

# Aannemingsovereenkomst

## Introductie

Luyten.Website biedt een totaalpakket aan wat betreft websites en webapplicaties. Zo kan u bij Luyten.Website terecht voor zowel domeinlicenties, web-, database- en e-mail hosting, maar ook voor design, ontwikkeling onderhoud, ondersteuning en consulting inzake websites en webapplicaties. Dit document omvat de Overeenkomst tussen de Klant en Luyten.Website omtrent al deze diensten. Deze Overeenkomst kan aangevuld worden met specifieke afspraken die in in addendum worden toegevoegd of die worden bevestigd in communicatie per e-mail.

## Aannemingsovereenkomst

De samenwerking tussen de Klant en Luyten.Website wordt aanzien als een Aannemingsovereenkomst waarin het volgende wordt vooropgesteld:

1. De Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de diensten van Luyten.Website, waarvan hij de beroepsdeskundigheid inzake gespecialiseerde projectondersteuning kent.
2. De Aannemer, die beschikt over de know how en over de specifieke deskundigheid om deze diensten te verrichten, verklaart belangstelling te hebben voor het uitvoeren ervan voor de Klant.
3. De partijen wensen in onderhavige overeenkomst de modaliteiten en voorwaarden van hun samenwerking te regelen.

## Communicatie, opvolging en ondersteuning

Om ondersteuning en opvolging te kunnen voorzien, maakt Luyten.Website gebruik van een **ticketstelsysteem**. Hierdoor is het mogelijk om alle communicatie aangaande het project te centraliseren in het systeem. Dit zorgt er ook voor dat u als Klant steeds alle communicatie over het betreffende ticket kunt opvragen via onze website <https://portal.luyten.website/>.

Eender welk verzoek, vraag of probleem kan gemeld worden door te mailen naar [help@luyten.website](mailto:help@luyten.website). Hierdoor wordt er automatisch een nieuw ticket aangemaakt. Enkele minuten na het aanmaken van een nieuw ticket, krijgt u hier ook een e-mail over met het ticketnummer en een link om het ticket op onze website op te volgen.

Het is ook mogelijk om telefonisch contact op te nemen op het nummer **+32 9 277 18 48**. Na afloop van het telefoongesprek wordt een samenvatting van het gesprek ook geregistreerd in het ticketstelsysteem om verdere opvolging naar de toekomst toe eenvoudiger te maken. Indien er op dat moment geen medewerker beschikbaar zou zijn, dan kunt u een bericht inspreken. We nemen daarna dan zo snel mogelijk contact met u op.

Luyten.Website raadt aan dat alle verzoeken verzameld worden door één of een beperkt aantal key users en dat enkel deze key users contact opnemen met Luyten.Website. Dit zorgt er niet alleen voor dat vermeden wordt dat dezelfde verzoeken verschillende keren gemeld worden, maar zorgt er ook voor dat u een makkelijker overzicht kunt houden op alle verzoeken. Er is ook een risico dat bepaalde gebruikers (die mogelijk niet van alle afspraken tot in detail op de hoogte zijn) iets als een fout gaan zien, terwijl dit de afgesproken werkwijze is.

## Opvolging van abonnementen, prestaties en facturen

Alle prestaties en interventies worden nauwkeurig bijgehouden door de medewerkers van Luyten.Website en kunnen op elk moment door de Klant worden geraadpleegd via de website <https://portal.luyten.website>. Behalve het overzicht over

Paraaf Luyten.Website

Paraaf klant

hoeveel uren er precies op welke datum werden gepresteerd, kan hier uit de omschrijving ook afgeleid worden waarover de prestaties precies gaan of op welk ticket de prestaties betrekking hebben. Per registratie wordt hier ook steeds de kostprijs vermeld. Behalve de gepresteerde werkuren, vindt u op deze website ook een totaaloverzicht van de lopende diensten en facturen voor uw account.

## Projecten

In sommige gevallen, waarbij er gedurende een kortere periode meer werk verricht moet worden, bijvoorbeeld bij de ontwikkeling of vernieuwing van een website, kan er een specifiek projecttarief worden afgesproken in onderling overleg. Ook hier gebeurt de verrekening in regie, op basis van de effectief gepresteerde werkuren.

## Facturatie en aanrekening

Facturen voor de activatie of verlenging van diensten worden aangerekend voor de activatie of voor de aanvang van de verlenging. Tenzij expliciet anders afgesproken, worden alle uitgevoerde betalende interventies maandelijks gegroepeerd en gefactureerd aan het overeengekomen tarief. Alle facturen zijn betaalbaar binnen 21 kalenderdagen na de factuurdatum.

Alle facturen worden steeds verstuurd naar het e-mailadres van de contactpersoon. Indien gewenst, kan de factuur ook op papier opgestuurd worden ter attentie van de contactpersoon.

*Paraaf Luyten.Website*

*Paraaf klant*