

Algemene Verkoopsvoorwaarden B2WL bv

Ook bekend onder handelsnamen: NAS-Expert, Hot Ice Belgium, Lambrey Consulting

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten, offertes en bestellingen tussen B2WL bv en haar klanten. Door het plaatsen van een bestelling of het afnemen van een dienst, aanvaardt de klant deze voorwaarden onvoorwaardelijk.

A. ALGEMEEN

- BETALING.** Alle facturen van B2WL zijn betaalbaar binnen de betalingstermijn die op de factuur of offerte vermeld staat, hetzij via overschrijving, hetzij — indien dit uitdrukkelijk in de factuurmail wordt vermeld — via één van de aangeboden digitale betaalmiddelen. Deze termijn bedraagt standaard 30 dagen netto, maar kan door B2WL, naar eigen inzicht en afhankelijk van de situatie, klant of project, korter worden vastgesteld. Bij het overschrijden van de betalingstermijn is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlntrest verschuldigd van 15% per jaar, evenals een forfaitaire schadevergoeding van 20% van het factuurbedrag, met een minimum van 150 €. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de onmiddellijke opeisbaarheid van de schuld.
- BTW.** Alle door B2WL vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Het toepasselijke BTW-bedrag wordt steeds afzonderlijk vermeld op offertes en facturen. Voor klanten gevestigd binnen de Europese Unie die over een geldig Europees BTW-nummer beschikken, wordt de BTW verlegd naar de klant conform de geldende regelgeving inzake intracommunautaire verlegging. Voor klanten gevestigd buiten de Europese Unie is in beginsel geen Belgische BTW verschuldigd; de eventuele fiscale verplichtingen in het land van de klant blijven diens eigen verantwoordelijkheid.
- VOORSCHOTTEN & PRO-FORMAFACTUREN.** Bij de levering van producten kan B2WL gebruikmaken van hetzij een voorschotfactuur, voor een bedrag tot maximaal 100% van de totaalprijs, hetzij een pro-formafactuur; in beide gevallen wordt de bestelling pas effectief bij de distributeur geplaatst zodra de betreffende factuur volledig is voldaan. Wordt een bestelling nadien alsnog geannuleerd, dan wordt enkel het recupereerbare bedrag terugbetaald, verminderd met de kosten van de annulatie, met inbegrip van reeds gepresteerde werken.
- STOCK.** De door B2WL meegedeelde stockinformatie is afkomstig van externe distributeurs en kan daardoor onnauwkeurig of verouderd zijn. De werkelijke beschikbaarheid kan wijzigen tussen het moment van offerte en effectieve bestelling, wat kan leiden tot een vertraagde levering.
- WAARBORG.** De waarborg die B2WL biedt op geleverde producten is gelijk aan de waarborg die de fabrikant zelf verstrekt.
- SOLIDARITEIT.** De klant blijft steeds solidair en ondeelbaar aansprakelijk voor alle betalingen en verbintenissen, ook wanneer op diens verzoek aan een derde partij wordt gefactureerd. Bij laattijdige betaling behoudt B2WL zich het recht voor om bijkomende waarborgen te eisen, zoals een onherroepelijke bankgarantie.
- VERTROUWELIJKHEID.** Partijen verbinden zich ertoe alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de samenwerking van elkaar ontvangen, vertrouwelijk te behandelen en niet aan derden bekend te maken, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming of wanneer dit wettelijk verplicht is. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.
- TOEPASSELIJK RECHT.** Op deze overeenkomst is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing. Voor alle geschillen zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Leuven bevoegd.
- PRIVACY.** B2WL respecteert de privacy van haar klanten en verwerkt persoonsgegevens conform de geldende regelgeving inzake gegevensbescherming (GDPR). Het volledige privacybeleid is raadpleegbaar op www.b2wl.eu.

