

ALGEMENE VOORWAARDEN TACTICS BVBA (versie 2 juli 2019)

1. Toepasselijkheid en tegenstelbaarheid

- 1.1. De activiteiten van TACTICS BVBA (hierna “**Tactics**”, met maatschappelijke zetel te 2950 KAPELLEN, Starrenhoflaan 14 en met ondernemingsnummer 0471.174.233) en de rechtsverhouding met de klant (zijnde iedere persoon die dienstverlening en/of producten van Tactics afneemt, hierna de “**Klant**”) worden uitsluitend geregeld door deze algemene voorwaarden en dit behoudens andersluidende schriftelijke en wederzijds erkende overeenkomst. De meest recente en toepasselijke versie van de algemene voorwaarden is steeds beschikbaar op de website van Tactics: <https://tactics.be/>. Door ieder gebruik van de diensten van Tactics bevestigt de Klant deze algemene voorwaarden te hebben gelezen en aanvaard.
- 1.2. Deze voorwaarden kunnen veranderd worden door Tactics. Onder geen beding zullen andere algemene voorwaarden toepassing vinden op de Website en/of de activiteiten van Tactics en hebben de algemene voorwaarden van Tactics steeds voorrang op andere algemene voorwaarden.
- 1.3. Het niet opeisen van een recht of het niet toepassen van een sanctie door Tactics houdt nooit een afstand van recht in. De eventuele nietigheid van één van de bepalingen van deze algemene voorwaarden, heeft niet de nietigheid van alle bepalingen ervan tot gevolg en evenmin van het deel van de bepaling dat wel afdwingbaar is en niet in strijd met dwingend recht. In een dergelijk geval zullen partijen te goeder trouw onderhandelen om de onafdwingbare of strijdige bepaling te vervangen door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

2. Aanbod, bestelling en prijzen

- 2.1. Ieder aanbod wordt door Tactics vrijblijvend gedaan en is geldig tot 14 kalenderdagen na de datum van het aanbod, tenzij anders aangegeven door Tactics.
- 2.2. Een overeenkomst komt pas geldig tot stand wanneer de Klant het aanbod van Tactics uitdrukkelijk aanvaardt, dan wel wanneer de Klant, na het (desgevallend) elektronisch doorsturen van de bestelling, per e-mail of anderszins een bevestiging van Tactics ontvangt dan wel anderszins instemt met een aanbod vanwege Tactics of die indruk wekt.
- 2.3. Onverminderd de bevoegdheid van Tactics tot het intrekken van een aanbod, kan een overeenkomst na aanvaarding slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 2.4. De prijzen gelden ten titel van inlichting en zijn aangeduid in euro en zijn in principe exclusief BTW. De vermelde prijzen zijn de door de Klant te betalen totale prijs of het totale tarief, doch exclusief eventuele bezorg- of verzendkosten.
- 2.5. Aan kennelijke zet-, druk- of schrijffouten in (online) catalogi, prijslijsten of offertes kunnen geen rechten worden ontleend.
- 2.6. Alle belastingen, taksen en/of heffingen, van welke aard ook, die betrekking hebben op de geleverde diensten of goederen, met inbegrip van nieuwe belastingen, taksen of heffingen die na de totstandkoming van de overeenkomst zouden worden ingevoerd, zijn integraal ten laste van de Klant. Onder geen beding verschaffen de toepassing van nieuwe belastingen, taksen of heffingen het recht aan de Klant om de overeenkomst op te zeggen.

- 2.7. Degene die, in eigen naam of in hoedanigheid van mandataris van de Klant, een order plaatst, of degene die, geheel of gedeeltelijk, het order betaalt, zelfs voor rekening van derden, maakt zich sterk voor deze derden en verbindt zich hoofdelijk en ondeelbaar met hen, en dit overeenkomstig de artikelen 1200 e.v B.W. In ieder geval doen de door de besteller later medegedeelde facturatiegegevens van een derde partij geen afbreuk aan de gehoudenheid tot betalen van de oorspronkelijke besteller.
- 2.8. Alle prijzen kunnen op ieder moment worden verhoogd ingeval van, en niet-limitatief, (i) een aantoonbare stijging van de grondstofprijzen/loonkosten met meer dan 10% of (ii) een verhoging van de overheidsheffingen op de bestelde producten/grondstoffen. Tactics behoudt zich eveneens het recht voor om haar prijzen ieder jaar en zonder verwittiging van de Klant aan te passen aan het indexcijfer van de gezondheidsindex volgens de formule $[(\text{basisprijs} \times \text{nieuw indexcijfer}) / \text{aanvangsindexcijfer}]$ waarbij onder 'aanvangsindexcijfer' wordt verstaan het indexcijfer van de gezondheidsindex van de eerste maand van enig jaar dan wel de maand voorafgaand aan deze waarop enige overeenkomst met de Klant wordt afgesloten en onder 'nieuw indexcijfer' het indexcijfer van de gezondheidsindex van de eerste maand van enig volgend jaar dan wel de maand voorafgaand aan deze van de verjaardag van inwerkingtreding van enige overeenkomst met de Klant.

