (basic, gevorderd). Een basis website wordt ontworpen door Protoware Developments zelf. Het webdesign is op zich gratis maar is eigendom van Protoware Developments en niet overdraagbaar aan derden. Indien er voor een gevorderd webdesign wordt gekozen en daarbij uniek is schakelt Protoware Developments een externe designer in en wordt de prijs hiervan doorgerekend naar de klant.
- **Productiewebsite:** indien het webdesign is goedgekeurd, start Protoware Developments aan de productie (zie sectie 6 §1). Protoware Developments bekijkt de website per pagina en zal aan de hand van de hoeveelheid werk beslissen hoeveel elke pagina kost.
- **Content Managing Systeem:** Protoware Developments heeft een eigen CMS-systeem ontwikkeld. Deze wordt doorgerekend als een eenmalige kost voor het basic systeem, elke verandering aan de CMS aangevraagd door de klant zal per uur worden aangerekend. Updates van het systeem-core worden gratis doorgevoerd en moet niet worden aangevraagd aan Protoware Developments.
- **Onderhoud en hosting:** voor de hosting van de website vraagt Protoware Developments en jaarlijkse bijdrage. Hierin zijn kleine veranderingen en support inbegrepen (lees paragraaf 3.1).

10. Copyright

§ 1. Algemeen

De klant is en blijft eigenaar van het uiteindelijke product, de interne code in het product blijft eigendom van Protoware Developments en mag niet worden gedeeld zonder schriftelijke toestemming van beide partijen.

§ 2. Eigendomsrecht website

De afgeleverde website is eigendom van de klant vanaf het moment dat de factuur voor de ontwikkeling volledig betaald is. Hiervoor ziet Protoware Developments zich eigendom van deze website en geeft het zich het recht om deze indien nodig offline te halen.

§ 3. Eigendomsrecht backend code

De afgeleverde code is eigendom van de klant vanaf het moment dat de factuur voor de ontwikkeling volledig betaald is. Hiervoor ziet Protoware Developments zich eigendom van deze code en geeft het zich het recht om deze indien nodig offline te halen. Indien er een onderhoudscontract afgesloten is om deze code te onderhouden, blijft de code eigendom van Protoware Developments zolang het contract van toepassing is. De inhoud van de code

blijft alle tijden eigendom van Protoware Developments en mag niet worden gedeeld of veranderd zonder schriftelijke toestemming van Protoware Developments.

§ 4. Eigendomsrecht mobiele app

De afgeleverde app is eigendom van de klant vanaf het moment dat de factuur voor de ontwikkeling volledig betaald is. Hiervoor ziet Protoware Developments zich eigendom van deze app en geeft het zich het recht om deze indien nodig offline te halen en de connectie met de backend te sluiten. Indien er een onderhoudscontract afgesloten is om deze code te onderhouden, blijft de code eigendom van Protoware Developments zolang het contract van toepassing is. De inhoud van de code blijft alle tijden eigendom van Protoware Developments en mag niet worden gedeeld of veranderd zonder schriftelijke toestemming van Protoware Developments.

§ 5. Eigendomsrecht server app

De afgeleverde app is eigendom van de klant vanaf het moment dat de factuur voor de ontwikkeling volledig betaald is. Hiervoor ziet Protoware Developments zich eigendom van deze app en geeft het zich het recht om deze indien nodig offline te halen en de connectie met de backend te sluiten. Indien er een onderhoudscontract afgesloten is om deze code te onderhouden, blijft de code eigendom van Protoware Developments zolang het contract van toepassing is. De inhoud van de code blijft alle tijden eigendom van Protoware Developments en mag niet worden gedeeld of veranderd zonder schriftelijke toestemming van Protoware Developments.

11. Bijzondere scenario's

§ 1. Contractbreuk door cliënt

In het geval van een contractbreuk door de cliënt dient deze een vergoeding te betalen voor de gepresteerde werkkraft van de ingehuurde uitvoerende macht. Zo zal de cliënt de gepresteerde werkuren, tot op het punt van annulatie, moeten vergoeden aan een gedaan uurtarief op toepassing van het product. En zullen alle reeds gebeurde stortingen, waaronder maar niet gelimiteerd tot het voorschot, niet terugbetaald worden aan de cliënt.

§ 2. Contractbreuk door Protoware Developments

In het geval van een contractbreuk door Protoware Developments wordt er met de cliënt besproken hoe deze zal worden opgelost. Bij het annuleren van een project wordt er samen met de cliënt gezocht naar een gepaste oplossing.