

**ALGEMENE VOORWAARDEN – 04 januari 2024**

Deze algemene voorwaarden (hierna: “Algemene Voorwaarden”) vormen samen met de TRIVEC offerte (hierna: “Offerte”) een wettelijke overeenkomst tussen T&V Holding AB met ondernemingsnummer 556709-7489 als het moederbedrijf vertegenwoordigd door TRIVEC SYSTEMS FRANCE voor Frankrijk, TRIVEC SYSTEMS SWEDEN voor Zweden en TRIVEC SYSTEMS BELGIUM voor België (hierna: “**TRIVEC**”), en de natuurlijke- of rechtspersoon (hierna “**Klant**”) die de TRIVEC producten en diensten zoals voorzien in de offerte (hierna gezamenlijk aangeduid: “Producten”) gebruikt of er toegang tot heeft, zij het binnen de context van een betaald abonnement of met een gratis proefversie.

Lees deze Algemene Voorwaarden zorgvuldig voordat u akkoord gaat. Door akkoord te gaan met deze voorwaarden of door het TRIVEC-Product te gebruiken stemt de Klant ermee in om zich te binden aan de Algemene Voorwaarden met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Klant indien van toepassing.

## 1. DEFINITIES EN INTERPRETATIE

Voor de toepassing van deze Algemene Voorwaarden hebben de hierna gedefinieerde begrippen de volgende betekenis, tenzij anders bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

Algemene Voorwaarden	betekent deze algemene voorwaarden en bepalingen.
Derde	betekent elke rechtspersoon of natuurlijke persoon die niet TRIVEC, de Klant of een gelieerde vennootschap is van de Klant of TRIVEC.
Gebruiker	betekent de gebruiker van de Software en Hardware die, door deze te gebruiken, bevestigt de bepalingen van de licentieovereenkomst als Gebruiker te hebben aanvaard
Hardware	betekent het fysieke product dat verhuurd of verkocht wordt aan de Klant door TRIVEC overeenkomstig de Algemene Voorwaarden van TRIVEC.
Intellectuele Eigendomsrechten	betekent (i) octrooien, octrooiaanvragen, octrooiconclusies en uitvindingen (al dan niet octrooieerbaar), (ii) handelsmerken (al dan niet geregistreerd), dienstmerken, trade dress, handelsnamen, tekens, logo's, bedrijfsnamen, internetdomeinnamen, reclamerechten en registraties en aanvragen voor de registratie daarvan (iii) auteursrechten en auteursrechtelijk beschermde werken en registraties en aanvragen daarvan, (iv) computersoftwareprogramma's (met inbegrip van, maar niet beperkt tot broncode en objectcode), gegevens, databases en documentatie daarvan, (v) rechten op knowhow, handelsgeheimen en andere vertrouwelijke informatie (met inbegrip van informatie, documentatie, uitvindingen, verbeteringen, informatie betreffende onderzoek en ontwikkeling, tekeningen, specificaties, blauwdrukken, stroomschema's, schema's, protocollen, programmeernota's, ontwerpen, ontwerpreechten, ontwikkelingen, ontdekkingen, plannen, bedrijfsplannen, voorstellen, (praktische) aanwijzingen, technische gegevens, financiële en marketingplannen en lijsten met klanten en leveranciers en informatie, methoden, processen, procedures), en (vi) alle andere vormen van intellectuele eigendom waar ook ter wereld, met inbegrip van alle uitbreidingen, omkeringen, heroplevingen, vernieuwingen daarvan en met inbegrip van elk recht om registraties aan te vragen voor elk van deze rechten die erkend zijn in elk land of rechtsgebied in de wereld dat nu bestaat of hierna zal ontstaan.
Kennisgeving	heeft de betekenis zoals voorzien in artikel 20.1
Klant	betekent de onderneming met rechtspersoonlijkheid die de Producten en/of Diensten van TRIVEC gebruikt. De Klant kan zelf een Gebruiker zijn of Producten en/of Diensten afnemen bij een of meerdere Gebruikers.
Licentievergoeding	betekent de toepasselijke licentievergoeding voor de Producten en Diensten zoals uiteengezet in de Offerte.
Offerte	betekent de aanbieding van TRIVEC betreffende de door Klant gevraagde en door TRIVEC te leveren Producten en Diensten.
Ondersteuning	betekent de ondersteuning met betrekking tot de Software op voorwaarde dat de Software wordt gebruikt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden
Overeenkomst	betekent de schriftelijke, op grond van deze Algemene Voorwaarden aangegane Overeenkomst met betrekking tot (i) de licentie op de Software, (ii) de levering van het

	Product en/of (iii) de levering van Diensten, zonder dat er een getekende versie van het abonnement of overeenkomst hoeft te zijn.
Overmacht	betekent elke onvoorzienbare oorzaak buiten de redelijke controle van een Partij die redelijkerwijs niet kon worden vermeden door middel van een redelijke inspanning, met inbegrip van, maar niet beperkt tot brand, natuurrampen, stakingen, arbeidsgeschillen of andere industriële verstoringen, (verklaarde of niet verklaarde) oorlog, embargo's, blokkades, cyberaanvallen, wettelijke beperkingen, rellen, pandemieën, opstanden, overheidsvoorschriften en de onbeschikbaarheid van vervoermiddelen.
Partij	TRIVEC of de Klant.
Partijen	TRIVEC en de Klant.
Producten en Diensten	betekent alle Hardware en Software die eigendom is van TRIVEC en aan de Klant wordt geleverd via een licentie, verkoop of "as a service"-oplossing of Diensten uitgevoerd door TRIVEC.
Software	betekent alle Software met inbegrip van alle modules die aan de Klant in licentie zijn gegeven, overeenkomstig de Offerte. De Software wordt als een <i>software as a service</i> (SaaS) aangeboden.
Vertrouwelijke Informatie	betekent alle informatie met betrekking tot een bedrijf, de financiële toestand, activiteiten, activa en passiva alsook alle andere informatie met betrekking tot TRIVEC of de Klant en/of hun verbonden ondernemingen, verkregen door een Partij, hetzij voor of na het ondertekenen van de Overeenkomst, mondeling, schriftelijk of in elke andere vorm, met inbegrip van de inhoud van de Overeenkomst, prijs-aanvragen ("RFP's") en/of bestellingen, informatie met betrekking tot ondernemingsactiviteiten, marketing, operationele plannen en programma's, marktonderzoeken, bedrijfsstrategieën, nieuwe Producten, personeelsgegevens, persoonsgegevens, klanten, prijzen, verkoop, financiële, commerciële en technische informatie, knowhow, beste praktijken ("best practices"), octrooien, handelsmerken, auteursrechten, bedrijfsgeheimen en andere Intellectuele Eigendomsrechten, en zal geacht worden alle notities, analyses, samenvattingen, studies, interpretaties en andere documenten te omvatten, opgemaakt door de Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

