

Algemene Voorwaarden Dekinder Software BV

1. Algemeen

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, contracten en facturen uitgeschreven en alle Diensten uitgevoerd (hieronder gedefinieerd) door Dekinder Software, met maatschappelijke zetel in Kapelanijstraat 11, 3581 Beringen met ondernemingsnummer BE 0800.075.0046 (hierna “Dienstverlener” genoemd)

Beide partijen aanvaarden in het bijzonder dat deze algemene voorwaarden evenwichtig zijn en niet onrechtvaardig zijn en volledig in overeenstemming zijn met de regels over onrechtmatige bedingen uit het Wetboek Economisch Recht.

Het feit dat een specifieke overeenkomst afwijkt van één van de bepalingen van deze algemene voorwaarden, sluit de toepassing van de overige bepalingen niet uit.

2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden zullen volgende definities gelden voor begrippen die met een hoofdletter worden geschreven, tenzij expliciet anders bepaald is in een afzonderlijke overeenkomst tussen de Partijen:

2.1. “Confidentiële Informatie”: alle informatie die ofwel aangeduid is als zijnde confidentieel, dan wel vanwege zijn aard redelijkerwijs als confidentieel dient aangemerkt te worden, inclusief zonder beperking broncodes, begeleidende documenten, bedrijfsgeheimen, know-how, commerciële, financiële, contractuele, marketing en/of technische informatie, ongeacht de vorm of het medium waarin deze informatie is medegedeeld, dat door de ene Partij (“Onthullende Partij”) aan de andere Partij (“Ontvangende Partij”) wordt medegedeeld.

2.2. “Deliverables”: de resultaten van de uitvoering van de Diensten waaronder zonder beperking software, documentatie, etc.

2.3. “Diensten”: alle diensten verleend door de Dienstverlener waaronder zonder beperking het ontwikkelen van webapplicaties op maat, het voorzien van updates, onderhoud, en installaties van applicaties op live systemen.

2.4. “Klant”: eenieder die contracteert met Dienstverlener, Diensten afneemt, offertes of kosteninschattingen opvraagt of die anderszins gebonden is door deze Algemene Voorwaarden.

2.5. “Overmacht”: elke onvoorzienbare gebeurtenis buiten de controle van de getroffen Partij die niet kan worden toegerekend aan één van de Partijen en die de uitvoering van één van diens verbintenissen verhindert.

2.6. “Partij”: Dienstverlener of de Klant, naar beide wordt gezamenlijk verwezen als de “Partijen”.

2.7. “Significant Gebrek”: een aan de Dienstverlener te wijten tekortkoming in de Deliverable (i) waardoor deze wezenlijk niet voldoet aan de Specificaties (voor zover deze nauwkeurig zijn vastgesteld voor de aanvang van de Diensten), (ii) waardoor de werking van de Deliverable onmogelijk is, dan wel ernstig wordt verstoord, (iii) reproduceerbaar is door de Klant (iv) niet te wijten is aan een gebrek in code van derden, waaronder open source code, en (v) voor zover dit

gebrek niet voortvloeit uit een wijziging van de Deliverable of een update van de hardware en/of software environment waarop de Deliverable wordt gebruikt door de Klant.

2.8. De termen “Persoonsgegevens”, “Verwerkingsverantwoordelijke”, “Verwerker”, “Verwerken / Verwerkt / Verwerking”, “Inbreuk in verband met Persoonsgegevens” en “Betrokkene” hebben dezelfde betekenis als deze in artikel 4 van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad (hierna de “GDPR”). De term “Gegevensbeschermings-effectbeoordeling” heeft dezelfde betekenis als deze in artikel 35 van de GDPR.

3. Toepassingsgebied en tegenwerpelijkeid

3.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten die de Dienstverlener verleent aan haar Klanten. Het opvragen van offertes, plaatsen van orders, het geven van opdrachten of anderszins afname van Diensten of de betaling van facturen impliceert een kennisname en aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden.

3.2. De toepassing van eventuele algemene en bijzondere voorwaarden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de aankoopvoorwaarden) van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten, ongeacht het ogenblik waarop Dienstverlener hiervan in kennis werd gesteld en zonder vereiste van enig protest door de Dienstverlener. In geen geval zullen de voornoemde voorwaarden van de Klant geacht worden impliciet, mondeling of stilzwijgend aanvaard te zijn door de Dienstverlener.

3.3. Deze Algemene Voorwaarden maken, samen met de aanvaarde bestellingen, de aanvaarde offerte en een eventuele afzonderlijke overeenkomst afgesloten tussen de Partijen, het geheel uit van alle afspraken en overeenkomsten tussen de Partijen aangaande het onderwerp ervan. Zij vervangen alle andere afspraken en overeenkomsten die tussen Partijen mochten bestaan over de Diensten.

3.4. Dienstverlener houdt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden ten alle tijde te kunnen wijzigen mits een voorafgaande kennisgeving aan de Klant. Als kennisgeving geldt onder meer de vermelding van de gewijzigde Algemene Voorwaarden op de factuur, een kennisgeving via mail of op papier of een publicatie van deze Algemene voorwaarden op de website van de Dienstverlener. In geval van schriftelijk protest tegen de gewijzigde Algemene Voorwaarden binnen vijftien (15) kalenderdagen na de kennisgeving, zullen de Algemene Voorwaarden van kracht blijven op de uitvoering van de Diensten die de Klant met betrekking tot die Diensten aanvaard heeft.

