

Algemene voorwaarden Cedritec

versie 2.0 - 14 december 2025

Inhoudstafel

1. [Algemeen](#)
2. [Offertes en totstandkoming](#)
3. [Prijzen, facturatie en betaling](#)
4. [Uitvoering van de diensten](#)
5. [Levering, oplevering, aanvaarding en nazorg](#)
6. [Herroepingsrecht \(B2C\) en uitzonderingen](#)
7. [Klachten, conformiteit en ondersteuning](#)
8. [Intellectuele eigendom en licenties](#)
9. [Hosting/derden, accounts, onderhoud en beveiliging](#)
10. [Aansprakelijkheid](#)
11. [Overmacht](#)
12. [Duur, opschorting en beëindiging](#)
13. [Privacy en gegevensverwerking \(AVG/GDPR\)](#)
14. [Recht, geschillen en slotbepalingen](#)

Artikel 1. Algemeen

1.1. Identiteit van de dienstverlener

De diensten worden geleverd door **Cedritec**, een eenmanszaak naar Belgisch recht, met volgende gegevens:

- Benaming: **Cedritec**
- Maatschappelijke zetel / adres: **Tulpenlaan 13, 2900 Schoten**
- Ondernemingsnummer / BTW-nummer: **BE1010452166**
- E-mail: **info@cedritec.be**
- Telefoon: **0497 56 56 05**

Hierna: “**Cedritec**” of “**Dienstverlener**”.

1.2. Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- **Klant**: elke natuurlijke of rechtspersoon die een beroep doet op de Diensten van Cedritec.
- **Consument / B2C**: de Klant die handelt voor doeleinden die geen verband houden met zijn/haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
- **Onderneming / Professionele Klant / B2B**: de Klant die handelt in het kader van zijn/haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.
- **Diensten**: alle prestaties geleverd door Cedritec, o.a. (niet-limitatief) computerondersteuning, administratieve ondersteuning, webdesign, webbeheer, onderhoud, advies, configuraties, interventies op locatie of vanop afstand, en aanverwante digitale diensten.
- **Overeenkomst**: elke overeenkomst tussen Cedritec en de Klant met betrekking tot de Diensten, inclusief offertes, bestelbonnen, online bestellingen, e-mailbevestigingen, onderhoudsformules en alle bijlagen.
- **Overeenkomst op afstand**: een Overeenkomst die wordt gesloten zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van Cedritec en de Consument, via e-mail, telefoon, website of een ander middel voor communicatie op afstand.

1.3. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op **alle offertes, bestellingen, overeenkomsten en facturen** van Cedritec, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Door een offerte te aanvaarden, een bestelling te plaatsen, een voorschot te betalen, of de uitvoering van de Diensten te laten starten, **aanvaardt de Klant** deze algemene voorwaarden.
3. De voorwaarden van de Klant (aankoopvoorwaarden, bestelvoorwaarden, enz.) zijn **niet van toepassing**, behalve indien Cedritec deze voorafgaand en schriftelijk uitdrukkelijk aanvaardt.

1.4. Rangorde en dwingend recht

1. In geval van tegenstrijdigheid tussen documenten geldt, in dalende volgorde:
 - a) een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst (indien aanwezig),
 - b) de offerte/ondertekende bestelbon of schriftelijke orderbevestiging,
 - c) deze algemene voorwaarden.
2. Indien de Klant een **Consument** is, gelden deze algemene voorwaarden **onder voorbehoud van dwingende consumentenwetgeving** (dwingend recht primeert).
3. Indien de Klant een **Onderneming** is, worden deze algemene voorwaarden toegepast met inachtneming van de regels inzake **onrechtmatige bedingen in B2B-relaties**.

1.5. Wijziging van de algemene voorwaarden

1. Cedritec kan deze algemene voorwaarden wijzigen. De gewijzigde versie is van toepassing op nieuwe offertes/bestellingen vanaf de datum van publicatie of mededeling aan de Klant.
2. Voor lopende overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die van toepassing waren op het moment van sluiten, tenzij de Klant schriftelijk instemt met de gewijzigde voorwaarden.

1.6. Communicatie en bewijs

1. Partijen aanvaarden dat elektronische communicatie (e-mail, berichten, digitale ondertekening, betaalbewijzen) **bewijswaarde** kan hebben.
2. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn de administratieve en digitale registraties van Cedritec (offertes, e-mails, timesheets, logs, ticketing) geldig als bewijs van de overeenkomst en de uitvoering.

1.7. Deelbaarheid

Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig of onafdwingbaar wordt verklaard, blijft de rest van deze algemene voorwaarden volledig van kracht. De betrokken bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die het economisch doel het dichtst benadert.

Artikel 2. Offertes en totstandkoming

2.1. Offertes zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld

1. Offertes, prijsindicaties en voorstellen van Cedritec zijn **vrijblijvend** en gelden uitsluitend voor de beschreven Diensten en voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Kennelijke vergissingen of fouten (bv. typefouten, rekenfouten) in de offerte of communicatie binden Cedritec niet.

2.2. Geldigheidsduur van offertes

1. Offertes zijn geldig gedurende **[30] kalenderdagen** vanaf offertedatum, tenzij een andere termijn is vermeld.
2. Na afloop van de geldigheidstermijn kan Cedritec de offerte aanpassen (o.a. prijzen, planning, beschikbaarheid).

2.3. Inhoud en raming

1. Tenzij uitdrukkelijk als **forfait** vermeld, zijn opgegeven uren, doorlooptijden en budgetten **ramingen** op basis van de op dat moment beschikbare informatie.
2. Inbegrepen in de offerte zijn enkel de prestaties die **uitdrukkelijk** zijn opgenomen. Alles wat daarbuiten valt, kan als **meerwerk** worden beschouwd (zie 2.6).

2.4. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand zodra één van volgende gebeurtenissen zich voordoet (tenzij Cedritec anders bepaalt):
 - a) de Klant **schriftelijk** (incl. e-mail) de offerte aanvaardt; of
 - b) Cedritec een **schriftelijke orderbevestiging** verstuurt; of
 - c) de Klant een **voorschot** betaalt; of
 - d) Cedritec op vraag van de Klant effectief start met de uitvoering.
2. Partijen erkennen dat een overeenkomst **digitaal** kan worden gesloten (bv. via e-mail of andere communicatie op afstand).

2.5. Orderbevestiging en duurzame drager (B2C)

1. Indien de Klant een **Consument** is en de overeenkomst op afstand wordt gesloten, zal Cedritec de essentiële informatie en/of bevestiging van de bestelling waar passend bezorgen op een **duurzame drager** (bv. e-mail).
2. Bij tegenstrijdigheid tussen de bestelling van de Klant en de orderbevestiging van Cedritec, primeert de orderbevestiging, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk bezwaar door de Klant binnen **5 kalenderdagen** na ontvangst.

2.6. Wijzigingen, aanvullingen en meerwerk

1. Vraagt de Klant tijdens de uitvoering wijzigingen of aanvullende prestaties (scopewijziging), dan kan dit aanleiding geven tot **meerwerk**, bijkomende kosten en/of een aangepaste timing.
2. Cedritec bevestigt meerwerk bij voorkeur schriftelijk (incl. e-mail). Bij gebrek daaraan volstaat ook de feitelijke uitvoering op vraag van de Klant als aanvaarding van het meerwerk.
3. Meerwerk wordt gefactureerd aan het overeengekomen tarief of, bij gebrek daaraan, aan het gebruikelijke tarief van Cedritec.

2.7. Voorschot

1. Cedritec kan een **voorschot** vragen (bv. bij webdesignprojecten, maatwerk).
2. De uitvoering kan worden opgeschort tot ontvangst van het voorschot. Het voorschot is **niet** gelijk aan een annulatievergoeding, behalve wanneer dit uitdrukkelijk zo is overeengekomen.

2.8. Medewerkingsplicht en correcte informatie

1. De Klant bezorgt tijdig alle informatie, toegang (logins), content, materialen en beslissingen die nodig zijn voor de uitvoering.
2. Vertragingen of extra kosten door laattijdige/onjuiste/onvolledige info of medewerking vallen ten laste van de Klant en kunnen aanleiding geven tot een aangepaste planning en/of meerwerk.