B. VERKOOP VAN GOEDEREN

- BEKRACHTIGING.** B2WL behoudt zich het recht voor om de uitvoering van een bestelling te weigeren. Een eventuele weigering wordt binnen de 14 dagen na ontvangst van de bestelling per e-mail aan de klant meegedeeld en geeft geen enkel recht op compensatie.
- LEVERING.** De vermelde leveringsdatums zijn indicatief. Overschrijding ervan geeft de klant geen recht op ontbinding van de overeenkomst, noch geheel noch gedeeltelijk. Enkel indien de leveringstermijn op onredelijke wijze wordt overschreden én dit te wijten is aan een aantoonbare zware fout van B2WL, kan de klant terugbetaling vragen van de betaalde voorschotten, vermeerderd met de wettelijke intrest vanaf de betaaldatum. Andere directe of indirecte schade komt niet voor vergoeding in aanmerking.
- EIGENDOMSVOORBEHOUD.** De geleverde goederen blijven eigendom van B2WL tot op het moment dat de volledige koopprijs, met inbegrip van eventuele kosten en intresten, door de klant is betaald. Tot dat moment is het de klant niet toegestaan de goederen te vervreemden, te verpanden of anderszins te bezwaren. Het risico op verlies of beschadiging gaat evenwel over op de klant vanaf de levering.
- OFFERTES.** De geldigheidsduur van een offerte is afhankelijk van de aard van het product of de dienst en wordt op de offerte zelf vermeld. Offertes kunnen onder voorbehoud van beschikbaarheid worden opgemaakt; in dat geval behoudt B2WL zich het recht voor de offerte in te trekken, zelfs indien de klant reeds binnen de geldigheidstermijn heeft besteld.
- VERKOOP OP AFSTAND.** Voor klanten die als privépersoon (consument) optreden, is de wetgeving inzake verkoop op afstand van toepassing. Een bestelling kan binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van reden worden herroepen, op voorwaarde dat het product in intacte staat wordt teruggezonden. Het betaalde productbedrag, exclusief verzendingskosten, wordt in dat geval terugbetaald. Voor klanten die als onderneming (B2B) optreden, geldt dit herroepingsrecht niet: producten worden steeds op uitdrukkelijk verzoek van de klant besteld en kunnen niet worden teruggenomen. De klant draagt in dat geval het volledige risico en de kosten.

C. DIENSTEN OP LOCATIE

- PROJECT MANAGEMENT CONSULTANCY.** Project management consultancy wordt steeds geregeld via een afzonderlijk contract en verrekend aan een vooraf afgesproken dagtarief. Dit tarief is gebaseerd op minimaal 8 uur effectieve werktijd en omvat, naast de gepresteerde werktijd zelf, ook eventuele verplaatsingen binnen België, evenals de nodige verzekeringen en administratieve kosten.
- SYNOLOGY-CONSULTANCY OP LOCATIE.** Consultancy op locatie voor Synology-omgevingen wordt aangeboden op vraag van de klant en verrekend aan een uurtarief, steeds per begonnen uur. Naast de effectief gepresteerde werktijd is hierbij een forfaitaire verplaatsingsvergoeding van toepassing, waarin ook de reistijd is inbegrepen; het geldende tarief hiervoor is terug te vinden op www.b2wl.eu.

D. REGISTRATIE VAN DOMEINNAMEN

- REGISTRATIE.** Een domeinnaam wordt door B2WL standaard voor een periode van 1 jaar geregistreerd, tenzij de klant uitdrukkelijk verzoekt om een registratie voor meerdere jaren. De registratie van een nieuwe domeinnaam gebeurt normaliter binnen de 24 uur na aanvraag. Een transfer van een domeinnaam neemt doorgaans meer tijd in beslag. B2WL spant zich in voor een vlot verloop van deze transfer, maar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor vertragingen die te wijten zijn aan de betrokken registrar of andere derde partijen.

2. **KOSTEN & ANNULERING.** Van zodra een domeinnaam geregistreerd is, kan de aanvraag voor de lopende periode niet meer worden geannuleerd. De klant blijft verplicht de kostprijs voor deze volledige periode te betalen.

