

DEEL II - Algemene Regels en Voorwaarden

1. Definities

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden bij het aangaan van een overeenkomst met JAAN, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt (op papier of elektronisch, bijvoorbeeld via de www4.be website).
- 1.2. **Specifieke Voorwaarden:** nu en dan kunnen Specifieke Voorwaarden van toepassing zijn in aanvulling op of ter vervanging van de Algemene Voorwaarden met betrekking tot bepaalde Producten en/of Diensten, die beschikbaar zijn op de Website. Deze productspecifieke voorwaarden zullen duidelijk vermeld en aangegeven worden op de Website tijdens het bestelproces voor de desbetreffende Producten en/of Diensten.
- 1.3. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Overeenkomst tot levering van Producten en Diensten van JAAN wordt gesloten.
- 1.4. **Producten:** alle roerende zaken die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen JAAN en Opdrachtgever.
- 1.5. **Diensten:** alle werkzaamheden en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen JAAN en Opdrachtgever.
- 1.6. **Overeenkomst:** elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer Producten of Diensten van JAAN.
- 1.7. **Gepland onderhoud:** ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Deze onderhouden worden op voorhand gemeld via e-mail en vallen altijd buiten de Kantoortijden.
- 1.8. **Noodonderhoud:** onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/continuïteit/integriteit van de Dienst betekent.
- 1.9. **Kantoortijden:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur. De feestdagen, 2^{de} pinksterdag, 2^{de} paasdag, 1^e en 2^{de} kerstdag, Hemelvaartsdag en nieuwjaarsdag vallen buiten de openingstijden.
- 1.10. **Overmacht:** wanneer er sprake is van Overmacht, onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS-attacks, DDoS-attacks, stroomstroomissen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen, uitvoerbelemmeringen en in het geval dat JAAN door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van JAAN kan worden gevergd.
- 1.11. **Reactietijden:** de tijdsduur waarbinnen door een medewerker van JAAN wordt gereageerd op een constatering of melding van Defecten. Geautomatiseerde antwoorden worden hier uitgesloten. Diagnose of oplossing van een Defect zijn niet per definitie de initiële reactie.
- 1.12. **Technische ondersteuning:** de Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via JAAN verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van JAAN. Ondersteuning op scripts of applicaties van derde partijen wordt niet gegarandeerd, tenzij anders overeengekomen.
- 1.13. **Defecten:** alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.
- 1.14. **Verzoek:** een vraag om Technische Ondersteuning welke per uur betaald moet worden. JAAN kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening.
- 1.15. **SLA:** Service Level Agreement, een contractuele Overeenkomst waarin de afspraken over de dienstverleningsniveaus zijn vastgelegd. Hierin worden Diensten en de kwaliteiten van de Diensten opgenomen.
- 1.16. **Bandbreedte:** elke webserver heeft 100mbit aan bursting capaciteit. Dit betekent dat de snelheid praktisch onbeperkt is en deze optimaal blijft ook wanneer er veel concurrente gebruikers van de server zijn. De hoeveelheid dataverkeer is niet onbeperkt en is afhankelijk van het product dat wordt afgenomen. Dit laatste is beschreven in elke individueel contract. Extra hoeveelheden dataverkeer kunnen achteraf worden verrekend of vooraf worden ingekocht. Ze worden uitgedrukt in hoeveelheden gigabytes.
- 1.17. **Apparatuur:** De door Opdrachtgever geleverde, of door JAAN aan opdrachtgever ter beschikking gestelde Apparatuur zoals servers, pc's, netwerkinfrastructuur en randapparatuur welke zijn geplaatst in het netwerk van JAAN en nader omschreven in de overeenkomst.
- 1.18. **Onbeschikbaarheid:** Er is sprake van Onbeschikbaarheid als een hosting dienst van JAAN als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
- 1.19. **Website :** JAAN beheert de volgende websites, www.smsbox.be, www.www4.be, www.jaan.be

2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 2.1. Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of Overeenkomst van of met JAAN.
- 2.2. Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever c.q. derden zijn voor JAAN niet bindend en niet van toepassing.

