



AKBEL IT

JURIDISCH DOCUMENT · LEGAL DOCUMENT

Algemene voorwaarden

General Terms and Conditions · Nederlands / English

ONDERNEMING · COMPANY	AKBEL IT BV
ONDERNEMINGSNR. · COMPANY NO.	1009.190.275
BTW-NR. · VAT NO.	BE 1009.190.275
ADRES · ADDRESS	Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, België
VERSIE · VERSION	1.0
DATUM · DATE	2026-10-06
ONLINE	akbelit.com/terms-and-conditions

Inhoud · Contents

Versiebeheer · Version history	3
Algemene voorwaarden AKBEL IT BV	4
DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN	4
1. Definities	4
2. Toepasselijkheid en rangorde	4
3. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst	5
4. Uitvoering van de Diensten	5
5. Oplevering, aanvaarding en garantie	6
6. Prijzen en tarieven	6
7. Facturatie en betaling (algemeen)	7
8. Aansprakelijkheid	7
9. Overmacht	8
10. Intellectuele eigendom	8
11. Vertrouwelijkheid	8
12. Verwerking van persoonsgegevens (GDPR) en beveiliging	8
13. Duur en beëindiging	8
14. Klachten	9
15. Slotbepalingen	9
DEEL II: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR ONDERNEMINGEN (B2B)	9
16. Wanbetaling door een onderneming	9
17. Niet-afwerving van personeel	10
18. Vervaltermijn voor schadeclaims (ondernemingen)	10
19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank (ondernemingen)	10
DEEL III: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR CONSUMENTEN (B2C)	10
20. Precontractuele informatie en herroepingsrecht	10
21. Wettelijke garantie / conformiteit	11
22. Betaling en wanbetaling door een consument (Boek XIX WER)	11
23. Aansprakelijkheid ten aanzien van consumenten	11
24. Toepasselijk recht, geschillen en buitengerechtelijke regeling (consumenten)	12
Bijlage: modelformulier voor herroeping (voor consumenten)	13
General Terms and Conditions AKBEL IT BV (English version)	13
PART I: GENERAL PROVISIONS	14
1. Definitions	14
2. Applicability and order of precedence	14
3. Quotations and formation of the agreement	15
4. Performance of the Services	15
5. Delivery, acceptance and warranty	16
6. Prices and rates	16

7. Invoicing and payment (general)	16
8. Liability	17
9. Force majeure	17
10. Intellectual property	17
11. Confidentiality.....	18
12. Processing of personal data (GDPR) and security.....	18
13. Term and termination	18
14. Complaints	18
15. Final provisions	18
PART II: SPECIFIC PROVISIONS FOR BUSINESSES (B2B).....	19
16. Late payment by a business	19
17. Non-solicitation of staff	19
18. Time limit for damage claims (businesses)	19
19. Applicable law and competent court (businesses)	19
PART III: SPECIFIC PROVISIONS FOR CONSUMERS (B2C)	20
20. Pre-contractual information and right of withdrawal	20
21. Statutory warranty / conformity.....	20
22. Payment and late payment by a consumer (Book XIX CEL)	20
23. Liability towards consumers	21
24. Applicable law, disputes and out-of-court settlement (consumers)	21
Annex: model withdrawal form (for consumers).....	22

Versiebeheer · Version history

Versie / Version	Datum / Date	Auteur / Author	Wijzigingen / Changes
1.0	2026-10-06	A. Kadir Akbel	Eerste publicatie / First publication

Algemene voorwaarden AKBEL IT BV

Een Engelstalige versie van deze algemene voorwaarden vind je [verderop in dit document](#).

An English version of these general terms and conditions is available [further on in this document](#).

AKBEL IT BV

- Maatschappelijke zetel: Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, België
- Ondernemingsnummer: 1009.190.275
- BTW-nummer: BE 1009.190.275
- E-mail: hello@akbelit.com
- Website: akbelit.com

Versie 1.0 van 6 oktober 2026

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

(van toepassing op alle klanten)

1. Definities

- **Opdrachtnemer:** AKBEL IT BV, met maatschappelijke zetel te Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, België, ingeschreven in de KBO onder nummer 1009.190.275.
- **Klant:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die met de Opdrachtnemer een overeenkomst sluit of daartoe een offerte ontvangt.
- **Onderneming:** iedere Klant die handelt in het kader van een beroeps- of bedrijfsactiviteit.
- **Consument:** iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen, in de zin van artikel I.1 WER.
- **Diensten:** alle prestaties van IT-consultancy, advies, analyse, ontwikkeling, implementatie, ondersteuning, projectbegeleiding en aanverwante werkzaamheden die de Opdrachtnemer uitvoert.
- **Deliverable:** elk concreet resultaat (zoals code, documentatie, ontwerp of adviesrapport) dat in het kader van de Diensten wordt opgeleverd.
- **Hulppersonen:** de bestuurders, werknemers, zelfstandige medewerkers en onderaannemers op wie de Opdrachtnemer een beroep doet.
- **Assumpties:** de aannames en de door de Klant verstrekte informatie waarop de uitvoering steunt, zoals bedoeld in artikel 4.5.
- **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Opdrachtnemer en Klant met betrekking tot de Diensten, inclusief offertes, opdrachtbevestigingen en bijlagen.

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, facturen en Diensten van de Opdrachtnemer. Algemene voorwaarden, aankoopvoorwaarden of andere standaardvoorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, tenzij de Opdrachtnemer ze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Dit doet geen afbreuk aan een afzonderlijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.4.

2.2. Door het plaatsen van een bestelling, het aanvaarden van een offerte of het gebruik van de Diensten erkent de Klant kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en ze te aanvaarden. Voor consumenten geldt bovendien dat deze voorwaarden vóór het sluiten van de overeenkomst ter beschikking worden gesteld en uitdrukkelijk worden aanvaard.