4. Ontstaan van de overeenkomst

4.1. Iedere offerte of kosteninschatting blijft één (1) maand geldig, tenzij anders vermeld, en wordt als aanvaard beschouwd door de Klant indien de Klant deze heeft ondertekend, overgaat tot betaling van het verschuldigde voorschot, het presteren van de diensten/werken niet protesteert, of schriftelijk of per email heeft bevestigd (de “Aanvaarding”). Door de Aanvaarding van de offerte of kosteninschatting, verbindt de Klant zich tot de volledige afname van de geoffreerde of ingeschatte Diensten.

4.2. De Klant is verantwoordelijk voor alle relevante informatie betreffende de Diensten te verschaffen, alsmede alle nodige werkmiddelen te voorzien, waaronder zonder beperking het voorzien van geschikte hardware, de installatie van vereiste (basis)software, het voorzien van de nodige licenties, toegang tot de server, een stabiele internetverbinding etc. opdat de

Dienstverlener de Diensten op afdoende en rechtsgeldige wijze kan uitvoeren en een accurate inschatting kan maken van de prijs en uitvoeringstermijn van de Diensten.

4.3. Andere zaken die niet expliciet in de offerte zijn opgenomen, zijn niet in de prijs inbegrepen.

De dienstverlener kan niet gehouden zijn aan de offerte indien de klant er redelijkerwijs van kon uitgaan dat deze een materiële vergissing (bv typfout) bevat.

5. Uitvoeringsmodaliteiten van Diensten

5.1. De Dienstverlener verbindt zich ertoe de diensten uit te voeren volgens de stand van de techniek en de ontwikkelingsmethodologie (de "Methodologie") die de Partijen onderling overeenkomen in de offerte of de Dienstverlener bij gebreke daaraan bepaalt, wat een vorm van agile ontwikkeling kan zijn.

5.2. Afhankelijk van de gekozen Methodologie, zullen de Dienstverlener en de Klant vooraf gezamenlijk bepalen: (i) de algemene kenmerken en functionaliteiten van de Deliverables zoals vastgesteld bij de offerte en/of zoals aangepast door de partijen in onderlinge schriftelijke overeenstemming, alsook de specifieke kenmerken en functionaliteiten die de Partijen onderling overeenkomen tijdens de uitvoering van de Diensten ("Specificaties"), de aard van de resultaten of producten die worden geleverd als gevolg van de Diensten ("Deliverables"), alsmede de redelijk verwachte uitvoeringstermijnen (de "Uitvoeringstermijnen") en de redelijk verwachte doorlooptijden (de "Doorlooptijden").

5.3. Alle Diensten worden door de Dienstverlener uitgevoerd naar best vermogen. Behalve indien uitdrukkelijk anders bepaald in de Specificaties, gaat de Dienstverlener louter een middelenverbintenis aan en geen resultaatsverbintenis.

5.4. De Dienstverlener zal de Diensten in alle onafhankelijkheid uitvoeren. Daarbij zal de Dienstverlener zelfstandig zijn agenda opstellen, met dien verstande dat hij ernaar streeft om eventuele overeengekomen leveringstermijnen na te leven. De verhouding tussen de Partijen is een verhouding van onafhankelijke aannemers en geen van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of een andere overeenkomst tussen de Partijen mag worden geïnterpreteerd in de zin dat de Partijen zijn overeengekomen om een vennootschap, een vereniging of een joint venture te vormen. De Partijen hebben geen bevoegdheid of machtiging om overeenkomsten af te sluiten of beweringen, beloftes, verklaringen of waarborgen te doen namens de andere Partij of de andere Partij op enige andere wijze te binden, tenzij mits voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van die Partij.

5.5. Indien de Klant in het kader van de toepassing van de Methodologie bepaalde handelingen, tests, verificaties, bevestigingen of meer in het algemeen actieve medewerking moet verlenen, zal de Klant deze handelingen onverwijld uitvoeren en alle redelijke middelen daartoe ter beschikking stellen.

5.6. De Dienstverlener heeft het recht om de uitvoering van de Diensten op te schorten indien de Klant in gebreke blijft om zijn verbintenissen uit te voeren om welke reden dan ook, zonder voorafgaande ingebrekestelling. De Dienstverlener is geenszins aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook die de Klant zou kunnen leiden als gevolg van dergelijke opschorting.

5.7. De Dienstverlener is niet gehouden bijkomende Diensten die buiten de scope van de overeengekomen Diensten overeenkomstig de offerte, overeenkomst of kosteninschatting

liggen, te presteren, maar kan dergelijke bijkomende opdracht aanvaarden in welk geval de bijkomende Diensten zullen worden gefactureerd aan het overeengekomen uurtarief of in voorkomend geval aan de tussen de Partijen overeengekomen vergoeding voor de bijkomende Diensten of zullen de tijd en middelen gepresteerd in uitvoering van bijkomende Diensten afgetrokken worden van nog te presteren overeengekomen Diensten.