## 2. TOEPASSINGSGBIED

- 2.1. Door de goedkeuring van de Offerte erkent de Klant de Algemene Voorwaarden als een integraal bestanddeel ervan.
- 2.2. In geval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Offerte/bestelling, prevaleert de Offerte boven de Algemene Voorwaarden.
- 2.3. Elke Overeenkomst wordt gesloten onder voorbehoud van het door de Klant voor te leggen van goede referenties en eventuele backgroundchecks door TRIVEC. TRIVEC houdt zich ten alle tijde het recht voor de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en voldoende garanties inzake, solvabiliteit, liquiditeit e.a. te vragen met het oog op de goede uitvoering van de overeenkomst, zoals maar niet beperkt tot de aanvaarding van een kredietlimiet door een kredietverzekeraar.

## 3. OFFERTE EN BESTELLINGEN

- 3.1. Elke Offerte met betrekking tot de Producten, Diensten en Hardware is geldig voor een specifieke periode die in de Offerte wordt vermeld, afhankelijk van de beschikbaarheid van Hardware en/of grondstoffen.
- 3.2. Alle bestellingen worden bindend en definitief na ondertekening van de Offerte door de Klant. Noch de agenten, noch de vertegenwoordigers van TRIVEC kunnen bij gebreke aan voormelde bevestiging TRIVEC geldig verbinden, zij zijn evenmin bevoegd betalingen in ontvangst te nemen.
- 3.3. Bevestigde bestellingen moeten binnen de gestelde, en bij gebreke daaraan binnen een normale termijn, afgenomen worden. Zoniet is TRIVEC gerechtigd hetzij de Klant tot uitvoering van zijn verbintenissen lastens TRIVEC te dwingen, hetzij de gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst te vorderen met een schadevergoeding à rato van vijfendertig percent (35 %) van de overeengekomen prijs ten laste van de Klant.

- 3.4. TRIVEC is gerechtigd om wijzigingen in de Producten en Diensten aan te brengen, zonder voorafgaandelijke instemming van de Klant, mits een dergelijke wijziging redelijkerwijs geen materiële of financiële gevolgen zal hebben voor de Producten en Diensten.
- 3.5. De Klant heeft de mogelijkheid om de offerte en/ of bestelling te betwisten gedurende zeven (7) kalenderdagen. Alle betwistingen met betrekking tot de offerte en/ of bestelling dienen TRIVEC schriftelijk en per aangetekende zending te bereiken binnen zeven (7) dagen na ontvangstdatum, daarna worden de offerte en/ of bestelling ontegensprekelijk geacht volledig aanvaard te zijn. Reactie van TRIVEC op een laattijdige klacht impliceert geen verzaking aan onderhavige bepaling en geschiedt steeds onder uitdrukkelijk voorbehoud van alle rechten en zonder nadelige erkenenis.

#### 4. VERGOEDINGEN, BETALING EN FACTURERING

##### Vergoeding

- 4.1. De door TRIVEC aan de Klant in rekening gebrachte vergoedingen kunnen bestaan uit Licentievergoedingen, Hardwarevergoeding of Dienstenvergoedingen of een combinatie. Zowel de Licentievergoeding, de Hardwarevergoeding als de Dienstenvergoeding zal uiteen worden gezet in de Offerte.

De door TRIVEC aan de Klant in rekening gebrachte vergoedingen kunnen door TRIVEC op de verjaardag van de ingangsdatum van de Overeenkomst of bij aanvang van een nieuw kalenderjaar worden herzien en geactualiseerd overeenkomstig de op dat moment geldende prijslijst of via indexering. Bij herziening van de prijslijst of indexering hoeft TRIVEC de Klant hiervan niet van tevoren schriftelijk in kennis stellen.

Indexatie gebeurt op basis van volgende formule:

$$P = PO \times ( 0,20 + 0,80 \times S/ S0 ) , \text{ waarbij :}$$

P = nieuwe bijdrage

PO = oude bijdrage

S = referentie uurloon op datum van de huidige aanrekening (Agoria Index)

S0 = referentie uurloon op datum de vorige aanrekening (Agoria Index).

- 4.2. De verschuldigde vergoedingen zullen worden vermeld in de Offerte. In geen geval zijn de vergoedingen zoals overeengekomen in de Offerte bindend voor latere overeenkomsten, tenzij het gaat om opdrachten binnen een specifieke schriftelijke raamovereenkomst.

##### Betaling en facturering

- 4.3. Op de datum van de goedkeuring van de Offerte betaalt de Klant een voorschot van veertig percent (40%) van de hardwarevergoeding zoals opgenomen in de Offerte. Reeds betaalde voorschotten zijn niet terugbetaalbaar. Bij levering van de Hardware betaalt de Klant de resterende zestig percent (60%) van de hardwarevergoeding zoals opgenomen in de Offerte.
- 4.4. Tenzij in de Offerte anders is bepaald, dienen de vergoedingen binnen de tien (10) kalenderdagen na ontvangst van de factuur door de Klant aan TRIVEC te worden voldaan. Alle facturen van TRIVEC zijn betaalbaar op de bankrekening van TRIVEC, zoals vermeld op de factuur.
- 4.5. Huur- en onderhoudsbijdragen worden volledig, voor honderd percent (100%), gefactureerd in het begin van de periode waarop de huur of onderhoud betrekking heeft.
- 4.6. De Klant verklaart dat alle door hem verstrekte facturatiegegevens correct zijn. De Klant aanvaardt dat de facturatie elektronisch wordt toegezonden. Meer bepaald met betrekking tot het (Intracommunautair) B.T.W.- nummer verklaart de Klant dat dit nummer geldig is of zal zijn tijdens de uitvoering van de Overeenkomst. De Klant aanvaardt zonder voorbehoud de betaling van de B.T.W. ingeval officiële instanties het tegendeel zouden aantonen en TRIVEC tot facturatie van ten onrechte afgetrokken B.T.W. zouden verplichten.
- 4.7. Tenzij anders vermeld, zijn de prijzen van TRIVEC exclusief B.T.W. en eender welke andere vorm van taksen toeslagen enz. en zijn steeds berekend voor goederen af fabriek en worden ook slechts alsdusdanig medegedeeld. Alle bijkomende kosten van vervoer, inklaring, taksen, etc. zijn bij aflevering verschuldigd door de Klant.

