

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE VERKOOP VAN SOFTWARELICENTIES, HARDWARE EN GERELATEERDE DIENSTEN VAN **IGE+XAO NEDERLAND BV**

Deze Algemene Verkoopvoorwaarden ('Algemene Voorwaarden') zijn van toepassing op elk aanbod tot het verlenen van softwarelicenties, onderhoud of andere diensten en/of de verkoop van hardware (**Aanbod**), gedaan door IGE+XAO B.V., bedrijf naar het recht van Nederland, geregistreerd bij het Handels- en Ondernemingsregister onder nummer 14629688 ('**IGE+XAO**.' of de '**Onderneming**'), en op elke opdracht tot het verlenen van licenties, onderhoud of andere diensten en/of, indien van toepassing, hardware, aan de Onderneming verstrekt door een rechtspersoon die handelt in het kader van zijn beroepsuitoefening (de '**Klant**').

Er wordt van uitgegaan dat elke offerte die door de Onderneming wordt uitgebracht onderworpen is aan deze algemene voorwaarden.

De Onderneming en de Klant worden hierna gezamenlijk **Partijen** genoemd.

ARTIKEL 1 : Totstandkoming van het Contract

Iedere verlening van licenties, iedere verlening van daarmee samenhangende diensten en, indien van toepassing, iedere verkoop van hardware, wordt vooraf door de Onderneming vastgelegd in een offerte aan de Klant, waarvan de geldigheidsduur wordt gesteld op één (1) maand, tenzij in de offerte anders is bepaald. Ongeacht of de desbetreffende overeenkomst ("Overeenkomst") betrekking heeft op het verlenen van een licentie, het verlenen van onderhoudsdiensten, of eenmalige diensten en/of, indien van toepassing, de verkoop van hardware, wordt deze overeenkomst geacht rechtsgeldig tussen Partijen tot stand te zijn gekomen na ontvangst door de Onderneming van de door de Klant ondertekende en aan de Onderneming geretourneerde kooporder of een andere schriftelijke bevestiging van aanvaarding van de offerte door de Klant.

Het aangaan van deze overeenkomst houdt in dat de Klant deze Algemene Voorwaarden zonder voorbehoud aanvaardt.

Eenmaal aangegaan tussen Partijen, kan de overeenkomst alleen worden gewijzigd met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Onderneming. Partijen kunnen bijzondere voorwaarden overeenkomen die van toepassing zijn op de overeenkomst, in aanvulling op of in afwijking van deze Algemene Voorwaarden.

Indien zij aan de Klant ter beschikking worden gesteld door middel van een hyperlink waarmee ze kunnen worden gedownload en/of afgedrukt, dan worden deze Algemene Voorwaarden geacht volledig van toepassing te zijn tussen de Partijen. In het geval dat deze methode wordt toegepast, erkennen de Partijen uitdrukkelijk dat de aankruisvakjesteknik om de instemming van in de Klant met deze Algemene Voorwaarden tot uitdrukking te brengen, tussen de Partijen dezelfde waarde heeft als een instemming die tot uitdrukking wordt gebracht door middel van een handgeschreven handtekening op een schriftelijk document dat deze Algemene Voorwaarden bevat of ernaar verwijst.

ARTIKEL 2: Definities

Gebruikersondersteuning: verwijst naar de dienst die bestaat uit het telefonisch of per e-mail verstrekken van de uitleg aan de eindgebruikers, zijnde de Klant, die nodig is om de software te gebruiken in overeenstemming met de documentatie, op voorwaarde dat de Klant een Abonnementsovereenkomst of Onderhoudsovereenkomst aangaat.

Gelieerde Ondernemingen: verwijst naar (i) elke Onderneming, ongeacht de vorm van de rechtspersoon, waarover de Onderneming direct of indirect zeggenschap heeft, of (ii) elk bedrijf dat zeggenschap heeft over de Onderneming of de softwareontwikkelaar, of (iii) elke Onderneming die onder zeggenschap staat van de Onderneming dat zeggenschap heeft over de Onderneming.

Onder zeggenschap wordt in dit kader verstaan wanneer een onderneming aandelen houdt in een andere onderneming.

Anomalie: verwijst naar een softwarestoring die kan worden gereproduceerd.

Afleveringsbon (soms ook "acceptatiebon" genoemd): het document dat wordt verstrekt aan de Klant en waarin wordt verklaard dat de Software naar behoren aan de Klant werd afgeleverd. Tenzij anders gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden, wordt de datum van levering van de Software geacht de datum van de Afleverbon te zijn. De Afleveringsbon specificeert in het bijzonder het aantal Eindgebruikers dat is geautoriseerd onder de Licentie, het Softwarebeveiligingssysteem, de Hardware, indien aanwezig, geleverd door het Bedrijf en de Locatie(s) waarop de Software mag worden gebruikt onder de Licentie.

Catalogus: verwijst naar de lijst met referenties die overeenkomen met de software, onderhoudsdiensten, training en hardware, die door de Onderneming kunnen worden geleverd, op verzoek van de Klant kan deze beschikbaar worden gesteld.

Klant: verwijst naar de rechtspersoon die een of meer licenties voor de software, diensten en/of hardware van de Onderneming verwerft.

Bijzondere Voorwaarden: verwijst naar de specifieke voorwaarden die tussen Partijen zijn overeengekomen in het kader van de overeenkomst om deze Algemene Voorwaarden aan te vullen of, indien van toepassing, ervan af te wijken.

Licentieovereenkomst voor eindgebruikers: het document dat tijdens de installatie van de software beschikbaar wordt gesteld en waarin de voorwaarden voor een softwarelicentie zijn vastgelegd.

Onderhoudsovereenkomst: verwijst naar de overeenkomst met betrekking tot onderhoudsdiensten die aan de Klant worden aangeboden onder een softwarelicentie voor onbepaalde duur, waarvan de voorwaarden zijn uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden

Abonnementsovereenkomst: verwijst naar de overeenkomst van een softwarelicentie inclusief onderhoudsdienst, die aan de Klant wordt aangeboden onder een softwarelicentie van beperkte duur, waarvan de voorwaarden zijn uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

Dienstenovereenkomst: de overeenkomst op grond waarvan de Onderneming incidentele diensten levert aan de Klant volgens de voorwaarden zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

Cyberdreiging: verwijst naar elke omstandigheid of gebeurtenis die een nadelige invloed kan hebben op de systemen van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), deze kunnen compromitteren, beschadigen of verstoren, of kunnen leiden tot toegang tot, verwerving, verlies, misbruik, ongeoorloofde vernietiging, openbaarmaking en/of wijziging van de systemen van de Klant, met inbegrip van malware, hacking of soortgelijke aanvallen.

Documentatie: verwijst naar de handleiding en elk ander medium, in welk formaat dan ook, waarin de kenmerken van de software en de procedures of instructies met betrekking tot de installatie en/of het gebruik ervan worden beschreven, zoals beschikbaar gesteld aan de Klant volgens de voorwaarden bij de offerte. Elke vertaling van de documentatie naar een andere taal dan die waarin deze door de Onderneming wordt verstrekt, resulteert in een offerte onder voorbehoud van de instemming van de Klant.

Intellectuele eigendomsrechten: verwijst naar alle rechten, van welke aard dan ook, die bestaan krachtens enige wet, regeling, verordening, verdrag of andere grondslag, met inbegrip van, maar niet beperkt tot alle rechten met betrekking tot octrooien, gebruiksmodellen, alle morele rechten, auteursrechten en naburige rechten, rechten met betrekking tot handelsmerken en

handelspresentaties, rechten met betrekking tot topografieën van geïntegreerde schakelingen, domeinnamen, modellen, software, databases, vertrouwelijke informatie (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, alle rechten met betrekking tot knowhow en bedrijfsgeheimen), en alle andere intellectuele eigendomsrechten, al dan niet geregistreerd, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de bijbehorende aanvragen en verlengingen, evenals alle rechten en vormen van bescherming van gelijkwaardig of soortgelijk effect, erkend door de wetten van elk land of gebied, wereldwijd.

Softwareontwikkelaar: verwijst, afhankelijk van de software waarop de licentie betrekking heeft, naar (i) de Onderneming, voor de software waarvoor zij de houder is van de intellectuele eigendomsrechten die daarop betrekking hebben, of (ii) de derde partij die houder is van de intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de software waarvoor de Onderneming het recht heeft ontvangen om een Klant licenties te verlenen om de software te gebruiken onder de voorwaarden die zijn gedefinieerd in de eindgebruikersovereenkomst.

Omgeving: verwijst naar de computeromgeving waarin de Klant de software gebruikt, met inbegrip van de computer hardware die wordt aangeduid met een serienummer en bestaat uit elk type terminal (pc's, CPU's, telefoons, tablets, enz.) en de randapparatuur of accessoires daarvan, met inbegrip van, indien van toepassing, het netwerk dat de informatie-uitwisselingen van de Klant beheert.

Training: verwijst naar de trainingsdiensten met betrekking tot het gebruik van de software, zoals gedefinieerd in de offerte en in deze Algemene Voorwaarden, geleverd door de Onderneming of zijn onderaannemers op voorwaarde dat de Klant een dienstenovereenkomst aangaat.

