Algemene voorwaarden PILOT-IT CommV

PILOT-IT CommV · Ertbrugstraat 6, 9260 Schellebelle · KBO/btw BE 1018.311.542 · RPR Gent, afdeling Dendermonde · info@pilot-it.be · 052 89 61 96

Versie van 30 oktober 2026

1. Identiteit, definities en toepassing

1.1. PILOT-IT CommV (hierna “PILOT-IT”) levert IT-goederen en -apparatuur, IT-diensten, websites en webhosting aan ondernemingen en consumenten. Een “professionele klant” is elke natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit. Een “consument” is elke natuurlijke persoon die uitsluitend handelt voor doeleinden buiten zijn beroepsactiviteit. “Klant” omvat beide.

1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, prijsopgaven, opdrachten en overeenkomsten tussen PILOT-IT en de klant, voor zover zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking zijn gesteld en aanvaard. Zij worden bij elke offerte, bestelbon of opdrachtbevestiging meegedeeld en zijn steeds raadpleegbaar op www.pilot-it.be. Individueel schriftelijk overeengekomen afwijkingen hebben voorrang op deze voorwaarden. Voor consumenten hebben dwingende wettelijke bepalingen steeds voorrang.

1.3. De concrete inhoud en reikwijdte van een opdracht worden bepaald door de offerte, bestelbon of opdrachtbevestiging. Eerdere tussenkomsten, herstellingen op afroep of een bestaande klantrelatie creëren nooit een stilzwijgende algemene beheer-, onderhouds- of toezichtsovereenkomst.

1.4. Algemene of bijzondere voorwaarden van de professionele klant zijn niet van toepassing, ook niet wanneer zij op een bestelbon of ander document van de klant vermeld staan, tenzij PILOT-IT ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

1.5. Waar deze voorwaarden een schriftelijke mededeling of aanvaarding vereisen, volstaat een e-mail, tenzij uitdrukkelijk een aangetekend schrijven wordt vereist. Elektronische communicatie geldt tussen partijen als bewijs.

1.6. PILOT-IT kan deze voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor overeenkomsten die na hun bekendmaking worden gesloten. Wijzigingen voor lopende periodieke overeenkomsten met professionele klanten worden minstens dertig (30) kalenderdagen vooraf schriftelijk meegedeeld; de klant kan de overeenkomst in dat geval kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Lopende overeenkomsten met consumenten worden enkel met hun akkoord gewijzigd.

2. Diensten en afbakening van de opdracht

2.1. PILOT-IT verkoopt nieuwe en refurbished hardware en levert, op afroep of op basis van een offerte: installatie, configuratie en herstelling van toestellen; netwerken, bekabeling en wifi; technische ondersteuning ter plaatse en op afstand; inrichting en beheer van Microsoft 365 en andere cloudtoepassingen; beveiligingssoftware en wachtwoordbeheer; e-facturatie; en het ontwerp, de hosting en het onderhoud van websites en webshops.

2.2. Behoudens een uitdrukkelijke, afzonderlijke en schriftelijke overeenkomst levert PILOT-IT geen doorlopend proactief systeembeheer, permanente helpdesk (24/7), preventief periodiek onderhoud, beveiligingsaudits, continue monitoring, proactief patchbeheer, dagelijkse back-upcontrole of gegarandeerde reactie- of interventietijden. PILOT-IT spant zich in om dringende vragen zo snel als redelijkerwijs mogelijk te behandelen, maar zonder gegarandeerde termijn.

2.3. Het aanmaken van gebruikersaccounts, het toewijzen van licenties of mailboxen, het instellen van DNS-records of het bezit van beheerdersrechten vormt op zichzelf geen toezegging tot permanente beveiligingsbewaking, auditcontrole of integraal beheer van de omgeving van de klant.

2.4. PILOT-IT voert alle opdrachten uit naar beste inzicht en vermogen en volgens de regels van de kunst, zoals van een redelijk bekwame en zorgvuldige IT-dienstverlener mag worden verwacht. Behoudens een uitdrukkelijk schriftelijk gegarandeerd resultaat zijn alle verbintenissen van PILOT-IT inspanningsverbintenissen. Een ernstige kwetsbaarheid die tijdens de uitvoering van een opdracht wordt vastgesteld, wordt te goeder trouw gemeld, zonder dat hieruit een algemene onderzoeks- of auditplicht volgt.