3. **AUTOMATISCHE VERLENGING.** Aan het einde van de registratieperiode, zoals vermeld op de factuur, wordt de domeinnaam automatisch verlengd, tenzij de klant voorafgaand uitdrukkelijk heeft aangegeven dit niet te wensen. De klant dient B2WL hiervan minstens 7 dagen vóór de vervaldatum op de hoogte te brengen. Wenst de klant de domeinnaam naar een andere provider te laten verhuizen, dan dient deze transfer bovendien minstens 3 dagen vóór de vervaldatum te zijn uitgevoerd. Heeft de automatische verlenging, ondanks een laattijdige kennisgeving of verhuis, toch al plaatsgevonden, dan blijft deze vernieuwing door de klant verschuldigd. De kosten van een automatische vernieuwing, ook in het geval van een niet tijdig afgezegde verlenging, dienen door de klant te worden betaald. Wordt de vernieuwingsfactuur niet betaald, dan kan B2WL de domeinnaam vergrendelen ("locken"), zodat een transfer naar een andere provider niet mogelijk is totdat aan de betalingsverplichting is voldaan. Had de klant daarentegen vooraf aangegeven de domeinnaam niet te willen verlengen, dan komt deze na de vervaldatum automatisch in quarantaine terecht; wenst de klant de domeinnaam nadien alsnog te behouden, dan kan deze uit quarantaine worden gehaald tegen bijkomende kosten.

4. **EIGENDOM & CONTACTEN.** Een domeinnaam wordt steeds op naam van de klant geregistreerd en blijft integraal eigendom van de klant. In de WHOIS-gegevens wordt de klant als eigenaar vermeld; enkel bij de eventuele bijkomende contactpersonen, zoals een administratief, facturatie- of technisch contact, kan B2WL zichzelf vermelden ter ondersteuning van de klant. Een dergelijke vermelding verleent B2WL op geen enkele wijze enig eigendomsrecht over de domeinnaam, en brengt voor B2WL evenmin enige verantwoordelijkheid ten aanzien van de klant met zich mee. Wanneer de klant wenst over te stappen naar een andere provider, kan de domeinnaam vrij worden getransfereerd. B2WL rekent hiervoor zelf geen kosten aan, maar de eventuele kosten van de transfer bij de nieuwe provider zijn ten laste van de klant.

E. WEBHOSTING & IT-DIENSTEN

1. **BEDENKTIJD.** Bij intekening op een webhosting-pakket geniet de klant een bedenktijd van 14 dagen; na afloop hiervan is de verkoop voor de volledig gefactureerde periode onherroepelijk. Beslist de klant binnen deze termijn om af te zien van het pakket, dan worden de reeds gefactureerde bedragen kosteloos gecrediteerd.

2. **OPZEGGING.** Alle lopende contracten en abonnementen, waaronder webhosting-pakketten, dienen tijdig te worden opgezegd, met een opzegtermijn van minstens 5 werkdagen voor de vernieuwingsdatum. Gebeurt dit niet, dan wordt de overeenkomst automatisch en stilzwijgend verlengd onder dezelfde voorwaarden. Wenst de klant tijdens een lopende contractperiode over te schakelen naar een andere dienst van B2WL, dan kan het contract in bepaalde gevallen vervroegd worden stopgezet, waarbij de resterende periode wordt verrekend bij de facturatie van de nieuwe dienst.

3. **DOWNTIME.** Het internet is een intrinsiek onvoorspelbare omgeving, waardoor downtime nooit volledig kan worden uitgesloten. B2WL is niet aansprakelijk voor downtime die het gevolg is van onvoorziene omstandigheden. Bij geplande downtime, bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden bij een leverancier, wordt de klant hiervan per e-mail op de hoogte gebracht. Enkel wanneer downtime het rechtstreeks gevolg is van een aantoonbare grove nalatigheid van B2WL, heeft de klant recht op kosteloze assistentie bij de verhuizing naar een hostingpartner naar keuze van de klant, waarna de dienstverleningsovereenkomst met B2WL voor deze dienst wordt beëindigd.

4. **PRIJSWIJZIGINGEN.** B2WL behoudt zich het recht voor om de prijzen van doorlopende diensten, zoals hosting- en onderhoudsabonnementen, aan te passen. Dergelijke prijswijzigingen worden voorafgaand per e-mail aan de klant gecommuniceerd.

5. **BACK-UPS.** De klant blijft, ongeacht de door B2WL geboden diensten, steeds zelf verantwoordelijk voor het aanhouden van eigen, actuele back-ups van zijn gegevens. Indien de klant hierover advies wenst, of op zoek is naar bijkomende back-upoplossingen naast de diensten van B2WL, kan B2WL hierover steeds vrijblijvend advies verstrekken.

