

Algemene voorwaarden OSolutions BVBA

1. Identiteit van de verkoper

OSolutions BVBA, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Lindestraat 2 b 0101, 9700 Oudenaarde, BTW BE 0656.994.856, commercialiseert en baat haar diensten uit onder de handelsbenaming 'OSolutions'.

2. Toepassingsgebied

- 2.1 Deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten, facturen, creditnota's, producten en diensten van OSolutions.
- 2.2 Elke afwijking van de algemene of bijzondere voorwaarden moet vooraf het voorwerp uitmaken van een schriftelijk of elektronisch en door OSolutions ondertekend akkoord. Deze algemene voorwaarden primeren op de voorwaarden van de klant of derde ook indien OSolutions deze niet uitdrukkelijk geprotesteerd heeft. Alle andere voorwaarden dan deze algemene voorwaarden moeten door OSolutions schriftelijk of elektronisch bevestigd worden. De meest recente versie is steeds terug te vinden op <http://www.osolutions.be> of op eenvoudig verzoek per post of e-mail te verkrijgen.

3. Aanvaarding voorwaarden

Door het plaatsen van een bestelling erkent de klant uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en aanvaardt hij deze zonder enig voorbehoud, met uitsluiting van zijn eigen voorwaarden, die in geen geval tegen OSolutions kunnen worden ingeroepen, zelfs niet wanneer deze na de onderhavige voorwaarden werden medegedeeld.

4. Offertes en prijswijzigingen

De door OSolutions gemaakte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen (tenzij anders vermeld), daarna hebben zij een louter informatieve waarde. Alle prijzen zijn steeds exclusief BTW (tenzij anders vermeld). Behoudens bijzondere contractuele bepalingen, hebben de offertes en prijslijsten van OSolutions een zuiver indicatief karakter. OSolutions behoudt zich het recht voor om zijn prijzen aan te passen aan de schommelingen van de wisselkoersen, taksen, voorheffingen, wetwijzigingen, verzekeringen, vervoerkosten en aankooprijzen. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten, en samengestelde prijsopgaves verplichten geenszins OSolutions tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

5. Overeenkomst

- 5.1 Om geldig te zijn moet een bestelling schriftelijk of elektronisch geplaatst worden. Elke bestelling verbindt de klant op onherroepelijke wijze. De overeenkomst zal pas gesloten worden na schriftelijke of elektronische aanvaarding van de bestelling door OSolutions. De verbintenissen aangegaan door de agenten, vertegenwoordigers of makelaars van OSolutions binden deze laatste niet. Elke annulering van een bestelling dient schriftelijk of elektronisch te gebeuren. Ze is slechts geldig mits een schriftelijke of elektronische aanvaarding door OSolutions. In geval van annulering is het OSolutions toegestaan een administratieve kost aan te rekenen aan de klant voor de reeds geleverde diensten, producten en/of reeds gemaakte kosten.
- 5.2 OSolutions kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de klant aan één of meer van zijn verplichtingen jegens OSolutions niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt. OSolutions heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de klant in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren. De klant heeft dan geen recht op enige schadevergoeding.

6. Aanlevering klant

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 OSolutions. Bij gebrekkige of gedeeltelijke aanlevering van informatie of materiaal voert OSolutions de werken uit naar eigen goeddunken en vermogen in de geest van de overeenkomst, waarna de klant wordt gefactureerd.

7. Leveringen en leveringstermijn

- 7.1 De leveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend, tenzij dit uitdrukkelijk overeengekomen werd. Leveringstermijnen worden door OSolutions zoveel als mogelijk gerespecteerd. Leveringstermijnen gaan slechts in op het ogenblik van totstandkoming van de overeenkomst en worden automatisch verlengd bij overmacht of wanneer de klant wijzigingen aan de overeenkomst of de uit

te voeren werken vraagt. Een vertraging in uitvoering van de bestelling kan nooit aanleiding geven tot een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

