

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **1. Toepassing algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden gelden op alle aanbiedingen van en overeenkomsten met BVBA E-Line KMO, met maatschappelijke zetel te 9230 Wetteren, Oude Laarnsesteenweg 26, KBO nr. 0892.628.147 (hierna "E-Line KMO"), niettegenstaande strijdige bepalingen vermeld op documenten van de klant. Door het plaatsen van een bestelling aanvaardt de klant de algemene voorwaarden van E-Line KMO. De persoon die een bestelling plaatst, wordt geacht de opdrachtgever te zijn en staat borg voor de uitvoering van de overeenkomst door de klant.

E-Line KMO behoudt zich het recht voor om te allen tijde een wijziging of aanvulling aan de Algemene Voorwaarden door te voeren. E-Line KMO zal de aangepaste versie aan u ter kennis brengen bij de verzending van de eerstvolgende factuur die onderworpen is aan de nieuwe voorwaarden. Bij gebrek aan schriftelijk protest tegen de wijziging of aanvulling binnen 14 kalenderdagen na de kennisgeving ervan wordt u geacht hiermee in te stemmen. Wijzigingen of aanpassingen aan bijzondere en afwijkende afspraken tussen de Partijen zullen slechts van kracht zijn, wanneer deze schriftelijk en door beide Partijen overeengekomen worden.

### **2. Diensten van E-Line KMO**

Tenzij E-Line KMO en de klant hier uitdrukkelijk en schriftelijk van afwijken, biedt E-Line KMO haar diensten aan in regie tegen de dag- en uurprijzen zoals bepaald in de offerte, die jaarlijks worden geïndexeerd o.g.v. de Agoriaindex. De in de offerte opgegeven leveringstermijn en eventuele ramingen van de kostprijs van de prestaties van E-Line KMO, zijn steeds slechts indicatief en informatief. Zij zijn dan ook niet bindend voor E-Line KMO.

### **3. Verplichtingen van de klant**

De klant zal de nodige (volledige en juiste) informatie aan E-Line KMO bezorgen en alle medewerking en overleg verlenen die nodig is voor E-Line KMO om de diensten naar behoren te kunnen uitvoeren. De klant staat bovendien in voor de vereiste software- en hardware-omgeving en dient over de nodige licenties te beschikken. De klant draagt steeds zelf de verantwoordelijkheid voor zijn hardware en voor het verzamelen, de beveiliging, de bewaring en de herstelling van gegevens en de inbreng ervan op aangepaste gegevensdragers. De klant volgt de nuttige aanwijzingen en aanbevelingen van E-Line KMO hieromtrent. Indien de klant E-Line KMO de opdracht geeft bepaalde taken uit te voeren die betrekking hebben op software of hardware van derden, dan staat de klant ervoor garant dat hij de vereiste toestemming en/of gebruiksrechten heeft om E-Line KMO zulke taken te laten vervullen. Zo de klant beroep zou doen op de hostingdiensten van E-Line KMO om een website, applicatie, mailservers, domeinnamen of een andere toepassing aan te bieden of te gebruiken, verbindt hij zich ertoe alle toepasselijke wetgeving correct na te leven. De klant zal E-Line KMO vrijwaren tegen elke vordering van een derde partij gesteund op een (beweerdelijke) inbreuk op één van bovenvermelde verbintenissen.

### **4. Betalingsmodaliteiten**

Alle door E-Line KMO meegedeelde prijzen zijn in EURO en exclusief BTW. Alle facturen zijn betaalbaar door overschrijving op het rekeningnummer van E-Line KMO binnen de 30 dagen na factuurdatum. Bij laattijdige betaling is de klant van rechtswege vanaf de vervaldag tot aan de betaling van de factuur intresten verschuldigd aan 8% per jaar, alsook een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het factuurbedrag met een minimum van 125 EUR. Daarnaast zal de klant eveneens instaan voor alle innings, aanmanings- en procedurekosten. E-Line KMO heeft bovendien het recht om de verdere uitvoering van haar verbintenissen op te schorten totdat de klant de vervallen facturen heeft betaald. Elke vertraging in de betaling door de klant maakt alle verschuldigde sommen ineens opeisbaar. Toegestane kortingen vervallen bij het niet respecteren van de betaalvoorwaarden. Elke betaling wordt eerst aangerekend op de oudste vervallen factuur en eerst op de verschuldigde intresten en kosten. Alle bestelde goederen of diensten blijven eigendom van E-Line KMO tot aan de volledige betaling van de koopprijs door de klant.