2.3. Afwijkingen zijn enkel geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen.

2.4. Sluiten partijen een afzonderlijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst, ook wanneer die door de Klant werd opgesteld (zoals een raam-, consultancy- of dienstverleningsovereenkomst of een Statement of Work), dan blijft die overeenkomst onverkort geldig en primeert zij op deze voorwaarden. Deze voorwaarden gelden dan enkel aanvullend, voor wat die overeenkomst niet regelt. Bij tegenstrijdigheid geldt volgende rangorde: (i) de afzonderlijk ondertekende overeenkomst, opdrachtbrief of Statement of Work; (ii) de verwerkersovereenkomst (indien van toepassing); (iii) de Service Level Agreement (indien van toepassing); (iv) de aanvaarde offerte; (v) deze algemene voorwaarden.

2.5. Indien een bepaling nietig of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht en wordt de nietige bepaling vervangen door een geldige bepaling die het beoogde doel zo dicht mogelijk benadert.

2.6. De bepalingen van Deel III (consumenten) hebben voorrang op Deel I en Deel II telkens de Klant een consument is en de betrokken bepaling afwijkt.

3. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

3.1. Offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders vermeld.

3.2. De overeenkomst komt tot stand bij schriftelijke aanvaarding van de offerte (waaronder per e-mail) of bij aanvang van de uitvoering door de Opdrachtnemer.

3.3. Kennelijke vergissingen of schrijffouten binden de Opdrachtnemer niet.

3.4. Elke partij kan een wijziging voorstellen. Meerwerk of wijzigingen worden pas uitgevoerd nadat partijen schriftelijk akkoord zijn over de gevolgen voor de omvang, de prijs en de planning. Een voorafgaande haalbaarheids- of impactstudie kan worden aangerekend tegen de geldende tarieven.

4. Uitvoering van de Diensten

4.1. De Opdrachtnemer voert de Diensten uit naar best vermogen en volgens de regels van de kunst. De verbintenissen zijn inspanningsverbintenissen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

4.2. Opgegeven termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4.3. De Klant verstrekt tijdig alle nodige informatie, toegangen en medewerking. Tekortkomingen hierin kunnen leiden tot aangepaste termijnen en/of bijkomende kosten.

4.4. De Opdrachtnemer mag een beroep doen op Hulppersonen, met behoud van zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van de Klant.

4.5. De uitvoering steunt op de juistheid en volledigheid van de informatie en de Assumpties die de Klant meedeelt of die door de Opdrachtnemer aan de Klant worden meegedeeld. De Klant is verantwoordelijk voor elke vertraging en voor alle bijkomende kosten die voortvloeien uit onjuiste Assumpties of uit een tekortkoming in zijn medewerking of verplichtingen.

4.6. De Opdrachtnemer handelt als zelfstandige dienstverlener. Zijn Hulppersonen werken uitsluitend onder zijn gezag en verantwoordelijkheid; de Klant kan in geen geval als wettelijke of feitelijke werkgever worden beschouwd en onthoudt zich van elke handeling die onverenigbaar is met de afwezigheid van een gezagsverhouding. Niets in de Overeenkomst doet een vennootschap, vereniging of joint venture tussen partijen ontstaan.

4.7. De Overeenkomst is niet-exclusief. Het staat de Opdrachtnemer vrij om gelijkaardige Diensten aan derden (met inbegrip van concurrenten van de Klant) te leveren en om de algemene kennis, ervaring, concepten, methodes en technieken die hij opdoet of gebruikt vrij te hergebruiken, mits naleving van zijn vertrouwelijkheidsverplichtingen.

5. Oplevering, aanvaarding en garantie

5.1. De oplevering van Deliverables kan in fasen of per onderdeel gebeuren. Elke oplevering of aanvaarding gebeurt schriftelijk.

5.2. De Klant beschikt over 10 werkdagen na oplevering om de Deliverable te aanvaarden dan wel schriftelijk en gemotiveerd te weigeren met opgave van de afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen specificaties. Bij gebreke aan tijdige, gemotiveerde weigering wordt de Deliverable geacht te zijn aanvaard. Kleine of niet-kritieke afwijkingen die het normale gebruik niet verhinderen, rechtvaardigen geen weigering, maar geven recht op herstel binnen een redelijke termijn. De Deliverable wordt eveneens geacht te zijn aanvaard zodra de Klant deze voor productieve of operationele doeleinden in gebruik neemt.

5.3. Gedurende 30 dagen na oplevering herstelt de Opdrachtnemer kosteloos aantoonbare afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen specificaties. Nieuwe functionaliteiten, gewijzigde vereisten, of problemen veroorzaakt door wijzigingen die de Klant of derden na oplevering hebben aangebracht, vallen buiten deze garantie en worden afzonderlijk aangerekend.

5.4. Dit artikel doet geen afbreuk aan de wettelijke garantie waarop de consument recht heeft (zie artikel 21, Deel III).

5.5. Ten aanzien van ondernemingen verleent de Opdrachtnemer geen andere garanties dan de uitdrukkelijk in de Overeenkomst opgenomen garanties; impliciete garanties, waaronder inzake geschiktheid voor een bepaald doel, zijn uitgesloten. Dit doet geen afbreuk aan de wettelijke rechten van consumenten (zie artikel 21).

6. Prijzen en tarieven

6.1. Alle prijzen zijn in euro. Ten aanzien van ondernemingen zijn de prijzen exclusief btw; ten aanzien van consumenten worden de prijzen inclusief btw en alle onvermijdbare kosten vermeld.

6.2. Diensten worden aangerekend op basis van het overeengekomen uur- of dagtarief dan wel een forfaitair bedrag zoals bepaald in de offerte.

6.3. Verplaatsings- en verblijfkosten, licenties, software van derden en overige noodzakelijke uitgaven worden bijkomend aangerekend, tenzij anders overeengekomen en, voor consumenten, voor zover vooraf meegedeeld.

6.4. Uurtarieven, dagtarieven en recurrente vergoedingen worden jaarlijks in januari geïndexeerd volgens de formule $P = P_0 \times (0,2 + 0,8 \times S1/S0)$, waarbij P_0 het basistarief is, S_0 de Agoria-referentieloonkostenindex (Agoria Digital) van de maand januari van het jaar van aanvang van de Overeenkomst, en S_1 diezelfde index van de maand januari van het jaar van herziening. Andere prijsaanpassingen bij overeenkomsten van langere duur gebeuren mits voorafgaande kennisgeving.