2.9. Communicatie, bewijs en e-mail

1. Kennisgevingen en afspraken kunnen gebeuren via e-mail of andere elektronische middelen die partijen gebruiken/aanvaarden.

2. Voor zover wettelijk toegestaan, erkennen partijen dat elektronische communicatie bewijswaarde kan hebben. De bewijsregels rond elektronische kennisgevingen kunnen afhangen van o.a. wat partijen aanvaarden als communicatiemiddel.

2.10. Inschakeling van derden en tools

1. Tenzij anders overeengekomen kan Cedritec voor de uitvoering gebruikmaken van derden (bv. hosting, registrars, softwareproviders, onderaannemers).
2. Indien de Klant rechtstreeks contracteert met een derde (bv. hostingprovider), zijn de voorwaarden van die derde van toepassing op die specifieke relatie; Cedritec is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden buiten haar controle, behoudens andersluidende dwingende wetgeving.

2.11. Annulering vóór start (algemene regeling)

1. Bij annulering door de Klant vóór de start van de Diensten kan Cedritec reeds gepresteerde uren, gemaakte kosten en gereserveerde capaciteit aanrekenen (bv. voorbereiding, analyse, planning).
2. Voor Consumenten blijft het wettelijke **herroepingsrecht** bij overeenkomsten op afstand gelden waar van toepassing (zie Hoofdstuk 6).

Artikel 3. Prijzen, facturatie en betaling

3.1. Prijzen en tarieven

1. Alle prijzen en tarieven worden uitgedrukt in **euro (EUR)**.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn prijzen **exclusief btw** en andere heffingen/overheidskosten.
3. Cedritec werkt, naargelang de afspraak, op basis van:
 - a) **uurtarief** (actuele tarieven op aanvraag of vermeld in de offerte), en/of
 - b) **forfaitaire prijs** per project, en/of
 - c) **abonnement/onderhoudsformule**.
4. Indien een forfait werd overeengekomen, dekt dit enkel de prestaties die expliciet in scope zijn opgenomen. Aanvullingen of wijzigingen kunnen als **meerwerk** worden aangerekend (zie Hoofdstuk 2).

3.2. Bijkomende kosten

1. Volgende kosten kunnen afzonderlijk worden aangerekend indien van toepassing en vooraf (in offerte of communicatie) gemeld of redelijk voorzienbaar:
 - o verplaatsingskosten en/of interventies op locatie;
 - o kosten van derden (hosting, domeinnamen, licenties, plugins, stockfoto's, etc.);
 - o dringendheids-/spoedprestaties buiten de normale planning;
 - o materiaalkosten (bv. onderdelen, kabels) indien Cedritec deze aankoopt in opdracht van de Klant.
2. Derdenkosten die de Klant rechtstreeks aangaat (bv. rechtstreeks contract met hostingprovider) worden door de Klant rechtstreeks betaald aan die derde.

3.3. Prijsaanpassingen en indexatie

1. Bij langlopende overeenkomsten/abbonnementen kan Cedritec tarieven aanpassen bij wijziging van kosten (bv. leveranciersprijzen, loon-/kostenevoluties, wettelijke of fiscale wijzigingen).
2. Cedritec brengt de Klant hiervan vooraf op de hoogte. Voor **Consumenten** geldt dit zonder afbreuk te doen aan dwingende consumentenregels.

3.4. Facturatie

1. Cedritec factureert:
 - a) na oplevering, of
 - b) periodiek (bv. maandelijks) bij doorlopende prestaties, of
 - c) via tussentijdse facturen (voorschot, mijlpalen), zoals overeengekomen.
2. Facturen worden in principe **elektronisch** bezorgd (bv. per e-mail).
3. Voor **B2B** houdt Cedritec rekening met de wettelijke evolutie richting **gestructureerde elektronische facturatie**. In België wordt gestructureerde e-facturatie in B2B vanaf **1 januari 2026** verplicht voor quasi alle btw-plichtige ondernemingen; een PDF per mail volstaat dan niet meer.

3.5. Betalingstermijn en betalingswijze

1. Tenzij anders overeengekomen, zijn facturen betaalbaar binnen **[14] kalenderdagen** na factuurdatum.
2. Betaling gebeurt via overschrijving op het rekeningnummer vermeld op de factuur, met vermelding van de gestructureerde mededeling of factuurreferentie.
3. Eventuele betwistingen van een factuur moeten:
 - o voor **Ondernemingen**: schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld binnen **[10] kalenderdagen** na ontvangst;
 - o voor **Consumenten**: zo snel mogelijk schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld; deze bepaling doet **geen afbreuk** aan wettelijke rechten van de Consument.
4. Een betwisting schort de betalingsverplichting voor het **niet-betwiste** deel niet op.

3.6. Laattijdige betaling door Ondernemingen (B2B)

1. Voor **B2B overeenkomsten** geldt een **betalingstermijn van 30 kalenderdagen** wanneer niets anders is overeengekomen, en een contractuele betalingstermijn mag in principe **niet langer dan 60 kalenderdagen** zijn.
2. Bij niet-betaling op de vervaldag zijn, van rechtswege en zonder ingebrekestelling (voor zover wettelijk toegestaan in B2B), verschuldigd:
 - a) **verwijlintresten** volgens de regels inzake laattijdige betaling in handelstransacties, en
 - b) een **forfaitaire schadevergoeding van [40] veertig euro** voor invorderingskosten, onverminderd het recht om een redelijke vergoeding te vorderen voor bijkomende invorderingskosten (bv. advocaatkosten) voor zover wettelijk voorzien.

3.7. Laattijdige betaling door Consumenten (B2C) — Boek XIX WER

1. Indien de Klant een **Consument** is, past Cedritec de dwingende regels toe van **Boek XIX “Schulden van de consument”** in het Wetboek van Economisch Recht.
2. De **eerste betalingsherinnering** is **kosteloos**. Pas na het verstrijken van een wettelijke wachttijd (minstens **[14] veertien kalenderdagen**, met aanvang afhankelijk van de verzendwijze) kunnen interesten en/of een schadebeding worden toegepast.
3. Eventuele aanrekenbare kosten voor bijkomende herinneringen zijn wettelijk begrensd (bv. maximum **7,50 euro + portkosten** voor een tweede herinnering).
4. Een contractueel schadebeding (interest en/of forfaitaire vergoeding) mag de wettelijke plafonds niet overschrijden. De wet voorziet o.m. volgende maxima voor de forfaitaire vergoeding (samengevat):
 - o **20 euro** bij openstaand saldo ≤ 150 euro;
 - o **30 euro + 10%** op de schijf 150,01 euro–500 euro bij openstaand saldo 150,01 euro–500 euro;
 - o **65 euro + 5%** op de schijf boven 500 euro, met een maximum van **2.000 euro**, bij openstaand saldo > 500 euro.

3.8. Opschorting bij niet-betaling

1. Bij niet-betaling van een vervallen factuur kan Cedritec, na voorafgaande kennisgeving, de uitvoering van (verdere) Diensten **opschorten** tot volledige betaling van de openstaande bedragen, zonder dat Cedritec hierdoor aansprakelijk wordt voor eventuele schade door vertraging.
2. Voor Consumenten gebeurt dit met respect voor de toepasselijke dwingende regels (Boek XIX WER).

3.9. Schuldvergelijking en inhoudingen

Behalve waar dwingend recht dit toelaat, mag de Klant geen bedragen inhouden of verrekenen met openstaande facturen van Cedritec zonder voorafgaand schriftelijk akkoord.

Artikel 4. Uitvoering van de diensten

4.1. Uitvoering naar best vermogen

1. Cedritec levert de Diensten naar **best vermogen**, met de zorg van een normaal voorzichtig en redelijk professioneel dienstverlener.
2. Verbintenissen van Cedritec zijn in principe **middelenverbintenissen**, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een resultaatsverbintenis werd overeengekomen.

4.2. Planning en termijnen

1. Opgegeven termijnen, doorlooptijden en planningen zijn **indicatief**, tenzij uitdrukkelijk als bindend schriftelijk overeengekomen.
2. Vertraging door omstandigheden buiten Cedritec (o.a. laattijdige input, wachten op goedkeuring, problemen bij derden/leveranciers, overmacht) geeft geen recht op schadevergoeding en kan de planning aanpassen.