- 7.2 Bestellingen worden op de voorziene datum geleverd op het opgegeven adres en afgeleverd, in functie van de grootte van het product. De levering zal enkel plaatsvinden indien het leveringsadres overeenstemt met het door de klant opgegeven adres bij bestelling. De chauffeur of transporteur kan bij de levering een identiteitsbewijs vragen. De klant tekent voor ontvangst van de levering, dmv. aftekening van een leveringsbon.
- 7.3 Indien de klant niet aanwezig is op het ogenblik van de levering, wordt door de transporteur een bericht in de brievenbus achtergelaten waarop de klant gevraagd wordt om een nieuwe leveringsdatum af te spreken. Indien het een door de klant expliciet gevraagd levermoment betreft waarop de klant niet aanwezig is, dan is het OSolutions toegestaan een administratieve kost aan te rekenen voor een tweede levering.
- 7.4 Elk zichtbaar gebrek bij levering dient de koper onmiddellijk te vermelden op de kopij van de leveringsbon. Tevens dient een kopij binnen de 2 werkdagen overgemaakt te worden aan OSolutions.
- 7.5 Onmiddellijk bij de levering dient de koper na te gaan of de geleverde hoeveelheid overeenkomt met de vermelde hoeveelheden op de leveringsbon. Elke afwijking dient de koper onmiddellijk te vermelden op de kopij van de leveringsbon. Tevens dient een kopij binnen de 2 werkdagen overgemaakt te worden aan OSolutions.
- 7.6 Het vervoer of de verzending van de goederen via om het even welk vervoermiddel wordt gedaan op risico van de klant, zelfs wanneer dit franco gebeurt.

8. Meerwerk

- 8.1 Indien met de opdrachtgever een vaste prijs overeengekomen is dan zal deze vaste prijs slechts betrekking hebben op de in de overeenkomst genoemde werkzaamheden en diensten van OSolutions. Eventuele werkzaamheden en diensten die in aanvulling of wijziging daarop in opdracht van opdrachtgever door OSolutions worden geleverd, hierna verder genaamd als "meerwerk", zullen indien en voor zover hiermee meer dan 5% van de overeengekomen vaste prijs is gemoeid, op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke regietarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. OSolutions zal de klant hier tijdens de werkzaamheden zo goed mogelijk trachten in te lichten over deze extra kosten.
- 8.2 De volgende 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 OSolutions kenbaar zijn gemaakt;
 - Gebreken en tekortkomingen in producten of diensten van derden, die door OSolutions in redelijkheid niet waren te voorzien dan wel waarop OSolutions weinig of geen invloed kan uitoefenen;
 - Tekortschietende medewerking van opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst. Afhankelijk van de impact van de gevraagde wijzigingen kan dit leiden tot een herziening van de overeenkomst.

9. Betalingsvoorwaarden

- 9.1 Bij ontvangst van een ondertekende overeenkomst is een voorschot van 40% van het totale factuurbedrag opeisbaar. Dit voorschot kan onder geen enkel beding worden teruggevorderd.
- 9.2 De vervaldatum op de factuur, heeft steeds voorrang op alle verdere algemene bepalingen. Indien de factuur geen vervaldatum bevat, dan geldt de standaardvervaldatum van 15 dagen na factuurdatum.
- 9.3 Het factuurbedrag is netto betaalbaar. Disconto voor onmiddellijke betaling dient schriftelijk of elektronisch en vooraf te zijn overeengekomen. Bank- en discontokosten, alsook wisselkoersverschillen zijn ten laste van de koper.
- 9.4 Ingeval van wanbetaling op de vervaldag is de koper, zonder ingebrekestelling, een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, gelijk aan 10% van het verschuldigde bedrag met een minimum van 100 euro. Dit conventionele schadebeding wordt, zonder enige ingebrekestelling van rechtswege, aangevuld met een wettelijke maandelijks interest van 1% op het openstaande bedrag gerekend vanaf de vervaldag.
- 9.5 Alle kosten die voor het incasso van niet betaalde facturen vereist zijn zullen volledig ten laste vallen van de klant. Bij het versturen van aanmaningen heeft OSolutions het recht om een administratieve kost aan te rekenen van 5 euro per genormaliseerde brief, en 10 euro per aangetekende brief.
- 9.6 De niet-betaling (op de vervaldag) van één enkele factuur, maakt het verschuldigd saldo van alle andere, zelfs niet vervallen, facturen van rechtswege onmiddellijk opeisbaar, ongeacht de vooraf toegestane betalingsvoorwaarden en tevens vervallen alle eventuele prijsvoordelen en kortingen.