- 4.8. De vergoedingen worden op elke verjaardag van de ingangsdatum verhoogd in functie van een wijziging in de arbeidskosten (o.a. lonen, energiekosten en kosten van (grond)stoffen, licenties van een Derde (o.a. hosting diensten e.a.). TRIVEC behoudt zich het recht voor om in geval van verhoging van de prijzen van arbeidskosten of externe (derden)kosten, tot een maximum van tachtig percent (80%) van de totale vergoedingen, het deel van de vergoedingen dat deze lonen, energiekosten en (grond)stoffen betreft, dienovereenkomstig te verhogen.

#### Niet-betaling

- 4.9. Bij niet-betaling uiterlijk op de vervaldag worden de verschuldigde saldi van rechtswege en zonder voorafgaandelijke aanmaning vermeerderd met de toepasselijke rentevoet zoals bepaald in de Belgische Wet Betalingsachterstand Handelstransacties.
- 4.10. Onverminderd artikel 4.9 is bij gehele of gedeeltelijke niet-betaling op de vervaldag tevens een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd à rato van tien percent (10%) van de verschuldigde saldi (met een minimum van vijftig (50,00) EUR), en dit eveneens zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling.
- 4.11. Het voorgaande geldt onverkort bij het toekennen van termijnen van respijt.
- 4.12. De geleverde roerende goederen (i.e. Hardware) blijven de volledige eigendom van TRIVEC tot op het ogenblik van de volledige betaling ervan.
- 4.13. De Klant aanvaardt hierbij expliciet dat wij ingeval van gehele of gedeeltelijke wanbetaling (wanneer betaling van (een deel van) het verschuldigde bedrag onterecht wordt weerhouden) het verder functioneren van de door TRIVEC in licentie gegeven Software onmiddellijk en integraal kunnen opschorten mits TRIVEC aan de Klant een aangetekend schrijven verstuurt met melding van de wanbetaling en de wanbetaling vijftien (15) dagen na ontvangst van het aangetekend schrijven niet is verholpen. De Klant erkent hierbij omstandig ingelicht te zijn aangaande de werkingstermijnen die initieel in de Software zijn voorzien. Bij gebreke aan stipte betaling wordt de Software onbruikbaar tot aan de integrale betaling van alle eventueel aan TRIVEC nog verschuldigde saldi, interesten en schadevergoedingen.
- 4.14. De Klant aanvaardt tevens uitdrukkelijk dat eventuele kortingen of gratis leveringen/opties die hij bekomen heeft al dan niet kaderend in eender welke bestelling, vervallen indien de overeengekomen betalingscondities niet worden nageleefd zonder uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van TRIVEC.

#### Betwisting

- 4.15. De Klant heeft de mogelijkheid om de facturen te betwisten gedurende veertien (14) dagen. Alle betwistingen met betrekking de facturen dienen TRIVEC schriftelijk en per aangetekende zending te bereiken binnen veertien (14) dagen na ontvangstdatum, daarna worden de facturen van TRIVEC ontegensprekelijk geacht volledig aanvaard te zijn. Reactie van TRIVEC op een laattijdige betwisting impliceert geen verzaking aan onderhavige bepaling en geschiedt steeds onder uitdrukkelijk voorbehoud van alle rechten en zonder nadelige erkenning.

## **5. OMSCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN**

### **5.1. SOFTWARE**

#### Toekenning Licentie

- 5.1.1. Op voorwaarden van de naleving van de Algemene Voorwaarden en mits de tijdige betaling van de vergoeding door de Klant, verleent TRIVEC aan de Klant zowel ingeval van huur als bij een éénmalige licentievergoeding het gebruik van een beperkte, niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sub-licentieerbare, herroepbare licentie toe en, in het geval van Producten die meerdere Gebruikers toestaan (zoals omschreven in de Product-specifieke voorwaarden verderop in dit document), de licentie om deze Gebruikers het Product te laten gebruiken zoals bepaald in de voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 5.1.2. De Klant gaat ermee akkoord dat alle rechten op, aanspraak op, en de belangen met betrekking tot de Intellectuele Eigendomsrechten in de Producten, en alle wijzigingen, extensies, scripts, en andere afgeleiden van de Producten aangeboden of ontwikkeld door TRIVEC exclusief eigendom zijn van TRIVEC

of zijn licentieverstrekkers. Alle rechten die niet toegekend worden aan de Klant in deze Overeenkomst behoren toe aan TRIVEC.

- 5.1.3. De Klant zal alle commerciële redelijke inspanningen leveren om ongeoorloofde toegang tot gebruik van de Software te voorkomen (met inbegrip van maar niet beperkt tot, passende bescherming van wachtwoorden die door TRIVEC worden verstrekt) en TRIVEC onmiddellijk en zonder onnodige vertraging op de hoogte te brengen wanneer de Klant bewust is van het ongeoorloofd gebruik. In geen geval is het de Klant toegestaan ongeoorloofde toegang tot de Software aan derden te verstrekken zonder het voorafgaand akkoord van TRIVEC, met uitzondering van werknemers, agenten en zelfstandigen die een dergelijke kopie nodig hebben in direct verband met de uitvoering van hun verantwoordelijkheden en die gebonden zijn door een geheimhoudingsplicht.