4.3. Medewerkingsplicht van de Klant

1. De Klant zal tijdig alle informatie, materialen, content, toegang (logins/2FA), toestemmingen en beslissingen aanleveren die nodig zijn voor de uitvoering.
2. De Klant garandeert dat aangeleverde gegevens en materialen correct zijn en geen rechten van derden schenden.
3. Indien de Klant niet tijdig meewerkt, kan Cedritec de uitvoering **opschorten** en/of bijkomende kosten (meerwerk) aanrekenen.

4.4. Communicatie en contactmomenten

1. Cedritec en de Klant spreken af via de gebruikelijke kanalen (e-mail/telefoon/berichtendienst/ticketing).
2. De Klant duidt bij voorkeur één contactpersoon aan voor beslissingen, feedback en goedkeuringen.

4.5. Prestaties vanop afstand (remote)

1. Remote ondersteuning kan gebeuren via telefoon, e-mail, chat of remote-access software.
2. De Klant zorgt voor een stabiele internetverbinding en de nodige toestemmingen (bv. adminrechten).
3. De Klant blijft verantwoordelijk voor de werking en beveiliging van zijn systemen; Cedritec mag redelijke veiligheidsmaatregelen opleggen (bv. wachtwoordbeheer, updates) alvorens remote toegang te verlenen.

4.6. Prestaties op locatie (on-site)

1. Voor interventies op locatie voorziet de Klant een veilige en toegankelijke werkplek en de noodzakelijke toegang tot lokalen, systemen en apparatuur.

2. Wachtijd door afwezigheid, onbeschikbaarheid van systemen of gebrekkige voorbereiding kan als prestatietijd worden aangerekend.
3. Indien de locatie niet veilig is (bv. agressie, gevaarlijke omstandigheden), mag Cedritec de interventie stopzetten; gemaakte kosten en prestaties blijven verschuldigd.

4.7. Toestellen, onderdelen en handling

1. Indien de Klant een toestel/onderdeel aan Cedritec bezorgt of Cedritec hiermee aan de slag gaat, gebeurt dit met normale zorg. De Klant wordt aangeraden vooraf foto's te nemen van de staat van het toestel.
2. Vervanging van onderdelen gebeurt enkel na akkoord (schriftelijk of aantoonbaar) van de Klant, tenzij dringend noodzakelijk om verdere schade te voorkomen.
3. Eventuele garantie op onderdelen is in de eerste plaats die van de fabrikant/leverancier, tenzij Cedritec uitdrukkelijk een eigen garantie verleent.

4.8. Back-ups en dataverlies

1. De Klant is **altijd** verantwoordelijk voor het maken en bewaren van actuele back-ups van data, systemen en websites vóór interventies (remote of on-site), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Op vraag kan Cedritec back-ups inrichten of uitvoeren als afzonderlijke Dienst (eventueel betalend).
3. Cedritec is niet aansprakelijk voor dataverlies of gevolgschade wanneer de Klant geen (bruikbare) back-up heeft, behalve in geval van opzet of zware fout door Cedritec.

4.9. Gebruik van accounts, wachtwoorden en toegang

1. De Klant bezorgt tijdig de noodzakelijke toegangen. Waar mogelijk werkt Cedritec met persoonlijke accounts, rollen/rechten en tweestapsverificatie (2FA).
2. De Klant blijft eigenaar en verantwoordelijke voor zijn accounts (hosting, domeinregistrar, e-mail, social media, softwarelicenties, etc.).
3. Cedritec mag geen handelingen uitvoeren die strijdig zijn met wetgeving, licentievoorwaarden of de rechten van derden. De Klant vrijwaart Cedritec voor claims die voortvloeien uit onrechtmatige instructies of aangeleverde content.

4.10. Wijzigingen tijdens de uitvoering

1. Wijzigingen of aanvullingen gevraagd door de Klant kunnen impact hebben op prijs, scope en timing en worden behandeld als **meerwerk** (zie Hoofdstuk 2).
2. Cedritec kan de uitvoering van wijzigingen uitstellen tot schriftelijke bevestiging (of aantoonbare aanvaarding) en, waar van toepassing, tot betaling van een (bijkomend) voorschot.

4.11. Beschikbaarheid en urgenties

1. Tenzij anders overeengekomen, voert Cedritec Diensten uit binnen de normale werkuren en planning.
2. Dringende interventies (spoed) kunnen aan een hoger tarief of met een extra kost worden uitgevoerd, mits vooraf gecommuniceerd waar mogelijk.

4.12. Opschorting of stopzetting tijdens uitvoering

Cedritec kan de uitvoering geheel of gedeeltelijk opschorten of stopzetten indien:

- a) de Klant essentiële medewerking weigert of structureel vertraagt;
- b) openstaande facturen niet betaald worden (zie Hoofdstuk 3);
- c) de Klant onredelijke, onwettige of onveilige instructies geeft;
- d) er sprake is van overmacht (zie Hoofdstuk 11).

In dat geval blijven reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten verschuldigd.

Artikel 5. Levering, oplevering, aanvaarding en nazorg

5.1. Leveringswijze

1. Cedritec levert resultaten van de Diensten op via de afgesproken kanalen (bv. e-mail, downloadlink, cloudmap, repository, hostingomgeving, ticketing, fysieke oplevering op locatie).
2. Tenzij anders overeengekomen, gebeurt oplevering van digitale prestaties (websites, teksten, configuraties, handleidingen, bestanden) **elektronisch**.

5.2. Oplevering in fases (mijlpalen)

1. Bij projecten kan Cedritec werken met (tussentijdse) mijlpalen of fases (bv. ontwerp, concept, eerste versie, test, livegang).
2. De Klant bezorgt per fase tijdig feedback en goedkeuringen. Laattijdige feedback kan de planning beïnvloeden en aanleiding geven tot meerwerk.

5.3. Testen en acceptatie door de Klant

1. De Klant zal de opgeleverde prestaties zo snel mogelijk controleren en testen.
2. Cedritec is niet verantwoordelijk voor gebreken die enkel zichtbaar worden door onvolledige of laattijdige test/feedback door de Klant.

5.4. Stilzwijgende aanvaarding

1. Tenzij anders overeengekomen, worden opgeleverde prestaties geacht **aanvaard** te zijn wanneer één van volgende situaties zich voordoet:
 - a) de Klant bevestigt schriftelijk (incl. e-mail) de aanvaarding; of
 - b) de Klant neemt de oplevering in gebruik (bv. website gaat live, configuratie wordt actief gebruikt); of
 - c) de Klant maakt binnen **[10] kalenderdagen** na oplevering geen schriftelijk en gemotiveerd bezwaar over essentiële gebreken.
2. Kleine opmerkingen, cosmetische aanpassingen of wensen die geen essentiële gebreken vormen, verhinderen de aanvaarding niet en kunnen als meerwerk worden behandeld (zie Hoofdstuk 2).

5.5. Klachten over de oplevering

1. Klachten moeten **schriftelijk** en voldoende gedetailleerd worden gemeld, met waar mogelijk: screenshots, foutmeldingen, reproduceerbare stappen en relevante toegang.
2. Bij ontbreken van voldoende informatie kan Cedritec de behandeling van de klacht uitstellen tot de Klant de nodige info aanlevert.

5.6. Correcties binnen de scope

1. In de mate dat er sprake is van een aantoonbaar gebrek dat aan Cedritec toerekenbaar is én binnen de overeengekomen scope valt, zal Cedritec dit binnen een redelijke termijn herstellen.
2. Correcties omvatten niet:
 - o wijzigingen of uitbreidingen van functionaliteit;
 - o aanpassingen door gewijzigde wensen;
 - o aanpassingen door wijzigingen bij derden (bv. hostingprovider, plugin, API, social media platform);

- problemen veroorzaakt door eigen ingrepen van de Klant of derden zonder toestemming van Cedritec.