5.8. De ontstane overeenkomst tussen de Partijen heeft geen intuitu personae-karakter. Het staat de Dienstverlener vrij om de uitvoering van de Diensten toe te wijzen aan één of meerdere medewerkers of uit te besteden aan een of meerdere aannemers, alsmede om de aangewezen medewerkers of aannemers te vervangen, zonder enige mogelijkheid van verhaal in hoofde van de Klant.

6. Leveringstermijnen

6.1. De Dienstverlener zal redelijke inspanningen leveren om een zo goed mogelijke inschatting te geven van uitvoeringstermijnen (de “Uitvoeringstermijnen”) en doorlooptijden (de “Doorlooptijden”) op basis van de door de Klant ter beschikking gestelde informatie en gevraagde Diensten, alsmede de agenda van de Dienstverlener. De Dienstverlener zal redelijke inspanningen leveren om de Diensten tijdig te leveren en de Deliverables op te leveren binnen de ingeschatte termijn.

6.2. In toepassing van artikel 5.1 zal de Klant te goeder trouw en geen enkele vergoeding krijgen voor geringe en incidentele vertragingen in Uitvoeringstermijnen en Doorlooptijden. Deze geringe en incidentele vertragingen geven eveneens geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

6.3. Ongeacht de geringe en incidentele vertragingen van artikel 5.2, aanvaardt de Klant uitdrukkelijk dat de Uitvoeringstermijnen en Doorlooptijden niet bindend zijn voor de Dienstverlener en dat de Klant over geen enkele remedie beschikt in volgende gevallen: (i) indien de door hem verstrekte informatie foutief of onvolledig is, en/of (ii) indien de Klant bijkomende of andere Diensten afneemt van de Dienstverlener dan eerder door de Klant aangegeven, en/of (iii) indien de Klant niet de vereiste werkmiddelen tijdig ter beschikking stelt van de Dienstverlener of deze niet aanwezig zijn op de tussen de Partijen overeengekomen locatie.

6.4. Conform artikel 13 (Overmacht), aanvaardt Klant eveneens uitdrukkelijk dat de geschatte uitvoeringstermijnen en doorlooptijden niet gehaald kunnen worden en de Klant over geen enkele remedie beschikt voor het niet halen van deze termijnen indien de vertraging te wijten is aan Overmacht of andere omstandigheden die buiten de wil van de Dienstverlener liggen.

7. Oplevering van Deliverables – aanvaarding van Specificaties

7.1. De Dienstverlener zal redelijke inspanningen leveren om de Deliverables te leveren in overeenstemming met de Specificaties, rekening houdend met de Uitvoeringstermijnen en Doorlooptijden. Afhankelijk van de Methodologie, de aard en de omvang van het project kan deze oplevering in verschillende fasen (“Fase(n)”) plaatsvinden, die van tevoren of tijdens het project worden vastgesteld.

7.2. Op het einde van iedere Fase, heeft de Klant een termijn van tien (10) werkdagen te rekenen vanaf de oplevering om de Deliverables te testen en/of beoordelen op overeenstemming met de tussen de Partijen overeengekomen Specificaties. Indien de Klant de

Deliverables niet binnen voormelde termijn schriftelijk weigert, zullen de Deliverables onherroepelijk als definitief opgeleverd en aanvaard worden beschouwd. Indien de Klant een Significant Gebrek in de Deliverables redelijkerwijze kan aantonen t.a.v. Specificaties zal de Dienstverlener kosteloos voorzien in herstel van dit gebrek binnen een redelijke termijn. De Klant heeft vervolgens tien (10) werkdagen om de revisie te beoordelen. Indien de Klant een Significant Gebrek redelijkerwijs aantoont in de revisie, dan heeft de Dienstverlener het recht om de overeenkomst voor dit deel van de Deliverable te ontbinden via schriftelijke in kennis stelling of per email, in welk geval de Klant recht heeft op een pro rata terugbetaling voor dit deel van de Deliverable. De Dienstverlener heeft evenwel het recht de door hem gemaakte kosten in mindering te brengen van deze terugbetaling.

7.3. De Deliverables worden in ieder geval als opgeleverd en aanvaard beschouwd wanneer ze geïnstalleerd zijn en functioneren overeenkomstig de Specificaties in een testomgeving. De Deliverables worden tevens onherroepelijk als opgeleverd en aanvaard beschouwd wanneer de Klant de Deliverables of een deel daarvan in de werkomgeving installeert of laat installeren of anderszins van de Deliverables gebruik maakt op een wijze die niet redelijkerwijs als het testen van de Deliverables kan worden beschouwd.

7.4. Indien de Klant een herziening wenst van Deliverable(s) die wezenlijk voldoen aan de voor die Deliverable(s) gestelde Specificaties, zal dit worden aanzien als Bijkomende Diensten in de zin van artikel 4.7. Dergelijke herzieningen maken in ieder geval een nieuwe Fase uit.