#### Beperking Licentie

- 5.1.4. De Klant, alle Gebruikers en elke Derde weerhouden zich ervan om:

- (i) elke vorm van broncode, onderliggende ideeën, algoritmes, bestandsformaten, programmering of interoperabele interfaces van de Producten te decompileren, demonteren, of op welke andere manier dan ook te onderwerpen aan reverse-engineering of pogingen tot reconstructie of doorgroning;
- (ii) virussen of andere schadelijke of kwaadwillige computercode te verspreiden via of in de Producten;
- (iii) zich schuldig te maken aan gedrag dat het Productgebruik en gebruiksplezier door een Derde verstoort of beperkt;
- (iv) enige vorm van productidentificatie, copyright of andere kennisgevingen te verwijderen van de Producten;
- (v) de Producten of huidige Overeenkomst in hun totaliteit of deels te verkopen, te verhuren, uit te lenen, toe te wijzen, in sublicentie te geven, de toegang ertoe te verlenen of anderszins over te dragen of bekend te maken aan een Derde;
- (vi) de Producten te gebruiken voor timesharing, servicebureau- of hostingdoeleinden of de Producten anderszins te gebruiken, door te verkopen, in sublicentie te geven, te distribueren of over te dragen of anderen toe te staan de Producten te gebruiken voor of ten voordele van een Derde;
- (vii) de Producten te wijzigen, in of met andere software te integreren of een afgeleide van eender welk deel van de Producten te creëren;
- (viii) de output of andere informatie die de Producten hebben gegenereerd te gebruiken voor andere doeleinden dan die omschreven in deze Overeenkomst;
- (ix) de Producten te gebruiken voor enig ander doeleinde dan de interne zakelijke doeleinden van de Klant;
- (x) ongeautoriseerde gewijzigde versies van de Producten te gebruiken, met inbegrip van, maar niet beperkt tot het ontwikkelen van een vergelijkbaar of concurrerend product of dienst of om ongeautoriseerde toegang te verkrijgen tot het Product, of
- (xi) om de Producten te gebruiken op een manier die in strijd is met de geldende lokale, provinciale, federale en internationale wetgeving, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de wetten betreffende privacy, gegevensbescherming, elektronische communicatie, en anti-spamwetgeving.

TRIVEC behoudt alle eigendom van, en, tenzij uitdrukkelijk toegestaan in deze Overeenkomst, alle rechten op de Producten, alle kopieën, afgeleiden, en verbeteringen daarvan en alle gerelateerde documentatie en materialen.

#### Updates en upgrades

- 5.1.5. De Software is een upgradebaar standaardstelsel waarbij TRIVEC verantwoordelijk is voor de ondersteuning van oudere versies van het systeem. De verantwoordelijkheid van TRIVEC strekt zich echter alleen uit tot de twee (2) laatst gelanceerde versies, wat betekent dat het systeem moet worden geüpgraded in de volgorde waarin de nieuwe versies worden gelanceerd.
- 5.1.6. De verantwoordelijkheid van TRIVEC voor de ondersteuning van oudere versies heeft geen betrekking op klantspecifieke aanpassingen die niet als onderdeel van de Software zijn opgenomen of die niet door TRIVEC zijn ontwikkeld. TRIVEC is er wel verantwoordelijk voor dat de door TRIVEC geleverde aanpassingen en wijzigingen compatibel zijn met andere leveringen van TRIVEC.

## 5.2. HARDWARE

#### Faciliteiten

- 5.2.1. De Klant zal de nodige ruimte ter beschikking stellen voor de doorgang en installatie van de apparatuur, en de aangestelde van TRIVEC in de mogelijkheid stellen om eventuele onderhoudsprestaties te verrichten.
- 5.2.2. De Klant dient TRIVEC in te lichten over iedere verplaatsing van de apparatuur en alle noodzakelijke of gevraagde referenties verstrekken bij een oproep tot interventie.
- 5.2.3. De Klant zal gepaste technische en andere faciliteiten voorzien om de installatie van de gehuurde of ter beschikking gestelde Producten vlot te doen verlopen. De Klant zal geschikte aansluitingen voorzien voor een optimale werking van de gehuurde of ter beschikking gestelde uitrusting en zal de toepasselijke veiligheidsvereisten en richtlijnen in acht nemen.

### 5.3. HUUR

#### Toepassingsgebied Huur

- 5.3.1. Een eventueel in gebreke blijven van Partijen om uitvoering te eisen van één van de bepalingen van de huurovereenkomst, zal geen afstand van of verzaking aan de toepassing van deze of enige andere bepaling impliceren.
- 5.3.2. Zonder afbreuk te doen aan de toepassing van de Algemene Voorwaarden en licentievoorwaarden, zijn huidige voorwaarden van toepassing in geval Producten in huur werden genomen.

#### Voorwerp – Inontvangstname – Teruggave – Beslag

- 5.3.3. TRIVEC geeft hierbij aan de Klant, die aanvaardt, de Producten welke in de bestelling onder huur werden opgenomen in huur. TRIVEC zal slechts overgaan tot levering en installatie nadat de kosten van installatie, opleiding en/of programmatie zoals opgenomen in de Offerte werden voldaan. De Producten worden vrij van schade afgeleverd die de werking van de Producten zou belemmeren. Elk zichtbaar gebrek aan de Producten zal op het ogenblik van de inontvangstneming aan TRIVEC gemeld worden. De Klant verbindt zich ertoe de Producten aan TRIVEC in de oorspronkelijke staat terug te geven bij de beëindiging van de huurovereenkomst. De Klant verbindt zich ertoe toe te zien op onmiddellijke melding van het eigendomsrecht van de verhuurder van de Producten ten aanzien van curatoren, gerechtsdeurwaarders en/of enig andere beslagleggende Derde. Dezelfde meldingsplicht rust op de huurder ten aanzien van TRIVEC.

