ALGEMENE VOORWAARDEN

I. Algemeen

1. Aanvaarding algemene voorwaarden

Iedere commerciële transactie is onderworpen aan onze algemene voorwaarden, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke afwijkende bijzondere voorwaarden door ons aanvaard.

Aanvaarding van deze algemene voorwaarden impliceert dat de klant volledig verzaakt aan de toepassing van zijn eigen algemene voorwaarden.

2. Sluiten overeenkomst

Een offerte is zonder enige verbintenis en slechts te beschouwen als een uitnodiging tot het plaatsen van een bestelling door de klant, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De beschrijving en de eigenschappen van de goederen worden slechts ten informatieve titel meegedeeld. Onze prijzen worden opgegeven in EURO en zijn steeds exclusief BTW.

3. Intellectuele eigendom

De creaties van Tricore worden beschermd door het auteursrecht, softwarerecht, databankenrecht, tekeningen – en modellenrecht en andere toepasselijke (intellectuele) eigendomsrechten. Onrechtmatige verveelvoudiging of distributie op eender welke wijze van deze elektronische media of van een gedeelte ervan is niet toegestaan. Iedere gebruiker die inhoud toevoegt op de servers van Tricore, is verantwoordelijk voor de intellectuele eigendomsrechten die hier op rusten. De gebruiker verbindt zich ertoe dat zijn handelingen op geen enkele manier een inbreuk uitmaken op de intellectuele eigendomsrechten van enige andere partij.

4. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Deze voorwaarden worden uitsluitend beheerst, zowel qua vorm als inhoud, door het Belgisch recht. Ieder geschil met een klant valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement Limburg, afdeling Hasselt.

5. Nietigheid

De nietigverklaring door de rechtbank van één van de voorwaarden doet geen afbreuk aan de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen van deze algemene en bijzondere voorwaarden.

6. Aansprakelijkheid

Tricore kan slechts verantwoordelijk gesteld worden voor zover u bewijst dat wij een zware fout of zware nalatigheid hebben begaan, in geval van opzet of indien wij een verbintenis niet hebben uitgevoerd die één van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse schade die u heeft geleden met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, gederfde inkomsten en winsten, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten, supplementaire kosten. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Tricore beperkt tot het bedrag waartoe zij verzekerd is krachtens de door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.

II. Hardware

1. Bestelling van hardware

De overeenkomst komt maar tot stand na ondertekening door de klant van het aanbod en schriftelijke bevestiging door Tricore van de geplaatste bestelling. Een begin van uitvoering geldt tevens als bevestiging, tenzij die onder voorbehoud gebeurd is.

Na ontvangst van de schriftelijke bevestiging is de bestelling definitief en kan deze niet meer worden geannuleerd.

2. Levertijd

Na bestelling door de klant, zal een vermoedelijke levertijd worden overeengekomen. Afgesproken leveringstermijnen zijn slechts indicatief en vertragingen in de uitvoering van de bestelling kunnen nooit aanleiding geven tot schadevergoeding of tot ontbinding van de overeenkomst door de klant.

3. Afhaling

De goederen dienen door de klant te worden afgehaald binnen de 14 dagen nadat de klant ervan in kennis werd gesteld dat de goederen voorradig zijn, tenzij anders overeengekomen.

4. Betalingen

Elke factuur betreffende de aankoop van hardware is betaalbaar binnen de 14 dagen na factuurdatum. De onvoorwaardelijke betaling van een deel van een factuurbedrag geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van de factuur.

Elke factuur die geheel of gedeeltelijk niet betaald werd binnen de voorziene termijn, brengt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een nalatigheidsintrest mee gelijk aan 10 % alsmede een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 10% van de hoofdsom, onverminderd het recht om een hogere schadevergoeding te eisen.

De gekochte goederen blijven eigendom van Tricore tot bij de volledige betaling van de verkoopprijs, eventueel vermeerderd met de kosten en de intresten.

5. Zichtbare en verborgen gebreken

5.1. De aangekochte hardware dient onmiddellijk te worden nagekeken op zichtbare gebreken. Eventuele zichtbare gebreken betreffende de geleverde hardware dienen onmiddellijk en uiterlijk 48 uren na de levering schriftelijk te worden gemeld aan Tricore. Klachten wegens zichtbare gebreken zijn slechts geldig en worden slechts onderzocht op voorwaarde dat de verkochte goederen door de klant nog niet in gebruik werden genomen. Dergelijke klachten schorten de betalingsverplichting in hoofde van de klant niet op.

5.2. De aansprakelijkheid van Tricore voor verborgen gebreken aan de geleverde goederen is beperkt tot gebreken die zich manifesteren binnen de 6 maanden na de levering en indien zij binnen de 14 dagen na de vaststelling ervan gemeld worden per aangetekend schrijven. Ingeval van aangetoonde gebreken kan de klant uitsluitend aanspraak maken op de herstelling van de gebreken of een vervanging van de geleverde goederen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding.

5.3. Tricore is in geen geval verantwoordelijk voor problemen ingevolge het verkeerd en/of oneigenlijk gebruik van de hardware door de klant, haar aangestelden en personeel en derden waarvoor zij verantwoordelijk is, noch ingeval van problemen ingevolge overmacht.

III. Support

1. Wijze van aanrekening

Ingeval van een supportcontract heeft de klant de keuze tussen 50u. of 100u. aan ondersteuning. Een supportcontract dient vooraf te worden betaald. Alle supporturen worden gefactureerd per begonnen kwartier.

Bij stopzetting van het supportcontract worden eventuele resterende uren niet terugbetaald.

2. SLA

Tricore stelt alles in het werk de overeengekomen SLA's (Service Level Agreement) te respecteren. De overeengekomen SLA's betreffen steeds de "response tijd‿ en nooit de "time to resolution‿. Tricore kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld wanneer een SLA niet wordt nageleefd te wijten aan overmacht. Wordt onder meer als overmacht beschouwd: niet nakomen van een verbintenis bij een partner van Tricore, uitvallen van servers door toedoen van derden, geïnfecteerde bestanden, …

3. Verplaatsing

Indien een medewerker van Tricore zich dient te verplaatsen naar de klant zelf wordt de effectieve tijd in rekening gebracht vanaf het vertrek op de zetel van Tricore tot bij terugkomst op de zetel van Tricore.

IV. Hosting

1. Voor datacenter diensten (oa. hosting) zal Tricore samenwerken met derde partijen.

2. Tricore draagt geen aansprakelijkheid voor de correctheid van data die zij overneemt van haar partners.

3. Contracten aangaande hosting hebben steeds een minimumduur van 12 maanden. Bij vroegtijdige stopzetting is de resterende som van de eerste 12 maanden onmiddellijk opeisbaar. Contracten worden nadien stilzwijgend verlengd en kunnen opgezegd worden rekening houdend met een opzegtermijn van 3 maanden.