5.7. Nazorg en onderhoud

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, is nazorg na oplevering beperkt tot een redelijke **korte ondersteuning** bij vragen rond de oplevering (bv. uitleg bij gebruik of overdracht), zonder structureel onderhoud.
2. Structureel onderhoud, updates, monitoring, back-ups, beveiliging, contentupdates en support worden bij voorkeur geregeld via een afzonderlijke onderhoudsovereenkomst/abonnement of op uurbasis.

5.8. Livegang, migraties en updates

1. Livegang (publicatie), migraties (bv. hostingverhuis) en grote updates gebeuren in overleg. De Klant begrijpt dat dit risico's kan inhouden (bv. tijdelijke downtime, caching, DNS-propagatie).
2. Cedritec neemt redelijke maatregelen om risico's te beperken (bv. backup, testomgeving) maar kan geen absolute foutloosheid garanderen, zeker wanneer derden betrokken zijn.

5.9. Bronbestanden en overdracht

1. Tenzij anders overeengekomen, omvat de oplevering de werkende output (bv. website in hostingomgeving, exportbestanden, configuraties, opgeleverde documenten).
2. Overdracht van bronbestanden (bv. designbestanden, volledige projectrepository, ongecompileerde assets) gebeurt enkel indien uitdrukkelijk overeengekomen of indien het nodig is om de overeengekomen Dienst te kunnen gebruiken, en kan bijkomende kosten meebrengen.
3. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten worden verder geregeld in Hoofdstuk 8.

5.10. Bewaring van bestanden

1. Cedritec bewaart projectbestanden en communicatie gedurende een redelijke termijn na oplevering (bijvoorbeeld **[3] maanden**), tenzij anders overeengekomen.
2. Nadien kan Cedritec bestanden archiveren of verwijderen. De Klant blijft verantwoordelijk voor eigen archivering en back-ups.

Artikel 6. Herroepingsrecht (B2C) en uitzonderingen

6.1. Toepassingsgebied (enkel Consumenten)

1. Dit hoofdstuk geldt enkel wanneer de Klant een **Consument** is en er sprake is van een:
 - **overeenkomst op afstand** (bv. via e-mail/telefoon/website), of
 - **overeenkomst buiten verkooppunten** (bv. bij de Consument thuis).
2. Bij **B2B-overeenkomsten** bestaat dit wettelijke herroepingsrecht niet, behalve als partijen dit uitdrukkelijk overeenkomen.

6.2. Herroepingstermijn

1. De Consument heeft het recht om de overeenkomst **zonder opgave van redenen** te herroepen binnen **14 kalenderdagen**.
2. Voor **diensten** begint de herroepingstermijn te lopen **vanaf de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten**.

6.3. Hoe herroepen?

1. Om te herroepen moet de Consument Cedritec binnen de termijn van 14 kalenderdagen **ondubbelzinnig** op de hoogte brengen (bv. per e-mail of brief).
2. De Consument kan daarvoor het wettelijke **modelformulier voor herroeping** gebruiken, maar dat is niet verplicht.
3. Herroepingen kunnen gericht worden aan:
 - E-mail: **info@cedritec.be**
 - Adres: **Cedritec, Tulpenlaan 13, 2900 Schoten, België**

6.4. Gevolgen van herroeping (diensten)

1. Door herroeping eindigt de overeenkomst.
2. **Indien de Consument uitdrukkelijk heeft gevraagd** dat Cedritec de uitvoering start tijdens de herroepingstermijn, en de Consument herroept nadien, dan is de Consument een **evenredig bedrag** verschuldigd voor de reeds geleverde prestaties tot het moment van herroeping (pro rata).
3. Cedritec mag dit bedrag verrekenen met reeds betaalde sommen of dit (bij gebrek aan betaling) factureren.

6.5. Verlies van het herroepingsrecht bij volledig uitgevoerde diensten

1. Het herroepingsrecht gaat **verloren** wanneer:
 - de dienst **volledig** werd uitgevoerd binnen de herroepingstermijn, én
 - de uitvoering is gestart na **uitdrukkelijk voorafgaand verzoek/toestemming** van de Consument, én
 - de Consument heeft **erkend** het herroepingsrecht te verliezen zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd (en Cedritec bezorgt hiervan een bevestiging op een duurzame drager, bv. e-mail).

6.6. Terugbetaling

1. Cedritec betaalt alle van de Consument ontvangen betalingen terug, **verminderd** met het eventueel verschuldigde evenredige bedrag voor reeds geleverde prestaties (zie 6.4).
2. Terugbetaling gebeurt in principe via hetzelfde betaalmiddel, tenzij anders overeengekomen.

6.7. Praktische clausule: start van uitvoering binnen 14 dagen

Wanneer de Consument wenst dat Cedritec **start vóór het einde van de herroepingstermijn**, kan Cedritec vragen dat de Consument dit bevestigt via (bijv.) onderstaande tekst:

“Ik verzoek Cedritec uitdrukkelijk om te starten met de uitvoering van de diensten vóór het einde van de herroepingstermijn. Ik begrijp dat ik bij herroeping binnen de termijn een bedrag verschuldigd ben dat evenredig is aan de reeds geleverde prestaties. Indien de diensten volledig worden uitgevoerd binnen de herroepingstermijn, erken ik dat ik mijn herroepingsrecht verlies.”

6.8. Modelformulier voor herroeping

De Consument kan dit formulier gebruiken:

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING (alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan: **Cedritec, Tulpenlaan 13 – 2900 Schoten, info@cedritec.be**

— Ik/Wij () deel/delen () u hierbij mede dat ik/wij () onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst () herroep/herroepen ()

- Besteld op () / ontvangen op ()
- Naam consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

() Doorhalen wat niet van toepassing is.

Artikel 7 – Klachten, conformiteit en ondersteuning

7.1. Klachtenmelding (algemeen)

1. De Klant meldt elke klacht of tekortkoming **zo snel mogelijk** en in elk geval **schriftelijk** (bv. per e-mail) met een duidelijke omschrijving van:
 - wat er precies misloopt;
 - sinds wanneer;
 - eventuele foutmeldingen/logs;
 - stappen om het probleem te reproduceren;
 - relevante screenshots en (indien nodig) toegang om te onderzoeken.
2. Klachten die onvoldoende concreet of onvoldoende onderbouwd zijn, kunnen door Cedritec pas behandeld worden zodra de Klant de noodzakelijke info aanlevert.

7.2. Klachttermijnen

1. **Onderneming (B2B):** klachten over opgeleverde prestaties worden gemeld binnen **[10] kalenderdagen** na oplevering of na ontdekking van het gebrek (wat zich het eerst voordoet).
2. **Consument (B2C):** de Consument meldt klachten binnen een **redelijke termijn** na vaststelling. Deze bepaling doet geen afbreuk aan dwingende wettelijke rechten van de Consument.

7.3. Onderzoek en herstelmogelijkheid

1. Cedritec krijgt steeds de kans om een gemelde tekortkoming **te onderzoeken** en, waar passend, een **redelijke hersteltermijn** te krijgen om te remediëren.
2. De Klant zal redelijke medewerking verlenen (toegang, testmogelijkheden, feedback) om herstel mogelijk te maken.

7.4. Wat wordt beschouwd als “gebrek”

1. Een gebrek is een aantoonbare niet-conformiteit of fout die **toerekenbaar** is aan Cedritec en die afwijkt van de schriftelijk overeengekomen scope/vereisten.
2. Worden in principe niet als gebrek beschouwd (en kunnen dus meerwerk zijn):
 - wijzigingen in wensen/scope na akkoord;
 - problemen veroorzaakt door ingrepen van de Klant of derden zonder toestemming;
 - problemen door wijzigingen bij derden (hostingprovider, plugin, API, platformupdates);
 - incompatibiliteit die ontstaat door (achterstallige) updates, verouderde systemen of onveilige configuraties bij de Klant.