### **5. Garanties**

E-Line KMO neemt de middelenverbintenis op zich om haar diensten te leveren volgens de regels van de kunst. Alle verbintenissen van E-Line KMO zijn slechts middelenverbintenissen. De ontwikkelde software en/of de diensten worden aan de klant geleverd 'as is'. De klant erkent dat de feilloze werking alsook de beveiliging van een computerconfiguratie (het geheel van hardware en software, met inbegrip van servers en ondersteunende software voor hosting) nooit volledig kan worden gegarandeerd, dit zowel wegens externe factoren als wegens factoren eigen aan de computerconfiguratie. De klant erkent dan ook dat o.m. onverwacht verlies van (zelfs alle) programma's en/of gegevens kan optreden. De klant aanvaardt dat E-Line KMO nooit aansprakelijk kan worden gesteld voor het verlies van data van de klant. E-Line KMO kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die de klant zou lijden door bugs, computervirussen, malware en/of (andere) aanvallen door derden (via hacken of op andere wijze) op de software of hardware van de klant. De klant aanvaardt dat hij wordt geacht de door E-Line KMO ontwikkelde software te hebben aanvaard van zodra deze wordt geïnstalleerd in de productieomgeving van de klant. Indien diensten niet tijdig overeenkomstig artikel 6 worden geprotesteerd, worden deze als aanvaard beschouwd. Indien de klant via E-Line KMO producten, software of diensten van derden zou aankopen, geeft E-Line KMO aan de klant geen andere garanties dan diegene die de derde effectief zelf geeft. Zulke producten en eventuele bijkomende diensten zijn steeds onderworpen aan de licentievoorwaarden en de onderhoudsvoorwaarden van de derde leverancier. Indien E-Line KMO een analyse heeft verricht en een andere softwareleverancier de implementatie ervan verzorgt voor de klant, dan aanvaardt E-Line KMO geen aansprakelijkheid voor zulke implementatie. E-Line KMO verleent in ieder geval slechts garantie indien het gebrek conform artikel 6 aan E-Line KMO werd meegedeeld.

## **6. Klachten – protest van de factuur**

Elk protest dient per gemotiveerde aangetekende brief aan E-Line KMO te worden bezorgd binnen een termijn van 8 (acht) kalenderdagen vanaf de levering voor software of diensten en vanaf factuurdatum voor facturen. Bij afwezigheid van tijdig protest zijn de geleverde software, dienst of facturen definitief aanvaard en is betaling integraal verschuldigd. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat E-Line KMO in staat is adequaat te reageren. Elk protest van de klant zonder ernstige motivatie, geeft de klant niet het recht de betaling van de vervallen facturen te verdagen. Ingeval van tijdig protest door de klant, is de klant gehouden alle medewerking te verlenen aan het onderzoek van E-Line KMO i.v.m. de klacht. Indien de klacht volledig, tijdig en terecht is, heeft E-Line KMO het recht om deze klacht naar eigen goeddunken te remediëren. E-Line KMO heeft het recht de onderzoeksprestaties door te rekenen aan de klant, zo blijkt dat de klacht niet ten laste is van E-Line KMO.

## **7. Aansprakelijkheid**

Behoudens ingeval van bedrog, kan E-Line KMO niet aansprakelijk worden gesteld voor enige fout (zelfs een grove fout) van haar of haar aangestelde(n). E-Line KMO zal nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld voor enige gevolgschade, zoals bvb. verlies van verwachte winst, daling van omzet, verhoogde operationele kosten, verlies van cliënteel, schade aan de reputatie of aan machines of verlies van data, welke de klant of derden zouden lijden ten gevolge van enige fout of nalatigheid van E-Line KMO of haar aangestelde(n). De totale aansprakelijkheid van E-Line KMO zal, hoe ernstig de fout ook, wat ook de oorzaak, de vorm of het voorwerp is van de vordering waarbij de aansprakelijkheid van E-LINE KMO wordt ingeroepen, in ieder geval nooit meer bedragen dan de prijs die de klant aan E-Line KMO betaald heeft voor de software of de dienst die aanleiding gaf tot het schadegeval, met een maximum van 2.000,00 (tweeduizend) euro. Enige aansprakelijkheid van E-Line KMO ontstaat in ieder geval slechts indien (i) de klant, E-Line KMO schriftelijk in gebreke stelt conform artikel 6, (ii) E-Line KMO een redelijke termijn verleent om de tekortkoming te herstellen, (iii) E-Line KMO ook na die termijn in gebreke blijft het gebrek te herstellen en (iv) de klant maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk beperkt wordt. E-Line KMO zal niet aansprakelijk zijn voor fouten te wijten aan onvoldoende of verkeerde input door de klant, het niet opvolgen door de klant van de nuttige aanbevelingen van E-Line KMO, wijzigingen aangebracht door de klant of derden, foutief of niet toegelaten gebruik of storingen in de hardware en/of software. E-Line KMO aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor (gebreken in) de producten en/of diensten van derden. Alle goederen die toebehoren aan de klant en zich bij E-Line KMO bevinden, worden er bewaard op risico van de klant. E-Line KMO aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de inhoud van een website(s), applicatie(s) of netwerk van de klant die zou(den) worden aangeboden via de hostingdiensten van E-Line KMO. E-Line KMO houdt zich het recht voor prompt alle informatie te verwijderen en/of de toegang ertoe onmogelijk te maken, zodra E-Line KMO kennis krijgt van het (zelfs) mogelijks onwettelijke karakter van de activiteit die de klant voert of van de informatie die zij via haar website, applicatie of netwerk verspreidt.