7.5. Tenzij anders overeengekomen, omvatten de Diensten (met inbegrip van de Oplevering van de Deliverables) niet de configuratie en installatie van de Deliverables op iedere terminal, server of netwerk van de Klant. Wanneer de Klant de Dienstverlener om installatie- of configuratiediensten verzoekt, zijn deze onderworpen aan de uitdrukkelijke voorafgaande aanvaarding van de Dienstverlener en worden zij gefactureerd in overeenstemming met artikel 4.7 (Bijkomende Diensten).

7.7. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zal de Dienstverlener de Deliverable in objectcodevorm opleveren aan de Klant op basis van elektronische distributie (waaronder zonder beperking e-mail).

8. Intellectuele Eigendom

8.1. De Partijen erkennen dat de Diensten en Deliverables, alsook de voorbereidende documenten beschermend of beschermbaar zijn door verschillende intellectuele eigendomsrechten, inclusief zonder beperking auteursrecht, domeinnamen, softwarebescherming, octrooirecht, handelsnamen en alle andere gelijkaardige rechten of verplichtingen, in eender welk land van de wereld en ongeacht als deze effectief geregistreerd zijn (de "Intellectuele Rechten")

8.2. De Dienstverlener behoudt alle Intellectuele Rechten. Er worden aan de Klant geen rechten verleend, behoudens hetgeen uitdrukkelijk is bepaald in deze Algemene Voorwaarden, een aanvaarde offerte, bestelling of kosteninschatting of anderszins uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen tussen de Partijen.

8.3. De Dienstverlener verleent aan de Klant een niet-exclusieve, wereldwijde, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare licentie voor intern gebruik op alle opgeleverde Deliverables en dit voor de gehele duur van de Intellectuele Rechten op de Deliverables. Deze

licentie wordt verleend vanaf het ogenblik van de volledige betaling van de facturen die betrekking hebben op de Diensten waaruit de Deliverables voortvloeien.

8.4. De Klant verkrijgt het recht om wijzigingen aan te brengen aan de Deliverables. De Klant verleent in dergelijk geval aan de Dienstverlener een kosteloze niet-exclusieve, wereldwijde, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare licentie op alle wijzigingen aan de Deliverables en dit op alle en voor de gehele duur van de Intellectuele Rechten op de wijzigingen vanaf het ogenblik van de uitvoering van de wijzigingen.

8.5. De Klant zal geen informatie, merken, handelsnamen, disclaimers, voorwaarden, copyright notices, of eender welke ander markeringen verwijderen van de Deliverables zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Dienstverlener.

8.6. Het is de Klant uitdrukkelijk verboden om ontwerpen, informatie, afbeeldingen en overige inhoud, opgesteld door de Dienstverlener, te kopiëren, te wijzigen, openbaar te maken, voor directe of indirecte commerciële doeleinden te gebruiken of aan derden over te maken.

8.7. In afwijking van artikel 7.3 heeft de Klant het recht om voor zover strikt noodzakelijk om nuttig gebruik te kunnen maken van de Deliverables een sublicentie te verlenen aan een externe hosting services provider. Deze sublicentie zal iedere verdere sublicentiëring van de Deliverables uitdrukkelijk uitsluiten en het toegestaan gebruik zal beperkt worden tot hetgeen strikt noodzakelijk is. Eveneens in afwijking van artikel 7.3 heeft de Klant het recht om de verleende licentie op de Deliverables over te dragen samen met het geheel van de onderneming van de Klant of een overdracht van een bedrijfstak.

8.8. De Klant verkrijgt geen licentie voor het gebruik van of toegang tot de broncode van enige Deliverables. De in artikel 7.3 verleende licentie beperkt zich in voorkomend geval uitsluitend tot de objectcode van de Deliverables.

8.9. Tenzij anders is overeengekomen tussen de Partijen wordt de vergoeding voor de in dit artikel verleende licentie geacht inbegrepen te zijn in de totaalvergoeding voor de geleverde Diensten.

9. Confidentialiteit

9.1. De Partijen komen overeen dat alle Confidentiële Informatie de eigendom is en blijft van de onthullende Partij en dat de ontvangende Partij hiertoe geen rechten ontvangt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen tussen de Partijen.

9.2. De Partijen verbinden zich tot volledige geheimhouding van alle Confidentiële Informatie, die wordt verstrekt door de onthullende Partij. Bij deze geheimhouding zullen de Partijen een niveau van bescherming hanteren dat in verhouding staat met de gevoeligheid en commerciële waarde van desbetreffende Confidentiële Informatie, doch zullen de Partijen ten alle tijden en voor alle Confidentiële Informatie minstens een redelijk niveau van bescherming hanteren.

9.3. De Partijen zullen de ontvangen Confidentiële Informatie uitsluitend gebruiken voor en verstrekken aan werknemers, bestuurders, aangestelden, agenten, (onder)aannemers, adviseurs en verbonden ondernemingen ("Medewerkers") voor zover noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst tussen de Partijen. De Partijen garanderen en vrijwaren dat alle Medewerkers aan wie Confidentiële Informatie van de Onthullende Partij wordt verstrekt gebonden zijn door een confidentialiteitsplicht die minstens even streng is als de

confidentialiteitsplicht opgelegd in dit artikel. De Partijen aanvaarden dat zij aansprakelijk zijn voor iedere tekortkoming door Medewerkers aan hun confidentialiteitsplicht.