2.5. De klant verstrekt tijdig alle informatie, toegangen (fysiek en op afstand) en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, en staat in voor de juistheid daarvan en voor de rechtmatigheid van de software, licenties en inhoud die hij zelf aanlevert. Toegang op afstand gebeurt uitsluitend met toestemming van de klant en via een beveiligde verbinding. Wachttijden, vertraging of meerwerk die het gevolg zijn van ontbrekende medewerking, worden aangerekend tegen het geldende tarief.

2.6. PILOT-IT mag voor de uitvoering van een opdracht een beroep doen op zorgvuldig gekozen onderaannemers en toeleveranciers, maar blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. Voor de inschakeling van subverwerkers van persoonsgegevens geldt artikel 12.

3. Offertes, opdrachten en wijzigingen

3.1. Offertes en prijsvoorstellen zijn vijftien (15) kalenderdagen geldig, tenzij anders vermeld, en zijn gebaseerd op de door de klant meegedeelde informatie. Een offerte geldt enkel voor de daarin beschreven opdracht. Kennelijke vergissingen of rekenfouten kunnen vóór aanvaarding worden rechtgezet. Productinformatie, brochures en afbeeldingen zijn louter informatief.

3.2. Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding (per e-mail, bestelbon of handtekening) of door de aanvang van de werkzaamheden met instemming van de klant. Meerwerk ten gevolge van gewijzigde instructies of onvoorziene technische complicaties wordt vooraf gemeld en pas na akkoord uitgevoerd. Is de klant niet tijdig bereikbaar, dan mag PILOT-IT dringende maatregelen die strikt noodzakelijk zijn om dataverlies of acute schade te voorkomen zonder voorafgaand akkoord uitvoeren; PILOT-IT informeert de klant hierover onverwijld en deze prestaties worden aangerekend tegen het geldende tarief.

3.3. Voor projecten (zoals een website, netwerkinstallatie of grotere hardwarebestelling) kan PILOT-IT een voorschot vragen, betaalbaar binnen zeven (7) kalenderdagen. De uitvoering start na ontvangst van het voorschot; bij laattijdige betaling schuiven de voorziene termijnen mee op.

3.4. Bij annulering van een aanvaarde opdracht door de professionele klant zijn de reeds verrichte werkzaamheden, de bestelde of op maat gemaakte componenten en licenties en de redelijke niet-recupereerbare kosten verschuldigd, onverminderd het recht van PILOT-IT op vergoeding van aantoonbare bijkomende schade. Voor consumenten gelden de dwingende wettelijke bepalingen, waaronder het herroepingsrecht (artikel 16).

3.5. Bij projecten voor professionele klanten meldt PILOT-IT de oplevering. De klant controleert de prestaties en meldt zichtbare gebreken gemotiveerd en schriftelijk binnen acht (8) kalenderdagen na de oplevering. Zonder tijdige melding, of zodra de klant het opgeleverde in gebruik neemt, gelden de prestaties als aanvaard wat zichtbare gebreken betreft.

4. Tarieven en kosten

4.1. Het standaardtarief bedraagt € 65 per uur exclusief btw voor prestaties tot en met 31 december 2026, en € 75 per uur exclusief btw voor prestaties vanaf 1 januari 2027, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of vermeld in een offerte. Prestaties worden aangerekend op basis van de werkelijk bestede tijd, per begonnen half uur, of tegen een vooraf afgesproken vaste prijs. Een korte vraag tussendoor wordt in de regel niet aangerekend.

4.2. Afspraken die op verzoek van de klant ’s avonds of in het weekend worden ingepland, worden aangerekend tegen het standaardtarief. Voor dringende tussenkomsten die de klant buiten de

standaardwerkuren (werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur) vraagt en die niet kunnen worden ingepland, gelden de volgende toeslagen: werkdagen van 18.00 tot 08.00 uur en zaterdagen: 150% van het standaardtarief; zon- en wettelijke feestdagen: 200% van het standaardtarief. PILOT-IT meldt de toeslag vooraf.