Licentie: verwijst naar het recht om de software te installeren en te gebruiken, verleend aan de Klant volgens de Algemene Voorwaarden bij de Overeenkomst en onderworpen aan de bepalingen van de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers

Software: verwijst naar een standaard software of een reeks van standaard softwares ontworpen door de softwareontwikkelaar en die zijn beveiligingssysteem en documentatie omvat. De software, zoals aangegeven op de Afleveringsbon, wordt aan de Klant ter beschikking gesteld in de vorm van een objectcode, hetzij door toezending van fysieke media die geïnstalleerd moeten worden, hetzij door toezending van een gebruikscade nadat de Klant de software heeft gedownload. Software van derden en de bijbehorende gebruikershandleidingen en documentatie vallen onder de licentie bepalingen van die derden en zijn uitgesloten van deze softwaredefinitie.

Hardware: verwijst naar de computerproducten of -hardware die, indien van toepassing, door de Onderneming aan de Klant worden geleverd om het gebruik van de software door de Klant te vergemakkelijken.

Correctief Onderhoud: verwijst naar de diensten en handelingen die bedoeld zijn om een bug in de software te corrigeren en een werkende software te leveren in overeenstemming met de Documentatie.

Upgrade-onderhoud: verwijst naar de diensten en handelingen met betrekking tot het herzien, verbeteren en leveren van nieuwe versies (*major releases*) van de software en de documentatie.

Update (of minor release): verwijst naar een gedeeltelijke of volledige release van de software inclusief bugfixes of kleine functieverbeteringen. Elke *minor release* wordt aangeduid met een specifieke nummering.

Nieuwe versie (of major release): verwijst naar een volledige versie van de software met nieuwe functies. Elke *major release* wordt aangeduid met een specifieke nummering

Tijdelijke oplossing: verwijst naar een vervangende handeling die het mogelijk maakt om een bug te omzeilen of er omheen te werken, zonder deze noodzakelijkerwijs te elimineren of te corrigeren, terwijl de volledige functionaliteit van de software behouden blijft.

Onderhoudsdiensten: verwijst naar de verschillende onderhoudswerkzaamheden voor gebruikersondersteuning, correctief onderhoud en upgrades die de Onderneming kan uitvoeren om

ervoor te zorgen dat de Klant en zijn eindgebruikers hun recht om de software te gebruiken die onder de licentie is verleend, kunnen uitoefenen, mits de Klant een Abonnementsovereenkomst of een Onderhoudsovereenkomst aangaat. Onder onderhoudsdiensten vallen het leveren van updates en nieuwe versies van de software.

Eenmalige diensten: verwijst naar alle andere diensten dan onderhoudsdiensten, zoals trainingsdiensten, evenals alle diensten die nodig zijn om de software aan te passen om te voldoen aan specifieke behoeften van de Klant of ontwikkelingsbehoeften op basis van specificaties die zijn overeengekomen tussen de Klant en de Onderneming, en die door de Onderneming aan de Klant worden verleend op grond van een Dienstenovereenkomst.

Sites: verwijst naar het adres/de adressen die door de Klant zijn opgegeven zijnde de locatie(s) waar de software onder de licentie moet worden gebruikt.

Beveiligingssysteem: verwijst naar elk middel, in fysieke of gedematerialiseerde vorm, zoals een code of sleutel, gericht op het beschermen van de integriteit van de broncode van de software, de updates en nieuwe versies ervan.

Eindgebruiker: verwijst naar elke persoon die in dienst is van, of handelt onder toezicht van de Klant, die door de Klant gemachtigd is om de software te gebruiken en die de vereiste training heeft gevolgd die door de softwareontwikkelaar voor dit doel is goedgekeurd. De Klant is verantwoordelijk voor de naleving van deze Algemene Voorwaarden en de Eindgebruikersovereenkomst door alle eindgebruikers.

ARTIKEL 3: Licenties, Onderhoudsdiensten, Eenmalige diensten en aanverwante Contracten

3.1 Licenties

Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op de software, elke upgrade naar of correctie van de software (inclusief de updates en nieuwe versies), de documentatie, de trainingshandleiding en, meer in het algemeen, elk document dat door de Onderneming wordt verstrekt, blijven het exclusieve eigendom van de Onderneming en/of de softwareontwikkelaar. Met uitzondering van kopieën die specifiek zijn toegestaan onder de voorwaarden van de eindgebruikersovereenkomst, is het kopiëren van alle of een deel van de bovengenoemde elementen ten strengste verboden en kan dit leiden tot civiele en/of strafrechtelijke vervolging. De Klant zal geen eigendomsrechten op de software, de documentatie, updates en nieuwe versies, de trainingshandleiding en, meer in het algemeen, elk document dat door de Onderneming wordt geleverd, in welke vorm of in welk land dan ook, deponeren of registreren, noch proberen te deponeren of registreren.

Verlening van licenties

De software is onderworpen aan een licentie die aan de Klant wordt verleend, de software wordt niet verkocht. De licentie wordt verleend aan de Klant onder de voorwaarden vastgelegd in de Overeenkomst en is onderworpen aan de bepalingen van de eindgebruikersovereenkomst, zonder enig recht tot sublicentie of overdracht van deze licentie en met uitsluiting van alle andere rechten met betrekking tot de software. De eindgebruikerslicentieovereenkomst maakt integraal deel uit van de offerte en de Overeenkomst: in geval van tegenstrijdigheid tussen beide documenten prevaleert de eindgebruikerslicentieovereenkomst boven deze Algemene Verkoopvoorwaarden met betrekking tot de bepalingen betreffende het gebruik van de software, de documentatie, updates en nieuwe versies en de bijbehorende intellectuele eigendomsrechten.

Afhankelijk van de voorwaarden van de overeenkomst wordt de licentie verleend voor een onbeperkte of beperkte duur.

In het kader van een softwarelicentie van onbeperkte duur kan de Klant ook een Onderhoudsovereenkomst aangaan met de Onderneming waardoor hij, in ruil voor betaling van de prijs van de genoemde diensten, gebruik kan maken van de onderhoudsdiensten die in deze Algemene Voorwaarden worden beschreven. De voorwaarden van de Onderhoudsovereenkomst worden hieronder beschreven.

Als de aanvankelijk aangegane Onderhoudsovereenkomst op de vervaldatum niet is verlengd, kan de Klant gebruik blijven maken van de licentie maar niet langer van de onderhoudsdiensten vanaf de vervaldatum van de niet-verlengde Onderhoudsovereenkomst. De Klant zal dus geen updates en nieuwe versies van de software meer ontvangen. Indien de Klant echter software-updates wenst te blijven ontvangen, zullen deze hem door de softwareontwikkelaar in rekening worden gebracht op basis van de prijzen die de Onderneming op de betreffende datum hanteert.

Bij een softwarelicentie met beperkte duur is de licentie opgenomen in de Abonnementsovereenkomst: de Klant moet een Abonnementsovereenkomst aangaan om tegen een vergoeding gebruik te kunnen maken van de licentie- en onderhoudsdiensten onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden. De voorwaarden van de Abonnementsovereenkomst worden hieronder beschreven.

Als de geldende Abonnementsovereenkomst niet verlengd wordt, zal vanaf de vervaldatum van de Abonnementsovereenkomst, de Klant het recht om de software te gebruiken en om gebruik te maken van onderhoudsdiensten verliezen. Dienovereenkomstig ontvangt de Klant geen updates en nieuwe versies van de software meer.

3.2 Verschillende soorten diensten

3.2.1 Onderhoudsdiensten

Onderhoudsdiensten worden aan de Klant geleverd op grond van een Onderhoudsovereenkomst of een Abonnementsovereenkomst.

Omvang van onderhoudsdiensten

De Onderneming levert drie soorten onderhoudsdiensten:

- Gebruikersondersteuning voor de software

Gebruikersondersteuning voor de software is uitsluitend bedoeld om eindgebruikers te helpen bij het gebruik van de software in overeenstemming met de documentatie. De Onderneming levert deze service op basis van de informatie die door eindgebruikers of de Klant aan de Onderneming is verstrekt. De dienst gebruikersondersteuning analyseert de vraag van de eindgebruiker die contact opneemt en tracht die zo snel mogelijk te beantwoorden.

In geen geval kan de Onderneming aansprakelijk worden gesteld jegens de Klant in het geval van onjuiste, onvolledige of onnauwkeurige informatie verstrekt door eindgebruikers, in het geval van onjuiste behandeling door de Klant of zijn eindgebruikers en/of in het geval van een verkeerd begrip door eindgebruikers van de aanbevelingen gedaan door de Dienst gebruikersondersteuning.

Ondersteuning voor softwaregebruikers is beschikbaar voor eindgebruikers per telefoon of e-mail tijdens kantooruren, door gebruik te maken van de contactgegevens van de Onderneming en door de interventieprocedures te volgen die worden beschreven in de Onderhoudsovereenkomst of de Abonnementsovereenkomst die op de Klant van toepassing is.