9.4. De in dit artikel opgelegde confidentialiteitsplicht geldt niet in zoverre de ontvangende Partij kan aantonen dat de ontvangen informatie: (i) algemeen beschikbaar is voor het publiek of algemeen beschikbaar is geworden voor het publiek, zonder enige onrechtmatige handeling of stilzitten terzake in hoofde van de ontvangende Partij of diens Medewerkers; of (ii) voorafgaand aan de ontvangst van de onthullende Partij op rechtsgeldige wijze in het bezit was van of gekend was door de ontvangende Partij; of (iii) rechtsgeldig aan haar werd vrijgegeven zonder confidentialiteitsplicht door een derde die geen geheimhoudingsverplichting heeft jegens de onthullende Partij; of (iv) op onafhankelijke wijze werd ontwikkeld door de ontvangende Partij zonder toegang te hebben tot Confidentiële Informatie of zonder terzake gebruik te maken van enige Confidentiële Informatie van de onthullende Partij; (v) door de onthullende Partij uitdrukkelijk als niet-confidentieel werd aangemerkt; of (vi) moet vrijgegeven of medegedeeld worden op basis van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel, met dien verstande dat de ontvangende Partij de onthullende Partij zo snel mogelijk kennis geeft van deze verplichting, indien mogelijk eerst met haar overlegt over de verplichte vrijgave en dat de verstrekking van dergelijke informatie tot het wettelijk of door het rechterlijk bevel vereiste minimum wordt beperkt.

9.5. Bij beëindiging van de overeenkomst verbindt de ontvangende Partij zich ertoe (kopieën van) de Confidentiële informatie terug te bezorgen aan de onthullende Partij of ze te vernietigen, naargelang de wensen van onthullende Partij of naar gelang de Diensten dit vereisen, tenzij de keuze van de onthullende Partij een onevenredige last in hoofde van de ontvangende Partij zou doen ontstaan.

9.6. Naast de vernietiging en teruggave van de Vertrouwelijke Informatie als bedoeld in artikel 8.5, zal de ontvangende Partij zich onthouden van enige verwijzing naar -, hergebruik of exploitatie op welke wijze dan ook van - (een déél van) de Vertrouwelijke Informatie, of haar kennis daarvan te doen, voor een periode van vijf (5) jaar na beëindiging.

9.7. Niettegenstaande, zal na afloop van deze periode dit artikel van toepassing blijven op bedrijfsgeheimen die de Onthullende Partij verstrekt heeft aan de ontvangende Partij voor zolang de bedrijfsgeheimen hun geheim karakter behouden. Ter verduidelijking zal enige schending van dit artikel door de ontvangende Partij het geheim karakter van deze bedrijfsgeheimen niet wegnemen.

10. Waarborgen & garantie

10.1. De Diensten en Deliverables worden geleverd as is en zonder garantie dat deze vrij zouden zijn van fouten of dat de Deliverables zonder onderbreking zouden werken, dan wel compatibiliteit met eender welke software of systeem of dat de Deliverables veilig zijn, onder meer tegen hacking. In zoverre als wettelijk toegestaan, wordt geen enkele andere garantie gegeven door de Dienstverlener en wijst hij iedere impliciete garantie af met betrekking tot de Diensten en de Deliverables, inclusief enige garanties van niet-inbreuk, geschiktheid voor een bepaald doel of functionaliteit.

10.2. In afwijking van het artikel 9.1 en niettegenstaande hetgeen is bepaald in artikel 6.2, zal de Dienstverlener, als enige remedie, in geval van een Significant Gebrek in een Deliverable naar eigen keuze ofwel (i) dit gebrek kosteloos herstellen, ofwel (ii) de overeenkomst ontbinden voor dit deel van de Deliverable, in welk geval de Klant recht heeft op een pro rata terugbetaling voor

dit deel van de Deliverable. De Dienstverlener heeft evenwel het recht de door hem gemaakte kosten in mindering te brengen van deze terugbetaling. Dit artikel vindt toepassing op voorwaarde dat (i) de Dienstverlener een schriftelijke in kennisstelling ontvangt van de Klant binnen een termijn van zes (6) maanden te rekenen vanaf de oplevering van de gebrekkige Deliverable, (ii) het significant gebrek reeds aanwezig was bij de oplevering van de Deliverable en (iii) het significant gebrek niet redelijkerwijze kon ontdekt worden door de Klant tijdens het testen en/of beoordelen van de Deliverable overeenkomstig artikel 6.2.

10.3. De Klant vrijwaart de Dienstverlener voor aanspraken door derden voor: (i) schade door contractuele of buitencontractuele tekortkomingen ten gevolge van het handelen of nalatigheid van de Klant of diens Medewerkers, (ii) inbreuken op de rechten van derden, inclusief hun Intellectuele Rechten, door de Klant of diens Medewerkers, (iii) een tekortkoming in de Klant zijn verplichting om te voorzien in de juiste werkingsmiddelen voor de Dienstverlener, zoals zonder beperking de vereiste softwarelicenties voor de uitoefening van de Diensten, (iv) schade die het gevolg is van instructies door de Klant of werkingsmiddelen die door de Klant ter beschikking zijn gesteld, (v) schade die voortvloeit uit het gebruik door de Klant van de Deliverables, behoudens indien deze schade het gevolg is van een wanprestatie door de Dienstverlener.