3. Uitvoering

- 3.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Tactics onverwijld de overeenkomst uitvoeren in overeenstemming met de overeenkomst en/of het aanbod en daarbij rekening houden met de redelijke wensen van de Klant. Tactics spant zich ervoor in om de overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren.
- 3.2. De Klant is gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken. De Klant draagt er zorg voor dat alle documenten en/of gegevens, waarvan Tactics aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijze behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig aan Tactics worden verstrekt. Indien de Klant dit nalaat, is Tactics gerechtigd bijkomende kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de uitvoering van de overeenkomst vertraging oploopt.

4. Betalingsvoorwaarden

- 4.1. In principe, tenzij anders overeengekomen of toegepast in de praktijk, factureert Tactics langs elektronische weg. De Klant aanvaardt het gebruik van een elektronische factuur en elektronische communicatie in het algemeen en daaromtrent in het bijzonder. De Klant ontvangt zodoende in principe enkel een elektronische factuur dewelke de daarbij horende wettelijke betekenis en draagwijdte heeft. De facturen worden per e-mail verzonden naar het e-mailadres dat de Klant opgeeft bij zijn/haar bestelling.
- 4.2. Tactics zal voor enig door de Klant verschuldigd bedrag een factuur sturen aan de Klant. Indien de uitvoering van de overeenkomst in verschillende opeenvolgende fasen gebeurt, is Tactics gerechtigd om per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren en dit in overeenstemming met de overeenkomst dan wel naar het oordeel van Tactics. De betalingstermijn van een factuur is in principe en tenzij anders overeengekomen 1 maand.
- 4.3. Bij niet-betaling van een factuur uiterlijk op de vervaldag is vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd aan de intrestvoet bepaald in uitvoering van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties dan wel, indien deze wet geen toepassing vindt,

een intrestvoet van 1% per maand. Eveneens is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten belope van 10% van het nog verschuldigde factuurbedrag, onverminderd het recht van Tactics om een hogere vergoeding te vorderen.

- 4.4. Bij niet-betaling van een factuur uiterlijk op de vervaldag worden alle andere nog niet vervallen schuldvorderingen op de Klant van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling opeisbaar. In dat geval behoudt Tactics zich bovendien het recht voor om de uitvoering van alle lopende bestellingen te schorsen en dit zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder schadevergoeding voor de Klant.
- 4.5. Indien er bij Tactics op enig moment twijfels rijzen omtrent de kredietwaardigheid van de Klant door daden van gerechtelijke uitvoering tegen de Klant, bij niet- of laattijdige betaling van een factuur en/of enige andere aanwijsbare gebeurtenis, behoudt Tactics zich uitdrukkelijk het recht voor om voor de nog uit te voeren leveringen een integrale voorafgaande betaling te eisen, dan wel (andere) zekerheden te vragen. Indien de Klant weigert om op het verzoek van Tactics in te gaan, behoudt Tactics zich het recht voor om de overeenkomst onmiddellijk, eenzijdig en zonder enige vergoeding lastens haar te ontbinden. In voorkomend geval is de Klant een forfaitaire schadevergoeding van 20% op de totale prijs van de bestelling verschuldigd.