F. ONDERHOUD, SAAS, ADVIES & INTELLECTUELE EIGENDOM

1. **ONDERHOUD WEBHOSTING.** Het onderhoudspakket voor websites omvat zowel de nodige webhosting als de onderhoudsservice van de website zelf; domeinnamen zijn hierin nooit inbegrepen en worden steeds afzonderlijk gefactureerd. In het kader van deze onderhoudsservice installeert B2WL regelmatig beschikbare updates op het platform waarop de website gebouwd is, maakt regelmatig back-ups van de website, monitort de website en grijpt in bij problemen, en kan de klant kleine wijzigingen aanvragen. Deze wijzigingen betreffen doorgaans aanpassingen aan teksten of media, maar omvatten geen grote structurele aanpassingen of de creatie van nieuwe pagina's.

2. **ONDERHOUD SYNOLOGY & ANDERE SYSTEMEN.** Onderhoudspakketten voor Synology-toestellen en gelijkaardige systemen worden aangeboden in verschillende versies en omvatten steeds een hulplijn voor vragen en de opvolging van alarmen. Afhankelijk van het gekozen pakket kunnen hier onder meer kleine configuratiewijzigingen, proactieve monitoring, de regelmatige installatie van updates en het maken en terugzetten van back-ups aan toegevoegd worden. Deze onderhoudsdiensten worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in een afzonderlijk contract, geleverd op best-effort basis, zonder Service Level Agreement (SLA) en zonder garanties inzake responstijd, volledigheid van herstel of beschikbaarheid. B2WL is niet aansprakelijk voor gegevensverlies, bedrijfssonderbreking of vervangingskosten die hieruit voortvloeien. Zie ook artikel E.5 betreffende de eigen verantwoordelijkheid van de klant voor back-ups.

3. **SAAS/WEDERVERKOCHTE DIENSTEN.** B2WL biedt online abonnementen (SaaS-diensten) steeds aan zoals deze door de eigenlijke aanbieder worden verstrekt, en treedt hierbij louter op als wederverkoper. B2WL is op geen enkel moment aansprakelijk voor de aangeboden dienst zelf, met inbegrip van de inhoud en eventuele SLA's ervan; wel kan B2WL, waar mogelijk, als tussenpartij optreden bij vragen aan de aanbieder, zonder hierbij aansprakelijk te zijn wanneer de aanbieder in gebreke blijft. Abonnementen worden telkens enkele dagen voor hun vervaldatum automatisch verlengd, om een ononderbroken dienstverlening te garanderen. Wenst de klant een abonnement op te zeggen, dan dient hij B2WL hiervan minstens 2 weken voor de vervaldatum op de hoogte te brengen; bij laattijdige kennisgeving worden de niet-recupereerbare kosten alsnog aangerekend. Indien het platform dit toelaat, kan op vraag van de klant een administrator-account worden aangemaakt, zodat een eventuele nieuwe partner het beheer, en in de toekomst het abonnement zelf, kan overnemen. De kostprijs van deze abonnementen wordt steeds door de aanbieder zelf bepaald en komt daardoor doorgaans overeen met de prijs van een rechtstreekse aankoop bij die aanbieder. Werd een dienst door B2WL reeds gefactureerd vóór de effectieve verlenging, bijvoorbeeld samen met een andere dienst, en heeft de aanbieder de prijs intussen verhoogd, dan wordt dit verschil alsnog aan de klant aangerekend; de klant heeft in dat geval, tot minstens 2 weken voor de effectieve verlenging, het recht om de dienst alsnog op te zeggen, waarbij het reeds gefactureerde bedrag wordt gecrediteerd.

4. **ADVIES.** Adviezen die door B2WL worden verstrekt, zijn steeds gebaseerd op de informatie die de klant ter beschikking heeft gesteld en op de kennis en ervaring van B2WL op het moment van advisering. B2WL geeft geen garanties omtrent de juistheid of volledigheid van dergelijke adviezen en is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het opvolgen ervan, onvolledige informatie of nadien gewijzigde omstandigheden.

5. **INTELLECTUELE EIGENDOM.** Platformen, websites of andere ontwikkelingen die door B2WL specifiek voor de klant worden gerealiseerd, mogen door de klant worden gebruikt voor het beoogde doel. Indien de klant een dergelijk platform huurt, blijft het eigendomsrecht, met inbegrip van de intellectuele eigendomsrechten, steeds bij B2WL. Koopt de klant het platform daarentegen aan, dan gaat

het eigendomsrecht over op de klant zodra de volledig overeengekomen prijs is betaald. Zie artikel G.1 voor de aansprakelijkheid van B2WL met betrekking tot code na verkoop.