11. Aansprakelijkheid

11.1. Onverminderd de bepalingen van artikel 6 (Oplevering), dienen eventuele klachten over de geleverde Diensten en/of Deliverables dienen uiterlijk tien (10) kalenderdagen na de levering ervan ontvangen te worden op de maatschappelijke zetel van Dienstverlener per aangetekend schrijven. Bij gebreke aan enige gegronde klachten binnen deze termijn, worden de geleverde Diensten beschouwd als deugdelijk en wordt elk verhaal uitgesloten. In het geval van een tekortkoming, is Dienstverlener steeds gerechtigd om een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen, zonder dat de Klant gerechtigd is op een bijkomende schadevergoeding.

11.2. De Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige mogelijke schade aan hardware, software (met uitsluiting de Deliverables) of verlies van data ten gevolgen van de uitvoering van Diensten, behoudens in het geval van kwaad opzet. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat hij zelf en alleen verantwoordelijk is voor het nemen van een back-up van zijn gegevens, alsook voor het voorzien van enige verzekeringen.

11.3. De Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit de uitvoering van de Diensten, inclusief tekortkomingen in de uitvoering, die het gevolg is, of fouten in de Deliverables die het gevolg zijn van (i) incorrecte of onvolledige informatie versterkt door de Klant, (ii) de werkingsmiddelen ter beschikking gesteld door de Klant, inclusief software en hardware, of het gebrek aan tijdig en correcte ter beschikking gestelde werkmiddelen, (iii) materialen en diensten die door derde partijen wordt geleverd, inclusief hosting services, (iv) instructies gegeven door de Klant aan de Dienstverlener.

11.4. Iedere aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor indirecte schade, daarbij inbegrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, winstderving, omzetverlies, inkomstderving, personeels- en administratiekosten, verlies van cliënteel, vorderingen van derden, punitieve schade of schade die het gevolg is van Overmacht is uitdrukkelijk uitgesloten.

11.5. De klant doet afstand van alle niet-contractuele vorderingen tegen bestuurders en personeelsleden van de Dienstverlener, tenzij

- a. De inbreuk niet uitsluitend verband houdt met de uitvoering van deze overeenkomst en de schade geen verband houdt met de niet nakoming van de verplichtingen uiteengezet in dit contract; en
- b. in geval van een aantasting van de fysieke of psychische integriteit of van een fout begaan met het opzet schade te veroorzaken.

11.6. Onverminderd de toepassing van de artikelen 10.1, 10.2, 10.3 en 10.4, zal in gevallen waarin de aansprakelijkheid van de Dienstverlener ingeroepen kan worden het maximumbedrag van de gecombineerde schade beperkt blijven tot de toepasselijke plafonds van de door de Dienstverlener afgesloten verzekeringen en sowieso tot het overeengekomen of ingeschatte bedrag voor de Diensten waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

12. Prijzen & Betalingsmodaliteiten

12.1. Alle prijzen gaan uit van het presteren van Diensten tijdens de normale werkuren, i.e. op werkdagen tussen 9.00 u en 17.00 u. Indien de Klant verzoekt om Diensten buiten de normale werkuren of in weekends of op feestdagen te leveren, en de Dienstverlener aanvaardt, zullen de tarieven voor deze prestaties verhoogd worden tot 150% van het normaal verschuldigde tarief.

12.2. Alle prijzen in specifieke overeenkomsten, offertes of in kosteninschattingen zijn exclusief BTW, eventuele bankkosten en alle andere directe of indirecte lasten, tenzij expliciet anders is aangegeven.

12.3. De Klant is gehouden 50% van het totale bedrag van de offerte of 50% van het ingeschatte bedrag als voorschot te betalen. Dit bedrag kan door Dienstverlener gefactureerd worden voorafgaand aan het aanvangen van de Diensten, doch niets weerhoudt de Dienstverlener om dit voorschot op een later ogenblik te factureren of om aan zijn recht om een voorschot te factureren voorbij te gaan. De rest van het verschuldigde bedrag wordt na uitvoering van de Diensten gefactureerd. Indien de geleverde Diensten opdeelbaar zijn in verschillende onderdelen of in voorkomend geval Fasen worden bepaald, zal de Dienstverlener het verschuldigde bedrag in delen en pro-rata factureren na het opleveren van de respectieve onderdelen of na het behalen van de respectieve Fasen.

12.4. Elke factuur dient uiterlijk veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum voldaan te worden, door betaling op het rekeningnummer van de Dienstverlener: BE55 9660 1013 2544, behoudens indien een ander rekeningnummer of betalingswijze is vermeld op de factuur. Eventuele klachten over de facturatiemodaliteiten dienen binnen de zeven (7) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk te worden meegedeeld aan de Dienstverlener, bij gebreke waaraan de facturen onherroepelijk als aanvaard worden beschouwd.