5. Duur, beëindiging en ontbinding

- 5.1. Enige overeenkomst met Tactics is beëindigd wanneer de daaruit voortvloeiende prestaties over en weer zijn geleverd. In afwijking daarvan geldt dat overeenkomsten met betrekking tot recurrent door Tactics te leveren diensten behoudens andersluidende schriftelijke en wederzijds erkende overeenkomst worden aangegaan voor een bepaalde duur van 1 jaar en na afloop van deze looptijd stilzwijgend met opeenvolgende termijnen van 1 jaar worden verlengd behoudens opzegging ervan door één van de partijen door middel van het verzenden van een aangetekend schrijven en mits inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 5.2. In (onder meer) de hierna vermelde gevallen, heeft Tactics het recht om de overeenkomst zonder rechterlijke machtiging en zonder voorafgaande ingebrekestelling te ontbinden in het nadeel van de Klant:
 - 5.2.1. De Klant komt de op de Klant rustende verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig na;
 - 5.2.2. Als gevolg van de aan de Klant toerekenbare vertraging kan van Tactics redelijkerwijze niet langer worden gevergd dat Tactics de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen voorwaarden en modaliteiten zal voldoen;
 - 5.2.3. De Klant overlijdt of wordt in staat van faillissement verklaart;
 - 5.2.4. De activiteiten van de Klant worden stilgelegd c.q. de Klant wordt ontbonden en vereffend;
 - 5.2.5. Op enig vermogensbestanddeel van de Klant wordt (uitvoerend dan wel bewarend) beslag gelegd;
- 5.3. In voormelde gevallen waarin Tactics gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden, is de Klant aan Tactics een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd ten belope van 20% van de prijs, onverminderd het recht van Tactics om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade.

6. Levering

- 6.1. Tactics levert de bestelde diensten en/of producten op het tijdstip, de plaats en in de omstandigheden bepaald in de bevestiging van de offerte.
- 6.2. De door Tactics meegedeelde uitvoeringstermijnen zijn louter indicatief, tenzij hiervan uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Vertraging in de uitvoering kan nooit aanleiding geven tot welkdanige schadevergoeding ook, noch aanleiding geven tot ontbinding van de overeenkomst.
- 6.3. Behoudens andersluidende schriftelijke afspraak wordt de indicatieve uitvoeringstermijn bepaald in werkdagen. Daaronder zijn niet begrepen (zaterdag, zondag, wettelijke feestdagen, jaarlijkse vakantiedagen en compensatierustdagen, alsook de dagen waarop weersomstandigheden of de gevolgen daarvan het werk gedurende ten minste 4 uur onmogelijk maken of zouden maken). Indien er geen levertermijn werd overeengekomen, dan wordt deze in alle redelijkheid door Tactics bepaald.

7. Specifieke voorwaarden met betrekking tot de ontwikkeling van (web-)applicaties

- 7.1. Voor het leveren van geïndividualiseerd werk door Tactics aan de Klant, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van applicaties, software of andere specifieke werken, zijn navolgende artikelen van toepassing. De beoogde werken worden verder aangeduid als het (de) "Product(en)".
- 7.2. Het te ontwikkelen Product, de daaraan gestelde vereisten en de ontwikkelingswijzen worden schriftelijk overeengekomen. Tactics zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Klant verstrekte gegevens en dit betreft een inspanningsverbintenis. Tactics spant zich in producten zo goed mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen. Tactics garandeert niet de realisatie van het door Klant beoogde resultaat.
- 7.3. De Klant kan zich enkel beroepen op schriftelijke specificaties of prestatieniveaus waar Tactics uitdrukkelijk en voldoende specifiek mee instemde of zich toe verbond. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van de verstrekte instructies en gegevens. Tactics kan de juistheid, volledigheid of consistentie van de verstrekte gegevens, eisen of specificaties onderzoeken maar is hiertoe niet verplicht. Tactics is eveneens gerechtigd haar prestaties op te schorten bij de vaststelling van fouten, tekortkomingen of tegenstrijdigheden. De Klant dient over alle licenties te beschikken (o.a. intellectuele eigendomsrechten) aangaande de gegevens en het bronmateriaal dewelke verstrekt en gebruikt worden in de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.4. De broncode van ontwikkelde Producten en software, evenals bijhorende technische documentatie, wordt tenzij anders overeengekomen niet ter beschikking van de Klant gesteld. Enkel Tactics is gerechtigd om hier wijzigingen in aan te brengen.

8. Specifieke voorwaarden met betrekking tot hosting

- 8.1. Voor het door Tactics beschikbaar stellen en houden (hosten) van opslagruimte voor gegevens, applicaties en webruimte via een (internet)netwerk en het registreren en beheren van domeinnamen is deze titel bijkomend van toepassing. Op Tactics rust hieromtrent in beginsel te allen tijde een inspanningsverbintenis, tenzij Tactics expliciet een voldoende bepaalbare resultaatsverbintenis aanging doormiddel van een schriftelijke overeenkomst.