G. AANSPRAKELIJKHEID & OVERMACHT

1. **BEPERKING.** Behoudens andersluidende uitdrukkelijke bepaling in deze voorwaarden, is B2WL niet aansprakelijk voor indirecte, incidentele of bijzondere schade, met inbegrip van doch niet beperkt tot winstderving, reputatieschade, verlies van zakelijke kansen, gegevensverlies of vorderingen van derden. Deze beperking geldt niet in geval van aantoonbare grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag door B2WL. Voor platformen, websites of andere ontwikkelingen die aan de klant zijn verkocht, is B2WL bovendien niet aansprakelijk voor de werking of eventuele fouten in de code, tenzij B2WL het verdere onderhoud ervan uitdrukkelijk op zich heeft genomen. Deze aansprakelijkheid vervalt in elk geval wanneer de klant zelf, of een derde partij in opdracht van de klant, wijzigingen aan de code heeft aangebracht.

2. **OVERMACHT.** B2WL is niet gehouden tot nakoming van haar verplichtingen in geval van overmacht, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oorlog, terrorisme, stakingen, pandemieën, storingen bij leveranciers of internetproviders, en cyberaanvallen buiten haar redelijke controle. De verplichtingen van B2WL worden opgeschort zolang de overmachtssituatie duurt en tot eventuele hieruit voortvloeiende schade is hersteld.

H. KLACHTEN & GESCHILLEN

1. **KLACHTENPROCEDURE.** Klachten dienen in eerste instantie schriftelijk per e-mail aan B2WL te worden gemeld, zodat een minnelijke oplossing kan worden gezocht. Indien geen oplossing wordt bereikt, kunnen partijen in onderling overleg een beroep doen op bemiddeling. Pas wanneer ook dit niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank, zoals bepaald in artikel A.8.

I. SLOTBEPALINGEN

1. **WIJZIGINGEN.** B2WL kan deze voorwaarden op elk moment aanpassen. Wijzigingen gelden vanaf publicatie op www.b2wl.eu. Voortgezet gebruik van de diensten na publicatie geldt als aanvaarding van de gewijzigde voorwaarden.

2. **ONGELDIGHEID.** Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig of onafdwingbaar zou blijken, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

3. **GEHELE OVEREENKOMST.** Deze voorwaarden vormen, samen met de specifieke contracten en offertes, de gehele overeenkomst tussen partijen en vervangen alle eerdere afspraken of onderhandelingen.

4. **OVERDRACHT.** B2WL behoudt zich het recht voor haar rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde partij, bijvoorbeeld in het kader van een overname of herstructurering. De klant wordt hiervan voorafgaand op de hoogte gebracht.

5. **TAAL.** De taal van de factuur of offerte bepaalt de taal van de op de overeenkomst toepasselijke voorwaarden. De Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden is de originele en juridisch bindende versie. De Engelse vertaling wordt louter ter informatie van de klant aangeboden; bij enige tegenstrijdigheid tussen beide versies primeert de Nederlandstalige tekst.

General Terms and Conditions B2WL bv

Also operating under the names: NAS-Expert, Hot Ice Belgium, Lambrey Consulting

This document is a translation provided for the customer's convenience. The Dutch original is the binding legal version — see clause I.5.

These general terms and conditions apply to all agreements, quotes and orders between B2WL bv and its customers. By placing an order or purchasing a service, the customer unconditionally accepts these terms.