4.3. Voor een tussenkomst ter plaatse geldt de volgende verplaatsingsvergoeding, berekend vanaf de zetel van PILOT-IT in Schellebelle:

- ondersteuning op afstand, of toestellen die de klant zelf binnenbrengt: geen verplaatsingskosten;
- bestemming tot 25 km (enkele rit): een vast bedrag van € 25 exclusief btw per bezoek;
- bestemming verder dan 25 km (enkele rit): € 0,50 exclusief btw per gereden kilometer (heen en terug), vermeerderd met de reistijd boven dertig (30) minuten per rit, aangerekend aan de helft van het standaardtarief.

PILOT-IT deelt de verplaatsingskosten vóór de afspraak mee. Worden op dezelfde dag meerdere klanten in dezelfde regio bezocht, dan kunnen de kosten worden verdeeld. Administratie-, transport- of verpakkingskosten zijn enkel verschuldigd indien vooraf vermeld.

4.4. Consumenten ontvangen vóór het sluiten van de overeenkomst steeds de totale prijs inclusief btw en alle verplichte bijkomende kosten, of de duidelijke berekeningswijze wanneer de prijs redelijkerwijs niet vooraf exact kan worden bepaald.

4.5. Tariefwijzigingen gelden enkel voor toekomstige opdrachten en worden vooraf aangekondigd. Prijzen die afhangen van tarieven van derden (zoals licenties of hosting) kunnen in dezelfde mate worden aangepast als de aanpassing die PILOT-IT zelf aangerekend krijgt, mits voorafgaande kennisgeving. Voor periodieke diensten geldt artikel 1.6.

5. Betaling en opschorting

5.1. Facturen worden elektronisch verstuurd en zijn betaalbaar op de vermelde vervaldag; zonder vermelding geldt betaling binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum. Professionele klanten melden eventuele bezwaren tegen een factuur gemotiveerd en schriftelijk (per e-mail naar info@pilot-it.be of per aangetekend schrijven) binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst; daarna geldt de factuur als aanvaard. Consumenten behouden het recht een factuur binnen de wettelijke termijnen te betwisten.

5.2. Bij laattijdige betaling door een professionele klant zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling nalatigheidsintresten verschuldigd volgens de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, vermeerderd met de wettelijke forfaitaire vergoeding voor invorderingskosten van € 40, onverminderd het recht op vergoeding van hogere aantoonbare invorderingskosten.

5.3. Ten aanzien van consumenten gelden de bepalingen van Boek XIX van het Wetboek van economisch recht:

- na de vervaldag ontvangt de consument eerst een kosteloze herinnering met een termijn van minstens veertien (14) kalenderdagen om te betalen (te rekenen vanaf de derde werkdag na verzending per post, of de dag na verzending per e-mail);
- pas na het verstrijken van die termijn zijn nalatigheidsintresten aan de wettelijke rentevoet en een forfaitaire schadevergoeding binnen de wettelijke maxima verschuldigd: maximaal € 20 voor een saldo tot € 150; maximaal € 30 vermeerderd met 10% op het deel boven € 150 voor een saldo tot € 500; maximaal € 65 vermeerderd met 5% op het deel boven € 500, met een maximum van € 2.000.

5.4. Bij aanhoudende wanbetaling mag PILOT-IT lopende diensten (zoals support, hosting of licentiebeheer) tijdelijk opschorten, na een schriftelijke ingebrekestelling met een termijn van minstens zeven (7) kalenderdagen en met respect voor de evenredigheid ten aanzien van de gevolgen voor de klant. Een opschorting ontneemt de klant nooit de toegang tot zijn eigen data, domeinnamen en accounts.

6. Levering, eigendomsvoorbehoud en risico

6.1. Opgegeven leverings- en uitvoeringstermijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als bindende termijn overeengekomen. Zij gelden op voorwaarde dat de klant tijdig alle nodige gegevens en materialen aanlevert. De wettelijke rechten van consumenten bij laattijdige levering blijven onverkort behouden.