3. Aanbieding en acceptatie en aanvang van de Overeenkomst

- 3.1. Alle offertes en prijsopgaven opgemaakt door JAAN zijn vrijblijvend, behalve indien schriftelijk of per e-mail anders is vermeld.
- 3.2. Een aanbieding of offerte gedaan door JAAN heeft een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij anders vermeld.
- 3.3. Een Overeenkomst komt tot de stand op de dag dat aan de volgende voorwaarden is voldaan : het offerte- of contractformulier is, ingevuld en ondertekend door de Opdrachtgever, ontvangen en geaccepteerd door JAAN.
- 3.4. Overeenkomsten worden steeds aangegaan voor de periode van twaalf (12) maanden, tenzij anders is overeengekomen. Tussentijdse opzegging is uitgesloten.
- 3.5. Overeenkomsten worden na afloop van de overeengekomen periode telkens stilzwijgend verlengd voor de periode van twaalf (12) maanden (zie ook punt 5.2).

4. Prijzen en tarieven

- 4.1. Alle door JAAN vermelde prijzen en tarieven gelden in € (euro).
- 4.2. Alle in de website genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief 21% BTW.
- 4.3. JAAN is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat prijzen en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen ten aanzien van de levering van Producten en/of Diensten 2 (twee) maanden na de aankondiging daarvan in.
- 4.4. JAAN is als hoster verplicht om alle Microsoft diensten te licenseren middels het SPLA licentiemodel van Microsoft. Microsoft behoudt zich het recht voor de prijzen van deze licenties aan te passen, JAAN behoudt zich het recht voor deze prijswijzigingen, zowel positief als negatief, door te berekenen aan de klant. De Opdrachtgever wordt hiervan ruim op voorhand op de hoogte gebracht.
- 4.5. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met een door JAAN aangekondigde wijziging van prijzen en/of tarieven heeft Opdrachtgever het recht om binnen 8 (acht) dagen na de aangekondigde wijziging de Overeenkomst met JAAN schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de betreffende prijswijziging ingaat.

5. Duur en beëindiging

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimumtermijn van 12 (twaalf) maanden, tenzij anders overeengekomen.
- 5.2. De Overeenkomst kan uitsluitend tegen het einde van een kalendermaand en na het verstrijken van de minimumduur schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden.
- 5.3. JAAN mag de overeenkomst per direct beëindigen, indien blijkt dat de Opdrachtgever de gebruiksvoorwaarden schendt.

6. Levering en leveringstijd

- 6.1. Opgegeven termijnen voor de levering door JAAN Producten en/of Diensten dienen slechts als richtlijn.
- 6.2. In geval van overmacht aan de zijde van JAAN zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht. Excessieve overschrijding van de levertijd kan beschouwd worden als een grond tot ontbinding van de Overeenkomst.
- 6.3. Alle aan de Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van JAAN, tot de Opdrachtgever alle bedragen die hij aan JAAN verschuldigd is, volledig heeft voldaan.

7. Overmacht

- 7.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van JAAN indien er sprake is van Overmacht.
- 7.2. Indien de periode van Overmacht langer dan 60 (zestig) aaneengesloten dagen heeft geduurd, dan heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst buitengerechtelijk schriftelijk te ontbinden, zonder dat JAAN gehouden is tot enige vergoeding van de schade die Opdrachtgever lijdt tengevolge van die ontbinding. JAAN is gerechtigd tot betaling door Opdrachtgever van alle Producten en/of Diensten die tot het tijdstip van ontbinding aan Opdrachtgever zijn geleverd.