#### Bijzondere Verplichtingen

- 5.3.4. Het gehuurde is en blijft eigendom van TRIVEC gedurende de gehele duur van de overeenkomst. De Klant verbindt zich ertoe:
  - (i) geen afstand te doen van zijn huurrechten, noch deze in onderhuur te geven, geheel of gedeeltelijk;
  - (ii) geen enkele verandering of toevoeging aan te brengen aan de producten en aan de identificatie- en eigendomsplaatjes;
  - (iii) de Producten als een goede huisvader te gebruiken en alle herstellingskosten van de Producten te dragen (voor zover een onderhoudsovereenkomst daar niet in voorziet) voor de schade die tijdens de huurperiode veroorzaakt wordt aan de Diensten en Producten aan een Derde of hun eigendom.
  - (iv) Een verzekering voor "alle risico's" voor de Producten af te sluiten;
  - (v) Voor zover de Klant niet de eigenaar is van het onroerend goed gelegen aan het leveringsadres zulks te melden aan de verhuurder alsmede de bedoelde eigenaar per aangetekend schrijven mede te delen niet de eigenaar te zijn van de producten zodat deze niet kunnen worden gekwalificeerd als zijnde het voorwerp van het voorrecht volgens art. 20.1° Wet 16/12/1851;
  - (vi) dezelfde mededeling te doen ten aanzien van de eventuele titularis van een pand of handelszaak;
  - (vii) bij verandering van eigenaar van het gebouw of verhuis van de installatie de naam en adres van de nieuwe eigenaar van het gebouw waarin de Producten werden geïnstalleerd aan TRIVEC mede te delen;
  - (viii) ingeval van overdracht van de handelszaak dient de huurder alle nodige schikkingen te treffen opdat de Producten niet in de overdracht zouden worden begrepen en opdat het eigendomsrecht van TRIVEC zou worden geëerbiedigd.

Elke schade ingevolge de niet-naleving van het hierboven bepaalde valt ten laste van de huurder.

### Duur

- 5.3.5. De duur van de huurovereenkomst is twee (2) jaar desgevallend met ingang vanaf
- de datum van installatie der Producten
  - datum gespecificeerd in de Offerte/bestelling
- 5.3.6. De Overeenkomst zal na het verstrijken van de initiële duurtijd onbeperkt worden verlengd, telkens voor een periode van één jaar, tenzij ze minimaal drie (3) maanden voor de vervaldag per aangetekend schrijven werd opgezegd door één van de Partijen.

## **6. LEVERINGEN**

### **6.1. ALGEMEEN**

- 6.1.1. De Offertes alsmede de opgegeven leveringstermijnen worden steeds uitsluitend ten titel van benaderde inlichting gegeven en brengen nooit enige resultaatsverbintenis van TRIVEC met zich mee. De opgegeven leveringstermijnen zijn derhalve slechts approximatief, tenzij anders overeengekomen tussen Partijen. TRIVEC zal slechts aansprakelijk gesteld kunnen worden voor enige laattijdige levering indien de mogelijkheid daartoe afzonderlijk, uitdrukkelijk en met TRIVEC persoonlijk werd overeengekomen. En zelfs in dat geval is TRIVEC niet meer gebonden aan deze termijnen: (i) bij de minste wanprestatie van een medecontractant van TRIVEC inzake – exemplatief: betaling, afname, etc. (ii) in geval van Overmacht. – exemplatief: machinebreuk, staking, gebrek aan grondstoffen of materialen ingevolge niet-levering door de leveranciers van TRIVEC, etc.
- 6.1.2. Alle leveringen in het kader van de Overeenkomsten zijn voltrokken op het ogenblik dat de goederen de werkplaatsen van TRIVEC verlaten (Ex Works Incoterm 2020) – vanaf dat ogenblik berust het risico bij de Klant, tenzij ingeval TRIVEC uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt de verzendingen en transporten verricht in welk geval de leveringen voltrokken zijn en het risico wordt overgedragen wanneer de Producten geleverd zijn bij de Klant of op de door de Partijen overeengekomen (Delivery at Place Incoterm 2020) plaats. Eventuele verzendingen en transporten gebeuren derhalve voor rekening en risico van de Klant vanaf het verlaten van de werkplaatsen van TRIVEC, tenzij TRIVEC uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt de verzendingen en transporten te verrichten. De gebeurlijke installatie van de goederen van TRIVEC door TRIVEC's aangestelden bij de Klant doet geen afbreuk aan het voorgaande.

### **6.2. BETWISTINGEN**

- 6.2.1. Alle betwistingen naar aanleiding van leveringen dienen TRIVEC schriftelijk en per aangetekende zending te bereiken binnen zeven (7) dagen na ontvangst of installatie van de producten, daarna worden de leveringen ontegensprekelijk geacht als zijnde volledig aanvaard te zijn. Reactie op een laattijdige betwisting impliceert geen verzaking aan deze bepaling en geschiedt steeds onder uitdrukkelijk voorbehoud van alle rechten en zonder nadelige erkenenis.

## **7. UITGESLOTEN LEVERING EN DIENSTEN**

- 7.1. De volgende omstandigheden zijn niet gedekt door de Algemene Voorwaarden:
- (i) Fouten in het systeem als gevolg van onjuiste bediening; fouten die optreden als gevolg van onjuiste hardware of onjuiste omgang met de Hardware; indien er wijzigingen zijn aangebracht aan het systeem, of het nu Hardware of Software betreft, zonder medewerking of goedkeuring van TRIVEC; indien er wijzigingen in het programma nodig zijn als gevolg van veranderingen in de wetgeving of andere externe veranderingen waar TRIVEC geen controle over heeft.
  - (ii) Alle software en/of codering die door een Derde wordt geleverd en die geïntegreerd en/of verbonden is met de Software wordt ondersteund door de betreffende Derde, tenzij anders overeengekomen. Dit geldt ook voor de software, serverextensies, besturingssystemen en andere toepassingen die nodig zijn om de Software te installeren en te gebruiken (systeemvereisten).
  - (iii) Gevallen waarin software, applicaties of andere toepassingen van een Derde worden gebruikt om met de Software te communiceren, is de ondersteuningsaansprakelijkheid van TRIVEC beperkt tot de gedocumenteerde integratie-interfaces (API's) die de Leverancier heeft ontwikkeld of verstrekt. Indien de integratie zelf door TRIVEC wordt geleverd, zal deze deel uitmaken van deze Overeenkomst.
  - (iv) Herstellingen en werkzaamheden die het gevolg zijn van gebruik van het apparaat voor andere doeleinden dan waarvoor het geschikt is;
  - (v) Schade aan het toestel ten gevolge van duidelijke onachtzaamheid bij het gebruik ervan of gebruik in strijd met of niet conform aan de handleiding en instructies;