- 8.2. De Klant respecteert de door Tactics vastgelegde grenzen aan de ter beschikking gestelde opslagruimte en het toegelaten dataverkeer. Overschrijdingen zijn enkel toegelaten indien en voor zover de overeenkomst dit regelt. De overdracht van gegevens en materiaal geschiedt voor risico en rekening van Klant.
- 8.3. De Klant zal geen inbreuken begaan op het Belgisch recht, noch de rechten van derden schenden bij het gebruik van de diensten van Tactics. Bovendien brengt de Klant geen schade toe aan Tactics, andere Klanten of andere internetgebruikers. Tactics mag bij inbreuken het beheer gedeeltelijk of volledig beperken.
- 8.4. Tactics is gerechtigd om alle door de Klant aangeleverde of opgeslagen materialen te bewaren, te reproduceren of te verspreiden voor zover dit dienstig is voor de uitvoering van haar diensten. De Klant vrijwaart Tactics tegen alle mogelijke aanspraken van derden ten gevolge van het gebruik van de diensten.
- 8.5. Tactics is niet gehouden tot het fysiek afleveren van de online opgeslagen gegevens of de ter beschikking gestelde applicaties. Behoudens afwijkende overeenkomst, is Tactics evenmin gehouden tot het maken van back-ups van opgeslagen gegevens. Na de beëindiging van de overeenkomst is Tactics gerechtigd back-ups te vernietigen. De Klant moet ten laatste bij de beëindiging van de overeenkomst verzoeken om een eventuele back-up.
- 8.6. Tactics behoudt de mogelijkheid om diensten tijdelijk gedeeltelijk of volledig buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. Tactics is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van buitengebruikstellingen en dient niet te voorzien in tijdelijke alternatieven, behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomsten.
- 8.7. Tactics is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan de diensten en applicaties gedurende de looptijd van de overeenkomst. Tactics is gerechtigd kosten aan te rekenen indien de Klant oudere versies verder wenst te gebruiken. Tactics is echter geenszins verplicht om oudere versies verder ter beschikking te (blijven) stellen.

9. Gebreken

- 9.1. Eventuele gebreken betreffende de door Tactics geleverde diensten of goederen dienen onverwijld en uiterlijk binnen de 30 dagen na de levering per aangetekend schrijven aan Tactics te worden gemeld. Klachten wegens zichtbare gebreken ingediend na het verstrijken van deze termijn worden niet door Tactics aanvaard.
- 9.2. Tactics kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het specifieke *c.q.* onrechtmatige of oneigenlijke gebruik dat de Klant van de gekochte diensten of goederen zal maken, laat staan voor het nalaten van de Klant om professionele normen en gebruikelijke instructies omtrent het gebruik van de gekochte diensten of goederen na te leven dan wel deze als een goed huisvader te gebruiken en te beheren. Enkel de Klant is aansprakelijk voor het specifieke gebruik dat hij van de gekochte diensten of goederen maakt en/of de doeleinden waarvoor de Klant deze aanwendt.
- 9.3. De Klant aanvaardt en erkent dat Tactics de eventuele excepties, exoneraties en garantiebepalingen die een producent/externe dienstverlener ten aanzien van Tactics kan inroepen, eveneens aan de Klant kan tegenwerpen.
- 9.4. De Klant kan ongeacht de termijn geen enkele vrijwaringsvordering uit hoofde van zichtbare of verborgen gebreken instellen wanneer hij de diensten of goederen heeft bewerkt of laten bewerken door een derde en/of de diensten of goederen zelf heeft hersteld of heeft laten

herstellen door een derde, dit zonder de goedkeuring en/of medewerking van Tactics (bijvoorbeeld om de goederen en/of diensten compatibel te maken met de infrastructuur van de Klant).

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. Tactics is niet gehouden tot vergoeding voor enige schade die rechtstreeks of onrechtstreeks zou voortvloeien uit de door Tactics verkochte producten. Indien de aansprakelijkheid van Tactics zou komen vast te staan, wordt de aansprakelijkheid van Tactics beperkt tot directe en materiële schade, met uitsluiting van o.m. winstderving, omzetverlies, inkomstderving, productiebeperkingen, administratie- of personeelskosten en/of vorderingen van derden. De aansprakelijkheid van Tactics zal in ieder geval beperkt zijn tot de herstelling of vervanging van het geleverde, tot de terugbetaling van de helft van het aan de Klant gefactureerde bedrag per levering of tot de dekkingslimiet van de aansprakelijkheidsverzekering onder aftrek van gemaakte kosten.
- 10.2. Tactics is van rechtswege bevrijd en niet gehouden tot nakoming van enige verbintenis/schadeloosstelling in geval van overmacht. Onder "overmacht" wordt verstaan de situatie waarin de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, verhinderd wordt door omstandigheden buiten de wil van partijen, zelfs al was deze omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien. Tactics is niet verplicht om het ontoerekenbaar en onvoorzienbaar karakter van de omstandigheid die de overmacht uitmaakt te bewijzen.