9.7 Bij niet betaling behoudt OSolutions zich het recht voor om een verdere levering stop te zetten en tegelijkertijd het recht om elke lopende overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen voor het geheel of het nog niet uitgevoerde gedeelte.

10. Domeinnamen, web- en e-mailhosting

10.1 Bij het aankopen van een domeinnaam aanvaardt de klant uitdrukkelijk de voorwaarden gesteld door de officiële domeinnaam registratie instanties. In België is dit DNS vzw; meer info kan u terugvinden op www.dns.be.

10.2 Domeinnamen en hostingovereenkomsten worden altijd per jaar gefactureerd, worden afgesloten in abonnementsvorm en worden door OSolutions automatisch verlengd voor een nieuwe periode van 1 jaar. Een maand voor de vernieuwing ontvangt u een vernieuwingsfactuur.

10.3 Domeinnamen en hostingovereenkomsten kunnen schriftelijk of elektronisch opgezegd worden ten laatste 1 maand voor de vernieuwingsdatum. De opzegging dient door OSolutions schriftelijk of elektronisch bevestigd te worden.

10.4 Bij niet-betaling van de verschuldigde domeinnaamvergoedingen op de factuurvervaldag wordt de domeinnaam geschrapt en blijven de tegoeden onveminderd inbaar. Het heractiveren, voor zover de domeinnaam nog vrij is, zal pas gebeuren na betaling van alle openstaande tegoeden en bijkomende kosten van heraanvraag. Het schrappen van een domeinnaam betekent dat uw website en e-mail niet meer beschikbaar zijn.

10.5 Het netwerk en de infrastructuur van OSolutions mogen in geen geval gebruikt worden voor het opslaan of verspreiden van illegale software, auteursrechtelijk beschermd materiaal (zoals bv. videobeelden, muziek, teksten, beeldmateriaal, ...) zonder voorafgaande toestemming van de auteur, seksueel getinte inhoud die verboden wordt door het Belgisch recht of software met als enig doel schade te berokkenen aan derden waaronder virussen, trojan horses, programmeercode met als doel gegevens te wissen of te beschadigen, hardware te beschadigen of vernietigen of meer in het algemeen de aangeboden diensten te beschadigen.

10.6 Spamming (het verzenden van massa e-mail via een server van OSolutions of een e-mailadres dat beheerd wordt via een server van OSolutions) is ten strengste verboden. Klanten zijn eveneens strafbaar als massa e-mails worden verzonden via een externe server maar die links bevatten naar inhoud die beschikbaar gesteld is op servers van OSolutions.

11. Softwarelicenties

11.1 De software blijft eigendom van de fabrikant; enkel een gebruikslicentie wordt toegekend aan de klant. De klant zal de licentie onder geen enkele vorm mogen overdragen, toewijzen, in onderpand geven, meedelen of gratis uitlenen. De klant zal de eigendomsmeldingen aangebracht op de software en handleidingen in goede staat bewaren en zal waken over de naleving van de vertrouwelijkheid van de software. De klant die een bevel tot uitvoering of reproductie geeft, wordt geacht over de rechten over het originele te beschikken. In voorkomend geval, draagt de klant elke aansprakelijkheid t.o.v. de derde en stelt OSolutions vrij van elke aansprakelijkheid.

11.2 Wanneer de klant aan OSolutions verzoekt om een computer te herinstalleren en/of software te (her)installeren dan verklaart de klant expliciet dat hij in het bezit is van de hiervoor geldende en originele licentie. De klant verklaart dat alle licenties die aan OSolutions meegegeven worden om software te installeren op een pc geldig en origineel zijn. Als blijkt dat de licentie niet geldig is zal de klant hier alle aansprakelijk over dragen en wordt OSolutions vrijgesteld van elke aansprakelijkheid.

12. Herstellingen

12.1 De koper verklaart dat hij voor het verlies of verloren gaan van data, gegevens en/of software nooit OSolutions of één van diens personen of medewerkers, aansprakelijk zal stellen. De koper verklaart hierbij ook op de hoogte gebracht te zijn dat hij zelf verantwoordelijk is voor het nemen van back-ups/reserve kopijen, ook verklaart de koper dat de term 'formatteren' hem bekend is en weet dat dit betekent dat het desbetreffende media (zoals bijv. een harde schijf) volledig zal gewist worden. Het verlies of verloren gaan van data en/of software kan dus nooit als argument/reden gebruikt worden voor het niet betalen van een factuur.