- (vi) Herstelling van defecten te wijten aan het demonteren van het apparaat en/of onderdelen daarvan door personen die niet door TRIVEC gemachtigd zijn;
- (vii) De vorming van het personeel van de Klant, andere dan de basistraining op het moment van de plaatsing van het (de) Product(en);
- (viii) De manipulaties die vereist zijn ten gevolge van een normaal gebruik van het apparaat (zoals insteken/uittrekken van stekkers en soortgelijke vanzelfsprekende handelingen);
- (ix) Soft – of Hardware uitbreidingen of accessoires of het verwijderen ervan
- (x) Upgrading van toestellen naar aanleiding van uitbreidingen van het systeem uitgevoerd op verzoek van de Klant;
- (xi) Verbruiksartikelen zoals printerlinten, toners, papier, etc.
- (xii) Voorrijkosten en werkuren tijdens de “on-site” onderhoud en ondersteuningprestaties, met een minimumvergoeding één werkuur. Deze worden aangerekend aan de hand van de op dat moment actuele prijslijsten.

## **8. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING**

### **8.1. SOFTWARE**

- 8.1.1. TRIVEC biedt Ondersteuning met betrekking tot de Software op voorwaarde dat de Software wordt gebruikt in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en mits de tijdige betaling van de Klant. Bijkomende Ondersteuning buiten deze gevallen valt niet onder de onderhoudsbijdrage in de Overeenkomst en zal onderhevig zijn aan een bijkomende vergoeding die voorafgaand aan de bijkomende Ondersteuning door Partijen wordt overeengekomen.
- 8.1.2. Alle Software-abonnementen zijn inclusief Ondersteuning. Ingeval van een éénmalige licentievergoeding zal TRIVEC alleen onderhoud, bijstand en Ondersteuning verlenen voor de Software indien dit expliciet werd overeengekomen tussen Partijen. Indien geen dergelijke overeenkomst werd afgesloten vanaf de ingebruikname door de Klant vervalt elke waarborg en elke aansprakelijkheid van TRIVEC met betrekking tot de werking van de Software vanaf het ogenblik van ingebruikname, voorzover wettelijk mogelijk.
- 8.1.3. De Ondersteuning omvat e-mail-, telefonische ondersteuning of via remote access van de Klant, overeenkomstig de geldende prijslijst. De Ondersteuning is beschikbaar van maandag tot vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur, met uitzondering van feestdagen. De stand-by teleondersteuning is alleen beschikbaar 's avonds en in het weekend in geval van ernstige operationele storingen en indien deze bedrijfskritisch zijn voor de functies van het systeem. Alleen de door de Klant gemachtigde contactpersoon heeft het recht om contact op te nemen met de helpdesk en ondersteuningsaanvragen te registreren. Bredere Ondersteuning kan apart worden aangevraagd en overeengekomen.
- 8.1.4. Alle Ondersteuningsaanvragen worden geregistreerd in het helpdesksysteem van TRIVEC. Via dit systeem worden alle meldingen opgevolgd en ontvangt de persoon die de Ondersteuningsaanvraag heeft gedaan doorlopend informatie via e-mail. De Klant accepteert en zorgt ervoor dat TRIVEC toegang heeft tot het test- en/of live systeem van de Klant waar de fout is vastgesteld. De Klant zal TRIVEC zo nodig bijstaan met een nadere beschrijving en informatie betreffende de Ondersteuningskwestie en zo nodig helpen bij de weergave van opgetreden fouten.
- 8.1.5. Alle binnenkomende Ondersteuningsaanvragen worden door TRIVEC intern geclassificeerd, geprioriteerd, gecategoriseerd en toegewezen. Alle Ondersteuningsaanvragen worden ingedeeld in verschillende niveaus zoals hieronder weergegeven. TRIVEC zal de nodige inspanningen leveren om elke situatie die zich voordoet te analyseren en erop te reageren binnen de volgende tijdspannes. TRIVEC definieert de responstijd als de verwachte tijd die TRIVEC nodig heeft om met de fout aan de slag te gaan nadat deze door de Klant aan TRIVEC is gemeld. Voorwaarde is dat elke gemelde Ondersteuningsaanvraag duidelijk omschreven is en alle door TRIVEC gevraagde informatie gespecificeerd is. Voor het classificeren van Ondersteuningsaanvragen als niveau 0 of niveau 1 is tevens vereist dat de Klant ook telefonisch contact heeft opgenomen met TRIVEC. Ondersteuningsaanvragen met betrekking tot niet-ernstige operationele storingen (Niveaus 2, 3 en 4) die 's avonds of in het weekend worden geregistreerd, worden beschouwd als gemeld op de eerstvolgende werkdag, op basis waarvan ook de responstijd wordt berekend. TRIVEC behoudt zich het recht voor om voor elke individuele ondersteuningsaanvraag te beslissen of deze prioriteit krijgt, ongeacht of de behandeling van de aanvraag al dan niet is opgestart.
- 8.1.6. De volgende responstijden gelden tijdens de gewone kantooruren.



Niveau	Definitie	Responstijd
Niveau 0 - Kritiek	De installatie is uitgevallen en geen enkele oplossing werkt. Situatie waardoor de Klant de processen omtrent de hoofdactiviteit die noodzakelijk zijn voor het dagelijkse werk niet kan uitvoeren.	2 uur
Niveau 1 - Hoog	Elk van de hieronder beschreven situaties die de Klant verhinderen om met bedrijfs- kritische functies te kunnen werken, maar die niet meteen kritiek zijn voor de uitvoering van het dagelijkse werk: Een functie in het systeem kan niet opgestart worden. Storingen die van invloed zijn op gegevens in de database of die andere functies de verkeerde basis voor berekeningen geven. Andere ernstige fouten waarbij het niet mogelijk is om de fout te omzeilen.	4 uur
Niveau 2 - Normaal	Een niet-bedrijfskritisch functionerings-probleem, bijvoorbeeld bij een wat ernstigere hapering in het design of de responstijd.	20-40 uur
Niveau 3 - Laag	Eenvoudiger fouten waarbij er alternatieve manieren zijn om het probleem op te lossen.	40-60 uur
Niveau 4 – Nieuwe eigenschap	Verzoeken en suggesties die de Klant aan de Leverancier wil meedelen.	Aparte meeting