7. Facturatie en betaling (algemeen)

7.1. Facturen zijn betaalbaar op de aangeduide rekening binnen 30 dagen na factuurdatum voor ondernemingen, en binnen 14 dagen na factuurdatum voor consumenten.

7.2. Klachten over een factuur moeten schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld binnen 8 dagen na factuurdatum.

7.3. De gevolgen van laattijdige betaling verschillen naargelang de Klant een onderneming (zie artikel 16, Deel II) dan wel een consument (zie artikel 22, Deel III) is. Ten aanzien van consumenten gelden dwingend de regels van Boek XIX WER.

7.4. In geval van betwisting van een deel van een factuur blijft het niet-betwiste gedeelte verschuldigd binnen de gewone termijn.

7.5. Tenzij anders overeengekomen verloopt een opdracht tegen vaste prijs in volgende chronologische stappen: (i) na aanvaarding van de offerte door de Klant wordt een voorschotfactuur van 30% opgemaakt; (ii) de werkzaamheden starten pas nadat deze voorschotfactuur volledig is betaald; (iii) na levering van de Deliverables wordt de slotfactuur voor het saldo van 70% opgemaakt. Opdrachten in regie worden maandelijks gefactureerd na afloop van de gepresteerde maand; onderhoud en recurrente licenties worden jaarlijks vooraf gefactureerd.

7.6. Indien de solvabiliteit van de Klant in het gedrang komt (onder meer bij niet-betaling van een factuur), heeft de Opdrachtnemer het recht een voorafbetaling of passende waarborgen te vragen voor de nog uit te voeren Diensten, bij gebreke waaraan hij de uitvoering kan opschorten of de Overeenkomst kan beëindigen.

8. Aansprakelijkheid

8.1. De Opdrachtnemer is enkel aansprakelijk voor rechtstreekse schade die het gevolg is van een aan hem toerekenbare tekortkoming.

8.2. Behoudens andersluidende dwingende wetgeving is de Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor onrechtstreekse of gevolgschade, waaronder winstderving, verlies van gegevens, omzet- of cliënteelverlies en aanspraken van derden.

8.3. De totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat voor de betrokken opdracht (of, bij duurovereenkomsten, in de laatste 12 maanden) door de Klant werd betaald, en is in elk geval beperkt tot het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Opdrachtnemer wordt gedekt en uitbetaald. De Opdrachtnemer heeft hiertoe een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.

8.4. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden ongeacht de grondslag van de vordering en, voor zover wettelijk toegelaten, ook voor de zware fout van de Opdrachtnemer of zijn Hulpverleners. Zij gelden

evenwel niet voor (i) de opzettelijke fout van de Opdrachtnemer of van zijn Hulppersonen, (ii) schade aan het leven of de fysieke integriteit, en (iii) de gevallen waarin de wet aansprakelijkheid dwingend oplegt. Overeenkomstig artikel 5.89 BW mag geen enkel beding de Overeenkomst uithollen of elke betekenis ontnemen aan de kernverbintenissen van de Opdrachtnemer.

8.5. Kanalisering van aansprakelijkheid (artikel 6.3 e.v. BW). Voor zover wettelijk toegelaten worden vorderingen die verband houden met de Overeenkomst of de uitvoering van de Diensten uitsluitend op contractuele grondslag ingesteld. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen gelden tevens, als onherroepelijk beding ten behoeve van derden, ten gunste van de Hulppersonen van de Opdrachtnemer tegen elke rechtstreekse buitencontractuele vordering van de Klant. Dit doet geen afbreuk aan de aansprakelijkheid voor de opzettelijke fout van de Opdrachtnemer of van zijn Hulppersonen.

8.6. De Klant staat in voor adequate back-ups en beveiliging van zijn eigen systemen en gegevens.

8.7. Ten aanzien van consumenten gelden de beperkingen in dit artikel enkel voor zover zij geen onrechtmatig beding vormen (zie artikel 23, Deel III).

9. Overmacht

9.1. Geen van de partijen is aansprakelijk bij niet- of laattijdige uitvoering wegens overmacht (o.a. technische storingen, uitval van netwerken, cyberaanvallen, tekortkomingen van leveranciers, stakingen, brand, epidemieën en overheidsmaatregelen).

9.2. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan kan elke partij de overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

10. Intellectuele eigendom

10.1. Tenzij anders overeengekomen worden de intellectuele eigendomsrechten op de specifiek voor de Klant ontwikkelde en volledig betaalde Deliverables overgedragen na integrale betaling.

10.2. Vooraf ontwikkelde kennis, methodes, tools en generieke componenten ("achtergrondkennis") blijven eigendom van de Opdrachtnemer; de Klant verkrijgt hierop een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht in het kader van de Deliverables.

10.3. Software en licenties van derden blijven onderworpen aan de licentievoorwaarden van die derden.

11. Vertrouwelijkheid

11.1. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk en gebruiken ze enkel voor de uitvoering van de overeenkomst, gedurende 3 jaar na het einde ervan.

11.2. De Opdrachtnemer mag de naam en het logo van de Klant als referentie vermelden, tenzij de Klant zich hiertegen schriftelijk verzet.

11.3. Op eerste verzoek bezorgt elke partij de vertrouwelijke informatie terug of vernietigt ze, onverminderd het recht van de Opdrachtnemer om een kopie van de projectdocumentatie te bewaren voor archief- en kwaliteitsdoeleinden en onverminderd wettelijke bewaarplichten.

12. Verwerking van persoonsgegevens (GDPR) en beveiliging

12.1. Partijen verwerken persoonsgegevens conform de AVG/GDPR. Verwerkt de Opdrachtnemer persoonsgegevens voor rekening van de Klant, dan treedt hij op als verwerker en sluiten partijen een verwerkersovereenkomst.