12.5. Indien een factuur niet volledig binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is de Klant van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd op het factuurbedrag a rato van 1% per begonnen maand, vermeerderd met een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd die gelijk zal zijn aan 10% van het factuurbedrag en met een minimum van €250,-. Dit evenwel onverminderd het recht van Dienstverlener om een hogere werkelijk geleden schade te vorderen.

Daarenboven vervallen alle eventuele toegekende kortingen van rechtswege en zonder ingebrekestelling bij niet- of onvolledige betaling binnen de betaaltermijn en de niet- of laattijdige volledige betaling van het factuurbedrag maakt alle openstaande facturen onmiddellijk, van rechtswege en zonder ingebrekestelling opeisbaar, ongeacht of deze facturen reeds vervallen waren.

Daarnaast behoudt de Dienstverlener zich het recht om de Diensten in lopende opdrachten tijdelijk op te schorten, zonder dat dit het recht geeft aan de Klant om de Overeenkomst te beëindigen.

12.6. De prijzen van tarieven en kosten bedongen voor de Diensten worden jaarlijks op 1 januari van dat jaar automatisch en zonder dat voorafgaande kennisgeving vereist is aan de Klant aangepast volgens de totale procentuele stijging van de Belgische loonkostindex, volgens volgende formule: $P1 = P0 \times (0.2 + 0.8 \times (S1 / S0))$, waarbij:

- $P1$ = Tarief van kracht na indexatie
- $P0$ = Tarief (basisjaar)
- $S1$ = Loonkost van kracht in de maand december voorafgaand op de aanpassing (cfr. referte loonkostindex Agoria)
- $S0$ = Loonkost van kracht in de maand december die voorafgaat aan het afsluiten van het contract (cfr. referte loonkostindex Agoria).

13. Beëindiging van de overeenkomst

13.1. De Klant heeft het recht een bestelling te annuleren voorafgaand aan de aanvang van de uitvoering van de Diensten per aangetekend schrijven. De Klant zal in dergelijk geval een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn die gelijk zal zijn aan 50% van het ingeschatte of geoffreerde bedrag. Dit niettegenstaande het recht van Dienstverlener om een hogere werkelijk geleden schade te vorderen.

13.2. De Klant heeft het recht om de overeenkomst tussen de Partijen op elk ogenblik per aangetekend schrijven te beëindigen nadat de uitvoering van de Diensten is aangevat. De Klant zal in dergelijk geval gehouden zijn het volledig ingeschatte of geoffreerde bedrag te betalen aan de Dienstverlener. Dit niettegenstaande het recht van Dienstverlener om in het geval van een kosteninschatting de werkelijk gepresteerde prestaties te factureren aan Dienstverlener, alsook het recht van de Dienstverlener om bijkomende prestaties of prestaties buiten de normale werkuren bijkomend te factureren aan de Klant.

13.3. Beide Partijen hebben het recht om de overeenkomst tussen de Partijen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling te beëindigen in het geval van faillissement, een aanvraag tot faillissement, een vordering in faillissement, vrijwillige of gedwongen ontbinding, vereffening of bij kennelijk onvermogen van de andere Partij.

13.4. Beide Partijen hebben het recht om de overeenkomst tussen de Partijen onmiddellijk en zonder ingebrekestelling te beëindigen per aangetekende zending in het geval van grove nalatigheid of kwaad opzet van de andere Partij.

13.5. Beide Partij hebben het recht de overeenkomst tussen de Partijen per aangetekende zending te beëindigen in het geval van een wanprestatie door de andere Partij en mits de andere Partij de wanprestatie niet remedieert binnen een termijn van vijftien (15) kalenderdagen.

14. Overmacht

14.1. Dienstverlener kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld indien zij haar verbintenissen niet of niet tijdig kan uitvoeren ten gevolge van Overmacht. Dienstverlener zal de Klant zo snel mogelijk inlichten over de aard van de Overmacht en de vermoedelijke duur ervan. Vanaf dat ogenblik wordt de uitvoering van de verplichtingen die aangetast zijn door de Overmacht opgeschort gedurende de duur van de Overmacht, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige vergoeding.

14.2. Indien de Overmacht langer duurt dan twee maanden, dan wel van blijvende aard is, zijn beide Partijen bevoegd om de Overeenkomst op te zeggen mits een aangetekend schrijven in die zin, zonder verdere opzeggingstermijn en zonder dat hierdoor enig recht op schadevergoeding zou ontstaan in hoofde van de andere Partij.

14.3. Indien de Dienstverlener bij het intreden van de Overmacht al een aantal Diensten heeft uitgevoerd, of slechts een gedeelte van de Diensten kan voldoen is hij gerechtigd het reeds gepresteerde deel van de Diensten te factureren en is de Klant gehouden om deze factuur te voldoen.

15. Publiciteit

De Dienstverlener heeft het recht om te citeren uit de communicatie tussen de Partijen en om gebruik te maken van de merken, handelsnamen, slagzinnen en logo's van de Klant als referentie in haar communicatie via eender welk medium.