## **8. Beveiliging van data en infrastructuur**

In het kader van een onderhoudscontract zal E-line KMO aan de klant nuttige acties voorstellen inzake het gebruik en de beveiliging van zijn software en hardware. Deze acties staan steeds in verhouding tot de actuele stand van de techniek, de gekende hackingstechnieken en de vergoeding die de klant bereid is te betalen. De aanbevolen acties kunnen aldus onvoldoende blijken ingeval van nieuwe hackingstechnieken of veiligheidslekken te wijten aan andere oorzaken. De klant aanvaardt niettemin dat de acties die partijen zijn overeengekomen, voldoende zijn voor de uitvoering van de opdracht verleend aan E-line KMO. Ongeacht de maatregelen die E-line KMO op vraag van de klant neemt om de veiligheid van de infrastructuur van de klant zoveel mogelijk te verzekeren, deze diensten blijven een middelenverbintenis in hoofde van E-line KMO. E-line KMO aanvaardt aldus geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot enige schade die de klant kan lijden doordat derden zich toegang hebben kunnen verschaffen tot zijn systeem. De klant staat steeds zelf in voor de veiligheid van zijn infrastructuur, en de gevolgen hiervan, en zal hiertoe minstens een fysieke kopie nemen van de programma's en de gegevens en deze afzonderlijk bewaren. De klant neemt tevens de verantwoordelijkheid op zich om ervoor te zorgen dat voor de toestellen van zijn medewerkers (m.i.v. de toestellen gebruikt in het kader van telewerken), voldoende veiligheidsmaatregelen worden genomen (bv. sterk paswoord, etc.) en dat deze toestellen worden beschermd tegen verlies. De klant garandeert eveneens de paswoord- en logingegevens van medewerkers strikt geheim te zullen houden.

## **9. Intellectuele eigendomsrechten**

De klant verkrijgt desgevallend een niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie op het geheel van de door E-Line KMO ontwikkelde maatsoftware van zodra de facturen integraal zijn betaald. Deze licentie staat de klant toe om deze software te gebruiken voor de interne bedrijfsdoeleinden van de klant en geldt, tenzij anders aangegeven op de factuur, voor de duur van de rechten en voor de gehele wereld. Het is de klant echter verboden om sublicenties aan derden toe te kennen, maatsoftware aan derden ter beschikking te stellen, mee te delen, te gebruiken ten behoeve van derden of te commercialiseren. De klant verbindt zich ertoe de intellectuele eigendomsrechten van E-Line KMO in de software of diensten van E-Line KMO te allen tijde te zullen respecteren. Het is mogelijk dat de door E-Line KMO geleverde software ook software van derden (m.i.v. open source software) omvat, in welk geval het gebruik hiervan onderworpen zal zijn aan de licentievoorwaarden van die derde. E-LINE KMO zal enkel software leveren en/of ontwikkelen die, voor zover zij weet, geen inbreuk uitmaakt op de intellectuele eigendomsrechten van derden. Indien een derde beweert dat een door E-Line KMO geleverde software of product een inbreuk uitmaakt op zijn rechten, heeft E-Line KMO het recht naar eigen goeddunken te beslissen om (i) deze beweringen te weerleggen, (ii) de software of het product aan te passen of (iii) de software of het product terug te nemen van de klant mits terugbetaling van een deel

van de prijs binnen de 30 dagen nadat E-Line KMO de software effectief van de Klant heeft teruggenomen. In de mate de klant aan E-Line KMO zelf materiaal aanreikt zoals software, afbeeldingen, tekst, enz., voor opname in de te ontwikkelen software, garandeert de klant dat dit materiaal geen inbreuk maakt op rechten van derden. De klant vrijwaart E-Line KMO hieromtrent.

#### **10. Broncode**

E-Line KMO behoudt de volle eigendom over de broncode. Indien de broncode aan de klant wordt overgemaakt of de klant toegang heeft tot de broncode, zal de klant erop toezien dat derden die toegang krijgen tot deze broncode, deze uitsluitend kunnen aanwenden binnen het kader van de normale bedrijfsvoering van de klant. Ingeval de klant aanpassingen aan de broncode zou uitvoeren, zal zij E-Line KMO hiervan per e-mail op de hoogte brengen.