8.1.7. TRIVEC behoudt zich het recht voor om voor elke individuele ondersteuningsaanvraag te beslissen wat voor oplossing er aan de Klant wordt aangeboden en te beslissen of een ondersteuningsaanvraag wordt opgesplitst in verschillende aanvragen met verschillende prioriteiten. TRIVEC behoudt zich tevens het recht voor om op elk moment en voor elke individuele aanvraag te beslissen in welke volgorde de aanvragen met dezelfde prioriteit worden behandeld. Afhankelijk van de aard van de ondersteuningsaanvraag kan TRIVEC ervoor kiezen deze op verschillende manieren op te lossen, bijvoorbeeld door te verwijzen naar een aankomende productversie, door een tijdelijke of alternatieve oplossing aan te bieden of door een andere maatregel te nemen.

8.1.8.

Prioriteit	Afhandeling
Niveau 0 - Kritiek	De werkzaamheden beginnen onmiddellijk in de volgorde waarin zij zijn ontvangen. Als TRIVEC van mening is dat een tijdelijke oplossing (die negatieve gevolgen kan hebben voor andere processen, die op dat moment niet bedrijfskritisch zijn) de snelste manier is om het acute probleem op te lossen, dan mag TRIVEC voor zo'n oplossing kiezen. In een toekomstige versie kan dan nog een langetermijnoplossing volgen (die negatieve gevolgen kan hebben voor andere processen, maar is op dat moment niet bedrijfskritisch). De Klant wordt voortdurend op de hoogte gehouden totdat de storing is opgelost.
Niveau 1 - Hoog	De werkzaamheden beginnen onmiddellijk in de volgorde waarin ze zijn ontvangen. TRIVEC werkt voortdurend aan de oplossing van het dossier.
Niveau 2 - Normaal	Ingedeeld als normale prioriteit nadat aanvragen van niveau 0 en 1 zijn opgelost. Deze aanvragen zullen worden behandeld wanneer dat praktisch mogelijk is binnen een redelijke termijn. Aangezien het bij ondersteuningsaanvragen van niveau 2 om problemen met het productontwerp en de reactietijd kan gaan, is het vanzelfsprekend dat het langer kan duren om de aanvraag af te handelen. TRIVEC lost het probleem stapsgewijs op.
Niveau 3 - Laag	Ingedeeld als laagste prioriteit. TRIVEC behandelt ondersteuningsaanvragen van niveau 3 zodra daar tijd voor is. Aangezien het systeem meestal alternatieve oplossingen heeft, is het niet zeker dat deze problemen in de huidige versie zullen worden opgelost, maar dat kan wel in een toekomstige versie van het systeem.
Niveau 4 – Nieuwe eigenschap	Wordt afgehandeld buiten de ondersteuningsflow. TRIVEC doorloopt niveau 4 samen met de Klant.

	Er is geen termijn vastgesteld voor dit soort aanvragen.
--	--

## 8.2. HARDWARE

- 8.2.1. Ingeval van gehuurde Hardware wordt de ondersteuning hierop uitgebreid. Indien er een fout optreedt die niet op afstand in de Hardware kan worden opgelost, dient de Klant het Hardware apparaat naar het opgegeven adres te sturen. TRIVEC zal de Hardware vervangen en een ander apparaat opsturen. Deze dienst is van toepassing zolang de Overeenkomst geldig is en de Klant voor de dienst betaalt en voor zover het gebrek niet valt onder artikel 7 Uitgesloten levering en diensten.

## 8.3. DUUR

- 8.3.1. De duur van de onderhoudsovereenkomst is twee (2) jaar desgevallend met ingang vanaf
- de datum van installatie der Producten
  - datum gespecificeerd in de Offerte/bestelling
- 8.3.2. De Overeenkomst zal na het verstrijken van de initiële duurtijd onbeperkt worden verlengd, telkens voor een periode van één jaar, tenzij ze minimaal drie (3) maanden voor de vervalddag per aangetekend schrijven werd opgezegd door één van de Partijen.

## 9. INTELLECTUELE EIGENDOM

### Algemeen

- 9.1. TRIVEC is de enige en exclusieve eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten die door TRIVEC in verband met de Producten en Diensten zijn gecreëerd, voorbereid, geproduceerd of ontwikkeld.
- 9.2. De Software, alsmede eventuele kopieën hiervan en alle aanverwante materialen, waaronder alle rechten, titels en belangen worden begrepen in de ruimste zin van het woord, blijven te allen tijde exclusieve eigendom van TRIVEC. De Klant verkrijgt geen rechten, titels of belangen met betrekking tot de Software, behoudens de rechten die in de Overeenkomst uitdrukkelijk aan de Klant worden toegekend.

### Gegevens van de Klant

- 9.3. De Klant verleent TRIVEC een niet-exclusieve, wereldwijde, royalty-vrije en volledig betaalde licentie om:
- Klantgegevens te gebruiken voor zover noodzakelijk voor de levering van de Software en de output daarvan, en
  - de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen Partijen.
- 9.4. De Klantgegevens die door TRIVEC worden gehost als onderdeel van de Software, en alle Intellectuele Eigendomsrechten daarop, blijven het exclusieve eigendom van de Klant. Alle rechten in en op de Klantgegevens die in deze Overeenkomst of enige andere overeenkomst tussen Partijen niet uitdrukkelijk aan TRIVEC zijn toegekend, worden door de Klant voorbehouden.
- 9.5. De Klant verklaart en garandeert dat hij de rechtmatige eigenaar is van de Klantgegevens en/of over voldoende gebruiksrechten en bevoegdheden beschikt om deze aan TRIVEC te verlenen, zodat TRIVEC deze kan gebruiken voor het doel van de Overeenkomst. De Klant zal TRIVEC vrijwaren en schadeloosstellen voor eventuele schade die voortvloeit uit het gebruik door TRIVEC van de Klantgegevens.
- 9.6. De Klant begrijpt en stemt ermee in dat TRIVEC de naam en/of het handelsmerk van de Klant kan gebruiken voor marketing- en trainingsdoeleinden.