6.2. Geleverde goederen blijven eigendom van PILOT-IT tot de volledige betaling van de prijs, eventuele kosten en intresten (eigendomsvoorbehoud). Tot dan mag de klant de goederen niet vervreemden, verpanden of op een andere wijze bezwaren.

6.3. Voor consumenten gaat het risico van verlies, diefstal of beschadiging over op het ogenblik dat zij de goederen fysiek in ontvangst nemen. Voor professionele klanten gaat het risico over bij de levering of terbeschikkingstelling door PILOT-IT of door diens toeleverancier.

7. Netwerken, clouddiensten, Microsoft 365 en licenties van derden

7.1. PILOT-IT zorgt voor een zorgvuldige configuratie van de overeengekomen installaties. Wifi wordt beïnvloed door de omgeving, obstakels en storingen; behoudens een vooraf overeengekomen professionele dekkingsmeting garandeert PILOT-IT geen vaste dekking of snelheid.

7.2. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het toekennen en intrekken van accounts, rollen en toegangsrechten binnen zijn organisatie. PILOT-IT gebruikt beheerdersrechten uitsluitend voor de uitvoering van de gevraagde opdracht en beveiligt haar eigen toegangsgegevens volgens de gangbare veiligheidsnormen.

7.3. Op clouddiensten, softwarelicenties en diensten van derden (zoals Microsoft, Bitdefender, Keeper of Billit) zijn ook de voorwaarden van die leveranciers van toepassing. PILOT-IT is niet aansprakelijk voor storingen, onderhoud of functionele wijzigingen bij die leveranciers, onverminderd haar aansprakelijkheid voor eigen toerekenbare configuratiefouten.

7.4. De doorfacturatie van licenties houdt geen beheer-, onderhouds- of toezichtsovereenkomst in. Looptijden, automatische verlengingen en annuleringsvoorwaarden van de licentiegever (zoals de jaarverbintenissen van Microsoft) gelden ook voor de klant. PILOT-IT deelt die vóór de bestelling mee. Voortijdige beëindiging of terugbetaling is uitgesloten voor zover de licentiegever dit niet toestaat.

7.5. De klant beschikt over alle nodige rechten op de software en inhoud die hij op zijn toestellen of in zijn omgevingen gebruikt, en vrijwaart PILOT-IT voor aanspraken van derden die daaruit voortvloeien.

8. Cyberveiligheid en back-ups

8.1. Geen enkele IT-omgeving is volledig veilig. PILOT-IT garandeert geen onfeilbare bescherming tegen cyberaanvallen, phishing, ransomware, malware of datalekken.

8.2. Zonder afzonderlijke schriftelijke opdracht voert PILOT-IT geen periodieke back-upcontroles, hersteltests, kwetsbaarheidsscans, MFA-audits of loganalyses uit.

8.3. De klant draagt zelf de zorg voor een degelijk back-upbeleid (bij voorkeur volgens de 3-2-1-regel, met een offline of onafhankelijke kopie). Vóór elke tussenkomst aan toestellen of software vergewist de klant zich van een recente, werkende back-up. Bij installatie, herstelling of herinstallatie kan data verloren gaan. Op vraag van de klant maakt PILOT-IT vóór de tussenkomst tegen vergoeding een back-up.

8.4. Volgt de klant een schriftelijk beveiligingsadvies (zoals het activeren van tweestapsverificatie, een wachtwoordbeleid of noodzakelijke updates) niet op, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd. Behoudens opzet of zware fout van PILOT-IT is PILOT-IT niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet opvolgen van dat advies.

9. Aansprakelijkheid

9.1. Ten aanzien van professionele klanten is PILOT-IT enkel aansprakelijk voor bewezen, directe en voorzienbare schade die het rechtstreekse gevolg is van haar opzet, haar zware fout of de niet-nakoming van een wezenlijke verbintenis. Aansprakelijkheid voor andere lichte fouten is uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

9.2. Ten aanzien van professionele klanten is PILOT-IT, behoudens opzet of zware fout, niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, zoals gederfde winst, bedrijfsonderbreking, verlies van klanten, reputatieschade of vorderingen van derden. Bij verlies of beschadiging van data is de aansprakelijkheid, behoudens opzet of zware fout, beperkt tot de redelijke kosten om de data terug te zetten vanaf de meest recente back-up van de klant; beschikte de klant niet over een recente back-up volgens artikel 8.3, dan is PILOT-IT voor dat verlies niet aansprakelijk.