De Onderneming behoudt zich het recht voor om, de uren en contactgegevens van de Dienst Gebruikersondersteuning te wijzigen, mits de Klant hiervan vooraf op de hoogte wordt gesteld, op welke wijze dan ook.

De eindgebruiker dient de aanbevelingen van de Dienst Gebruikersondersteuning, zoals verstrekt door de Onderneming, op te volgen.

In geen geval zal deze Softwaregebruikers-ondersteuning een vervanging zijn voor de training die vereist is voor gebruikers om de software te gebruiken en die onderhevig is aan een aanvullende dienst. De Gebruikersondersteuning van de Onderneming behoudt zich het recht voor om te weigeren vragen te beantwoorden over onderwerpen die in de trainingsprogramma's aan de orde komen.

De levering van Gebruikersondersteuning voor de software vormt geen correctieve onderhoudsservice voor de software als zodanig.

- Correctief onderhoud

De correctieve onderhoudsdiensten van de Onderneming zijn beperkt tot een gedeelde verwerking van bugs en sluiten elke individuele interventie uit. Onder de vlag van correctieve onderhoudsdiensten zal de Onderneming zich inspannen om de functies van de software te corrigeren die de hoofdoorzaak zijn van de bug.

De Onderneming kan de Klant en zijn eindgebruikers vragen om de informatie te verstrekken die de Onderneming redelijkerwijs nodig acht voor het begrijpen en/of corrigeren van de bug die door de Klant is gemeld.

Alleen bugs die reproduceerbaar zijn en naar behoren zijn gedocumenteerd door de Klant zullen door de Onderneming worden verwerkt. In afwachting van een oplossing voor de door de eindgebruiker gemelde bug, kan de Onderneming, indien mogelijk, de eindgebruiker voorzien van een tijdelijke oplossing bestaande uit een tussenoplossing. De Onderneming behoudt zich het recht voor om bugs te corrigeren in de volgende update.

- Upgrade onderhoud

De Onderneming kan ook updates of nieuwe versies van de software leveren.

Indien nodig kan de Klant, indien de ondersteuning of andere procedure op afstand ontoereikend is, een beroep doen op ondersteuning ter plaatse onder de voorwaarden die de Onderneming naar de Klant heeft vastgesteld, voor zover deze voorwaarden niet reeds zijn vastgesteld in de Onderhouds- of Abonnementsovereenkomst die op de Klant van toepassing zijn.

Uitsluitingen

De volgende diensten vallen niet onder onderhoudsservices:

- eindgebruikerstraining,
- specifiek ontwikkelings-, integratiewerk, productie van diagrammen of andere documenten die door de Klant verzocht zijn,
- onderhoud van de omgeving, software of databases van derden waarvoor het de verantwoordelijkheid van de Klant is om de benodigde overeenkomsten met de betreffende derden af te sluiten.

Alle diensten die hierin niet specifiek worden genoemd, komen ter sprake in een afzonderlijke offerte die door de Onderneming aan de Klant wordt voorgelegd.

De Onderneming is alleen verplicht om de diensten te verlenen die in dit document worden beschreven, voor zover de software op de juiste wijze en in overeenstemming met de documentatie wordt gebruikt. Bijgevolg zal de Onderneming geen diensten verlenen in de volgende situaties:

- verandering van locatie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming,
- substantiële wijziging van de hardwareconfiguratie en toevoeging van software die niet compatibel is met de basissoftware die hoort bij de omgeving waarin de software wordt gebruikt,
- wijziging van de software zonder voorafgaande toestemming van de Onderneming,
- contactpersoon die niet over de vereiste kennis beschikt,

- niet-naleving door de Klant van specifieke verplichtingen die contractueel zijn vastgelegd tussen Partijen.

3.2.2 Eenmalige diensten

Eenmalige diensten worden door de Onderneming uitgevoerd op basis van de bijbehorende offerte en onder voorbehoud van een overeenkomst met de Klant over de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de betreffende dienst.

Met betrekking tot trainingsdiensten:

De Onderneming biedt trainingssessies aan voor haar software op haar locatie of op locatie, evenals trainingen op afstand. De uitvoering van de trainingsdiensten is afhankelijk van het aangaan van een dienstenovereenkomst tussen de Klant en de Onderneming in plaats van een trainingsovereenkomst. De datum waarop een trainingssessie wordt gehouden kan worden gewijzigd afhankelijk van het aantal deelnemers en met toestemming van de Onderneming. Indien de Onderneming volgens zijn eigen criteria van mening is dat het aantal deelnemers aan een trainingssessie niet voldoende is, behoudt de Onderneming zich het recht voor om deze te annuleren door de Klant hiervan schriftelijk in kennis te stellen uiterlijk vijf (5) kalenderdagen voor het begin van de betreffende sessie in het geval van een trainingssessie op locatie of tweeënzeventig (72) uur in het geval van een trainingssessie op afstand, zonder enige verplichting om de Klant schadeloos te stellen.

Indien de Klant een trainingssessie annuleert, stelt hij de Onderneming schriftelijk op de hoogte van de annulering. De Onderneming brengt de Klant dan een vergoeding exclusief belasting in rekening die gelijk is aan:

- vijftig procent (50%) van het totale bedrag exclusief belasting van de geplande trainingssessie, indien de annuleringskennisgeving niet later dan acht (8) dagen voor de geplande datum van de trainingssessie door de Onderneming is ontvangen, of
- het totale bedrag exclusief belastingen van de geplande trainingssessie, indien de Onderneming de annuleringskennisgeving minder dan acht (8) kalenderdagen vóór de geplande trainingssessie ontvangt.
- Wanneer de kosten van de opleiding voor de vertegenwoordiger(s) van de Klant worden gefinancierd door een externe opleidingsorganisatie, is de financiering van de opleiding door deze organisatie, in plaats van door de Klant, onderhevig aan de voorwaarde dat de Klant de overeenkomst van deze organisatie om de kosten van de opleiding te dragen aan de Onderneming bezorgt en dit op het moment dat de Klant zich inschrijft voor de betreffende opleidingssessie of ten laatste op de datum van deze sessie. Indien een dergelijke financieringsovereenkomst niet binnen de gestelde termijn aan de Onderneming wordt verstrekt, zal de Onderneming de Klant rechtstreeks factureren voor de kosten van de opleiding en is het aan de Klant om terugbetaling te vragen aan de genoemde financieringsinstantie door de opleidingsovereenkomst, de bijbehorende factuur en de aanwezigheidslijst van de vertegenwoordiger(s) van de Klant op de genoemde opleidingssessie te overleggen.

3.3 Looptijd en verlenging van de overeenkomsten

3.3.1 Termijn

Tenzij in de bijzondere voorwaarden anders is bepaald, wordt elke abonnementsovereenkomst en elke onderhoudsovereenkomst aangegaan voor een in de overeenkomst vastgelegde initiële duur tussen twaalf (12) maanden en een veelvoud van twaalf (12) maanden en treedt die overeenkomst in werking op de datum waarop de software wordt geleverd.

Voor elke dienstenovereenkomst worden de initiële duur en de datum van inwerkingtreding geval per geval overeengekomen tussen partijen, afhankelijk van de aard van de eenmalige diensten waarop deze overeenkomst betrekking heeft.

3.3.2 Verlenging van de overeenkomsten

Stilzwijgende verlenging

Tenzij in de bijzondere voorwaarden anders is bepaald, wordt elke abonnements- of onderhoudsovereenkomst stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende perioden van telkens twaalf (12) maanden bij gebreke van een kennisgeving van niet-verlenging die uiterlijk negentig (90) kalenderdagen voor het verstrijken van de lopende contracttermijn door de Klant per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan de Onderneming is verzonden. De prijsvoorwaarden van toepassing op de periode voorafgaand aan de verlenging zullen van toepassing zijn op de dienstenovereenkomst voor de nieuwe verlengingsperiode, met dien verstande dat deze prijs zal worden verhoogd, onder de voorwaarden vastgelegd in deze algemene voorwaarden, met het bedrag van de wijziging van de laatste index bekend op de datum van verlenging.

Indien de Klant ingevolge bovenstaande bepalingen te kennen geeft de abonnementsovereenkomst of onderhoudsovereenkomst niet te willen verlengen:

- (i) blijft elk van partijen gebonden om die overeenkomst uit te voeren tot aan de einddatum van de lopende termijn, d.w.z. het einde van de initiële termijn voor een overeenkomst die nog niet is verlengd, of het einde van de lopende verlengingsperiode voor een overeenkomst die al is verlengd; en
- (ii) loopt de betreffende overeenkomst af op de einddatum van de huidige contractuele looptijd; en
- (iii) heeft niet-verlenging van de betreffende overeenkomst tussen partijen dezelfde gevolgen en consequenties als uiteengezet in artikel 11.5 en 11.6 van deze algemene voorwaarden met betrekking tot de beëindiging van een abonnementsovereenkomst of een onderhoudsovereenkomst.

Bovenstaande bepalingen kunnen van geval tot geval van toepassing zijn op dienstenovereenkomsten waarop partijen overeenkomen een stilzwijgend verlengingsmechanisme toe te passen.

