

ALGEMENE VOORWAARDEN COBALT GROUP BVBA

1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen de aanbieder, Cobalt Group BVBA met KBO nr. 0806.684.959, hierna Cobalt Group genoemd en de consument (zoals gedefinieerd in Art. 2 3° van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming), de onderneming of de beoefenaar van een vrij beroep, vanaf diens aanvraag van een product of dienst, hierna klant genoemd. Onderhavige voorwaarden maken dus integraal deel uit van de overeenkomst en sluiten de voorwaarden van de klant van rechtswege uit. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts schriftelijk overeengekomen worden en gelden pas na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging daarvan door Cobalt group. Een dergelijke afwijking geldt slechts eenmalig.

2. Prijsopgaven en offertes

Prijsopgaven en offertes zijn steeds vrijblijvend en kennen een geldigheidsduur van dertig (30) dagen. Aan verschrijvingen of fouten kan de klant geen rechten ontlenen. Cobalt Group behoudt steeds zich het recht voor een aanvraag of toegang tot een product of dienst te weigeren. Het aanbod geldt steeds zolang de voorraad strekt en kan te allen tijde worden aangepast of ingetrokken door Cobalt Group. De klant erkent bij een bestelling voldoende ingelicht te zijn aangaande de mogelijkheden en beperkingen van de door hem bestelde diensten of producten. Bij bestellingen dient wederpartij eventuele bijzondere kwaliteiten uitdrukkelijk te vermelden. Indien ons aanbod wordt aanvaard, dan komt de overeenkomst eerst tot stand op het moment dat Cobalt group, hetzij de aanvaarding schriftelijk hebben bevestigd, hetzij met de uitvoering van de opdracht zijn aangevangen. Onder uitvoering wordt ten deze mede verstaan het treffen van ieder mogelijke voorbereidingshandeling, zoals het plaatsen van bestellingen bij derden door Cobalt group.

Cobalt Group heeft het recht haar aanbod, c.q. offerte, binnen 24 uur na aanvaarding van dit aanbod, c.q. offerte, door de wederpartij kosteloos te herroepen zonder dat de wederpartij zich kan beroepen op enige vorm van schadevergoeding.

3. Prijzen

Alle vermelde prijzen zijn opgesteld in Euro (€) en exclusief BTW en andere heffingen en taksen dewelke van overheidswege worden opgelegd. Deze heffingen en taksen vallen steeds ten laste van de klant. Alle prijsopgaven geschieden onder voorbehoud van prijswijzigingen. Cobalt group is gerechtigd nog na de totstandkoming van een overeenkomst, de overeengekomen prijzen te verhogen met de meerkosten die voor Cobalt group ontstaan doordat prijsbepalende elementen zijn gestegen. De klant heeft in geval van ontbinding geen recht op schadevergoeding.

Cobalt Group behoudt zich het recht de prijzen jaarlijks te indexen volgens de consumptieprijnsindex zoals gepubliceerd door de FOD Economie. Conform Art. 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en Art. 74 2° en 3° van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, geeft dergelijke prijsindexering de klant/abonnee niet het recht om zonder kosten of schadevergoeding de overeenkomst te beëindigen.

4. Betaling

Alle facturen zijn netto te betalen op hun vervaldag. De schuld is ten allen tijde draagbaar op de maatschappelijke zetel van Cobalt Group.

Het niet betalen van een factuur of het saldo ervan op de vervaldatum resulteert van rechtswege en zonder aanmaning in een verwijlrent van 1% per maand oftewel 12% per jaar op het factuurbedrag, tot op de dag dat de factuur volledig vereffend is. Bovendien is de klant van rechtswege en zonder aanmaning een forfaitaire schadeloosstelling verschuldigd van 15% op het factuurbedrag met een minimum van 150 Euro (€) per factuur. Een door de klant gedane betaling strekt in de eerste plaats in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en wordt vervolgens aangerekend op de factuurbedragen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de klant dat de voldoening betrekking heeft op latere facturen.

In geval van niet tijdige betaling is Cobalt Group gerechtigd zonder aankondiging of mededeling de klant af te sluiten van alle diensten alsook de toegang tot het datacenter te ontzeggen, totdat alle facturen betaald zijn. De klant kan in dat geval geen aanspraak maken op enige vergoeding van eventuele schade. Tevens worden alle openstaande facturen van rechtswege vervallen verklaard en onmiddellijk opeisbaar.