7.5. Wettelijke conformiteit bij digitale inhoud en digitale diensten (B2C)

1. Levert Cedritec aan een **Consument** digitale inhoud of een digitale dienst (bv. websitefunctionaliteit, digitale configuraties, digitale oplevering, online tools/abonnementen) dan zijn de **wettelijke conformiteitsregels** van toepassing zoals die in België gelden voor digitale inhoud/digitale diensten (van toepassing op leveringen vanaf **1 juni 2022**).
2. In dat geval heeft de Consument, bij niet-conformiteit, in principe recht op maatregelen zoals:
 - o het **in overeenstemming brengen** (herstel) binnen een redelijke termijn, en/of
 - o **prijsvermindering of ontbinding** wanneer herstel onmogelijk is of niet binnen redelijke termijn gebeurt, volgens de wettelijke voorwaarden.
3. De wettelijke bescherming loopt voor digitale inhoud/diensten in veel gevallen minstens **2 jaar** (of gedurende de volledige contractduur bij doorlopende levering), volgens de wettelijke regels en afhankelijk van het type levering.

7.6. Ondersteuning na oplevering

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is ondersteuning na oplevering beperkt tot:
 - o uitleg bij gebruik/overdracht, en
 - o het behandelen van gemelde **toerekenbare** gebreken binnen de scope (zie 7.3–7.5).
2. Structurele support (monitoring, updates, contentbeheer, beveiliging, back-ups, periodieke controles) gebeurt enkel via afzonderlijk onderhoud/abonnement of op uurbasis.

7.7. Klachten over facturen

Klachten over facturen moeten schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld conform Hoofdstuk 3. Een klacht schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op.

7.8. Escalatie en ingebrekestelling

1. Indien een probleem niet minnelijk wordt opgelost, zal de Klant Cedritec eerst **schriftelijk in gebreke stellen** en een redelijke termijn geven om alsnog te remediëren, voordat verdere stappen worden gezet.
2. Deze bepaling doet geen afbreuk aan dwingende wettelijke rechten van de Consument.

Artikel 8. Intellectuele eigendom en licenties

8.1. Principe: behoud van rechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten (o.a. auteursrechten, naburige rechten, databankrechten, model- en merkrechten, knowhow) met betrekking tot door Cedritec ontwikkelde of aangeleverde materialen blijven bij Cedritec of bij haar licentiegevers, **tenzij** uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
2. Niets in de Overeenkomst houdt een overdracht in van rechten die niet uitdrukkelijk is voorzien.

8.2. Rechten op door Cedritec gecreëerd maatwerk

1. Voor maatwerk dat Cedritec specifiek voor de Klant creëert (bv. teksten, webdesign, configuraties, code, documentatie), verkrijgt de Klant — na **volledige betaling** van alle verschuldigde bedragen — een **gebruiksrecht/licentie** zoals omschreven in dit hoofdstuk.
2. Tenzij anders overeengekomen is dit gebruiksrecht:
 - o **niet-exclusief**,
 - o **niet-overdraagbaar** (zonder schriftelijke toestemming van Cedritec),
 - o **beperkt tot** het eigen (professioneel of privé) gebruik van de Klant voor het doel van de Overeenkomst,
 - o **wereldwijd** en voor de **duur van de bescherming**, voor zover wettelijk toegestaan.

8.3. Overdracht (optioneel, enkel mits schriftelijk)

1. Indien partijen uitdrukkelijk een **overdracht** van (bepaalde) auteursrechten wensen, moet dit **schriftelijk** en specifiek worden overeengekomen (welke werken/rechten, territorium, duur, vergoeding, exploitatiewijzen).
2. Bij gebrek aan zo'n schriftelijke overdracht blijft enkel de licentie/het gebruiksrecht uit artikel 8.2 van toepassing.

8.4. Rechten blijven geblokkeerd tot betaling

1. Tot volledige betaling van alle facturen (incl. meerwerk, licenties en derdenkosten) mag de Klant de opgeleverde werken enkel gebruiken in de mate dit strikt noodzakelijk is voor evaluatie/test, en niet voor commerciële exploitatie of publicatie, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
2. Bij niet-betaling kan Cedritec de licentie opschorten of intrekken binnen de grenzen van het recht en de redelijkheid.

8.5. Bronbestanden, bewerkbare files en overdracht van assets

1. Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen, omvat de oplevering **niet automatisch** de overdracht van bronbestanden of bewerkbare bestanden (bv. designbestanden, ruwe projectfiles, ongecompileerde assets, volledige repository).
2. Indien bronbestanden worden geleverd, kan Cedritec hiervoor een bijkomende kost aanrekenen (o.a. voor opschoning, documentatie, export, overdracht).
3. Toegang tot accounts (hosting, domein, CMS, tools) wordt overgedragen/ingesteld zoals overeengekomen. De Klant blijft verantwoordelijk voor het veilig beheren van toegang en wachtwoorden.

8.6. Hergebruik van algemene onderdelen en knowhow

1. Cedritec behoudt het recht om algemene kennis, methodes, templates, bouwstenen, libraries, generieke componenten en knowhow die tijdens de uitvoering worden gebruikt of ontwikkeld, ook voor andere klanten te blijven gebruiken, zolang geen vertrouwelijke informatie of specifiek herkenbaar maatwerk van de Klant wordt gekopieerd.
2. Dit verhindert niet dat de Klant zijn geleverde output normaal kan gebruiken volgens de licentie in 8.2.

8.7. Derdenmaterialen, stock, fonts, plugins en licenties

1. Voor materialen van derden (bv. stockfoto's, iconen, lettertypes, plugins, thema's, softwarebibliotheken, API's, AI-tools, hostingdiensten) gelden de licentievoorwaarden van de betreffende derde.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn kosten voor zulke licenties/abonnementen **niet inbegrepen** en blijven ze ten laste van de Klant.
3. Indien een derde materiaal slechts onder voorwaarden gebruikt mag worden (bv. "per site" of "per gebruiker"), dan verbindt de Klant zich ertoe die voorwaarden na te leven. Cedritec is niet aansprakelijk voor inbreuken door de Klant of door derden onder controle van de Klant.

8.8. Aangeleverd materiaal door de Klant

1. De Klant garandeert dat hij/zij over alle nodige rechten beschikt op aangeleverde teksten, foto's, logo's, huisstijl, databestanden en overige content.
2. De Klant vrijwaart Cedritec tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit onrechtmatig aangeleverd materiaal of onrechtmatige instructies van de Klant.

8.9. Vermelding als maker en portfolio-recht

1. Tenzij de Klant schriftelijk bezwaar maakt, mag Cedritec het gerealiseerde werk (bv. een website/screenshot/omschrijving) opnemen in haar **portfolio** en communicatie (website/social media), zonder vertrouwelijke gegevens te onthullen.
2. Cedritec mag (indien relevant) een discrete vermelding plaatsen zoals “Gemaakt door Cedritec” in de footer van een website, tenzij anders overeengekomen.

8.10. Aanpassingen door de Klant of derden

1. Zodra de Klant of een door de Klant aangestelde derde wijzigingen aanbrengt aan het opgeleverde werk (bv. code, website, configuraties), vervalt de verantwoordelijkheid van Cedritec voor gevolgen van die wijzigingen.
2. Herstel van issues die voortvloeien uit dergelijke wijzigingen kan als meerwerk worden aangerekend.

8.11. Inbreuken en meldingsplicht

1. Stelt de Klant een mogelijke inbreuk vast (bv. ongeoorloofd kopiëren of misbruik van rechten), dan meldt de Klant dit zo snel mogelijk aan Cedritec.
2. Eventuele juridische stappen worden enkel ondernomen na overleg en overeenkomst over aanpak en kosten, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 9. Hosting/derden, accounts, onderhoud en beveiliging

9.1. Derdenleveranciers en diensten van derden

1. Voor de uitvoering van de Diensten kan Cedritec gebruikmaken van producten of diensten van derden, zoals (niet-limitatief): hostingproviders, domeinregistrars, e-mailproviders, cloudplatformen, CMS'en, thema's, plugins, betaalproviders, analytics, securitytools en softwarelicenties.
2. Wanneer de Klant rechtstreeks contracteert met een derde, is de Klant gebonden door de voorwaarden van die derde. Cedritec is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van die derde buiten haar controle.
3. Wanneer Cedritec in opdracht van de Klant een derdenproduct bestelt of beheert, gebeurt dit binnen de grenzen van wat de derde toelaat en onder voorbehoud van beschikbaarheid.