9.3. De totale aansprakelijkheid van PILOT-IT ten aanzien van een professionele klant is per schadegeval (samenhangende gebeurtenissen gelden als één schadegeval) beperkt tot het bedrag dat haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering in dat geval effectief uitkeert, vermeerderd met de vrijstelling. Verleent de verzekering geen dekking, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat voor de betrokken opdracht werd gefactureerd in de twaalf (12) maanden vóór het schadegeval, met een maximum van € 2.500.

9.4. Niets in deze voorwaarden beperkt of sluit de aansprakelijkheid uit voor opzet, bedrog, schade aan de fysieke integriteit van personen of aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden uitgesloten. Deze bepalingen hollen de wezenlijke verplichtingen van PILOT-IT niet uit.

9.5. Ten aanzien van consumenten zijn de beperkingen van de artikelen 9.1 tot en met 9.3 niet van toepassing. PILOT-IT is tegenover consumenten aansprakelijk overeenkomstig het gemeen recht en de dwingende regels inzake conformiteit en productaansprakelijkheid.

9.6. De contractuele verweermiddelen en beperkingen kunnen ook worden ingeroepen tegen samenhangende buitencontractuele vorderingen en door de hulppersonen en onderaannemers van PILOT-IT, overeenkomstig Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

10. Garantie op nieuwe en refurbished apparatuur

10.1. Voor consumenten geldt de wettelijke garantie van twee (2) jaar op nieuwe goederen. Voor refurbished of tweedehands goederen bedraagt de garantie minstens één (1) jaar, mits deze kortere termijn vóór de aankoop uitdrukkelijk en afzonderlijk (op de offerte of bestelbon) door de consument werd aanvaard.

10.2. De consument geniet de wettelijke rechten bij een gebrek aan overeenstemming: kosteloze herstelling of vervanging, of in tweede orde prijsvermindering of ontbinding. Commerciële fabrieksgaranties doen hier geen afbreuk aan.

10.3. Buiten de garantie vallen onder meer: schade door val, stoot, vocht, stof of overspanning; onoordeelkundig gebruik; schade door virussen, malware of hacking; en wijzigingen of herstellingen door de klant of derden. De normale slijtage van onderdelen zoals batterijen is geen gebrek, tenzij die abnormaal is gelet op de ouderdom en het gebruik.

10.4. Voor professionele klanten geldt de garantie die de fabrikant of toeleverancier verleent, aangevuld met de wettelijke regeling inzake verborgen gebreken. De professionele klant controleert de goederen bij ontvangst en meldt zichtbare gebreken of ontbrekende onderdelen schriftelijk binnen acht (8) kalenderdagen na levering; verborgen gebreken meldt hij schriftelijk binnen een korte termijn na ontdekking. Blijkt een toestel dat als defect wordt teruggestuurd na controle niet defect, dan kan PILOT-IT de gemaakte onderzoekskosten aanrekenen.

11. Websites, hosting en websiteonderhoud

11.1. Het ontwerp en de bouw van een website of webshop gebeurt tegen een vaste, vooraf afgesproken prijs, zoals vermeld in de offerte. Wijzigingen die buiten de offerte vallen, worden vooraf geprijsd.

11.2. De klant levert tijdig de teksten, beelden, logo's en andere inhoud aan, en staat in voor de rechten daarop. PILOT-IT kan, op vraag, teksten en beelden aanleveren; voor beelden van derden gelden de licentievoorwaarden van de leverancier.