Verlenging

Tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, wordt elke dienstenovereenkomst waarvoor de partijen niet zijn overeengekomen om een stilzwijgend verlengingsmechanisme toe te passen, aan het einde van de initiële looptijd verlengd voor een nieuwe periode die in onderling overleg tussen de partijen wordt vastgesteld, waarbij in het bijzonder rekening wordt gehouden met de aard van de Eenmalige diensten die onder de genoemde overeenkomst vallen en met de behoeften van de partijen. De beslissing van de partijen om de dienstenovereenkomst te verlengen, de verlengingstermijn ervan en alle andere prestatievoorwaarden die vanaf de verlengingsdatum van toepassing zijn, zullen het voorwerp uitmaken van een schriftelijke overeenkomst tussen de partijen ondertekend op een wijze die zij toereikend achten.

Indien geen verlenging wordt overeengekomen tussen de partijen aan het einde van de initiële termijn, zal de dienstenovereenkomst vervallen: de Onderneming zal ophouden met het verlenen van de Eenmalige diensten waarop de dienstenovereenkomst betrekking heeft en de Klant zal gehouden zijn aan de Onderneming op hun vervaldag alle bedragen te betalen die verschuldigd blijven uit hoofde van de dienstenovereenkomst tot aan de vervaldatum.

ARTIKEL 4: LEVERING EN AANVAARDING

De software, documentatie, updates en nieuwe versies worden geleverd in de vorm van fysieke media of als download. Wanneer de software, documentatie, updates en nieuwe versies beschikbaar zijn om te downloaden, worden deze beschikbaar gesteld door de Onderneming aan elke Klant met een geldig onderhouds- of abonnementsovereenkomst. Elke levering van de software, de documentatie, updates en nieuwe versies zal het voorwerp uitmaken van een leveringsbon / bewijs van levering die de levering in gepaste en juiste vorm van hun fysieke media aan de Klant op het adres van de Site dat de Klant op de bestelbon heeft vermeld, of het downloaden ervan door de Klant certificeert.

In het geval dat de software, de documentatie, de updates of nieuwe versies daarvan op fysieke dragers worden geleverd, alsmede voor hardware leveringen, zal de plaats van levering worden bepaald in de offerte en de inkooporder(s) op basis waarvan de overeenkomst tot stand komt.

Bij fysieke levering van de software en/of hardware dient de Klant de algemene staat ervan te controleren, met inbegrip van eventuele zichtbare schade of gebreken, alsmede eventuele ontbrekende items in relatie tot de bestelde items. Zonder voorafgaande toestemming van de Onderneming mag geen software en/of hardware worden geretourneerd. De retourkosten zijn voor rekening van de Klant, tenzij anders overeengekomen tussen partijen. Alle bezwaren tegen de levering van de software en/of de hardware wegens verlies of beschadiging dienen binnen drie (3) dagen na de leveringsdatum per aangetekende brief met ontvangstbewijs rechtstreeks aan de vervoerders te worden gezonden, met een kopie aan de Onderneming.

In geval van verkoop van hardware zal de eigendomsoverdracht van de hardware van de Onderneming aan de Klant plaatsvinden op het moment van daadwerkelijke betaling van alle door de Klant verschuldigde bedragen in overeenstemming met deze algemene voorwaarden. De Onderneming kan automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling, zodra zich een betalingsincident voordoet, de teruggave van de geleverde hardware verlangen, voor rekening en risico van de in gebreke blijvende Klant.

De risico's van verlies en beschadiging van de hardware gaan op de datum van levering over op de Klant in overeenstemming met de ICC Incoterms 2020.

De software wordt door de Klant geïnstalleerd. De Onderneming kan de Klant echter assisteren bij de installatie van de software volgens met de Onderneming overeen te komen technische en financiële voorwaarden.

Alle tests van de software op de omgeving van de Klant worden uitgevoerd onder de exclusieve controle van de Klant, die alle bijbehorende risico's op zich neemt.

ARTIKEL 5: Termijnen en Sancties

Tenzij anders bepaald in de bijzondere voorwaarden, zijn de leveringstermijnen voor de software en hardware, evenals de termijnen voor het uitvoeren van onderhoudsdiensten of eenmalige diensten, zoals vastgelegd in de betreffende overeenkomst, indicatief en kan de Onderneming niet aansprakelijk worden gesteld, noch kan van haar een boete worden gevorderd, in het geval van een vertraging.

ARTIKEL 6: VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

6.1 Verplichtingen van de Onderneming

De Onderneming zal haar contractuele verplichtingen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid nakomen in overeenstemming met de gebruiken in de branche en in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. De enige verplichting van de Onderneming is echter om haar uiterste best te doen met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst.

Tests

Indien mogelijk en haalbaar, zal de Onderneming redelijke inspanningen leveren, buiten een verzoek van de Klant om, om tests uit te voeren om te proberen kwetsbaarheden in de software op voorhand te identificeren. Dergelijke preventieve diensten die door de Onderneming worden verleend als

onderdeel van het monitoringproces van de software, mogen de Klant er echter niet van weerhouden om zijn eigen preventieve activiteiten uit te voeren.

Updates/Nieuwe versies

Als onderdeel van de onderhoudsservices zal de Onderneming de Klant ten minste eenmaal per vierentwintig (24) maanden voorzien van een update en/of nieuwe versie van de software. Deze update of nieuwe versie van de software wordt door de Klant geïnstalleerd, onder zijn eigen verantwoordelijkheid, in overeenstemming met de aanbevelingen van de Onderneming.

Eventuele ondersteuning door de Onderneming van de installatie door de Klant van een update en/of een nieuwe versie is een afzonderlijke dienst die aan de Klant wordt gefactureerd op basis van een door de Onderneming uitgebrachte offerte.

Onderaanneming

De Onderneming behoudt zich het recht voor om gebruik te maken van de diensten van een onderaannemer van zijn keuze, onder zijn volledige verantwoordelijkheid, om zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst na te komen.

6.2 Verplichtingen van de Klant

Bedrijfsomgeving

Tijdens werkzaamheden die door de Onderneming worden uitgevoerd als onderdeel van de onderhoudsservices blijft de Klant verantwoordelijk voor de omgeving, de software en de hardware.

De Klant zal geen handelingen verrichten die direct of indirect de onderhoudsdiensten blokkeren of vertragen zonder de Onderneming hierover vooraf te informeren.

De Klant zal tevens:

- de Onderneming voorzien van de namen van de eindgebruikers die door de Klant geautoriseerd zijn om contact op te nemen met de teams voor onderhoudsdiensten van de Onderneming,
- de voornoemde teams van de Onderneming gratis toegang verlenen tot de software.

Verschaffing van middelen

De Klant zal de Onderneming voorzien van:

- alle informatie en materialen die kunnen helpen om het probleem te begrijpen, met inbegrip van magnetische of digitale media of andere materialen die door de Onderneming worden opgevraagd,
- back-ups van besturingsomgevingen en software die in de omgeving is geïnstalleerd,
- een internetverbinding die toegang biedt tot updates voor de betreffende software.

Verplichting om te informeren

De Klant dient de Onderneming op de hoogte te stellen van wijzigingen in de configuratie van zijn omgeving die van invloed kunnen zijn op de onderhoudsdiensten.

Gegevensbescherming

De Klant zal, voorafgaand aan enige interventie door de Onderneming en voorafgaand aan enige wijziging van zijn IT-systeem en/of zijn omgeving, de vereiste procedures uitvoeren voor het maken van back-ups van gegevens, bestanden en programma's om verlies, vernietiging of wijziging van zijn gegevens te voorkomen. De Klant wordt geïnformeerd dat alleen hij verantwoordelijk is voor het maken van back-ups van zijn gegevens.

De Onderneming wijst alle aansprakelijkheid af voor verlies, wijziging of vernietiging van gegevens, bestanden of programma's van de Klant als gevolg van het gebruik van de software en/of de onderhoudsdiensten.

Cyberbeveiliging van de systemen van de Klant

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de implementatie en het onderhoud van het volledige beveiligingsprogramma dat redelijke en passende beveiligingsmaatregelen en waarborgen bevat, zoals door de Klant bepaald als noodzakelijk of vereist voor de eigen systemen van de Klant of in de branche van de Klant ('Beveiligingsprogramma'), om zijn computernetwerk, zijn systemen, zijn machines en zijn gegevens, met inbegrip van de omgeving, hierna gezamenlijk te noemen de 'Systemen van de Klant', waarin of waarmee hij de software en, indien van toepassing, de door de Onderneming geleverde hardware gebruikt, te beschermen tegen elke vorm van cyberdreiging.

De Klant wordt geadviseerd over gekwalificeerd en ervaren personeel met de juiste expertise op het gebied van cyberbeveiliging te beschikken om het beveiligingsprogramma van de Klant te onderhouden.