9.2. Accounts, toegangen en eigenaarschap

1. De Klant blijft (tenzij anders overeengekomen) eigenaar van zijn domeinnaam, hostingaccount, e-mailaccounts en andere accounts die noodzakelijk zijn voor de dienstverlening.
2. Cedritec kan vragen dat accounts op naam van de Klant worden aangemaakt en dat Cedritec toegang krijgt via rollen/rechten (idealiter zonder gedeelde “master” logins).
3. De Klant is verantwoordelijk voor het veilig beheren van wachtwoorden, 2FA/herstelcodes en het up-to-date houden van contactgegevens bij providers.
4. Cedritec mag redelijke veiligheidsvoorwaarden opleggen (bv. sterke wachtwoorden, 2FA) alvorens toegang te aanvaarden of te blijven gebruiken.

9.3. Domeinnamen

1. Registratie, transfer, verlenging en beheer van domeinnamen gebeuren volgens de regels van de registrar/registry en binnen de technisch-administratieve mogelijkheden.
2. De Klant blijft verantwoordelijk voor tijdige verlenging en correcte houdergegevens, tenzij Cedritec expliciet instaat voor domeinbeheer via een onderhoudsformule.
3. Verlies van een domein door laattijdige verlenging of foutieve gegevens bij de provider valt niet ten laste van Cedritec, tenzij dit rechtstreeks en aantoonbaar te wijten is aan een zware fout van Cedritec.

9.4. Hosting en beschikbaarheid (uptime)

1. Hosting is afhankelijk van derdeninfrastructuur en netwerkverbindingen. Cedritec kan geen absolute ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
2. Eventuele SLA's (service levels) gelden enkel wanneer uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen en voor zover de onderliggende provider dit ondersteunt.
3. Cedritec is niet aansprakelijk voor downtime, performanceproblemen of beperkingen veroorzaakt door de hostingprovider, DDOS-aanvallen, internetstoringen of platformwijzigingen buiten haar controle, behoudens dwingend recht.

9.5. Onderhoud, updates en compatibiliteit

1. Websites, systemen en software vereisen onderhoud (o.a. security patches, plugin/theme updates, CMS-updates, serverupdates).
2. Tenzij anders overeengekomen, is onderhoud **niet inbegrepen** in een eenmalig project en gebeurt dit enkel:
 - a) via een onderhoudsovereenkomst/abonnement, of
 - b) op uurbasis op aanvraag.
3. Cedritec kan niet garanderen dat updates altijd probleemloos verlopen (bv. conflicts tussen plugins, thema's of custom code). Waar mogelijk werkt Cedritec met back-ups en testprocedures, maar risico op tijdelijke storingen blijft bestaan.

9.6. Back-ups en herstel

1. Back-ups kunnen door een provider worden aangeboden, maar Cedritec garandeert niet dat back-ups automatisch bestaan of bruikbaar zijn, tenzij dit expliciet werd overeengekomen.
2. Indien back-ups en restore inbegrepen zijn in een onderhoudsformule, worden de concrete frequentie, retentie en restore-procedure beschreven in die formule.
3. De Klant blijft aangeraden eigen back-ups te bewaren van kritieke data/content.

9.7. Beveiliging en verantwoordelijkheden

1. Cedritec neemt redelijke veiligheidsmaatregelen binnen de scope van de opdracht (bv. updates uitvoeren, basis-hardening, best practices).
2. De Klant blijft verantwoordelijk voor:
 - o veilige keuze en beheer van wachtwoorden/2FA;
 - o het tijdig aanleveren of uitvoeren van updates indien onderhoud niet is afgesproken;
 - o content die wordt geplaatst en gebruikers/accounts die toegang hebben;
 - o het naleven van wettelijke verplichtingen (bv. cookie-instellingen/beleid, privacy, e-commerce verplichtingen indien van toepassing).
3. Cedritec is niet aansprakelijk voor security-incidenten die voortkomen uit achterstallig onderhoud door de Klant, zwakke wachtwoorden, malware via derden, of onbevoegde toegang buiten redelijke controle van Cedritec, behoudens opzet of zware fout van Cedritec.

9.8. E-mailconfiguratie en deliverability

1. Bij e-mailmigraties, DNS-instellingen (SPF/DKIM/DMARC) en mailrouting kan Cedritec inspanningen leveren, maar afleverbaarheid (deliverability) hangt deels af van derden (mailproviders, spamfilters, reputatie van domein/IP).
2. Cedritec kan geen garantie geven dat e-mails nooit in spam belanden of dat elke provider identiek gedrag vertoont.

9.9. Wijzigingen door derden / platformen

1. Diensten die afhankelijk zijn van externe platformen (bv. social media, API's, Google/Microsoft tools, payment gateways) kunnen wijzigen zonder voorafgaande aankondiging.
2. Aanpassingen die hierdoor nodig zijn kunnen als meerwerk worden aangerekend.

9.10. Beëindiging en overdracht (handover)

1. Bij beëindiging van de samenwerking zal Cedritec, mits alle openstaande bedragen zijn betaald, redelijke medewerking verlenen aan de overdracht van:
 - o logins/toegangen die Cedritec beheert in opdracht van de Klant;
 - o bestanden die onder Hoofdstuk 5/8 vallen;
 - o basisinformatie voor voortzetting (bv. lijst van gebruikte plugins/tools).
2. Uitgebreide migratie, documentatie of training kan als meerwerk worden aangerekend.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1. Algemene basis

1. Cedritec is enkel aansprakelijk voor schade die het **rechtstreeks gevolg** is van een toerekenbare fout in de uitvoering van de Overeenkomst, en dit binnen de grenzen van dit hoofdstuk.
2. Cedritec levert Diensten in principe als **middelenverbintenis** (zie Hoofdstuk 4). Geen aansprakelijkheid voor het uitblijven van een beoogd resultaat, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

10.2. Uitsluitingen (voor zover wettelijk toegestaan)

Voor zover de wet dit toelaat, is Cedritec niet aansprakelijk voor schade die (mede) ontstaat door:

- a) foutief of laattijdig aangeleverde info/content/toegang door de Klant;
- b) ingrepen of wijzigingen door de Klant of derden zonder toestemming (incl. plugins, code, instellingen);
- c) storingen/tekortkomingen bij derden (hosting, registrar, cloud, API's, softwareleveranciers, netwerken);
- d) malware, hacking, datalekken of security-incidenten buiten redelijke controle van Cedritec;
- e) dataverlies bij gebrek aan (bruikbare) back-ups door de Klant (zie Hoofdstuk 4);
- f) downtime of compatibiliteitsproblemen door updates bij derden/platformwijzigingen.

10.3. Indirecte schade uitgesloten

Voor zover wettelijk toegestaan, is Cedritec niet aansprakelijk voor **indirecte of gevolgschade**, zoals (niet-limitatief): winstderving, omzetverlies, reputatieschade, verlies van data (behoudens opzet/zware fout), gemiste kansen, bedrijfsonderbreking of claims van klanten van de Klant.

10.4. Aansprakelijkheidsplafond

1. Voor zover wettelijk toegestaan is de totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Cedritec, voor alle schadegevallen samen, beperkt tot:
 - o het bedrag van de door de Klant betaalde vergoedingen voor de betrokken opdracht in de **3 maanden** voorafgaand aan het schadegeval.
2. Indien de opdracht een **forfaitair project** betreft, wordt als referentie het totaal van het projectforfait genomen (excl. btw), tenzij anders overeengekomen.

10.5. Beperkingen gelden niet in bepaalde gevallen

Geen enkele bepaling in deze voorwaarden beoogt aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken waar dit **wettelijk niet kan**, waaronder in elk geval:

- a) **opzettelijke fout / bedrog / wilful misconduct** door Cedritec (of personen waarvoor zij instaat) — zulke exoneration/ beperking is niet geldig.

- b) schade die **het leven of de fysieke integriteit** aantast: een exoneratieclausule is daarvoor niet geldig.
- c) dwingende consumentenbescherming wanneer de Klant een **Consument** is.

10.6. Specifiek voor B2B (Ondernemingen): billijkheid & onrechtmatige bedingen

- 1. In B2B-relaties gelden bijkomende regels tegen **onrechtmatige bedingen** (black list/grey list en algemene toets “kennelijk onevenwicht”).
- 2. Daarom worden deze aansprakelijkheidsbeperkingen zo geïnterpreteerd dat zij **geen onrechtmatig beding** vormen en dat zij nooit Cedritec volledig vrijstellen voor essentiële verplichtingen of voor gevallen die wettelijk niet uitgesloten kunnen worden.