A. GENERAL

1. **PAYMENT.** All B2WL invoices are payable within the payment term stated on the invoice or quote, either by bank transfer or — where explicitly stated in the invoice email — via one of the digital payment methods offered. This term is 30 days net by default, but B2WL may set a shorter term at its own discretion, depending on the situation, customer or project. Late payment automatically triggers, without prior notice of default, interest of 15% per year and a fixed compensation of 20% of the invoice amount, with a minimum of €150. This provision does not affect the immediate enforceability of the debt.
2. **VAT.** All prices stated by B2WL are exclusive of VAT, unless explicitly stated otherwise. The applicable VAT amount is always shown separately on quotes and invoices. For customers established within the European Union who hold a valid European VAT number, VAT is reverse-charged to the customer in accordance with applicable intra-community reverse charge rules. For customers established outside the European Union, Belgian VAT is in principle not due; any tax obligations in the customer's own country remain the customer's own responsibility.
3. **ADVANCE PAYMENTS & PRO-FORMA INVOICES.** For product deliveries, B2WL may use either an advance invoice, for an amount of up to 100% of the total price, or a pro-forma invoice; in both cases, the order is only placed with the distributor once the relevant invoice has been paid in full. Should an order subsequently still be cancelled, only the recoverable amount will be refunded, minus cancellation costs, including any hours already worked.
4. **STOCK.** Stock information communicated by B2WL originates from external distributors and may therefore be inaccurate or outdated. Actual availability may change between the quote and the actual order, which may result in delayed delivery.
5. **WARRANTY.** The warranty offered by B2WL on delivered products is equal to the warranty provided by the manufacturer itself.
6. **JOINT LIABILITY.** The customer remains jointly and severally liable for all payments and obligations at all times, even when invoicing to a third party has been requested. In case of late payment, B2WL reserves the right to demand additional security, such as an irrevocable bank guarantee.
7. **CONFIDENTIALITY.** The parties undertake to treat all confidential information received from each other in the context of their cooperation as confidential and not to disclose it to third parties, except with prior written consent or where legally required. This obligation remains in force after termination of the agreement.
8. **GOVERNING LAW.** This agreement is exclusively governed by Belgian law. Only the courts of the Leuven district have jurisdiction over any disputes.
9. **PRIVACY.** B2WL respects the privacy of its customers and processes personal data in accordance with applicable data protection regulations (GDPR). The full privacy policy is available at www.b2wl.eu.

B. SALE OF GOODS

1. **CONFIRMATION.** B2WL reserves the right to refuse the execution of an order. Any refusal will be communicated to the customer by email within 14 days of receipt of the order, and gives no right to any form of compensation.
2. **DELIVERY.** Stated delivery dates are indicative. Exceeding them does not entitle the customer to dissolve the agreement, either in whole or in part. Only if the delivery term is unreasonably exceeded and this is due to a demonstrable serious fault of B2WL, can the customer claim a refund of advance payments made, increased with statutory interest from the date of payment. No other direct or indirect damages are eligible for compensation.
3. **RETENTION OF TITLE.** Delivered goods remain the property of B2WL until the full purchase price, including any costs and interest, has been paid by the customer. Until that time, the customer is not permitted to sell, pledge, or otherwise encumber the goods. However, the risk of loss or damage passes to the customer upon delivery.
4. **QUOTES.** The validity period of a quote depends on the nature of the product or service and is stated on the quote itself. Quotes may be issued subject to availability; in that case, B2WL reserves the right to withdraw the quote, even if the customer has already placed an order within the validity period.
5. **DISTANCE SELLING.** For customers acting as a private individual (consumer), distance selling legislation applies. An order may be cancelled within 14 days without giving any reason, provided the product is returned intact. The paid product amount, excluding shipping costs, will be refunded in that case. For customers acting as a business (B2B), this right of withdrawal does not apply: products are always ordered at the customer's explicit request and cannot be returned. In that case, the customer bears the full risk and costs.

C. ON-SITE SERVICES

1. **PROJECT MANAGEMENT CONSULTANCY.** Project management consultancy is always arranged through a separate contract and charged at a pre-agreed daily rate. This rate is based on a minimum of 8 hours of effective working time and includes, in addition to the working time itself, any travel within Belgium, as well as the necessary insurance and administrative costs.
2. **ON-SITE SYNOLOGY CONSULTANCY.** On-site consultancy for Synology environments is offered at the customer's request and charged at an hourly rate, always per hour started. In addition to the actual working time, a fixed travel allowance applies, which also includes travel time; the applicable rate can be found at www.b2wl.eu.

D. DOMAIN NAME REGISTRATION

1. **REGISTRATION.** A domain name is registered by B2WL for a default period of 1 year, unless the customer explicitly requests registration for multiple years. Registration of a new domain name is normally completed within 24 hours of the request. Transferring a domain name usually takes longer. B2WL makes every effort to ensure a smooth transfer process but cannot be held liable for delays caused by the relevant registrar or other third parties.
2. **COSTS & CANCELLATION.** Once a domain name has been registered, the request cannot be cancelled for the current period. The customer remains obliged to pay the cost for this full period.