Naast de bovengenoemde verplichtingen dient de Klant ten minste:

(a) Zijn Systemen onmiddellijk bij te werken of te corrigeren of andere passende maatregelen te nemen op basis van een gemelde cyberdreiging en in overeenstemming met een kennisgeving of beveiligingsaanwijzing van de Onderneming in het geval dat een kennisgeving of beveiligingsaanwijzing aan de Klant zal worden verstrekt met betrekking tot de systemen en omgevingen waarvoor de software en, indien van toepassing, de hardware worden aanbevolen te gebruiken;

(b) te voldoen aan de aanbevelingen voor de beste cyberbeveiligingspraktijken die mogelijk door de Onderneming worden aanbevolen en in elk geval voldoen aan de industriestandaarden die op dat moment van kracht zijn.

Identificatie van kwetsbaarheden of cyberbedreigingen

Indien de Klant kwetsbaarheden of cyberdreigingen met betrekking tot de software vaststelt of zich daarvan bewust wordt, dient hij de Onderneming hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen en de Onderneming te voorzien van alle informatie die redelijkerwijs gevraagd wordt met betrekking tot dergelijke kwetsbaarheden of cyberdreigingen (hierna gezamenlijk te noemen "Opmerkingen"). De Onderneming heeft het niet-exclusieve, eeuwigdurende en onherroepelijke recht om alle of een deel van de opmerkingen (inclusief alle informatie van vertrouwelijke of bedrijfseigen aard in de opmerkingen) te gebruiken, weer te geven, te reproduceren, te wijzigen en te distribueren om dergelijke opmerkingen te analyseren; de Onderneming zal zich naar beste vermogen inspannen om de betreffende software aan te passen, zoals de Onderneming noodzakelijk acht en voor zover mogelijk, om de gevolgen van de gemelde kwetsbaarheid of cyberdreiging in de betreffende software te beperken, op welke wijze dan ook, zonder beperkingen en zonder enige verplichting tot toerekening

of compensatie ten gunste van de Klant, op voorwaarde echter dat de Onderneming de naam van de Klant niet publiekelijk bekendmaakt in verband met de opmerkingen of het gebruik ervan door de Onderneming, tenzij anders overeengekomen door de Klant. Door deze opmerkingen in te dienen, verklaart en garandeert de Klant aan de Onderneming dat hij over alle nodige rechten beschikt met betrekking tot deze opmerkingen en alle informatie die deze bevatten, met inbegrip van het verlenen van de bovenvermelde rechten aan de Onderneming, en dat deze opmerkingen geen eigendomsrechten of andere rechten van derden schenden of onwettige informatie bevatten.

Installatie en implementatie van updates en nieuwe versies

Binnen het door de Onderneming bepaalde of met de Klant overeengekomen tijdsbestek zal de Klant alle op grond van een abonnementsovereenkomst of een onderhoudsovereenkomst verstrekte updates of nieuwe versies installeren en implementeren zodra deze door de Onderneming beschikbaar worden gesteld in overeenstemming met de softwaredocumentatie en de installatie-instructies van de Onderneming. De Klant begrijpt dat het niet installeren van updates of nieuwe versies ertoe kan leiden dat de software of de systemen van de Klant kwetsbaar zijn voor cyberdreigingen of dat de functionaliteit van de software wordt aangetast; de Onderneming is niet aansprakelijk voor verlies of schade die hieruit kan voortvloeien.

ARTIKEL 7: PRIJZEN - FACTURERING EN HERZIENING

7.1 Prijzen

De prijzen die van toepassing zijn, eventueel in de vorm van royalty's, op de licenties en onderhoudsovereenkomsten voor een licentie met onbeperkte duur, of op de abonnementsovereenkomsten voor een licentie met beperkte duur, alsmede de prijzen van eenmalige diensten en hardware, zijn vermeld in euro's en zijn gedefinieerd in de offerte en inkooporder(s) op basis waarvan de betreffende overeenkomst wordt aangegaan; deze prijzen zijn vast en definitief, behoudens herziening daarvan in overeenstemming met deze algemene voorwaarden.

De prijzen zijn exclusief belasting. Belasting over de toegevoegde waarde en alle andere toepasselijke rechten en belastingen moeten ook door de Klant worden betaald tegen de tarieven die gelden op de factuurdatum.

Wanneer de software wordt geleverd met een digitaal beveiligingssysteem, zoals een activeringsleutel, is de prijs die onder de licentie wordt gefactureerd van toepassing op één (1) activering van de software; een tweede activeringsverzoek zal resulteren in een aanvullende factuur voor een bedrag gelijk aan twintig procent (20%) van de licentieprijs volgens de op de betreffende datum geldende prijzen. De Klant dient ook een beëdigde verklaring voor te leggen die de noodzaak van deze tweede activering rechtvaardigt.

De prijslijsten van de Onderneming en de voorwaarden voor de toepassing van eventuele kortingen, rabatten en prijsverminderingen zijn opgenomen in de catalogus van de Onderneming en omvatten niet de abonnementskosten voor enige dienst in verband met de toegang van de Klant tot en het gebruik van het internet en telecommunicatienetwerken.

In geval van een korting, rabat of reductie wordt het bedrag vastgesteld in de offerte of schriftelijk overeengekomen tussen partijen op de datum van het aangaan van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De prijslijsten van de Onderneming die van toepassing zijn op licenties (van beperkte of onbeperkte duur) en onderhoudsdiensten worden opgesteld op basis van de opties voor het soort gebruik van de

software; deze opties worden gedefinieerd in de catalogus en hebben betrekking op ofwel de geografische reikwijdte van het gebruik van de software (zoals de optie 'Internationaal') of op het soort toegang tot de software vanaf een vast station of een server.

In het geval van de optie voor uitgebreid gebruik van de software:

De Klant die geniet van minstens één (1) softwarelicentie aangekocht voor een beperkte of onbeperkte duur kan, indien hij dit wenst, op elk moment tijdens de overeenkomst opteren voor een ruimere gebruiksoptie dan deze aangekocht onder de initiële aankooporder. In dat geval zal de toevoeging van een dergelijke optie onderworpen zijn aan een bijkomende facturatie bovenop de volgende door de Klant verschuldigde bedragen:

- het bedrag dat verschuldigd is onder de licentie en de bijbehorende onderhoudsovereenkomst wanneer een onderhoudsovereenkomst is aangegaan, onder een licentie van onbeperkte duur,
- het verschuldigde bedrag uit hoofde van de abonnementsovereenkomst onder een licentie van Beperkte Duur.

Het extra bedrag dat verschuldigd is voor een optie voor verlengd gebruik wordt aan de Klant gefactureerd na ontvangst door de Onderneming van de desbetreffende inkooporder, volgens de onderstaande voorwaarden:

- In het geval van een licentie voor onbepaalde duur zonder onderhoudsovereenkomst, wordt het aanvullende bedrag volledig gefactureerd op de datum van afgifte door de Onderneming van toegang tot uitgebreid gebruik van de software; deze toegang wordt afgegeven door levering van het Beveiligingssysteem in de bijbehorende Afleverbon;
- In het geval van een licentie voor onbepaalde duur met een onderhoudsovereenkomst, wordt het extra bedrag gefactureerd naar rato van de resterende looptijd van de onderhoudsovereenkomst tot het einde van de huidige contractuele periode;
- In het geval van een abonnementsovereenkomst wordt het extra bedrag gefactureerd naar rato van de uitstaande looptijd van de abonnementsovereenkomst tot het einde van de lopende contractperiode.

In het geval van de optie voor beperkt gebruik van de software:

De Klant die beschikt over ten minste één (1) softwarelicentie, aangekocht voor onbeperkte duur met een onderhoudsovereenkomst, of aangekocht voor beperkte duur onder een abonnements-overeenkomst, kan, indien hij dit wenst, opteren voor een beperkter gebruik van de software dan het gebruik dat werd aangekocht onder de initiële aankooporder.

De Klant kan zijn keuze voor beperkt gebruik van de software op elk moment gedurende de lopende contractuele periode van de onderhoudsovereenkomst of de abonnementsovereenkomst kenbaar maken; hiertoe dient hij een specifiek schriftelijk verzoek aan de Onderneming te sturen. De keuze van de Klant voor beperkt gebruik van de software zal resulteren in een vermindering van het door de Klant uit hoofde van de onderhoudsovereenkomst of de abonnementsovereenkomst verschuldigde bedrag. Beperkt gebruik van de software wordt ingevoerd op de datum van verlenging van de onderhoudsovereenkomst of de abonnementsovereenkomst en het verminderde bedrag van de onderhoudsovereenkomst of de abonnementsovereenkomst is van toepassing vanaf deze verlengingsdatum.

7.2 Facturatievoorwaarden

Facturatie van de licentie van onbeperkte duur

De vergoeding voor een licentie van onbeperkte duur wordt in één keer voor het volledige bedrag gefactureerd, op de datum van levering van de toegang tot de licentie; deze toegang wordt geleverd door het leveren van het beschermingssysteem in de bijbehorende leveringsbon.

Facturatie van abonnements-, onderhouds- en dienstenovereenkomsten

De prijs die van toepassing is op de onderhoudsovereenkomst wordt gefactureerd volgens de in de offerte vastgestelde frequentie. Bij aanvaarding van de offerte door de Klant wordt de door de Onderneming vastgestelde factureringsfrequentie geacht tussen partijen te zijn aanvaard en van toepassing te zijn op de genoemde overeenkomst.