8. Betalingsvoorwaarden

- 8.1. De betalingsverplichting van Opdrachtgever gaat in op de dag dat de Overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van Producten en Diensten van JAAN.
- 8.2. De ter zake van de Overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief 21% BTW.
- 8.3. JAAN stuurt Opdrachtgever per betalingstermijn een faktuur voor de kosten die samenhangen met de Overeenkomst.
- 8.4. Indien Opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan Opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 8.5. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van Opdrachtgever niet kunnen worden ontvangen, brengt JAAN een vertragingsrente in rekening die gelijk is aan de wettelijke rente, welke verschuldigd zal zijn vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is.
- 8.6. Zodra de Opdrachtgever onmachtig of onwillig is om verschuldigde bedragen te voldoen zal deze JAAN direct hiervan op de hoogte stellen teneinde JAAN in de gelegenheid te stellen samen met klant te zoeken naar oplossingen ten gunste van alle partijen. Indien betalingen uitblijven, behoudt JAAN zich het recht voor de dienstverlening te beperken of te beëindigen.

9. Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1. Het is Opdrachtgever toegestaan de op de JAAN site aanwezige software waarop geen (intellectuele) eigendomsrechten rusten of die uitdrukkelijk niet worden uitgeoefend (zgn. freeware), te downloaden en te gebruiken.
- 9.2. Opdrachtgever dient de rechten van intellectuele eigendom ter zake van beschermde software en/of andere werken (o.a. zgn. "shareware") te respecteren en vrijwaart JAAN ter van enige aanspraak.

10. Eigendomsvoorbehoud

- 10.1. Het door JAAN vervaardigde materiaal is en blijft eigendom van JAAN.

11. Garantie en aansprakelijkheid

- 11.1. JAAN verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen om aan zijn klanten een "uitstekende service" te leveren.
- 11.2. JAAN is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, Diensten en leveranties van derden, waar JAAN weinig of geen invloed op kan uitoefenen. JAAN kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de relatie met JAAN of het verbreken ervan ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met JAAN.
- 11.3. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is JAAN slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van JAAN voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
- 11.4. Opdrachtgever vrijwaart JAAN voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden terzake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde Producten en Diensten van JAAN.
- 11.5. Gezien het op het Internet grote aantal knooppunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen of verzonden via het Internet vrij toegankelijk is. JAAN kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen.
- 11.6. JAAN is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door Opdrachtgever aangeleverd promotiemateriaal.

- 11.7. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die JAAN mocht lijden ten gevolge van een aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze voorwaarden.
- 11.8. Wijzigingen in de gegevens van Opdrachtgever dient Opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan JAAN. Als Opdrachtgever dit niet doet, is Opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die JAAN als gevolg daarvan lijdt.

12. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 12.1. Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een Overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

13. Onderhoud

- 13.1. JAAN heeft het recht geleverde Diensten tijdelijk buiten werking te stellen ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden. Bij een Gepland Onderhoud dient JAAN de Opdrachtgever hier wel min. 2 dagen op voorhand over te verwittigen via e-mail. Gepland Onderhoud gebeurt altijd na kantoortijden.

14. Verstrekking gegevens door Opdrachtgever

- 14.1. Opdrachtgever zal JAAN steeds tijdig en volledig voorzien van de door JAAN verzochte gegevens en alle andere informatie, nodig voor de levering van de Producten en/of Diensten.
- 14.2. Opdrachtgever staat ervoor in dat de in artikel 14.1 bedoelde informatie juist en volledig is, alsmede dat zij gerechtigd is de informatie aan JAAN te verstrekken ten behoeve van de levering van de Producten en/of Diensten. Opdrachtgever vrijwaart JAAN tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

15. Geheimhouding

- 15.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst tussen partijen.
- 15.2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk, indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.

16. Verzekering

- 16.1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verzekeren van zijn eigen Apparatuur tegen alle risico's, maar niet beperkt tot, brand, diefstal en overstroming.

17. Geschillenregeling en toepasselijk recht

- 17.1. Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen JAAN en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 17.2. Op de Overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.
- 17.3. Bij eventuele geschillen zijn de rechtbanken van Gent bevoegd.