5. Oplevering

De datum van oplevering voor producten en diensten zijn steeds informatief en niet bindend. Vertragingen geven geen recht tot het vroegtijdig opzeggen van het contract, noch tot enige vorm van schadevergoeding ter gevolge hiervan. Een overschrijding van een termijn door Cobalt Group kan geen aanleiding geven tot enige schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst.

6. Klachten

Ieder bezwaar of protest tegen de factuur, of de geleverde diensten, dient binnen de 7 werkdagen na factuurdatum of dag der levering van de dienst, per aangetekend schrijven overgemaakt te worden aan Cobalt Group.

Indien het protest of bezwaar ontvangen wordt na deze termijn, wordt de factuur alook de geleverde dienst in haar geheel als aanvaard beschouwd. Klachten aangaande levering of dienstverlening gelden niet als argument om de correcte betaling van facturen op te schorten of uit te stellen. Indien de klant de locatie verlaat zonder zijn diensten op te zeggen, aan te passen of over te dragen, blijft de klant verantwoordelijk voor de betaling van de aan Cobalt Group verschuldigde sommen en het gebruik van deze diensten.

7. Eigendomsvoorbehoud

De geleverde producten en diensten blijven tot op het moment van gehele betaling door de klant, de exclusieve eigendom van Cobalt Group. Het risico wegens verlies of beschadiging gaat evenwel over op de klant vanaf de levering. De klant verbindt er zich toe zo nodig derden op het eigendomsvoorbehoud van Cobalt Group te wijzen bijvoorbeeld aan eenieder die op de nog niet geheel betaalde artikelen beslag zou komen leggen. Een eventueel faillissement van de klant is het eigendomsvoorbehoud tegenstelbaar.

8. Verplichtingen Cobalt Group

De leverings- en uitvoeringstermijnen worden gegeven bij benadering en zijn niet bindend voor Cobalt group. Zij zijn nimmer te beschouwen als fatale termijn.

Cobalt Group levert de diensten met deugdelijke zorg en kennis van zaken conform de standaarden die men mag verwachten in de markt, maar is niet aansprakelijk voor enige downtime veroorzaakt door routine- of dringend onderhoud door Cobalt Group of door derde partijen.

Cobalt Group behoudt het recht om op eender welk tijdstip van tijd tot tijd diensten en/of hardware te wijzigen of te verbeteren. Dit omvat tevens het recht om hardware te vervangen door hardware met vergelijkbare specificaties. In geval van zulke aanpassingen zal Cobalt Group de klant hiervan op de hoogte stellen binnen een redelijke termijn.

9. Geldigheid en duur overeenkomst

Alle overeenkomsten hebben een minimum contractduur van één (1) jaar, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De contracten worden automatisch en stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur tenzij minimaal één (1) maand voor het einde van de minimum contractduur schriftelijk opgezegd wordt door de klant. Deze automatisch en stilzwijgende verlenging gebeurt tegen de dan geldende tarieven, tenzij anders schriftelijk overeengekomen door Cobalt Group.

Na het verstrijken van de minimum contractduur kan de overeenkomst maandelijks beëindigd worden mits inachtnaam van een opzegtermijn van één (1) maand, te rekenen vanaf de eerstvolgende maandelijks vervaldatum.

Alle opzeggingen van contracten dienen steeds per aangetekend schrijven te gebeuren conform de vooropgestelde termijnen.

Bij vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst tijdens de minimum contractduur door de klant, kan van rechtswege een schadeloosstelling wegens voortijdige beëindiging van de overeenkomst geëist worden. De schadeloosstelling omvat de som van de resterende maandelijks bedragen tot en met het verstrijken van de contractuele bepaalde einddatum. Op bevel van een administratieve of gerechtelijke instantie behoudt Cobalt Group zich het recht de overeenkomst stop te zetten of te schorsen zonder recht op schadevergoeding voor de klant.

10. Gebruik

De klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen. Het is voor de klant verboden processen of programma's op te starten waarvan de klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat ze Cobalt Group, het datacenter, de netwerkbindingen, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt dan wel kan toebrengen.