12.2. De Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen overeenkomstig de stand van de techniek, rekening houdend met de aard, de omvang en de risico's van de verwerking.

12.3. Voor de verwerkingen als verwerkingsverantwoordelijke geldt de privacyverklaring op akbelit.com.

13. Duur en beëindiging

13.1. Overeenkomsten van bepaalde duur eindigen van rechtswege; die van onbepaalde duur kunnen door elke partij worden opgezegd mits een schriftelijke opzegtermijn van 30 dagen.

13.2. Elke partij kan de overeenkomst ontbinden bij een zwaarwichtige tekortkoming die niet wordt hersteld binnen 15 dagen na schriftelijke ingebrekestelling.

13.3. De Opdrachtnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen bij faillissement, kennelijk onvermogen of staking van betaling van de Klant.

14. Klachten

Klachten over geleverde Diensten moeten schriftelijk en gemotiveerd worden gemeld binnen 8 dagen na de prestatie. Voor consumenten geldt bijkomend de wettelijke garantie (zie artikel 21, Deel III) en doet deze termijn geen afbreuk aan hun wettelijke rechten.

15. Slotbepalingen

15.1. De Opdrachtnemer kan zijn rechten en verplichtingen overdragen in het kader van een overdracht van (een deel van) zijn onderneming, mits kennisgeving aan de Klant. De Klant kan de overeenkomst niet overdragen zonder schriftelijk akkoord van de Opdrachtnemer.

15.2. Wanneer geen afzonderlijke overeenkomst in de zin van artikel 2.4 werd ondertekend, vormen de aanvaarde offerte en deze voorwaarden de volledige afspraak tussen partijen voor de betrokken opdracht en vervangen zij eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken over hetzelfde voorwerp. Afzonderlijk ondertekende overeenkomsten blijven steeds geldig.

15.3. Kennisgevingen gebeuren geldig per e-mail aan de laatst meegedeelde adressen.

15.4. Partijen aanvaarden elektronische communicatie, bestanden en logbestanden als geldig bewijs.

15.5. Het niet onmiddellijk afdwingen van een recht houdt geen afstand van dat recht in.

15.6. Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands; bij vertaling primeert de Nederlandstalige versie.

15.7. De bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn te blijven voortbestaan, waaronder die inzake aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en toepasselijk recht, blijven gelden na het einde van de Overeenkomst.

DEEL II: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR ONDERNEMINGEN (B2B)

(van toepassing wanneer de Klant een onderneming is)

16. Wanbetaling door een onderneming

16.1. Bij niet-betaling op de vervaldag is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlntrest verschuldigd conform de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande factuurbedrag met een minimum van 40 euro, onverminderd het recht om een hogere werkelijke schade te bewijzen.

16.2. Daarnaast heeft de Opdrachtnemer recht op de forfaitaire vergoeding van 40 euro voor invorderingskosten, onverminderd het recht op vergoeding van de redelijke invorderingskosten die dit bedrag overschrijden, conform voormelde wet.

16.3. Bij niet-betaling van één factuur worden alle openstaande facturen onmiddellijk opeisbaar en heeft de Opdrachtnemer het recht de verdere uitvoering op te schorten tot volledige betaling.

17. Niet-afwerving van personeel

17.1. Tijdens de duur van de Overeenkomst en gedurende 12 maanden na de beëindiging ervan onthoudt de Klant zich ervan om Hulppersonen van de Opdrachtnemer die bij de uitvoering betrokken zijn, rechtstreeks of onrechtstreeks aan te werven, tewerk te stellen of te benaderen met het oog op tewerkstelling, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Opdrachtnemer.

17.2. Bij schending is de Klant van rechtswege een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan zes (6) maanden van de laatst gefactureerde dagtariefwaarde of het brutoloon van de betrokken persoon, hetgeen partijen als een redelijke raming van de schade beschouwen, onverminderd het recht van de Opdrachtnemer op vergoeding van hogere bewezen schade.

18. Vervaltermijn voor schadeclaims (ondernemingen)

Elke aanspraak tot schadevergoeding tegen de Opdrachtnemer vervalt indien zij niet schriftelijk wordt gemeld binnen één maand na kennisname van het schadeverwekkend feit, en in elk geval zes maanden na de betrokken prestatie.

19. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank (ondernemingen)

19.1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

19.2. Voor geschillen met een onderneming zijn uitsluitend de rechtbanken bevoegd van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van de Opdrachtnemer, zijnde het arrondissement Oost-Vlaanderen (Ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Gent), onverminderd het recht van de Opdrachtnemer om de Klant te dagvaarden voor de rechtbank van diens zetel.

DEEL III: BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR CONSUMENTEN (B2C)

(van toepassing wanneer de Klant een consument is; deze bepalingen hebben voorrang op Deel I en Deel II)

20. Precontractuele informatie en herroepingsrecht

20.1. Vóór het sluiten van de overeenkomst ontvangt de consument de wettelijk verplichte informatie overeenkomstig Boek VI WER, waaronder de belangrijkste kenmerken van de Diensten, de totale prijs inclusief btw, de betalings- en uitvoeringsmodaliteiten en, in voorkomend geval, het herroepingsrecht.

20.2. Bij overeenkomsten op afstand of buiten de onderneming gesloten beschikt de consument over een termijn van 14 kalenderdagen om de overeenkomst zonder opgave van reden en zonder kosten te herroepen. Deze termijn begint te lopen de dag na het sluiten van de overeenkomst (voor diensten). De consument kan hiervoor het modelformulier voor herroeping (zie bijlage) gebruiken of een ondubbelzinnige verklaring richten aan hello@akbelit.com.

20.3. Wenst de consument dat de uitvoering reeds tijdens de herroepingstermijn aanvangt, dan verzoekt hij hierom uitdrukkelijk op een duurzame gegevensdrager. Herroept de consument nadien, dan is hij een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan de reeds geleverde prestaties.