De factureringsfrequentie die partijen op grond van bovenstaande bepalingen zijn overeengekomen, wordt vermeld op de inkooporder die bij de desbetreffende overeenkomst hoort.

In het geval van een specifiek verzoek van de Klant, aanvaard door de Onderneming, dat de Onderneming een factureringsfrequentie toepast die afwijkt van de frequentie die is vastgesteld in de offerte en als dit leidt tot extra administratieve kosten voor de Onderneming om de facturering te verwerken, behoudt de Onderneming zich het recht voor om alle of een deel van deze administratieve kosten te factureren bovenop de prijs die van toepassing is op de onderhoudsovereenkomst; deze kosten zullen dan aan de Klant worden meegedeeld wanneer de Onderneming reageert op dit verzoek van de Klant en in elk geval voordat de Onderneming de desbetreffende facturen uitreikt.

Facturering van trainingen

De prijs van de training, zoals vermeld op de bijbehorende inkooporder, wordt gefactureerd na afloop van de trainingssessie die door de Onderneming aan de Klant wordt gegeven en nadat de deelnemers van de Klant de presentielijst hebben ondertekend, tenzij anders overeengekomen tussen partijen.

Facturering van alle andere diensten

Voor elke andere dienst dan de diensten die in deze algemene voorwaarden worden vermeld en die door de Onderneming wordt geleverd in overeenstemming met een door de Onderneming geaccepteerde order van de Klant, worden facturering en specifieke betaling uitgevoerd volgens de algemene voorwaarden van de Onderneming die van toepassing zijn op het betreffende type diensten op de datum van aanvaarding van de genoemde order door de Onderneming.

Verplaatsingskosten

Verplaatsings- en verblijfkosten die door de Onderneming worden gemaakt in verband met onderhoudsdiensten, eenmalige diensten of een door de Klant bestelde aanvullende dienst, worden door de Klant vergoed tegen overlegging door de Onderneming van ontvangstbewijzen voor de werkelijk gemaakte kosten.

7.3 Voorwaarden voor herziening van prijzen

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen partijen of tenzij een andere index is overeengekomen tussen de partijen in de bijzondere voorwaarden, worden de prijzen die van toepassing zijn op abonnementsovereenkomsten, onderhoudsovereenkomsten en

dienstenovereenkomsten, indien van toepassing in de vorm van royalty's, automatisch herzien op de datum van verlenging, overeenkomstig de basis van de jaarlijks, gemiddelde consumenten prijsindex van afgelopen jaar, dat beschikbaar is via de website <https://www.inflation.eu/en/>. Indien de index niet wijzigt of indien de index daalt ten opzichte van de laatste facturatieperiode, blijft de verschuldigde prijs uit hoofde van de betreffende Abonnements-, onderhouds- of dienstenovereenkomst gelijk aan het bedrag dat gold aan het einde van de laatste facturatieperiode.

ARTIKEL 8 : Betalingsvoorwaarden – Laattijdige Betaling

Elk van de krachtens de overeenkomst verschuldigde bedragen dient binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen partijen en aangegeven op de factuur.

Tenzij anders overeengekomen tussen partijen, wordt geen korting, terugbetaling of verlaging verleend in geval van vroegtijdige betaling door de Klant.

Betaling aan de Onderneming geschiedt per bankoverboeking. Betaling wordt geacht te zijn verricht op de datum waarop de Onderneming de bedragen in de vorm van beschikbare gelden ontvangt op de bankrekening die vermeld staat op de factuur die aan de Klant is gezonden.

Een eenmaal door de Klant verstrekte order voor een licentie en/of onderhoudsdiensten kan niet worden geannuleerd en de door de Klant betaalde bedragen uit hoofde van deze order kunnen niet worden terugbetaald, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.

Indien de Klant een van de facturen die in het kader van de overeenkomst zijn uitgeschreven niet op de vervaldatum betaalt, kan de Onderneming, na schriftelijke kennisgeving aan de Klant, de uitvoering van zijn eigen verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst opschorten totdat de verschuldigde bedragen volledig zijn betaald.

In geval van betalingsachterstand

- is de Klant aan de Onderneming een boete voor te late betaling verschuldigd die wordt berekend door op de verschuldigde bedragen een rente toe te passen die gelijk is aan één procent (1%) per maand vertraging en die in elk geval ten minste gelijk is aan drie (3) maal de wettelijke rente die op de betreffende datum in Nederland van toepassing is; en
- is de Klant voor elke factuur een forfaitaire vergoeding voor invorderingskosten verschuldigd van veertig (40) euro, overeenkomstig de toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen.
- Indien de daadwerkelijk door de Onderneming gemaakte invorderingskosten echter hoger zijn dan het hierboven genoemde forfaitaire bedrag, behoudt de Onderneming zich het recht voor om hiervoor een aanvullende betaling van de Klant te vorderen; en
- is de Onderneming gerechtigd om de overeenkomst automatisch te beëindigen in overeenstemming met de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

De bovenstaande bepalingen zijn van toepassing onverminderd enige andere schadevergoeding die de Onderneming kan vorderen op grond van de overeenkomst of het toepasselijk recht.

ARTIKEL 9: Garantie - Aansprakelijkheid

De software waarop de aan de Klant verleende licentie betrekking heeft, wordt geleverd "zoals deze is". De Klant aanvaardt alle risico's verbonden aan het gebruik of niet-gebruik ervan. De Onderneming verleent de Klant geen enkele garantie, gespecificeerd of geïmpliceerd, anders dan de garanties die specifiek in deze algemene voorwaarden zijn vastgelegd.

Hoewel de Onderneming zich zal inspannen om de software vrij te houden van virussen of andere besmettingen te wijten aan risico's die inherent zijn aan telecommunicatienetwerken en het internet, kan de Onderneming niet garanderen dat de software vrij is van kwetsbaarheden of cyberdreigingen of beschermd is tegen alle virussen of andere besmettingsfactoren die de veiligheid of integriteit van de software en de gegevens die door de software worden verwerkt, kunnen bedreigen.

De Klant kan de professionele hoedanigheid van de Onderneming niet gebruiken als reden om zich te onttrekken aan zijn eigen verantwoordelijkheden die voortvloeien uit zijn verplichtingen onder deze algemene voorwaarden. Hij is als enige verantwoordelijk voor het gebruik en het beheer van de software, in het bijzonder wat betreft de controle van de werking ervan en het treffen van voorzieningen voor gegevensbeveiliging en back-upprocedures in het geval van een storing of defect van de omgeving, de hardware en/of de software.

De software zal door de Klant worden gebruikt in overeenstemming met de technische instructies en aanbevelingen voor gebruik van de Onderneming. Als dit niet gebeurt, wordt de Onderneming onmiddellijk en zonder enige andere voorwaarde ontheven van alle aansprakelijkheid voor verlies van welke aard dan ook als gevolg van niet-conform gebruik van de software door de licentiehouder of een persoon die namens hem handelt.

In elk geval, en voor zover wettelijk toegestaan, zal de aansprakelijkheid van de Onderneming niet meer bedragen dan vijftig procent (50%) van de bedragen die door de Klant gedurende de laatste twaalf (12) maanden zijn betaald als vergoeding voor de softwarelicentie.

De Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade en/of gevolgschade, zoals verlies of beschadiging van informatie, programma's, bestanden of databases, winstderving, commerciële of financiële schade, verhoging van overheadkosten of de gevolgen van een door een derde geïnitieerde procedure, als gevolg van het wel of niet gebruiken van de software door de Klant of de bepalingen van deze algemene voorwaarden, ongeacht de voorzienbare aard van dergelijke schade.

Het is ook de verantwoordelijkheid van de Klant om alle verzekeringen af te sluiten die nodig zijn om de gevolgen van diefstal of vernietiging van de software en/of de documentatie te compenseren. Tijdens elke tussenkomst in het kader van de onderhoudsdiensten blijft de Klant de beheerder van de omgeving, de software, de hardware en de informatie, programma's, bestanden of databases die hij eventueel moet gebruiken voor de uitvoering van deze diensten.

Elke procedure die op grond van dit document tegen de Onderneming wordt ingesteld, verjaart één (1) jaar na de datum van de gebeurtenis waarop deze procedure is gebaseerd.

In het geval van verlies of diefstal van de software, en afhankelijk van de reikwijdte van de licentie en de toepasselijke voorwaarden van de onderhoudsservices die tussen de Klant en de Onderneming zijn overeengekomen, kan de Klant die de software wil blijven gebruiken worden verplicht om een nieuwe softwarelicentie aan te schaffen tegen het tarief dat geldt op de dag van het verlies of de diefstal.

ARTIKEL 10: SAMENWERKING TUSSEN DE PARTIJEN

Partijen zijn ervan op de hoogte dat hun zakelijke relatie in het kader van de overeenkomst een actieve samenwerking tussen beide partijen vereist. Om dit doel te bereiken voorzien deze algemene voorwaarden in het volgende:

- de benoeming door de Klant van een bevoegde contactpersoon die hem bij de Onderneming vertegenwoordigt.