12.2 Indien ondanks de uiterste zorg van OSolutions één of meerdere onderdelen het begeven, kan OSolutions hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Als er onverwacht extra kosten opduiken tijdens het herstelproces, brengen wij u hiervan op de hoogte. Alle herinstallaties van computers en software programma's worden enkel uitgevoerd indien de klant de originele cd's en/of licenties kan voorleggen.

12.3 Alle goederen binnengebracht ter herstelling of upgrading, verblijven in de bedrijfsruimten van OSolutions op risico van de klant. Indien herstellingen niet afgehaald worden binnen een termijn van 3 maanden volgend op de verwittiging van klaarlegging, worden deze automatisch de eigendom van OSolutions. Indien u in dit geval

de herstelling toch nog wenst en deze nog voor handen is, kan een administratieve kost aangerekend worden van 50 euro.

13. Annulatie van afspraken

Indien vastgesteld wordt dat een klant niet aanwezig is op het moment van de afspraak of als de klant de afspraak afzegt als de techniker reeds onderweg is naar de klant, zal een transportvergoeding verschuldigd zijn van € 0,50 per onnodig afgelegde kilometer met een minimum van € 20,00. Indien de techniker door om het even welke reden niet op tijd op de afspraak kan zijn, dan kan de klant daar geen schadevergoeding voor vragen. De klant heeft dan wel het recht om de afspraak kosteloos af te zeggen en eventueel een nieuwe afspraak te maken. Indien blijkt dat de techniker niet op het afgesproken tijdstip aanwezig zal zijn dan zal hij de klant hierover zo snel mogelijk inlichten.

14. Eigendom

Alle geleverde goederen blijven de eigendom van OSolutions tot de volledige betaling van alle vorderingen (hoofdsom, kosten en intresten inbegrepen). Na aanmaning per aangetekend schrijven voor betaling kan de leverancier bij gebrek aan gevolg de goederen terugvorderen. De aan de terugname verbonden kosten zullen aan de klant in rekening worden gebracht.

15. Herroepingsrecht

15.1 Volgende bepaling is enkel van toepassing op bestellingen die gebeuren in het kader van een verkoop op afstand (zie artikel 5) en zijn enkel van toepassing voor particulieren.

De consument heeft het recht aan OSolutions mee te delen dat je afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen de 14 kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het artikel.

15.2 Het herroepingsrecht geldt enkel voor producten die nog in originele en onbeschadigde verpakking zitten, ongebruikt geweest zijn, met toebehoren, gebruiksaanwijzingen en factuur en aankoopbewijs, zodat de goederen klaar zijn voor wederverkoop. Producten die niet in deze toestand zouden verkeren bij hun ontvangst door de verkoper zullen ter beschikking blijven van de klant. De termijn van terbeschikkingstelling bedraagt 1 maand, waarna OSolutions eigenaar wordt van het product.

15.3 Ingeval van uitoefening van het herroepingsrecht, zal de klant de producten met alle middelen en op eigen risico en kosten terugzenden naar OSolutions. Verzendingen "port betaald door de bestemming" en "tegen rembours" worden door OSolutions geweigerd.

15.4 Voor volgende artikelen geldt het herroepingsrecht niet:

- Geïnstalleerde, gebruikte, bevuilde, beschadigde of onvolledige artikelen;
- Artikelen waarvan de verpakking – of een deel ervan – zodanig geopend werd, dat ze niet meer als nieuw kunnen worden verkocht;
- Audio- en video- opnamen en computerprogrammatuur (CD's, DVD's, Blu-rays, VHS, Software, CD-roms, videogames...), met inbegrip van herlaadbare telefoonkaarten, waarvan de verzegeling is verbroken;
- Artikelen die een duidelijk persoonlijk karakter hebben;
- Artikelen die door hun aard niet meer kunnen worden teruggezonden;

15.5 Ingeval van uitoefening van het herroepingsrecht, wordt binnen een termijn van 30 dagen de betaalde aankoopsom terugbetaald, dewelke zal gebeuren op het bankrekeningnummer dat u dient te vermelden in uw herroepingsaanvraag.