20.4. Het herroepingsrecht vervalt zodra de Diensten volledig zijn uitgevoerd, indien de uitvoering is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke instemming van de consument én diens erkenning dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd. Voor volgens specificaties van de consument vervaardigde of duidelijk gepersonaliseerde Deliverables, en voor digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd en waarvan de uitvoering met voormelde instemming en erkenning is begonnen, bestaat geen herroepingsrecht.

21. Wettelijke garantie / conformiteit

21.1. De consument geniet de wettelijke waarborg van conformiteit overeenkomstig Boek VI WER. De Diensten en, in voorkomend geval, de geleverde digitale inhoud of digitale diensten dienen conform de overeenkomst te zijn.

21.2. Deze wettelijke rechten van de consument blijven onverkort gelden, ongeacht enige commerciële garantie of andersluidend beding.

22. Betaling en wanbetaling door een consument (Boek XIX WER)

22.1. Bij niet-betaling op de vervalddag stuurt de Opdrachtnemer eerst een kosteloze eerste herinnering. Pas na het verstrijken van een termijn van minstens 14 kalenderdagen, die ingaat de derde werkdag na verzending van de herinnering per post, of de kalenderdag na verzending indien deze elektronisch gebeurt, kunnen verwijlinteressen en een schadebeding worden gevorderd. Bij overeenkomsten inzake regelmatige levering zijn enkel de herinneringen voor drie onbetaalde vervalddagen per kalenderjaar kosteloos.

22.2. De eerste herinnering vermeldt minstens: het verschuldigde saldo en het bedrag van het schadebeding, de naam en het ondernemingsnummer van de Opdrachtnemer, een omschrijving van de dienst met de vervalddatum, en de termijn van 14 kalenderdagen waarbinnen betaald moet worden vooraleer kosten worden aangerekend.

22.3. De verwijlntrest bedraagt maximaal de referentie-interestvoet vermeerderd met 8 procentpunten, bedoeld in de Wet van 2 augustus 2002.

22.4. Het forfaitaire schadebeding bedraagt, conform artikel XIX.4 WER, ten hoogste:

- 20 euro indien het verschuldigde saldo lager is dan of gelijk is aan 150 euro;
- 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro;
- 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro, met een absoluut maximum van 2.000 euro.

22.5. Buiten de in dit artikel bepaalde intresten en schadevergoeding worden geen andere kosten of vergoedingen aan de consument aangerekend.

22.6. **Wederkerigheid:** blijft de Opdrachtnemer ten aanzien van de consument in gebreke (bv. bij een aan de consument verschuldigde terugbetaling), dan heeft de consument recht op een gelijkwaardige vergoeding onder dezelfde voorwaarden.

23. Aansprakelijkheid ten aanzien van consumenten

23.1. Niets in deze voorwaarden beperkt of sluit de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer uit voor schade door opzet of grove fout, voor schade aan het leven of de fysieke integriteit, of in enig ander geval waarin uitsluiting of beperking krachtens dwingend recht verboden is.

23.2. De beperkingen in artikel 8 gelden ten aanzien van consumenten enkel voor zover zij geen onrechtmatig beding vormen in de zin van artikel VI.83 WER. Elk beding dat als onrechtmatig zou worden beschouwd, wordt voor niet-geschreven gehouden, zonder dat dit de geldigheid van de overige bepalingen aantast.

24. Toepasselijk recht, geschillen en buitengerechtelijke regeling (consumenten)

24.1. Op de overeenkomst met een consument is het Belgisch recht van toepassing, onverminderd de dwingende beschermingsbepalingen van het recht van de lidstaat waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft.

24.2. Voor geschillen met een consument gelden de wettelijk bevoegde rechtbanken; de bevoegdheidsclausule uit artikel 19 is niet van toepassing op consumenten.

24.3. De consument kan een klacht steeds rechtstreeks richten aan de Opdrachtnemer via hello@akbelit.com. De Opdrachtnemer streeft naar een minnelijke oplossing.

24.4. Komen partijen niet tot een oplossing, dan kan de consument zich wenden tot de Consumentenombudsdienst, Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussel, België (www.consumentenombudsdienst.be). Voor grensoverschrijdende geschillen binnen de EU kan de consument terecht bij het Europees Centrum voor de Consument (ECC België).

Bijlage: modelformulier voor herroeping (voor consumenten)

(Enkel invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen.)

Aan AKBEL IT BV, Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, België, hello@akbelit.com:

Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mee dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*):

- Besteld op (*)/Ontvangen op (*):
- Naam consument(en):
- Adres consument(en):
- Datum:
- Handtekening (enkel bij kennisgeving op papier):

() Doorhalen wat niet van toepassing is.*

Algemene voorwaarden AKBEL IT BV, versie 1.0 van 6 oktober 2026. Door gebruik te maken van onze Diensten aanvaardt de Klant deze voorwaarden.

General Terms and Conditions AKBEL IT BV (English version)

This is an English translation of the Dutch-language general terms and conditions above. In accordance with article 15.6, in the event of any discrepancy the Dutch-language version prevails.

AKBEL IT BV

- Registered office: Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, Belgium
- Company number: 1009.190.275
- VAT number: BE 1009.190.275
- E-mail: hello@akbelit.com
- Website: akbelit.com

Version 1.0 of 6 October 2026

PART I: GENERAL PROVISIONS

(applicable to all clients)

1. Definitions

- **Contractor:** AKBEL IT BV, with registered office at Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, Belgium, registered with the Crossroads Bank for Enterprises (CBE) under number 1009.190.275.
- **Client:** any natural or legal person who enters into an agreement with the Contractor or receives a quotation for that purpose.
- **Business:** any Client acting in the context of a professional or business activity.
- **Consumer:** any natural person acting for purposes outside their trade, business, craft or profession, within the meaning of article I.1 of the Belgian Code of Economic Law (CEL).
- **Services:** all IT consultancy, advisory, analysis, development, implementation, support, project guidance and related activities performed by the Contractor.
- **Deliverable:** any tangible result (such as code, documentation, design or advisory report) delivered in the context of the Services.
- **Auxiliaries:** the directors, employees, self-employed collaborators and subcontractors engaged by the Contractor.
- **Assumptions:** the assumptions and the information provided by the Client on which the performance is based, as referred to in article 4.5.
- **Agreement:** any arrangement between the Contractor and the Client relating to the Services, including quotations, order confirmations and annexes.