10.7. Meldingsplicht en schadebeperking

- 1. De Klant meldt schade of feiten die tot schade kunnen leiden **onmiddellijk** en verleent medewerking om de schade te beperken.
- 2. De Klant neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken (mitigatie). Extra schade door het uitblijven van zulke maatregelen valt niet ten laste van Cedritec.

10.8. Verzekering

- 1. Cedritec kan (zonder verplichting) verzekerd zijn voor bepaalde beroepsrisico's.
- 2. De Klant erkent dat de hierboven beschreven aansprakelijkheidsbeperkingen mee de prijszetting en risicoverdeling van de Overeenkomst bepalen.

10.9. Samenloop, hulppersonen en derden

- 1. Voor zover wettelijk toegestaan strekt elke beperking of uitsluiting in dit hoofdstuk zich ook uit tot bestuurders, medewerkers, zelfstandige medewerkers, onderaannemers en hulppersonen van Cedritec.
- 2. Waar derden (hosting/leveranciers) rechtstreeks betrokken zijn, blijft de aansprakelijkheid van Cedritec beperkt zoals hierboven, onverminderd rechten die de Klant rechtstreeks tegenover die derden kan hebben.

Artikel 11. Overmacht

11.1. Definitie

- 1. Onder **overmacht** wordt verstaan: elke gebeurtenis of omstandigheid die onafhankelijk is van de wil van Cedritec, die redelijkerwijs onvoorzienbaar was bij het sluiten van de Overeenkomst, en die de (tijdige) uitvoering van de verplichtingen geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt of buitensporig bemoeilijkt.
- 2. Overmacht omvat (niet-limitatief): stroompannes, internet- of telecomstoringen, panne of onbeschikbaarheid van servers/datacenters, cyberaanvallen (bv. DDOS), brand, overstroming, epidemieën/pandemieën, overheidsmaatregelen, stakingen, transportproblemen, oorlog/terreurdreiging, ziekte of ongeval van Cedritec (of essentiële medewerker/onderaannemer), en het uitvallen of falen van leveranciers of derden waarop Cedritec redelijkerwijze aangewezen is.

11.2. Gevolgen van overmacht

- 1. In geval van overmacht wordt de uitvoering van de verplichtingen van Cedritec **opgeschort** voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat Cedritec hierdoor aansprakelijk wordt voor schade die uit de vertraging of niet-uitvoering voortvloeit.
- 2. Cedritec zal zich inspannen om, waar redelijk mogelijk, een **alternatieve oplossing** te bieden (bv. verschuiving planning, remote in plaats van on-site, tijdelijke workaround).

11.3. Kennisgeving

Cedritec brengt de Klant zo snel mogelijk op de hoogte van de overmachtssituatie en, voor zover mogelijk, van de vermoedelijke impact op timing/uitvoering.

11.4. Betalingen en reeds geleverde prestaties

1. Reeds uitgevoerde prestaties en gemaakte kosten tot het moment van overmacht blijven **verschuldigd**.
2. Indien de Overeenkomst doorloopt, kunnen partijen de planning en/of werkwijze aanpassen.

11.5. Langdurige overmacht

1. Indien de overmacht langer duurt dan **[30] kalenderdagen** (of indien duidelijk is dat dit het geval zal zijn), kunnen beide partijen de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen via schriftelijke kennisgeving, zonder schadevergoeding.
2. In dat geval blijft de Klant gehouden tot betaling van:
 - o reeds geleverde prestaties;
 - o reeds bestelde of onherroepelijke kosten bij derden (bv. licenties, hosting, domeinen) die in opdracht van de Klant werden gemaakt.

11.6. Overmacht bij derden

Indien Cedritec voor de uitvoering afhankelijk is van derden (hostingprovider, softwareleverancier, platform/API) en deze derden door overmacht of onbeschikbaarheid hun prestaties niet (tijdig) leveren, wordt dit beschouwd als overmacht in hoofde van Cedritec, voor zover Cedritec redelijkerwijze geen alternatief kan afdwingen.

Artikel 12. Duur, opschorting en beëindiging

12.1. Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst kan worden aangegaan:
 - a) voor een **eenmalige opdracht** (project of interventie), die eindigt na oplevering en betaling; of
 - b) voor **onbepaalde duur** (bv. onderhoud/abonnement), of
 - c) voor **bepaalde duur** (bv. contract van 12 maanden).
2. De concrete duur blijkt uit de offerte, orderbevestiging of afzonderlijke overeenkomst.

12.2. Opzegging bij overeenkomsten van onbepaalde duur

1. Overeenkomsten van onbepaalde duur kunnen door elke partij worden opgezegd met een opzegtermijn van **[30] kalenderdagen**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Opzegging gebeurt **schriftelijk** (bv. per e-mail) en gaat in op de dag na ontvangst van de opzegging.

12.3. Einde bij overeenkomsten van bepaalde duur

1. Een overeenkomst van bepaalde duur eindigt van rechtswege op de einddatum, tenzij partijen schriftelijk verlengen of stilzwijgend verderzetten onder dezelfde of aangepaste voorwaarden.
2. Indien stilzwijgende verlenging wordt toegepast, kan Cedritec dit vooraf communiceren. Voor **Consumenten** gebeurt dit met respect voor dwingende regels.

12.4. Vroegtijdige beëindiging van een project door de Klant

1. Indien de Klant een lopend project stopzet of annuleert nadat Cedritec reeds gestart is, blijven verschuldigd:
 - alle reeds geleverde prestaties (uren/forfaitaire mijlpalen)
 - alle reeds gemaakte of onherroepelijke kosten (bv. licenties, aankopen, diensten van derden)
 - een redelijke vergoeding voor gereserveerde capaciteit, indien dit vooraf in de offerte/overeenkomst werd voorzien.
2. Reeds betaalde voorschotten worden verrekend met de eindafrekening.

12.5. Opschorting door Cedritec

Cedritec kan de uitvoering geheel of gedeeltelijk opschorten, na schriftelijke kennisgeving, wanneer:

- a) facturen niet tijdig worden betaald (zie Hoofdstuk 3);
- b) de Klant zijn medewerkingsplicht niet nakomt (zie Hoofdstuk 4);
- c) de Klant onwettige of onredelijke instructies geeft of misbruik maakt;
- d) de veiligheid van Cedritec in het gedrang komt (bv. onveilige werkomstandigheden).

Tijdens opschorting blijven kosten en reeds geleverde prestaties betaalbaar.

12.6. Beëindiging wegens wanprestatie (ontbinding)

1. Indien één partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt, kan de andere partij de overeenkomst beëindigen/ontbinden na een **schriftelijke ingebrekestelling** met een redelijke termijn om alsnog na te komen, tenzij:
 - de tekortkoming niet herstelbaar is, of
 - de omstandigheden aantonen dat herstel binnen redelijke termijn onmogelijk is, of
 - dwingend recht anders bepaalt.
2. Bij ontbinding door fout van de Klant blijven reeds geleverde prestaties en gemaakte kosten verschuldigd.

12.7. Onmiddellijke beëindiging om dringende reden

Cedritec kan de overeenkomst onmiddellijk beëindigen (zonder opzegtermijn) indien er sprake is van een dringende reden, zoals (niet-limitatief): fraude, bedreiging, agressie, herhaaldelijk niet-betalen, ernstige inbreuk op intellectuele eigendom, of verzoeken tot onwettige handelingen.

12.8. Gevolgen van beëindiging — betaling en toegang

1. Bij beëindiging om welke reden ook blijven alle openstaande bedragen onmiddellijk opeisbaar.
2. Cedritec kan, binnen de grenzen van het recht en met respect voor redelijkheid (en consumentenbescherming waar toepasselijk), toegang tot door Cedritec beheerde diensten opschorten indien openstaande bedragen niet worden betaald.
3. De Klant blijft verantwoordelijk voor eigen accounts en voor het tijdig overnemen of verlengen van domeinen/hosting/abonnementen bij derden.