16. Garantie

16.1 De waarborgen zijn beperkt in de mate zoals de waarborg wordt verstrekt door de fabrikant en/of de leverancier. In elk geval, tenzij anders uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch is overeengekomen, heeft de waarborg uitsluitend betrekking op de verborgen gebreken en dit binnen de maand na aankoop, zonder dat aanspraak kan gemaakt worden op een verlenging van deze periode om welke reden ook, en betreft enkel het vervangen van de defecte onderdelen door gelijkwaardige onderdelen. De waarborg dekt in voormeld geval geen rechtstreekse of onrechtstreekse schade welke de koper zou kunnen geleden hebben.

16.2 Verplaatsings- en loonkosten zijn te allen tijde uitgesloten van elke waarborg, de kosten ter zake dienen betaald te worden op eerste verzoek. De waarborg is niet van toepassing indien de gebreken veroorzaakt zijn door verkeerde manipulatie, niet naleven van de gebruiksaanwijzing, gebrek aan onderhoud, gebrekkige stroomvoorziening, gebruik van producten niet goedgekeurd door OSolutions en alle andere gelijkwaardige oorzaken. De waarborg gaat onherroepelijk verloren zo onderhoud en/of herstellingen worden uitgevoerd door een derde. Wij wijzen alle vorderingen af voor herstellingen die de koper door andere personen dan deze door ons aangeduid laat uitvoeren.

- 16.3 Voor het gebruik van software gelden de licentievoorwaarden zoals die geleverd worden bij software. Indien het openen van de verpakking of het aanvaarden van de elektronische levering impliceert dat daarmee de licentievoorwaarden worden aanvaard, dan kan de software onmogelijk teruggenomen worden. OSolutions kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het niet juist functioneren van de software, of het gebruik ervan.
- 16.4 Defect materiaal in garantie wordt nooit gefactureerd. Prestaties worden echter altijd aangerekend. De standaardgarantie wordt gegeven door de fabrikant van het toestel en niet door OSolutions. Daardoor kan u soms een factuur krijgen van geleverde prestaties. Deze prestaties omvatten volgende zaken:
- Gepresteerde uren voor contactopname met de fabrikant van het toestel;
 - Gepresteerde uren voor het oplossen van het probleem (installeren drivers, updates, ... aangeraden door de fabrikant);
 - Kosten verbonden aan het opsturen van (vervang)onderdelen of herstellen van het toestel in een door de fabrikant erkend herstelcentrum.
- 16.5 De klant kan steeds zelf contact opnemen met de fabrikant teneinde zijn garantie te laten gelden. OSolutions kan deze service in uw plaats doen.
- 16.6 Op goederen die tweedehands verkocht worden wordt een beperkte garantie gegeven van 1 maand.
- 16.7 Bovenvermelde garantiebepalingen zijn van toepassing voor rechtspersonen of voor aankopen van natuurlijk personen voor beroepsgebruik.
- 16.8 De particuliere klant wordt beschermd door de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (BS 21.09.2004).

17. Retouren

- 17.1 Alleen geleverde goederen in originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking komen in aanmerking voor terugname.
- 17.2 Vooraleer een product teruggestuurd wordt dient de klant schriftelijk of elektronisch een RMA nummer (Retour Materiaal Aanvraag) aan te vragen.
- 17.3 Na ontvangst van een RMA nummer dient de klant het product binnen de 7 werkdagen terug te sturen naar het door OSolutions opgegeven adres.
- 17.4 Uw zending dient te voldoen aan volgende zaken:
- Het aangekochte product in de originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking inclusief alle handleidingen en accessoires in hun originele, ongeopende en onbeschadigde verpakking;
 - Het door ons toegestuurde RMA formulier dat u zelf afdrukt;
 - Een kopie van uw factuur en eventueel garantiebewijs;
 - Een goede, stevige verpakking waarop u het RMA nummer duidelijk noteert. Schade die is ontstaan door ontoereikende verpakking tijdens transport kan de garantie doen vervallen.

18. Klachten

Klachten met betrekking tot uitgevoerde diensten dienen ons gemeld te worden binnen de 8 dagen na de interventie. Na deze periode gaat OSolutions ervan uit dat de dienst correct is uitgevoerd.

19. Betwistingen en recht

In geval van betwisting zijn uitsluitend de rechtbanken van Oudenaarde bevoegd. Uitsluitend het Belgisch recht is op onze contracten van toepassing.