2. Applicability and order of precedence

2.1. These general terms and conditions apply to all quotations, agreements, invoices and Services of the Contractor. General terms and conditions, purchasing conditions or other standard terms of the Client do not apply, unless the Contractor has expressly accepted them in writing. This is without prejudice to a separate agreement signed by both parties as referred to in article 2.4.

2.2. By placing an order, accepting a quotation or using the Services, the Client acknowledges having read and accepted these terms and conditions. For consumers, these terms and conditions are moreover made available before the conclusion of the agreement and are expressly accepted.

2.3. Deviations are only valid if expressly agreed in writing.

2.4. If the parties conclude a separate agreement signed by both parties, even where it was drafted by the Client (such as a framework, consultancy or service agreement or a Statement of Work), that agreement remains fully valid and takes precedence over these terms and conditions. These terms and conditions then apply only on a supplementary basis, for matters not governed by that agreement. In the event of conflict, the following order of precedence applies: (i) the separately signed agreement, engagement letter or Statement of Work; (ii) the data processing agreement (if applicable); (iii) the Service Level Agreement (if applicable); (iv) the accepted quotation; (v) these general terms and conditions.

2.5. If a provision is void or unenforceable, the remaining provisions remain in force and the void provision is replaced by a valid provision that comes as close as possible to the intended purpose.

2.6. The provisions of Part III (consumers) take precedence over Part I and Part II whenever the Client is a consumer and the relevant provision deviates.

3. Quotations and formation of the agreement

3.1. Quotations are without obligation and valid for 14 days, unless stated otherwise.

3.2. The agreement is formed upon written acceptance of the quotation (including by e-mail) or upon commencement of performance by the Contractor.

3.3. Obvious mistakes or clerical errors do not bind the Contractor.

3.4. Either party may propose a change. Additional work or changes are only carried out once the parties have agreed in writing on the consequences for scope, price and planning. A prior feasibility or impact study may be charged at the applicable rates.

4. Performance of the Services

4.1. The Contractor performs the Services to the best of its ability and in accordance with good professional practice. Its obligations are best-efforts obligations, unless expressly agreed otherwise in writing.

4.2. Stated deadlines are indicative, unless expressly agreed otherwise.

4.3. The Client provides all necessary information, access and cooperation in a timely manner. Failure to do so may lead to adjusted deadlines and/or additional costs.

4.4. The Contractor may engage Auxiliaries, while remaining responsible towards the Client.

4.5. Performance is based on the accuracy and completeness of the information and the Assumptions communicated by the Client or communicated by the Contractor to the Client. The Client is responsible for

any delay and for all additional costs resulting from incorrect Assumptions or from a failure in its cooperation or obligations.

4.6. The Contractor acts as an independent service provider. Its Auxiliaries work exclusively under its authority and responsibility; the Client can under no circumstances be considered their legal or de facto employer and shall refrain from any act incompatible with the absence of a relationship of authority. Nothing in the Agreement creates a partnership, association or joint venture between the parties.

4.7. The Agreement is non-exclusive. The Contractor is free to provide similar Services to third parties (including competitors of the Client) and to freely reuse the general knowledge, experience, concepts, methods and techniques it acquires or uses, subject to compliance with its confidentiality obligations.

5. Delivery, acceptance and warranty

5.1. Deliverables may be delivered in phases or per component. Each delivery or acceptance takes place in writing.

5.2. The Client has 10 working days after delivery to accept the Deliverable or to reject it in writing, stating reasons and specifying the deviations from the agreed specifications. In the absence of a timely, reasoned rejection, the Deliverable is deemed accepted. Minor or non-critical deviations that do not prevent normal use do not justify rejection, but give rise to a right to rectification within a reasonable period. The Deliverable is also deemed accepted as soon as the Client puts it into use for productive or operational purposes.

5.3. For 30 days after delivery, the Contractor will rectify free of charge any demonstrable deviations from the agreed specifications. New functionalities, changed requirements, or problems caused by changes made by the Client or third parties after delivery fall outside this warranty and are charged separately.

5.4. This article is without prejudice to the statutory warranty to which the consumer is entitled (see article 21, Part III).

5.5. With respect to businesses, the Contractor grants no warranties other than those expressly included in the Agreement; implied warranties, including fitness for a particular purpose, are excluded. This is without prejudice to the statutory rights of consumers (see article 21).

6. Prices and rates

6.1. All prices are in euro. For businesses, prices are exclusive of VAT; for consumers, prices are stated inclusive of VAT and all unavoidable costs.

6.2. Services are charged on the basis of the agreed hourly or daily rate or a fixed amount as set out in the quotation.

6.3. Travel and accommodation expenses, licences, third-party software and other necessary expenses are charged additionally, unless agreed otherwise and, for consumers, to the extent communicated in advance.

6.4. Hourly rates, daily rates and recurring fees are indexed annually in January according to the formula $P = P_0 \times (0.2 + 0.8 \times S1/S0)$, where P_0 is the base rate, S_0 is the Agoria reference labour cost index (Agoria Digital) for the month of January of the year in which the Agreement commenced, and S_1 is the same index for the month of January of the year of revision. Other price adjustments in agreements of longer duration take place subject to prior notice.

7. Invoicing and payment (general)

7.1. Invoices are payable to the indicated account within 30 days of the invoice date for businesses, and within 14 days of the invoice date for consumers.

7.2. Complaints about an invoice must be submitted in writing, stating reasons, within 8 days of the invoice date.

7.3. The consequences of late payment differ depending on whether the Client is a business (see article 16, Part II) or a consumer (see article 22, Part III). For consumers, the rules of Book XIX CEL apply mandatorily.