12.9. Overdracht (handover) na beëindiging

1. Na beëindiging zal Cedritec, mits volledige betaling, redelijke medewerking verlenen aan overdracht van:
 - toegangen die Cedritec beheert in opdracht van de Klant;
 - opleveringen en bestanden zoals overeengekomen (Hoofdstuk 5 en 8);
 - basisinformatie die nodig is om verder te kunnen (bv. lijst van gebruikte tools/plugins), voor zover beschikbaar.
2. Uitgebreide migraties, extra documentatie, opschoning, training of het opnieuw samenstellen van gegevens kan als **meerwerk** worden aangerekend.

12.10. Lopende verplichtingen die blijven gelden

Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging door te lopen, blijven van kracht, waaronder (niet-limitatief): betaling van openstaande bedragen, intellectuele eigendom (Hoofdstuk 8), aansprakelijkheid (Hoofdstuk 10), vertrouwelijkheid (indien opgenomen), geschillenregeling (Hoofdstuk 14).

Artikel 13. Privacy en gegevensverwerking (AVG/GDPR)

13.1. Algemeen

1. Cedritec verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de **AVG/GDPR** en de Belgische uitvoeringswetgeving.
2. Waar Cedritec persoonsgegevens verwerkt in het kader van de Diensten, gebeurt dit conform dit hoofdstuk en (waar van toepassing) de **privacyverklaring** van Cedritec.

13.2. Rollen: verwerkingsverantwoordelijke vs. verwerker

1. **Cedritec als verwerkingsverantwoordelijke:** voor eigen administratie (klantenbeheer, facturatie, boekhouding, communicatie) bepaalt Cedritec zelf doel en middelen van de verwerking en treedt Cedritec op als verwerkingsverantwoordelijke.
2. **Cedritec als verwerker:** wanneer Cedritec in opdracht van de Klant persoonsgegevens verwerkt (bv. beheer van een website met contactformulieren, mailboxmigratie, CRM-configuratie, technische support met toegang tot klantdata), treedt Cedritec in principe op als **verwerker** en de Klant als verwerkingsverantwoordelijke.

13.3. Verwerking in opdracht (verwerkersafspraken / DPA)

1. Indien Cedritec als **verwerker** optreedt, verwerkt Cedritec persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructies van de Klant en neemt Cedritec passende beveiligingsmaatregelen.
2. Partijen erkennen dat een **verwerkersovereenkomst (DPA)** vereist kan zijn (artikel 28 GDPR). Op verzoek kan Cedritec een DPA aanbieden of kan de Klant een eigen DPA voorleggen, zolang die redelijk en in lijn is met artikel 28 GDPR.
3. Subverwerkers (bv. hostingproviders, cloud- en softwareleveranciers) kunnen worden ingeschakeld. Dit gebeurt met (specifieke of algemene) toestemming volgens artikel 28 GDPR; bij algemene toestemming kan Cedritec wijzigingen in subverwerkers melden zodat de Klant kan bezwaar maken binnen een redelijke termijn.

13.4. Beveiliging (technische en organisatorische maatregelen)

1. Cedritec neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen (rekening houdend met de stand van de techniek, de aard van de gegevens en de risico's).
2. De Klant erkent dat absolute beveiliging niet kan worden gegarandeerd en dat de Klant zelf mee verantwoordelijk is voor veilige wachtwoorden, 2FA, toegangsbeheer, updates en back-ups wanneer deze niet expliciet door Cedritec worden beheerd (zie Hoofdstuk 9).

13.5. Datalekken

1. Indien Cedritec als verwerker kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) binnen de systemen die Cedritec beheert in het kader van de opdracht, zal Cedritec de Klant **zonder onredelijke vertraging** informeren en redelijke informatie verstrekken zodat de Klant kan voldoen aan eventuele meldplichten.
2. De Klant blijft als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor eventuele meldingen aan de toezichthoudende autoriteit en/of betrokkenen, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

13.6. Bewaartermijnen

1. Cedritec bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst en/of wettelijke verplichtingen (bv. boekhoudkundige bewaarplichten).
2. Wanneer Cedritec als verwerker optreedt, zal Cedritec na einde van de opdracht, op instructie van de Klant en waar technisch haalbaar, persoonsgegevens **terugbezorgen en/of wissen**, behoudens wettelijke bewaarplichten.

13.7. Rechten van betrokkenen

1. Betrokkenen hebben rechten onder de GDPR (o.a. informatie, inzage, rectificatie, wissing, beperking, overdraagbaarheid, bezwaar), met modaliteiten zoals voorzien in de GDPR.
2. Wanneer Cedritec als verwerker optreedt en Cedritec ontvangt rechtstreeks een verzoek van een betrokkene met betrekking tot klantdata, zal Cedritec dit verzoek (voor zover redelijk en toegestaan) doorsturen naar de Klant. De Klant blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke afhandeling, tenzij partijen anders overeenkomen.

13.8. Doorgiften buiten de EER

Indien bij het gebruik van derdenleveranciers persoonsgegevens buiten de EER zouden worden verwerkt of toegankelijk zijn, zullen partijen (waar nodig) passende waarborgen voorzien conform de GDPR (bv. contractuele clausules/maatregelen van de leverancier).

13.9. Cookies en online tracking (indien van toepassing)

1. Indien Cedritec een website of digitale oplossing levert of beheert voor de Klant, blijft de Klant verantwoordelijk voor een correct **cookiebeleid** en correcte instellingen van trackers/cookies op de website, tenzij Cedritec dit uitdrukkelijk als Dienst opneemt.
2. Voor niet-essentiële cookies/trackers is in de regel **voorafgaande toestemming** vereist; strikt noodzakelijke cookies kunnen doorgaans zonder toestemming.

13.10. Contact

Vragen over privacy en gegevensverwerking kunnen worden gericht aan:

- E-mail: privacy@cedritec.be
- Adres: **Cedritec, Tulpenlaan 13 – 2900 Schoten, België**

Artikel 14. Recht, geschillen en slotbepalingen

14.1. Minnelijke regeling eerst

1. Partijen verbinden zich ertoe om bij een betwisting eerst te goeder trouw te proberen het geschil **minnelijk** op te lossen, onder meer via overleg per e-mail/telefoon en het uitwisselen van de relevante informatie.
2. Indien wenselijk kunnen partijen in onderling akkoord een **bemiddeling/mediation** opstarten alvorens naar de rechtbank te stappen.

14.2. Buitengerechtelijke geschillenregeling (B2C)

Indien de Klant een **Consument** is, kan hij/zij bij een geschil ook gebruikmaken van een buitengerechtelijke regeling via de **Consumentenombudsdienst** (gratis).

14.3. Toepasselijk recht

1. Op alle offertes, overeenkomsten en (contractuele en buitencontractuele) geschillen tussen Cedritec en de Klant is het **Belgisch recht** van toepassing.
2. Indien de Klant een **Consument** is en dwingende bepalingen van consumentenbescherming van toepassing zijn, blijven die onverkort gelden.

14.4. Bevoegde rechtbank

1. Voor **Ondernemingen (B2B)** zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement **Antwerpen** bevoegd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
2. Voor **Consumenten (B2C)** is de bevoegde rechtbank deze die volgt uit de dwingende regels inzake consumentenbescherming en bevoegdheid; een forumkeuzeclausule kan de wettelijke bescherming van de Consument niet uithollen.

14.5. Taal en interpretatie

1. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in het **Nederlands**.
2. Indien Cedritec een vertaling ter beschikking stelt, heeft de Nederlandse versie voorrang bij interpretatie, behoudens dwingend recht.

14.6. Volledige overeenkomst

Deze algemene voorwaarden, samen met de offerte/orderbevestiging en eventuele bijlagen, vormen de volledige overeenkomst tussen partijen over het onderwerp ervan en vervangen eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken, behoudens wanneer uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

14.7. Wijzigingen

Elke afwijking of wijziging van de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden is enkel geldig indien **schriftelijk** overeengekomen (incl. e-mail), tenzij dwingend recht anders bepaalt.

14.8. Titels

De titels en nummering van artikelen dienen enkel voor leesbaarheid en hebben geen invloed op de interpretatie.