16. Gegevensbescherming

16.1. De Partijen erkennen dat, in beginsel, de uitvoering van de Diensten en de Deliverables geen verwerking van persoonsgegevens omvat. De sluiting van het contract en de uitvoering ervan kunnen evenwel de occasionele verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengen, zowel van de kant van de Dienstverlener als van de Klant. In dit verband erkennen de partijen dat zij onderworpen zijn aan de regelgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens en verklaren zij dat zij zich aan deze regelgeving houden en deze gegevens verwerken zoals opgenomen in de privacyverklaring van de Dienstverlener, zoals vermeld op zijn website.

16.2. In het uitzonderlijk geval dat de Dienstverlener voor de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens moet verwerken namens en voor rekening van de Klant, verbinden de partijen zich ertoe de GDPR na te leven. In dat geval treedt de Klant op als de Verwerkingsverantwoordelijke en de Dienstverlener als de Verwerker. De verwerkingsactiviteit van Dienstverlener bestaat louter uit de uitvoering van de Diensten en zullen indien nodig verder gespecificeerd worden. De Klant bepaalt het doel en de middelen van de Verwerking, evenals de categorieën Persoonsgegevens en Betrokkenen. De duur van de Verwerking is beperkt tot de uitvoering van de Diensten.

16.3. De rechten en verplichtingen van de Partijen m.b.t. de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze Algemene Voorwaarden zijn volgende:

a) Dienstverlener verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend conform instructies van de Klant zoals hierin bepaald: Het wissen van de Persoonsgegevens, tenzij een op Dienstverlener

van toepassing zijnde wettelijke bepaling hem tot een andere Verwerking verplicht; in dat geval stelt Dienstverlener de Klant, voorafgaand aan de Verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

b) Dienstverlener waarborgt dat de tot het Verwerken van de Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.

c) Rekening houdend met de aard van de Verwerking zal Dienstverlener de Klant bijstaan, redelijkerwijze en voor zover mogelijk, bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de Betrokkene te beantwoorden en tot nakomen van de verplichtingen van de Klanten m.b.t. de beveiliging van de Verwerking, de melding van Inbreuken en gegevensbescherming-effectbeoordelingen & voorafgaande raadpleging. Dienstverlener beschikt over het recht de kosten in rekening te brengen aan de Klant voor zulke assistentie.

d) Dienstverlener stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de in deze clausule neergelegde verplichtingen aan te tonen en zal jaarlijkse vooraf aangekondigde audits, waaronder inspecties, door de Klant of een door de Klant gemachtigde controleur mogelijk maken en eraan bijdragen. Dienstverlener beschikt over het recht de kosten in rekening te brengen aan de Klant voor zulke assistentie.

e) Dienstverlener stelt de Klant onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie of audit inbreuk oplevert op de GDPR of op ander toepasselijk recht inzake gegevensbescherming.

f) Het is Dienstverlener toegestaan om andere Verwerkers in dienst te nemen om voor rekening van de Klant de diensten te verrichten. Dienstverlener ziet erop toe dat aan deze andere Verwerker bij een overeenkomst of een andere rechtshandeling krachtens toepasselijk recht dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die welke in deze clausule zijn opgenomen. Wanneer de andere Verwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft Dienstverlener ten aanzien van de Klant volledig aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van die andere Verwerker. Dienstverlener zal de Klant inlichten over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van andere Verwerkers, waarbij de Klant de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken.

g) Dienstverlener treft rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.

17. Varia

17.1. Iedere wijziging aan een overeenkomst tussen de Partijen, inclusief een aanvaarde offerte of kosteninschatting is niettegenstaande artikel 2.5 slechts bindend indien deze schriftelijk aanvaard wordt door beide Partijen.

17.2. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of onuitvoerbaar wordt verklaard, leidt dit niet tot nietigheid voor de rest van de Algemene Voorwaarden of andere tussen de Partijen bestaande overeenkomsten. De nietige of onuitvoerbare bepaling zal

vervangen worden door een nieuwe en uitvoerbare bepaling die zo dicht mogelijk bij de oorspronkelijke bepaling aanleunt of herleidt worden tot het maximaal wettelijk toegestane.

17.3. De Klant erkent dat de Dienstverlener ook Diensten uitvoert voor derden en dat door het afsluiten van een overeenkomst geenszins een exclusiviteit wordt bedongen.

17.4. Geen enkel recht of verbintenis uit een overeenkomst tussen de Partijen kan door een Partij worden overgedragen aan een derde partij zonder voorafgaande toestemming van de andere Partij. Niettegenstaande heeft de Dienstverlener het recht om Diensten of delen daarvan uit te besteden aan derden. De Dienstverlener blijft in ieder geval verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de Diensten.

17.5. Het niet-uitoefenen door de Dienstverlener van diens recht om een strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden of een andere overeenkomst tussen de Partijen te eisen, kan niet beschouwd worden als een afstand of verzaking van enig recht of afstand van zijn recht om in de toekomst alsnog een strikte naleving te eisen.

18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

18.1. Op de Algemene Voorwaarden, de uitvoering van Diensten en elke andere overeenkomst tussen de Partijen is het Belgisch recht van toepassing, tenzij anders bepaald door dwingend recht.

18.2. Alle betwistingen met betrekking tot de Algemene Voorwaarden, de uitvoering van Diensten en elke andere overeenkomst tussen de Partijen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van de Dienstverlener, tenzij anders bepaald door dwingend recht.