7.4. If part of an invoice is disputed, the undisputed part remains payable within the normal term.

7.5. Unless agreed otherwise, a fixed-price assignment proceeds in the following chronological steps: (i) after acceptance of the quotation by the Client, an advance invoice of 30% is issued; (ii) work only starts once this advance invoice has been paid in full; (iii) after delivery of the Deliverables, the final invoice for the balance of 70% is issued. Time-and-materials assignments are invoiced monthly at the end of the month in which the services were performed; maintenance and recurring licences are invoiced annually in advance.

7.6. If the Client's solvency is at risk (including in the event of non-payment of an invoice), the Contractor is entitled to request advance payment or appropriate security for the Services yet to be performed, failing which it may suspend performance or terminate the Agreement.

8. Liability

8.1. The Contractor is only liable for direct damage resulting from a failure attributable to it.

8.2. Save as otherwise provided by mandatory law, the Contractor is not liable for indirect or consequential damage, including loss of profit, loss of data, loss of turnover or clientele, and third-party claims.

8.3. Total liability is limited to the amount paid by the Client for the relevant assignment (or, for continuing agreements, in the last 12 months), and is in any event limited to the amount covered and paid out by the Contractor's professional liability insurance. The Contractor has taken out professional liability insurance for this purpose.

8.4. The limitations and exclusions in this article apply regardless of the legal basis of the claim and, to the extent permitted by law, also to gross negligence of the Contractor or its Auxiliaries. However, they do not apply to (i) intentional misconduct of the Contractor or its Auxiliaries, (ii) damage to life or physical integrity, and (iii) cases in which the law imposes liability mandatorily. In accordance with article 5.89 of the Belgian Civil Code (BCC), no clause may hollow out the Agreement or deprive the Contractor's essential obligations of all meaning.

8.5. **Channelling of liability (article 6.3 et seq. BCC).** To the extent permitted by law, claims relating to the Agreement or the performance of the Services are brought exclusively on a contractual basis. The exclusions and limitations in this article also apply, as an irrevocable stipulation for the benefit of third parties, in favour of the Contractor's Auxiliaries against any direct extra-contractual claim by the Client. This is without prejudice to liability for intentional misconduct of the Contractor or its Auxiliaries.

8.6. The Client is responsible for adequate back-ups and security of its own systems and data.

8.7. With respect to consumers, the limitations in this article only apply to the extent they do not constitute an unfair term (see article 23, Part III).

9. Force majeure

9.1. Neither party is liable for non-performance or late performance due to force majeure (including technical failures, network outages, cyberattacks, supplier failures, strikes, fire, epidemics and government measures).

9.2. If the force majeure lasts longer than 60 days, either party may terminate the agreement without compensation.

10. Intellectual property

10.1. Unless agreed otherwise, the intellectual property rights in the Deliverables developed specifically for the Client and paid in full are transferred upon full payment.

10.2. Pre-existing knowledge, methods, tools and generic components ("background knowledge") remain the property of the Contractor; the Client obtains a non-exclusive, non-transferable right of use thereto in the context of the Deliverables.

10.3. Third-party software and licences remain subject to the licence terms of those third parties.

11. Confidentiality

11.1. The parties treat confidential information as strictly confidential and use it only for the performance of the agreement, for 3 years after its termination.

11.2. The Contractor may mention the Client's name and logo as a reference, unless the Client objects in writing.

11.3. Upon first request, each party returns or destroys the confidential information, without prejudice to the Contractor's right to retain a copy of the project documentation for archiving and quality purposes and without prejudice to statutory retention obligations.

12. Processing of personal data (GDPR) and security

12.1. The parties process personal data in accordance with the GDPR. If the Contractor processes personal data on behalf of the Client, it acts as processor and the parties conclude a data processing agreement.

12.2. The Contractor takes appropriate technical and organisational security measures in line with the state of the art, taking into account the nature, scope and risks of the processing.

12.3. For processing operations as controller, the privacy statement on akbelit.com applies.

13. Term and termination

13.1. Fixed-term agreements end automatically; agreements of indefinite duration may be terminated by either party subject to a written notice period of 30 days.

13.2. Either party may terminate the agreement in the event of a serious breach that is not remedied within 15 days of written notice of default.

13.3. The Contractor may terminate the agreement with immediate effect in the event of bankruptcy, manifest insolvency or cessation of payments by the Client.

14. Complaints

Complaints about Services provided must be submitted in writing, stating reasons, within 8 days of the service. For consumers, the statutory warranty (see article 21, Part III) also applies and this term is without prejudice to their statutory rights.

15. Final provisions

15.1. The Contractor may transfer its rights and obligations in the context of a transfer of (part of) its business, subject to notification to the Client. The Client may not transfer the agreement without the written consent of the Contractor.

15.2. Where no separate agreement within the meaning of article 2.4 has been signed, the accepted quotation and these terms and conditions constitute the entire agreement between the parties for the relevant assignment and replace any prior oral or written arrangements on the same subject matter. Separately signed agreements always remain valid.

15.3. Notices are validly given by e-mail to the most recently communicated addresses.

15.4. The parties accept electronic communications, files and log files as valid evidence.

15.5. Failure to enforce a right immediately does not constitute a waiver of that right.

15.6. These terms and conditions are drawn up in Dutch; in the event of translation, the Dutch-language version prevails.

15.7. Provisions that by their nature are intended to survive, including those on liability, intellectual property, confidentiality and applicable law, remain in force after the end of the Agreement.

PART II: SPECIFIC PROVISIONS FOR BUSINESSES (B2B)

(applicable when the Client is a business)

16. Late payment by a business

16.1. In the event of non-payment on the due date, late-payment interest is due by operation of law and without prior notice of default in accordance with the Belgian Act of 2 August 2002 on combating late payment in commercial transactions, as well as fixed compensation of 10% of the outstanding invoice amount with a minimum of 40 euros, without prejudice to the right to prove higher actual damage.

16.2. In addition, the Contractor is entitled to the fixed compensation of 40 euros for recovery costs, without prejudice to the right to compensation for reasonable recovery costs exceeding this amount, in accordance with the aforementioned Act.

16.3. In the event of non-payment of one invoice, all outstanding invoices become immediately due and payable and the Contractor is entitled to suspend further performance until payment in full.