11.3. Na oplevering kan de klant kiezen voor het websitepakket "hosting en onderhoud" tegen een vast maandbedrag zoals vermeld in de offerte. Dat bedrag hangt af van de omvang en de technische vereisten van de website (bijvoorbeeld een webshop of een extern platform zoals Shopify) en blijft ongewijzigd behoudens artikel 4.5. Dit omvat: de hosting van de website, een beveiligd certificaat (https), de technische updates, en kleine aanpassingen op vraag van de klant tot in totaal dertig (30) minuten per maand (zoals een nieuwe foto, een aangepaste tekst of nieuwe openingsuren). Niet-gebruikte tijd wordt niet overgedragen naar een volgende maand. Grotere wijzigingen (zoals een nieuwe pagina, functie of herontwerp) worden vooraf geprijsd.

11.4. Het websitepakket wordt gesloten voor een eerste periode van twaalf (12) maanden vanaf de oplevering en loopt daarna voor onbepaalde duur door. Na de eerste periode kan elke partij het pakket op elk ogenblik schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één (1) maand. Consumenten kunnen een stilzwijgend verlengd pakket steeds kosteloos opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één (1) maand.

11.5. De domeinnaam wordt geregistreerd op naam van de klant, die er eigenaar van blijft. Na volledige betaling van de website mag de klant de website onbeperkt gebruiken, ook bij een andere hostingpartij. De teksten, beelden, logo's en andere inhoud van de klant blijven zijn eigendom. Herbruikbare onderdelen, sjablonen, broncode en werkwijzen van PILOT-IT blijven haar eigendom; de klant krijgt hierop een niet-exclusief, blijvend gebruiksrecht voor zijn eigen website.

11.6. Bij beëindiging van het websitepakket werkt PILOT-IT loyaal mee aan de overdracht van de website en de domeinnaam naar de klant of een nieuwe partij. Het daarvoor vereiste werk wordt aangerekend tegen het standaardtarief. Tot de effectieve overdracht, en uiterlijk dertig (30) dagen na het einde van het pakket, blijft de website beschikbaar; daarna kan PILOT-IT de hosting en de bestanden verwijderen.

11.7. PILOT-IT mag een discrete vermelding ("website door PILOT-IT") met een link naar haar website onderaan de website plaatsen, en de naam van de klant en een beschrijving van de opdracht als referentie gebruiken, zonder persoonsgegevens. De klant kan dit op elk moment weigeren door een eenvoudige melding.

12. Privacy en gegevensverwerking

12.1. Partijen verwerken persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Belgische wetgeving. Voor de eigen klanten- en facturatiegegevens treedt PILOT-IT op als verwerkingsverantwoordelijke, zoals beschreven in haar privacyverklaring op www.pilot-it.be.

12.2. Krijgt PILOT-IT bij de uitvoering van een opdracht toegang tot persoonsgegevens waarvoor de klant verantwoordelijk is (bijvoorbeeld in mailboxen, bestanden of toestellen), dan treedt PILOT-IT op als verwerker. Tenzij partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten, gelden daarvoor de volgende afspraken:

- PILOT-IT verwerkt de gegevens enkel voor de uitvoering van de opdracht en volgens de instructies van de klant;
- PILOT-IT en de personen die zij inschakelt, zijn tot geheimhouding verplicht;
- PILOT-IT neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen;
- PILOT-IT schakelt enkel subverwerkers (zoals onderaannemers of hostingleveranciers) in die gelijkwaardige verplichtingen naleven; de klant kan op verzoek een overzicht krijgen en kan bezwaar maken tegen een nieuwe subverwerker;

- PILOT-IT verleent redelijke bijstand bij verzoeken van betrokkenen, bij datalekken en bij de naleving van de AVG, en meldt een datalek dat zij vaststelt zonder onredelijke vertraging aan de klant;
- na de opdracht verwijdert PILOT-IT de gegevens of geeft zij ze terug, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt;
- PILOT-IT stelt de informatie ter beschikking die nodig is om de naleving van deze afspraken aan te tonen.

12.3. Op verzoek van een professionele klant sluiten partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

13. Vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom

13.1. Beide partijen houden vertrouwelijke informatie die zij bij de uitvoering van de overeenkomst verkrijgen geheim, ook na het einde van de overeenkomst.