Het is niet toegestaan de verbinding met Cobalt Group, het netwerk en de schrijfruimte te gebruiken voor strafbare gedragingen, handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de netiquette, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen: (niet limitatief !)

Spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud; Het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden; Het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie; Sexuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen; Hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet; (D)DOS: het verantwoordelijk zijn voor ontvangen of veroorzaken van (distributed) denial of service aanvallen;

Indien Cobalt Group de mening is toegedaan dat de klant zich aan enige gedraging zoals in het vorige lid bedoeld schuldig maakt, dan worden alle diensten van de klant onmiddellijk afgesloten zonder restitutie van vooruitbetaalde gebruiksvergoeding, en wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden. Cobalt Group behoudt zich het recht voor om de eventuele schade die in verband hiermee is geleden op de betreffende klant te verhalen.

11. DNS.be Registratie voorwaarden

Voor alle domeinnamen met de extensie .be gelden de voorwaarden zoals beschreven op de website van de VZW DNS Belgium. Deze voorwaarden kunnen terug gevonden worden op www.dns.be. Cobalt Group is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor enige schade geleden ten gevolge het registreren van domeinnamen.

12. Aansprakelijkheid

Cobalt Group is niet aansprakelijk voor enige vorm van schade aan derden die mocht ontstaan door gebruik door of vanwege een klant van de software, hardware en diensten van Cobalt Group.

Cobalt Group is niet aansprakelijk voor de beveiliging of het bewaren van gegevens. De klant blijft steeds zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor het maken van adequate backups ter beveiliging van zijn gegevens, en kan bijgevolg Cobalt Group niet aansprakelijk stellen voor enige vorm van dataverlies en schade die hieruit voortvloeit. Cobalt Group is niet aansprakelijk voor de apparatuur van de klant, hieronder vallen zowel hardware, software, data, applicaties als telecommunicatie verbindingen. Cobalt Group is niet aansprakelijk voor eventuele inbreuken op de gebruiksvoorwaarden van software aan de klant verkocht of software door de klant gebruikt. De klant dient ten alle tijde zijn servers te verzekeren tegen all risico's wanneer deze zijn ondergebracht in het datacenter van Cobalt Group.

Alle ingrepen met betrekking tot de apparatuur van de klant zijn volledig voor verantwoordelijkheid en op risico van de klant. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de producten en diensten als een goede huisvader conform de geldende wetten en reglementen en niet te gebruiken voor ongeoorloofde doeleinden.

Cobalt Group is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ten gevolge van de onbereikbaarheid van de hardware en diensten geleverd door Cobalt Group. Cobalt Group's totale aansprakelijkheid beperkt zich tot de prijs betaald door de klant op dat deel van de diensten waar de aansprakelijkheid over handelt. Voor diensten gedekt door een SLA (Service level agreement) zijn de eventuele schadevergoedingen maximaal beperkt tot de overeengekomen SLA clausules. Ongeacht het Service Level blijft de klant ten alle tijden verantwoordelijk voor het functioneren van de server. Ontvangst, opslaan en verzending van goederen en/of hardware gebeurt steeds op risico en kosten van de klant.

Indien Cobalt Group, niettegenstaande de bepalingen van deze algemene voorwaarden, op grond van wettelijke bepalingen aansprakelijk geacht mocht worden voor schade die de klant mocht lijden, blijft deze aansprakelijkheid van de Cobalt Group beperkt tot het factuurbedrag exclusief B.T.W..

13. Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan Cobalt Group niet in staat is haar verplichtingen jegens de klant na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken, stakingen, oorlog, rellen, civiele commotie, kwaadwillige schade, volgen van gerechtelijke- of overheidsbevelen, ongelukken, brand, overstromingen, stormen, stroomonderbrekingen, fouten van personeel, leveranciers of onderaannemers.

Cobalt Group heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Cobalt Group haar verbintenis had moeten nakomen.

In geval van overmacht is Cobalt Group nimmer tot enige schadevergoeding verplicht. Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van Cobalt Group opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Cobalt Group niet mogelijk is langer duurt dan dertig (30) dagen is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de andere partij recht op schadevergoeding ontstaat.