- de verstrekking door de Klant aan de Onderneming van alle documenten en informatie die nodig zijn om het betreffende probleem te begrijpen en aan te pakken.

Als zich tijdens hun relatie onder de overeenkomst een probleem voordoet, vereist de eis tot samenwerking tussen partijen dat ze elkaar onmiddellijk waarschuwen en raadplegen om snel de beste oplossing te vinden.

ARTIKEL 11: UITVOERING, OPSCHORTING EN BEËINDIGING

11.1 Voor elke wijziging van de overeenkomst, en in het bijzonder van de prijs, de omvang en/of de uitvoeringsvoorwaarden, hetzij in de loop van de huidige uitvoering, hetzij als gevolg van een geschil met betrekking tot de uitvoering of niet-uitvoering, is de voorafgaande schriftelijke overeenstemming tussen de Onderneming en de Klant vereist, door middel van een wijziging van de overeenkomst.

11.2 Een partij kan zich slechts beroepen op wanprestatie en kan de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst slechts opschorten indien de andere partij haar eigen verplichtingen niet is nagekomen en deze opeisbaar zijn. In geval van niet-nakoming kunnen partijen in geen geval een derde de verplichtingen van de in gebreke blijvende partij uit hoofde van de overeenkomst laten uitvoeren.

11.3 In geval van (i) opschorting, annulering, verlenging of uitstel van de gehele of gedeeltelijke uitvoering van het doel van de overeenkomst door de Klant buiten de schuld van de Onderneming, of in geval van (ii) vroegtijdige beëindiging door de Klant buiten de schuld van de Onderneming:

- van een abonnementsovereenkomst, een onderhoudsovereenkomst of een dienstenovereenkomst met een stilzwijgend verlengingsmechanisme, indien de beëindiging plaatsvindt vóór het verstrijken van de huidige contracttermijn en met inachtneming van de toepasselijke opzegtermijn voor niet-verlenging, of
- elke andere dienstenovereenkomst voor het einde van de initiële looptijd of de huidige verlengingsperiode,

zijn de volgende gevolgen van toepassing:

a) in de gevallen genoemd in paragraaf (i) hierboven worden de termijnen voor de uitvoering van de overeenkomst dienovereenkomstig aangepast en indien de uitvoering van de overeenkomst door de Klant op grond van de voorgaande bepalingen meer dan negentig (90) kalenderdagen wordt opgeschort, heeft de Onderneming het recht om de overeenkomst te beëindigen en schadeloos te worden gesteld voor de kosten als bedoeld in paragraaf (c) hieronder, onverminderd zijn recht om verdere schadevergoeding van de Klant te vorderen;

b) in de gevallen vermeld in paragraaf (ii) hierboven zijn alle bedragen die verschuldigd zijn uit hoofde van de abonnementsovereenkomst, de onderhoudsovereenkomst of de dienstenovereenkomst voor de volledige duur van de lopende overeenkomst onmiddellijk opeisbaar en dient de Klant deze aan de Onderneming te betalen, volgens de contractuele betalingsvoorwaarden, alsof de genoemde overeenkomst niet door de Klant is beëindigd. Reeds door de Klant betaalde bedragen, in het bijzonder in het kader van een licentie voor onbepaalde duur die is aangegaan zonder onderhoudsovereenkomst, worden door de Onderneming bewaard en worden niet aan de Klant terugbetaald; en

c) alle kosten en onkosten die de Onderneming heeft moeten maken als gevolg van een van de gevallen die in bovenstaande paragrafen (i) en (ii) worden beschreven, zullen volledig door de Klant worden terugbetaald na overlegging van de desbetreffende facturen. Kosten die ingevolge deze bepaling worden ingehouden omvatten, maar zijn niet beperkt tot, arbeidskosten, verzekeringskosten, bankkosten voor verlenging van de geldigheidsduur van

bankgaranties die zijn afgegeven door de Onderneming, zijn Filialen of zijn/hun onderaannemers, evenals, in het algemeen, alle kosten die voortvloeien uit een verlenging van de uitvoeringsperiode van de overeenkomst of een voortijdige beëindiging van de overeenkomst waarvoor de Onderneming niet verantwoordelijk is.

11.4 Onverminderd de gevallen van beëindiging van de licentie zoals gedefinieerd in de eindgebruikers-licentieovereenkomst, kan de overeenkomst eenzijdig en van rechtswege worden beëindigd door elk van de partijen, zonder afbreuk te doen, voor de beëindigende partij, aan het recht om schadevergoeding te eisen van de andere partij, indien de andere partij een van haar essentiële verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt en deze nalatigheid niet heeft hersteld binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van een ingebrekestelling verzonden per aangetekende brief met bericht van ontvangst waarin de nalatige partij in gebreke wordt gesteld. In het bijzonder wordt het volgende beschouwd als een contractuele inbreuk door de Klant, zonder dat andere gevallen van inbreuk worden uitgesloten: het niet nakomen van zijn verplichtingen zoals bepaald in artikel 'Verplichtingen van de Klant' van deze algemene voorwaarden of het niet betalen van de bedragen die de Klant verschuldigd is uit hoofde van de overeenkomst.

11.5 In het geval van beëindiging van de overeenkomst door de Onderneming als gevolg van de Klant in overeenstemming met deze algemene voorwaarden, zijn de volgende gevolgen van toepassing vanaf de effectieve datum van beëindiging van de overeenkomst:

- (i) als de Klant een licentie voor onbepaalde duur heeft afgesloten zonder een onderhoudsovereenkomst met de Onderneming af te sluiten, verliest de Klant het voordeel van de licentie vanaf de effectieve datum van beëindiging van de overeenkomst; de licentie wordt op die datum automatisch beëindigd;
- (ii) indien de Klant een licentie voor onbepaalde duur heeft afgesloten en een onderhoudsovereenkomst met de Onderneming heeft afgesloten, behoudt de Klant het recht om de softwarelicentie uit te oefenen (behalve wanneer de licentie wordt beëindigd op grond van de eindgebruikersovereenkomst), maar verliest de Klant het voordeel van de onderhoudsdiensten vanaf de effectieve datum van beëindiging van het contract. Indien de Klant software-updates wenst te blijven ontvangen, zullen deze aan de Klant worden gefactureerd op basis van de prijzen van de Onderneming die gelden op de betreffende datum;
- (iii) indien de Klant een softwarelicentie voor bepaalde duur heeft afgesloten uit hoofde van een abonnementsovereenkomst met de Onderneming, verliest de Klant vanaf de feitelijke beëindigingsdatum van het contract het voordeel van de softwarelicentie en het voordeel van de onderhoudsdiensten, zonder de mogelijkheid om softwareupdates te blijven ontvangen, om welke reden dan ook. De licentie wordt op die datum automatisch beëindigd;
- (iv) indien de Klant een dienstenovereenkomst met de Onderneming heeft gesloten, verliest de Klant, vanaf de effectieve datum van beëindiging van het Contract, het voordeel van de Eenmalige diensten waarop deze overeenkomst betrekking heeft; en
- (v) in elk van de gevallen als bedoeld in bovenstaande paragrafen (i) tot en met (iii) blijft de Klant verplicht om aan de Onderneming de bedragen te betalen die uit hoofde van de overeenkomst verschuldigd zijn, wanneer deze verschuldigd zijn, tot aan de daadwerkelijke beëindigingsdatum.

11.6 Indien beëindiging van de overeenkomst resulteert in beëindiging van de licentie in overeenstemming met deze algemene voorwaarden, zal de Klant het gebruik van de software onmiddellijk staken en de volgende acties ondernemen:

- (i) als de software in fysieke vorm aan de Klant is verstrekt, zal de Klant de software, de documentatie en eventuele updates of nieuwe versies aan de Onderneming retourneren, zonder kopieën te behouden;

- (ii) als de software als download aan de Klant is verstrekt, zal de Klant de software, de documentatie en alle updates of nieuwe versies en kopieën daarvan, samen met alle gerelateerde bestanden en documenten, verwijderen van zijn computers, harde schijven, servers en apparaten die deze bevatten en alle andere onderdelen van zijn omgeving;
- (iii) in alle gevallen zal de Klant, op verzoek van de Onderneming, aan de Onderneming een schriftelijk certificaat overleggen waarin wordt verklaard dat de Klant de hierboven in paragraaf (i) of (ii), al naar gelang van toepassing, beschreven vereiste handelingen heeft verricht; en
- (iv) de Onderneming kan naar eigen goeddunken technologische maatregelen van haar keuze treffen om de licentie te deactiveren of op enige andere wijze de mogelijkheid van de Klant om de software te gebruiken te beëindigen.

ARTIKEL 12: EXPORTCONTROLES

12.1 De software en de daarbij behorende licentie, documentatie, onderhoudsdiensten, eenmalige diensten, eventuele aanvullende diensten, hardware, informatie en alle andere zaken die door de Onderneming worden geleverd op grond van een overeenkomst, hierna gezamenlijk te noemen "Producten", bevatten onderdelen en/of technologieën die afkomstig zijn uit de Verenigde Staten van Amerika (VS), de Europese Unie (EU) en/of andere landen, of kunnen deze bevatten.