17. Non-solicitation of staff

17.1. During the term of the Agreement and for 12 months after its termination, the Client shall refrain from directly or indirectly recruiting, employing or approaching with a view to employment any Auxiliaries of the Contractor involved in the performance, without the prior written consent of the Contractor.

17.2. In the event of a breach, the Client owes by operation of law fixed compensation equal to six (6) months of the last invoiced daily rate value or the gross salary of the person concerned, which the parties consider a reasonable estimate of the damage, without prejudice to the Contractor's right to compensation for higher proven damage.

18. Time limit for damage claims (businesses)

Any claim for damages against the Contractor lapses if it is not notified in writing within one month of becoming aware of the event giving rise to the damage, and in any event six months after the relevant service.

19. Applicable law and competent court (businesses)

19.1. All agreements are governed exclusively by Belgian law.

19.2. Disputes with a business fall under the exclusive jurisdiction of the courts of the judicial district of the Contractor's registered office, being the district of East Flanders (Enterprise Court of Ghent, Ghent division), without prejudice to the Contractor's right to summon the Client before the court of the Client's registered office.

PART III: SPECIFIC PROVISIONS FOR CONSUMERS (B2C)

(applicable when the Client is a consumer; these provisions take precedence over Part I and Part II)

20. Pre-contractual information and right of withdrawal

20.1. Before the conclusion of the agreement, the consumer receives the legally required information in accordance with Book VI CEL, including the main characteristics of the Services, the total price including VAT, the payment and performance arrangements and, where applicable, the right of withdrawal.

20.2. For distance contracts or off-premises contracts, the consumer has a period of 14 calendar days to withdraw from the agreement without giving any reason and without costs. This period starts on the day after the conclusion of the agreement (for services). The consumer may use the model withdrawal form (see annex) or send an unequivocal statement to hello@akbelit.com.

20.3. If the consumer wishes performance to begin during the withdrawal period, they must expressly request this on a durable medium. If the consumer subsequently withdraws, they owe an amount proportionate to the services already provided.

20.4. The right of withdrawal lapses once the Services have been fully performed, if performance began with the prior express consent of the consumer and their acknowledgement that they will lose their right of withdrawal once the agreement has been fully performed. There is no right of withdrawal for Deliverables

made to the consumer's specifications or clearly personalised, nor for digital content not supplied on a tangible medium where performance has begun with the aforementioned consent and acknowledgement.

21. Statutory warranty / conformity

21.1. The consumer enjoys the statutory guarantee of conformity in accordance with Book VI CEL. The Services and, where applicable, the digital content or digital services supplied must be in conformity with the agreement.

21.2. These statutory rights of the consumer remain fully applicable, irrespective of any commercial warranty or contrary clause.

22. Payment and late payment by a consumer (Book XIX CEL)

22.1. In the event of non-payment on the due date, the Contractor first sends a free first reminder. Only after expiry of a period of at least 14 calendar days, starting on the third working day after the reminder was sent by post, or on the calendar day after it was sent if sent electronically, may late-payment interest and a penalty clause be claimed. For agreements involving regular supply, only the reminders for three unpaid due dates per calendar year are free of charge.

22.2. The first reminder states at least: the balance due and the amount of the penalty clause, the name and company number of the Contractor, a description of the service with the due date, and the period of 14 calendar days within which payment must be made before costs are charged.

22.3. The late-payment interest amounts to a maximum of the reference interest rate increased by 8 percentage points, as referred to in the Act of 2 August 2002.

22.4. In accordance with article XIX.4 CEL, the fixed penalty amounts to at most:

- 20 euros if the balance due is less than or equal to 150 euros;
- 30 euros plus 10% of the amount due on the bracket between 150.01 and 500 euros;
- 65 euros plus 5% of the amount due on the bracket above 500 euros, with an absolute maximum of 2,000 euros.

22.5. Apart from the interest and compensation provided for in this article, no other costs or fees are charged to the consumer.

22.6. **Reciprocity:** if the Contractor is in default towards the consumer (e.g. in the case of a refund owed to the consumer), the consumer is entitled to equivalent compensation under the same conditions.

23. Liability towards consumers

23.1. Nothing in these terms and conditions limits or excludes the Contractor's liability for damage caused by intent or gross negligence, for damage to life or physical integrity, or in any other case in which exclusion or limitation is prohibited by mandatory law.

23.2. The limitations in article 8 apply to consumers only to the extent that they do not constitute an unfair term within the meaning of article VI.83 CEL. Any clause that would be considered unfair is deemed unwritten, without affecting the validity of the remaining provisions.

24. Applicable law, disputes and out-of-court settlement (consumers)

24.1. The agreement with a consumer is governed by Belgian law, without prejudice to the mandatory protective provisions of the law of the Member State in which the consumer has their habitual residence.

24.2. Disputes with a consumer fall under the courts with statutory jurisdiction; the jurisdiction clause in article 19 does not apply to consumers.

24.3. The consumer may always address a complaint directly to the Contractor via hello@akbelit.com. The Contractor strives for an amicable solution.

24.4. If the parties do not reach a solution, the consumer may contact the Consumer Ombudsman Service (Consumentenombudsdienst), Koning Albert II-laan 8 bus 1, 1000 Brussels, Belgium (www.consumentenombudsdienst.be). For cross-border disputes within the EU, the consumer may contact the European Consumer Centre (ECC Belgium).

Annex: model withdrawal form (for consumers)

(Only complete and return this form if you wish to withdraw from the agreement.)

To AKBEL IT BV, Smalle Heerweg 40, 9080 Lochristi, Belgium, hello@akbelit.com:

I/We (*) hereby give notice that I/we (*) withdraw from my/our (*) contract for the provision of the following service (*):

- Ordered on (*)/Received on (*):
- Name of consumer(s):
- Address of consumer(s):
- Date:
- Signature (only if this form is notified on paper):

() Delete as appropriate.*

General terms and conditions AKBEL IT BV, version 1.0 of 6 October 2026. By using our Services, the Client accepts these terms and conditions.