3. **AUTOMATIC RENEWAL.** At the end of the registration period, as stated on the invoice, the domain name is automatically renewed, unless the customer has previously and explicitly indicated not to wish this. The customer must inform B2WL of this at least 7 days before the expiry date. Should the customer wish to transfer the domain name to another provider, this transfer must furthermore be completed at least 3 days before the expiry date. Should the automatic renewal nevertheless already have taken place, despite late notice or a late transfer, this renewal remains payable by the customer. The cost of an automatic renewal, including in the case of a renewal not cancelled in time, is payable by the customer. If the renewal invoice is not paid, B2WL may lock the domain name, so that a transfer to another provider is not possible until the payment obligation has been met. If, on the other hand, the customer had previously indicated not to wish renewal, the domain name automatically enters quarantine after the expiry date; should the customer subsequently wish to retain the domain name after all, it can be released from quarantine, subject to additional costs.

4. **OWNERSHIP & CONTACTS.** A domain name is always registered in the customer's name and remains the customer's full property. The customer's details are listed as owner in the WHOIS data; only for any additional contacts, such as an administrative, billing or technical contact, may B2WL list itself in support of the customer. Such a listing does not grant B2WL any ownership right over the domain name whatsoever, nor does it entail any responsibility on B2WL's part towards the customer. When the customer wishes to switch to another provider, the domain name may be freely transferred. B2WL does not charge any costs for this itself, but any transfer costs charged by the new provider are borne by the customer.

E. WEBHOSTING & IT SERVICES

1. **RIGHT OF WITHDRAWAL.** Upon subscribing to a webhosting package, the customer has a 14-day withdrawal period; after its expiry, the sale becomes irrevocable for the fully invoiced period. If the customer decides to withdraw within this period, any amounts already invoiced will be credited free of charge.

2. **CANCELLATION.** All ongoing contracts and subscriptions, including webhosting packages, must be cancelled in a timely manner, with a notice period of at least 5 business days before the renewal date. Failing this, the agreement is automatically and tacitly renewed under the same conditions. Should the customer wish to switch to another B2WL service during an ongoing contract period, the contract may in certain cases be terminated early, with the remaining period offset against the invoicing of the new service.

3. **DOWNTIME.** The internet is an inherently unpredictable environment, meaning downtime can never be entirely ruled out. B2WL is not liable for downtime resulting from unforeseen circumstances. In the event of planned downtime, for example due to work carried out by a supplier, the customer will be notified by email. Only where downtime is the direct result of demonstrable gross negligence by B2WL, is the customer entitled to free assistance in migrating to a hosting partner of the customer's choice, after which the service agreement with B2WL for this service is terminated.

4. **PRICE CHANGES.** B2WL reserves the right to adjust the prices of ongoing services, such as hosting and maintenance subscriptions. Any such price changes will be communicated to the customer by email in advance.

5. **BACKUPS.** Regardless of the services provided by B2WL, the customer remains solely responsible at all times for maintaining its own, up-to-date backups of its data. Should the customer wish advice on this, or is looking for additional backup solutions alongside B2WL's services, B2WL is happy to provide non-binding advice.

F. MAINTENANCE, SAAS, ADVISORY & INTELLECTUAL PROPERTY

1. **WEBHOSTING MAINTENANCE.** The maintenance package for websites includes both the necessary webhosting and the maintenance service of the website itself; domain names are never included and are always invoiced separately. As part of this maintenance service, B2WL regularly installs available updates on the platform on which the website is built, regularly backs up the website, monitors the website and intervenes in case of problems, and allows the customer to request minor changes. Such changes typically involve adjustments to text or media, but do not include major structural changes or the creation of new pages.

2. **SYNOLOGY & OTHER SYSTEMS MAINTENANCE.** Maintenance packages for Synology devices and similar systems are offered in various tiers and always include a helpline for questions and follow-up on alarms. Depending on the chosen package, this may also include minor configuration changes, proactive monitoring, regular installation of updates, and the creation and restoration of backups. Unless explicitly agreed otherwise in a separate contract, these maintenance services are provided on a best-effort basis, without a Service Level Agreement (SLA) and without guarantees regarding response time, completeness of repair, or uptime. B2WL is not liable for data loss, business interruption, or replacement costs resulting from this. See also clause E.5 regarding the customer's own responsibility for backups.

