

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door MGICT BV met btw nummer BE1023.816.687 waarvan de zetel gevestigd is te Dendermondsesteenweg 24 9300 te Aalst België, hierna te noemen “de Consultant”.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 2 – Offertes en totstandkoming overeenkomst

2.1 Alle offertes van de Consultant zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2.2 Een overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever de offerte schriftelijk of digitaal bevestigt of wanneer de Consultant met instemming van de opdrachtgever start met de werkzaamheden.

Artikel 3 – Uitvoering van de overeenkomst

3.1 De Consultant zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.

3.2 Levertermijnen zijn indicatief en kunnen door onvoorziene omstandigheden worden bijgesteld.

3.3 Indien overeengekomen, kunnen de werkzaamheden in fasen worden uitgevoerd.

Artikel 4 – Ontwikkeling en oplevering van software of systemen

4.1 Bij maatwerkoplossingen worden specificaties schriftelijk overeengekomen.

4.2 Oplevering vindt plaats na goedkeuring via acceptatietests.

4.3 Eventuele fouten (bugs) die binnen 30 dagen na oplevering worden gemeld, worden kosteloos hersteld, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 5 – Onderhoud en ondersteuning

5.1 Onderhoud en ondersteuning worden enkel verleend indien dit schriftelijk is overeengekomen in een aparte onderhoudsovereenkomst of

Service Level Agreement (SLA). Bij gebreke daaraan geldt dit artikel.

5.2 Onder onderhoud wordt verstaan: het uitvoeren van updates, patches, kleine correcties en het monitoren van de prestaties van software of systemen geleverd door de Consultant.

5.3 Onder ondersteuning wordt verstaan: functionele of technische hulp bij het gebruik van systemen, beantwoording van vragen, en het verhelpen van storingen of bugs.

5.4 De beschikbaarheid van ondersteuning geldt op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur (CET), met een standaard responstijd van maximaal 2 werkdagen. Ondersteuning buiten deze uren kan enkel mits voorafgaande afspraak en tegen verhoogd tarief.

5.5 Kritieke incidenten (zoals systeemuitval, ernstige bugs of beveiligingsproblemen) dienen schriftelijk gemeld te worden via e-mail of telefonisch. De Consultant zal zich inspannen om binnen redelijke termijn te reageren, doch zonder garantie van onmiddellijke oplossing tenzij anders overeengekomen.

5.6 De Consultant behoudt zich het recht voor om periodiek updates of verbeteringen uit te voeren, waarbij functionaliteit, beveiliging of prestaties worden aangepast. Grote wijzigingen worden vooraf afgestemd met de opdrachtgever.

5.7 De Consultant is niet verantwoordelijk voor onderhoud aan of ondersteuning van systemen of software van derden, tenzij deze expliciet deel uitmaken van de geleverde oplossing.

5.8 Kosten voor onderhoud en ondersteuning worden apart gefactureerd volgens het geldende uurtarief, tenzij een vast bedrag of servicecontract is overeengekomen. Werkzaamheden buiten het reguliere tijdsvenster (zoals avond- of weekendondersteuning) worden gefactureerd tegen een verhoogd tarief van 150% tot 200%, afhankelijk van de urgentie.

Artikel 6 – Intellectuele eigendom

6.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op geleverde werken blijven bij de Consultant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.2 De opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht.

Artikel 7 – Prijzen en betaling

7.1 Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

7.2 Betaling dient te gebeuren binnen 14 dagen na factuurdatum.

7.3 Bij laattijdige betaling is de opdrachtgever van rechtswege en zonder ingebrekestelling in verzuim en is een rente van 11,5% op jaarbasis verschuldigd, alsook eventuele incassokosten.

Artikel 8 – Geheimhouding

8.1 Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie.

8.2 Deze verplichting blijft gelden tot een jaar na beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid en cybersecurityrisico's

9.1 De Consultant zal zich inspannen om haar diensten veilig en conform de geldende normen voor informatiebeveiliging uit te voeren, maar geeft geen garantie op volledige bescherming tegen cyberincidenten zoals hacking, malware, ransomware of datalekken.

9.2 De Consultant is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van:

a. Cyberaanvallen, ransomware, virussen of andere vormen van digitale sabotage, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove nalatigheid door de Consultant.

b. Verlies of beschadiging van data, software, configuraties of andere digitale bestanden als gevolg van externe inbreuken of beveiligingsincidenten.

c. Tekortkomingen die voortvloeien uit het gebruik van verouderde of onvoldoende beveiligde systemen aan de zijde van de opdrachtgever.

9.3 De Consultant adviseert de opdrachtgever om passende maatregelen te treffen zoals het instellen van firewalls, encryptie,

multifactor-authenticatie en regelmatige back-ups.

9.4 De totale aansprakelijkheid van de Consultant is in alle gevallen beperkt tot directe schade en tot het bedrag van de vergoeding zoals bepaald in artikel 14.1.

9.5 De opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor zijn eigen digitale infrastructuur, back-upbeleid, toegangsbeheer en compliance met de geldende wet- en regelgeving inzake cybersecurity en gegevensbescherming.

Artikel 10 – Duur en beëindiging

10.1 De overeenkomst kan worden aangegaan voor bepaalde of onbepaalde duur.

10.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

10.3 Bij wanprestatie of overmacht mag de overeenkomst onmiddellijk worden ontbonden.

Artikel 11 – Wijzigingen

11.1 Wijzigingen in de opdracht of aanvullende werkzaamheden worden apart gefactureerd.

11.2 Aanvullingen of aanpassingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien schriftelijk overeengekomen.

Artikel 12 – Toepasselijk recht en geschillen

12.1 Op alle overeenkomsten is Belgisch recht van toepassing.

12.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van de Consultant, namelijk de ondernemingsrechtbank Gent – afdeling Dendermonde.

Artikel 13 – Remote werkvoorwaarden

13.1 De Consultant voert haar werkzaamheden doorgaans ook op afstand (remote) uit, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

13.2 De opdrachtgever staat in voor tijdige en veilige toegang tot de benodigde systemen, gegevens en communicatiekanalen (zoals VPN, remote desktop, projectmanagementtools).

13.3 Eventuele vertragingen of extra kosten als gevolg van beperkte toegang, onjuiste login-gegevens of onvoldoende samenwerking vallen onder de

verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

13.4 Overlegmomenten vinden bij voorkeur plaats via digitale kanalen zoals e-mail, videoconferentie of telefoon, tenzij fysieke aanwezigheid vereist is en schriftelijk is afgesproken.

Artikel 14 – Beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid

14.1 De aansprakelijkheid van de Consultant is beperkt tot de directe schade en tot het bedrag van de door de opdrachtgever betaalde vergoeding over de drie maanden voorafgaand aan het incident, met een absoluut maximum van € [bedrag invullen, bv. 5.000].

14.2 De Consultant is niet aansprakelijk voor:

- a. Indirecte schade zoals winstderving, verlies van gegevens, bedrijfsstilstand of reputatieschade.
- b. Schade veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever.
- c. Fouten van derden, of van software of systemen buiten de controle van de Consultant.

14.3 Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd is gemeld binnen 30 dagen na ontdekking van het incident, en in elk geval binnen 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

14.4 De opdrachtgever vrijwaart de Consultant tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, behoudens opzet of grove nalatigheid van de Consultant.