14. Voorwaarden

Cobalt Group kan deze voorwaarden steeds zonder nadere kennisgeving wijzigen. Elke aankoop na de wijziging, houdt een aanvaarding in door de klant van deze nieuwe voorwaarden.

15. Geschil

Deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgische recht. De rechtbanken van het arrondissement te Hasselt zijn bevoegd voor gebeurlijke geschillen. Enkel de Nederlandse rechtspleging is van toepassing.

16. SLA

Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheid van ipworks is beperkt tot de geleverde infrastructuur.

Infrastructuur betreft de operational availability van de server hardware, het netwerk en de stroomvoorziening.

In geval van een virtuele machine, gaat de verantwoordelijkheid tot de installatie van het operating system.

IPWorks draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eender welke service of applicatie die gebruikt wordt op de opgeleverde infrastructuur.

De klant draagt de verantwoordelijkheid om de correcte sizing requirements betreffende de server hardware door te geven.

IPworks zal een reference server configuration communiceren. Op basis hiervan dient volgende informatie door de klant aangeleverd te worden:

- Maximum CPU utilization
- Maximum Memory utilization
- Maximum I/O utilization
- CPU Peak-Average Ratio
- Memory Peak-Average Ratio
- I/O Peak-Average Ratio

Na afspraak van de sizing ten opzichte van de reference server architectuur, is IPWorks verantwoordelijk voor het leveren en het waarborgen van de opgegeven specificaties binnen de vooropgestelde SLA.

Indien hiervoor een aanpassing nodig is ten opzichte van de server reference architectuur, valt dit ook onder verantwoordelijkheid van IPWorks.

De klant draagt de verantwoordelijkheid om alvorens productie in productie te gaan, een stresstest uit te voeren om te bepalen of de opgeleverde infrastructuur voldoende is om het project te dragen.

Backups

Alle backups vallen onder de volledige verantwoordelijkheid van de klant.

Support

In geval van problemen met klant apparatuur kan de klant steeds bijstand vragen aan Cobalt Group. Echter Cobalt Group kan niet aansprakelijk gesteld worden voor tijdelijke of permanente schade of hinder ten gevolge van de geleverde bijstand.

Indien de klant gebruik maakt van deze support door Cobalt Group, wordt er tijdens de kantooruren 75 euro per begonnen werkuur aangerekend, en buiten de kantooruren 100 euro per begonnen werkuur.

Service levels

Algemeen

Cobalt Group garandeert een uptime van 99,9% (three nines) op maandbasis in geval er gebruik gemaakt wordt van de A en B redundante powerfeed.

Cobalt Group garandeert een uptime van 99,0% (two nines) op maandbasis in geval er gebruik gemaakt wordt van een enkele powerfeed.

Fouten in het stroomcircuit veroorzaakt door de klant zijn hierin niet opgenomen.

In geval van een storing dient de klant Cobalt Group per email te informeren. Cobalt Group zal de storing, binnen haar technische en fysieke mogelijkheden, zo snel mogelijk oplossen. Het opheffen van storing(en) welke niet het gevolg zijn van nalatigheid van Cobalt Group komen voor rekening van de klant c.q. veroorzaker, voor zover deze bekend is.

Berekening van de service levels

De beschikbaarheid van de diensten worden berekend met volgende formule:

$$B: = (Nt-Dt)/Nt \times 100\%$$

Nt: = Periode dat de diensten beschikbaar moeten zijn

Dt: = Periode dat de diensten niet beschikbaar zijn

De periodes wanneer vooraf aangegeven onderhoudswerken plaatsvinden worden niet opgenomen in de berekening.

Compensatie

Compensatie komt voor wanneer een bepaalde service de gegarandeerde level niet bereikt. Het totaal van de compensatie is gelimiteerd op 50% van de maandelijkse bijdrage met betrekking tot de niet gehaalde service.

| Onbeschikbaarheid onder SLA | Compensatie in % van de maandelijkse bijdrage |
|------------------------------------|--|
| < 0,5% | 5% |

| | |
|---------------|-----|
| 0,5 % - 1,5 % | 10% |
| 1,5% - 5 % | 20% |
| > 5% | 50% |