#### **11. Beëindiging van de samenwerking**

Indien de klant zich schuldig maakt aan een zware contractuele wanprestatie (zoals de niet-betaling van de facturen van E-Line KMO op de vervaldag) en die niet herstelt binnen de 14 dagen na ontvangst van een ter post aangetekende ingebrekestelling, heeft E-Line KMO het recht om de samenwerking met onmiddellijke ingang te beëindigen. Bij beëindiging zal de klant alle door E-Line KMO ontwikkelde software en geleverde producten en diensten betalen, alsook de kosten die E-Line KMO moet maken als gevolg van deze beëindiging (m.i.v. de kosten voor montage/demontage en/of transport), meer een schadevergoeding voor o.m. de gedeelde winst.

#### **12. Confidentialiteit, niet-concurrentie en niet-aanwerving**

De klant verbindt zich ertoe de commerciële en technische informatie en de bedrijfsgeheimen die zij van E-Line KMO verneemt, zelfs na de beëindiging van de samenwerking met E-Line KMO, confidentieel te behandelen en niet tot eigen voordeel te gebruiken. De klant verbindt zich ertoe om tijdens de duur van deze samenwerking en gedurende twaalf maanden na de beëindiging ervan, noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks en in geen enkele hoedanigheid, (i) op het Belgisch grondgebied activiteiten te ontwikkelen of handelingen te stellen die concurrerend zijn met deze van E-Line KMO en (ii) werknemers en/of medewerkers van E-Line KMO te zullen aanwerven. Ingeval van inbreuk, zal de klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn van 50.000 EUR per inbreuk aan E-Line KMO. E-Line KMO behoudt zich evenwel het recht voor een hogere schadevergoeding te vorderen indien haar werkelijk geleden schade hoger is.

#### **13. Verwerking persoonsgegevens**

E-Line KMO verwerkt de persoonsgegevens van de door de klant opgegeven contactpersonen met het oog op 'klantenbeheer', i.e. om met de klant in contact te treden met betrekking tot de diensten. De contactpersonen hebben een recht van toegang en verbetering met betrekking tot hun gegevens. Bij het leveren van hostingdiensten bestaat de mogelijkheid dat E-Line KMO persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de klant. In dit geval treedt E-Line KMO slechts op als verwerker en is de klant de voor de verwerking verantwoordelijke. E-Line KMO handelt hier uitsluitend overeenkomstig de instructies van de klant en verbindt zich ertoe de toepasselijke regelgeving inzake privacy na te zullen leven. Om de door de klant ter beschikking gestelde persoonsgegevens maximaal te beschermen, past E-Line KMO binnen de grenzen van het redelijke een beleid, regels en beveiligingstechnieken toe geheel in overeenstemming met de geldende wetgeving. De veiligheidsmaatregelen die E-Line KMO neemt, strekken tot het voorkomen van elke onbevoegde toegang, ieder onjuist gebruik of ongewenste openbaarmaking, onbevoegde wijziging en onwettige vernietiging of elk onopzettelijk verlies. De Klant verklaart kennis te hebben genomen van de door E-Line KMO verstrekte veiligheidsmaatregelen. De klant verklaart dat deze voldoende zijn rekening houdend met de aard van de persoonsgegevens, en de kost van deze veiligheidsmaatregelen.

#### **14. Referentie**

De klant gaat ermee akkoord dat hij wordt opgenomen in het referentieportfolio van E-Line KMO.

#### **15. Overmacht**

Overmachtssituaties zoals bijvoorbeeld stakingen, publieke onrust, administratieve maatregelen, ziekte of ernstige familiale omstandigheden, en andere onverwachte gebeurtenissen waarover E-Line KMO geen controle heeft, bevrijden E-Line KMO, voor de duur van de hinder en voor hun draagwijdte, van haar verbintenissen, zonder recht op enige prijsvermindering of schadevergoeding voor de klant.

#### **16. Nietigheid**

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of onafdwingbaar, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven en zullen E-Line KMO en de klant de nietige of onafdwingbare bepaling vervangen door een andere bepaling die het doel en de strekking van de bepaling zoveel mogelijk benadert.

#### **17. Toepasselijk recht – bevoegde rechtbank**

Het Belgisch recht is van toepassing op de overeenkomsten van E-Line KMO en de door E-Line KMO voor de klant uitgevoerde prestaties. Elk geschil m.b.t. het sluiten, de geldigheid, de uitvoering en/of de beëindiging van de samenwerking zal worden beslecht door de bevoegde rechtbank te Gent (afdeling Gent).