11. Intellectuele rechten

- 11.1. De goederen, diensten *c.q.* de werken geleverd door Tactics (met inbegrip van merken, logo's, ontwerpen, tekeningen, data, product- en/of bedrijfsnamen, teksten, beelden, software e.d.) zijn in alle onderdelen beschermd door intellectuele rechten (o.m. het auteursrecht en het merkenrecht) die toebehoren aan Tactics of aan derden die het gebruik ervan aan Tactics hebben toegestaan. De Klant is om welke reden dan ook en behoudens andersluidende schriftelijke en wederzijds erkende overeenkomst niet gerechtigd om gelijk welke informatie of inhoud die werd verkregen te wijzigen, te kopiëren, te verdelen, te verzenden, te verspreiden, opnieuw aan te bieden, te reproduceren, te publiceren, af te staan onder licentie, over te dragen of te verkopen noch om afgeleide werken van de voornoemde elementen te creëren. De levering van goederen of diensten door Tactics houdt in beginsel geen enkele overdracht of terbeschikkingstelling van haar intellectuele rechten in.
- 11.2. In het bijzonder blijft behoudens andersluidende overeenkomst de door Tactics aangeboden software uitsluitend eigendom van Tactics. Er wordt aan de Klant enkel een persoonlijk, tijdelijk en niet-exclusief gebruiksrecht toegestaan, welke de Klant onder geen enkele vorm kan overdragen, afstaan, in pand geven, overmaken of uitlenen, noch ten bezwarende noch ten kosteloze titel. De Klant zal de programmatuur op geen enkele wijze, rechtstreeks of onrechtstreeks, tegen vergoeding of gratis, ter beschikking stellen van derden. Het is de Klant verboden de programmatuur te kopiëren. Het is de klant verboden de software te vertalen, bewerken, arrangeren of anderszins te veranderen zonder de voorafgaande geschreven toestemming van Tactics. Bij het beëindigen van het gebruik van de programmatuur, zal de Klant alle exemplaren van het programmatuur en bijhorende documentatie en handleidingen, vernietigen. De Klant zorgt ervoor dat de software vertrouwelijk blijft.
- 11.3. De Klant garandeert dat de door de Klant ter beschikking gestelde materialen geen inbreuk maken op rechten van derden en dat de Klant gerechtigd is deze aan Tactics ter beschikking te stellen. De Klant vrijwaart Tactics tegen eventuele aanspraken en vorderingen tot

schadevergoeding van derden in dat verband alsook voor alle door Tactics in voorkomen geval in verband met zulke aanspraken en vorderingen gemaakte kosten.

12. Verwerking van persoonsgegevens

De Klant is uitsluitend verantwoordelijk voor de juistheid van alle gegevens die hij of zij doorgeeft aan Tactics. Bij een bestelling dient de Klant zich adequaat te identificeren en daartoe worden de gegevens van de Klant desgevallend verwerkt. De persoonsgegevens die de Klant aan Tactics overmaakt, worden opgeslagen in de bestanden van Tactics. De Klant stemt ermee in dat zij worden aangewend om de door de Klant gevraagde diensten en/of producten te leveren, de overeenkomst op te volgen en de Klant eventueel op de hoogte te brengen van bijkomende informatie. Daarnaast behoudt Tactics zich het recht voor om de door de Klant meegeede informatie te gebruiken voor communicatiedoeleinden, accountbeheer, marketing, fraudepreventie en het verbeteren van de diensten van Tactics in het algemeen. Verwerking van persoonsgegevens door Tactics gebeurt in overeenstemming met de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

13. Toepasselijk recht & forumkeuze

Deze algemene voorwaarden en alle andere overeenkomsten tussen Tactics en de Klant, worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht. Alle geschillen tussen partijen omtrent onderhavige algemene voorwaarden alsmede alle overeenkomsten die hieruit voortspuiten of hiermee samenhangen, behoren uitsluitend tot de bevoegdheid van de hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, afdeling Antwerpen.