3. **SAAS/RESOLD SERVICES.** B2WL always offers online subscriptions (SaaS services) as provided by the actual supplier, acting purely as a reseller. B2WL is not liable at any time for the service offered itself, including its content and any SLAs; B2WL may, where possible, act as an intermediary for questions to the supplier, without being liable should the supplier fail to perform. Subscriptions are automatically renewed a few days before their expiry date, to guarantee uninterrupted service. Should the customer wish to cancel a subscription, they must notify B2WL at least 2 weeks before the expiry date; in case of late notice, non-recoverable costs will still be charged. If the platform allows it, an administrator account can be created at the customer's request, so that a new partner can take over management and, in the future, the subscription itself. The cost of these subscriptions is always determined by the supplier itself, and therefore usually corresponds to the price of a direct purchase from that supplier. If a service was already invoiced by B2WL prior to the actual renewal, for example together with another service, and the supplier has since increased the price, the difference will still be charged to the customer; in that case, the customer has the right, up to at least 2 weeks before the actual renewal, to cancel the service after all, whereby the amount already invoiced will be credited.

4. **ADVISORY.** Advice provided by B2WL is always based on the information made available by the customer and on B2WL's knowledge and experience at the time the advice is given. B2WL gives no warranties regarding the accuracy or completeness of such advice and is not liable for the consequences of following it, incomplete information, or circumstances that subsequently change.

5. **INTELLECTUAL PROPERTY.** Platforms, websites, or other developments created by B2WL specifically for the customer may be used by the customer for their intended purpose. Where the customer rents such a platform, ownership, including intellectual property rights, always remains with B2WL. Where the customer purchases the platform instead, ownership transfers to the customer once the full agreed price has been paid. See clause G.1 for B2WL's liability regarding code after such a sale.

G. LIABILITY & FORCE MAJEURE

1. **LIMITATION.** Except as otherwise explicitly provided in these terms, B2WL is not liable for indirect, incidental, or special damages, including but not limited to loss of profit, reputational damage, loss of business opportunities, data loss, or third-party claims. This limitation does not apply in case of demonstrable gross negligence or wilful misconduct by B2WL. For platforms, websites, or other developments sold to the customer, B2WL is furthermore not liable for the functioning of, or any errors in, the code, unless B2WL has explicitly taken on the ongoing

maintenance thereof. This liability lapses in any case once the customer, or a third party engaged by the customer, has made changes to the code.

2. **FORCE MAJEURE.** B2WL is not obliged to fulfil its obligations in the event of force majeure, including but not limited to natural disasters, war, terrorism, strikes, pandemics, disruptions at suppliers or internet providers, and cyberattacks beyond its reasonable control. B2WL's obligations are suspended for as long as the force majeure situation persists and until any resulting damage has been remedied.

H. COMPLAINTS & DISPUTES

1. **COMPLAINTS PROCEDURE.** Complaints must first be reported to B2WL in writing by email, so that an amicable solution can be sought. If no solution is reached, the parties may jointly agree to pursue mediation. Only if this also fails to lead to a solution may the dispute be brought before the competent court, as determined in clause A.8.

I. FINAL PROVISIONS

1. **AMENDMENTS.** B2WL may amend these terms at any time. Changes apply from the moment of publication on www.b2wl.eu. Continued use of the services after publication constitutes acceptance of the amended terms.

2. **INVALIDITY.** Should any provision of these terms prove invalid or unenforceable, the remaining provisions shall remain in full force.

3. **ENTIRE AGREEMENT.** These terms, together with the specific contracts and quotes, constitute the entire agreement between the parties and supersede all prior understandings or negotiations.

4. **ASSIGNMENT.** B2WL reserves the right to transfer its rights and obligations under this agreement, in whole or in part, to a third party, for example in the context of an acquisition or restructuring. The customer will be informed of this in advance.

5. **LANGUAGE.** The language of the invoice or quote determines the language of the terms applicable to the agreement. The Dutch version of these general terms and conditions is the original and legally binding version. The English translation is provided solely for the customer's convenience; in the event of any inconsistency between the two versions, the Dutch-language text shall prevail.