13.2. Behoudens artikel 11.5 blijven de intellectuele rechten op scripts, sjablonen, documentatie en adviezen die PILOT-IT ontwikkelt, bij PILOT-IT of haar leveranciers. De klant krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht voor eigen gebruik.

13.3. De klant blijft steeds eigenaar van zijn eigen data, domeinnamen en accounts. Bij het einde van de samenwerking werkt PILOT-IT loyaal mee aan de overdracht van beheerdersrechten en toegangsgegevens naar de klant of zijn nieuwe IT-partner. Het daarvoor vereiste werk wordt aangerekend tegen het standaardtarief.

14. Duur, opzegging en ontbinding

14.1. Eenmalige opdrachten eindigen na uitvoering en betaling. Periodieke diensten lopen voor de overeengekomen termijn; voor het websitepakket geldt artikel 11.4. Licenties met een vaste looptijd kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij de licentiegever dit toestaat.

14.2. Elke partij mag de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden bij een ernstige tekortkoming van de andere partij, nadat een schriftelijke ingebrekestelling met een hersteltermijn van minstens veertien (14) kalenderdagen zonder gevolg bleef.

15. Overmacht

15.1. Overmacht is elke omstandigheid buiten de wil van een partij waardoor de nakoming tijdelijk of definitief onmogelijk wordt, zoals algemene internet- of telecomstoringen, stroomuitval buiten de invloedssfeer van PILOT-IT, brand, natuurrampen, epidemieën of storingen bij toeleveranciers. De verplichtingen worden tijdens de overmacht opgeschort. Duurt de overmacht langer dan dertig (30) kalenderdagen, dan kan elke partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding en onverminderd de betaling van reeds geleverde prestaties.

16. Consumenten: herroepingsrecht

16.1. Een consument die een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte sluit, heeft het recht om binnen veertien (14) kalenderdagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen, volgens Boek VI van het Wetboek van economisch recht.

16.2. De herroeping gebeurt door een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring aan info@pilot-it.be, eventueel met het Europese modelformulier voor herroeping.

16.3. Vraagt de consument uitdrukkelijk om de uitvoering van een dienst tijdens de herroepingstermijn te laten starten, dan betaalt hij bij herroeping een bedrag in verhouding tot de reeds geleverde prestaties. Het herroepingsrecht vervalt zodra de dienst volledig is uitgevoerd, op voorwaarde dat de consument hier vooraf uitdrukkelijk mee instemde en erkende dat hij zijn herroepingsrecht daardoor verliest. Hetzelfde geldt voor dringende herstellingen waarvoor de consument PILOT-IT uitdrukkelijk heeft gevraagd langs te komen.

16.4. Het herroepingsrecht geldt niet voor goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor hem persoonlijk bestemd zijn, voor verzegelde software waarvan de verzegeling na levering is verbroken, en voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, indien de levering met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument is begonnen en hij heeft erkend dat hij daardoor zijn herroepingsrecht verliest.

16.5. Bij herroeping betaalt PILOT-IT alle ontvangen betalingen, inclusief de standaardleveringskosten, terug binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van de herroeping, met hetzelfde betaalmiddel. PILOT-IT mag de terugbetaling uitstellen tot zij de goederen heeft teruggekregen of de consument heeft aangetoond dat hij ze heeft teruggestuurd. De consument stuurt de goederen uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na de herroeping terug en draagt de rechtstreekse kosten van terugzending. Hij is enkel aansprakelijk voor waardevermindering die het gevolg is van een behandeling die verder gaat dan nodig om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1. Op alle overeenkomsten tussen PILOT-IT en de klant is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

17.2. Bij geschillen met professionele klanten zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Dendermonde, bevoegd. Voor consumenten zijn de rechtbanken bevoegd die door het dwingend procesrecht worden aangewezen.

17.3. De nietigheid van een bepaling tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen vervangen een nietige bepaling te goeder trouw door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

17.4. Consumenten kunnen bij een geschil dat niet in der minne wordt opgelost via www.consumentenombudsdienst.be kosteloos een klacht indienen bij de Consumentenombudsdienst.