12.2 De Klant erkent en aanvaardt dat de producten en de overdracht en/of het gebruik van de producten in het kader van de overeenkomst volledig in overeenstemming moeten zijn met de Franse, Amerikaanse, Europese en andere toepasselijke nationale en internationale wetten en/of reglementeringen inzake exportcontrole.

12.3 Tenzij de toepasselijke uitvoervergunningen werden bekomen van de bevoegde overheid en mits goedkeuring van de Onderneming is verkregen, mogen de producten niet (i) worden doorverkocht, herverkocht, geëxporteerd en/of wederuitgevoerd naar een bestemming of naar een partij (met inbegrip van maar niet beperkt tot een persoon, groep en/of rechtspersoon) die onderworpen is aan beperkingen onder de toepasselijke wetten en/of reglementeringen op de exportcontrole; noch (ii) worden gebruikt voor de doeleinden en in de gebieden die vallen onder de beperkingen onder de toepasselijke wetten en/of reglementeringen op de exportcontrole. De Klant stemt er ook mee in dat de producten niet rechtstreeks of indirect mogen worden gebruikt in raketssystemen of onbemande luchtvaartuigen, of in vectoren voor kernwapens, en in geen geval mogen worden gebruikt in het ontwerp, de ontwikkeling, de productie of het gebruik van enige vorm van wapens, met inbegrip van, in het bijzonder, chemische, biologische of nucleaire wapens.

12.4 Als de vereiste of aanbevolen licenties, vergunningen of goedkeuringen niet worden verkregen, hetzij door het niet optreden van een bevoegde overheidsinstantie, hetzij anderszins, of als een dergelijke licentie, vergunning of goedkeuring wordt geweigerd of ingetrokken, of als de toepasselijke wet- en/of regelgeving op het gebied van exportcontrole de Onderneming waarschijnlijk zal verhinderen een order uit te voeren of, naar de mening van de Onderneming, zijn aansprakelijkheid op zich te nemen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van exportcontrole indien de Onderneming de order zou uitvoeren, dan is de Onderneming vrijgesteld van enige verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst.

ARTIKEL 13: OVERMACHT – NIET-VOORZIENBAARHEID

De Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet nakomen van een van zijn contractuele verplichtingen als gevolg van het optreden van een geval van overmacht. Naast de gebeurtenissen die als zodanig worden aanvaard door jurisprudentie, worden de volgende gebeurtenissen specifiek beschouwd als gebeurtenissen van overmacht, zonder dat deze opsomming limitatief is: volledige of gedeeltelijke stakingen binnen of buiten de Onderneming van de betrokken partij; de elementen; aardbevingen of andere natuurrampen; branden, overstromingen; epidemieën; de blokkering of het gebrek aan transportmiddelen of middelen om bevoorrading te verkrijgen of communicatiemiddelen. Het optreden van een geval van overmacht kan in geen geval door de Klant

worden ingeroepen als grond voor de opschorting van zijn verplichtingen tot betaling van de uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen. Indien de Onderneming als gevolg van een geval van overmacht zijn contractuele verplichtingen langer dan drie (3) maanden heeft opgeschort, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen.

De Onderneming kan vragen om opnieuw te onderhandelen over de prijsvoorwaarden van de licentie, van elke Abonnements-, onderhouds- of dienstenovereenkomst, of kan gebruik maken van haar recht om de licentie en/of de voornoemde overeenkomsten automatisch te beëindigen indien er zich onvoorzienbare moeilijkheden voordoen tijdens de uitvoering ervan, en indien het overwinnen van deze moeilijkheden zou vereisen dat de Onderneming middelen aanwendt die niet in verhouding staan tot de prijs van de licentie en/of de voornoemde overeenkomsten.

ARTIKEL 14: GEEN AANWERVING VAN PERSONEEL

De Klant verplicht zich om gedurende de looptijd van de overeenkomst plus een periode van twaalf (12) maanden na afloop of beëindiging daarvan, geen medewerker van de Onderneming die is aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst in dienst te nemen of aan te bieden in dienst te nemen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming. In geval van schending van deze bepaling betaalt de Klant de Onderneming een vergoeding die gelijk is aan het totale brutosalaris dat aan de betreffende medewerker is betaald in het jaar voorafgaand aan het vertrek van de medewerker.

ARTIKEL 15: GEHEIMHOUDING

Elk van de partijen verplicht zich tot strikte geheimhouding van alle informatie of documenten die als vertrouwelijk zijn aangeduid of die van nature vertrouwelijk zijn, ongeacht het medium, waarvan zij kennis nemen bij de onderhandeling of uitvoering van de overeenkomst of bij de toepassing van deze algemene voorwaarden. Deze geheimhoudingsplicht geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en voor een periode van vijf (5) jaar na de vervaldatum ervan.

ARTIKEL 16: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst of inkooporder kan het nodig zijn dat de Onderneming of de Klant professionele contacten en passende informatie verwerkt met betrekking tot werknemers of vertegenwoordigers van beide partijen. Daarbij moeten de Onderneming of de Klant, in hun hoedanigheid van gegevensbeheerder, voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

ARTIKEL 17: OVERDRACHT

Elk van de partijen verbindt zich ertoe de overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk over te dragen, al dan niet tegen vergoeding, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. De overeenkomst mag daarom niet door de Klant aan een derde worden toegewezen of overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming. Niettegenstaande het bovenstaande behoudt de Onderneming zich het recht voor om de overeenkomst, samen met de rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien, op enigerlei wijze toe te wijzen, over te dragen of over te dragen aan een van haar gelieerde Ondernemingen, zonder voorafgaande toestemming van de Klant.

ARTIKEL 18: OVERIGE VOORZIENINGEN

Wijziging van deze Algemene voorwaarden



Wijzigingen in deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op inkooporders die door de Klant zijn uitgegeven en door de Onderneming zijn aanvaard na de datum van publicatie van de nieuwe versie van deze algemene voorwaarden.

Nietigheid

Indien een van de bepalingen in deze algemene voorwaarden ongeldig wordt geacht met betrekking tot een rechtsregel of een van kracht zijnde wet, wordt deze geacht niet te zijn geschreven, zonder dat de overige bepalingen echter ongeldig worden geacht en deze hun volledige reikwijdte behouden.

Verklaring van afstand

Tenzij in deze algemene voorwaarden anders is bepaald, kan het feit dat een van de partijen niet heeft verzocht om toepassing van een van de bepalingen, in geen geval worden beschouwd als een verklaring van afstand van de rechten van deze partij die voortvloeien uit deze bepaling.

Taal

Deze algemene voorwaarden zijn in eerste instantie opgesteld in het Frans. In geval van vertaling in een vreemde taal is alleen de versie in het Frans bindend voor partijen.

Verwijzing naar de Klant

De Onderneming mag de bedrijfsnaam van de Klant noemen als een van zijn Klanten, voor interne en externe doeleinden van de Onderneming.

Afwezigheid van hoofdelijke aansprakelijkheid

Uitdrukkelijk wordt vermeld dat uit het bestaan van deze algemene voorwaarden geen hoofdelijke aansprakelijkheid kan worden afgeleid tussen de Onderneming en haar gelieerde Ondernemingen, noch van de gelieerde Ondernemingen onderling. Het uitbrengen van een Aanbod en/of het aangaan van een overeenkomst door een gelieerde Onderneming van de Onderneming schept geen rechten ten gunste van de Klant jegens de Onderneming en/of een van haar gelieerde Ondernemingen die geen partij zijn bij deze offerte of deze overeenkomst. De offerte of overeenkomst schept alleen rechten en verplichtingen tussen de Klant en de Onderneming of haar gelieerde Onderneming die de offerte doet of de overeenkomst aangaat. De Onderneming is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar gelieerde Ondernemingen; hetzelfde geldt tussen de gelieerde Ondernemingen van de Onderneming.

ARTIKEL 19: TOEPASSELIJKE WETGEVING

Op het Aanbod en de overeenkomst, samen met deze algemene voorwaarden, is het Nederlands recht van toepassing.

ARTIKEL 20: BEVOEGDE RECHTBANKEN

Partijen streven ernaar een buitengerechtelijke oplossing te vinden voor elk geschil dat direct of indirect voortvloeit uit (i) de interpretatie, geldigheid, uitvoering of beëindiging om welke reden dan ook van de overeenkomst, (ii) zakelijke relaties die bestaan of hebben bestaan tussen de partijen als gevolg van de overeenkomst, of (iii) deze algemene voorwaarden, ongeacht of dit geschil is gebaseerd op de regels van contractuele aansprakelijkheid of aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad, de regels van burgerlijk recht of enige andere rechtsgrond. Indien geen minnelijke schikking wordt getroffen binnen dertig (30) kalenderdagen na de eerste kennisgeving van het geschil door een van de partijen, valt het geschil onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbank van Maastricht, die als enige bevoegd is, ook in het geval van de introductie van derden, meerdere gedaagden of kort geding.

EINDE VAN HET DOCUMENT