## 10. GEGEVENSBESCHERMING

- 10.1. Elke Partij zal voldoen aan de relevante wetgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("GDPR") en de California Consumer Privacy Act van 2018 ("CCPA"), indien van toepassing, en elke implementatie

daarvan in de nationale wetgeving. TRIVEC zal persoonsgegevens van de Klant verwerken in overeenstemming met dergelijke gegevensbeschermingswetten. TRIVEC verklaart en garandeert dat zij alle noodzakelijke toestemmingen van de Klant heeft verkregen of zal verkrijgen om zijn persoonsgegevens te verzamelen, op te slaan en te gebruiken.

- 10.2. Elke Partij zal ervoor zorgdragen dat haar personeel en (onder)aannemers te allen tijde zullen voldoen aan hun respectieve verplichtingen uit hoofde van de relevante wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 10.3. De Klant begrijpt en stemt ermee in dat TRIVEC geen controle uitoefent over de inhoud van de gegevens die ten behoeve van de Klant door TRIVEC worden verwerkt.
- 10.4. De Klant wordt verondersteld zijn eigen maatregelen te nemen om de veiligheid, bescherming en back-ups te voorzien van zijn gegevens en software.
- 10.5. De Klant blijft verantwoordelijk voor de juiste behandeling en verwerking van kennisgevingen betreffende persoonlijke gegevens ten aanzien zijn klanten.
- 10.6. De Klant begrijpt en stemt ermee in dat TRIVEC niet verantwoordelijk is voor enig verlies of corruptie van de gegevens van de Klant of andere software.
- 10.7. De Klant begrijpt en stemt ermee in dat TRIVEC de geaggregeerde gegevens die voortkomen uit de Producten en Diensten kan gebruiken en exploiteren voor zover deze gegevens geanonimiseerd zijn.

## 11. GARANTIES

- 11.1. TRIVEC geeft een niet overdraagbare garantie van 12 maanden op aangekochte Producten (meer in het bijzonder de aangekochte hardware zoals voorzien in de Offerte – exclusief cashboxen (GLORY of andere) en betaalterminals (CCV, Adyen (Bijlage 1) of andere)), tenzij een specifieke onderhoudsovereenkomst werd afgesloten tussen Partijen die hiervan afwijkt. De garantie zal de eerste drie (3) maanden on-site bij de Klant op kosten van TRIVEC worden uitgevoerd.
- 11.2. Deze garantie en/of aansprakelijkheden voor de goede werking van de geleverde Producten gelden slechts onder uitdrukkelijk voorbehoud van de deugdelijkheid van de bij de Klant aanwezige basisinstallaties en/of randapparatuur – hierbij wordt met name, doch geenszins restrictief, verwezen naar elektrische voorzieningen (voldoende aarding), koelinstallaties, etc. - de Klant draagt een eigen en uitsluitende aansprakelijkheid bij gebreke aan een optimale werking van de hierboven bedoelde installaties en voorzieningen en enige schade die daaruit voortvloeit, met inbegrip van maar niet beperkt tot de schade ten gevolge van stroomstoten, netwerkonderbrekingen en brand.
- 11.3. De garantie is bovendien niet van toepassing:
  - (i) op de normale slijtage zelf (wel op gebreken die veroorzaakt worden door of omwille van een normaal gebruik van de goederen);
  - (ii) indien de Hardware is geopend, gemanipuleerd of gerepareerd door iemand die niet door TRIVEC is geautoriseerd;
  - (iii) op schade die toe te schrijven is aan verkeerd gebruik door de Klant, vochtschade veroorzaakt door de Klant, een ongeval, misbruik, nalatigheid vanwege de Klant of indien het gebruik van de goederen niet conform de specificaties is;
  - (iv) op fysieke schade aan het oppervlak van de Hardware, zoals krassen, deuken of andere uiterlijke veranderingen die te wijten zijn aan de Klant;
  - (v) op het gebruik van producten of diensten die niet door TRIVEC zijn geleverd of in licentie zijn gegeven voorzover uitsluitend deze producten of diensten het gebrek veroorzaken;
  - (vi) pannes veroorzaakt door elektriciteits- of netwerkstoringen of een gebrekkige werking van de computerconfiguratie of voor een defect veroorzaakt door een software waarvoor TRIVEC niet verantwoordelijk is;
  - (vii) de schade ten gevolge van overmacht, staking, overstroming of brand;
  - (viii) de schade door onrechtmatig gebruik van de aan de Klant verleende licentie (bijv. door misbruik van de door de Klant gekozen gebruikersnaam en/of wachtwoord).

- 11.4. De Klant erkent hierbij uitdrukkelijk dat de verantwoordelijkheid van TRIVEC in geval van gegronde klacht, zoals erkend in der minne of door de bevoegde rechtbank, zich beperkt tot de vergoeding zoals betaald door de Klant aan TRIVEC gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade met een maximum van tienduizend (10.000,00) EUR. De Klant stemt ermee in dat TRIVEC slechts aansprakelijk kan gesteld worden voor zover de door de Klant geleden schade rechtstreeks en uitsluitend toe te schrijven is aan TRIVEC.

## 12. VERKLARINGEN EN WAARBORGEN

- 12.1. TRIVEC verklaart en waarborgt met betrekking tot de Software het volgende:

- (i) TRIVEC waarborgt dat Software op het ogenblik van levering of verzending naar de Klant, de meest recente en officieel vrijgegeven versie is.
- (ii) TRIVEC waarborgt niet dat de functies vervat in de Software zullen beantwoorden aan de prestatievereisten van de Klant, of dat de Software zal functioneren in overeenstemming met de subjectieve verwachtingen van de Klant. De Klant heeft alvorens deze Overeenkomst af te sluiten de Software en zijn werking bestudeerd en aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de keuze van het programma en voor het gebruik ervan.
- (iii) TRIVEC garandeert dat de Software overeenstemt met de (technische) specificaties/beschrijvingen en eventuele ondersteunende documentatie en dat enig gebruik van de Software door de Klant niet zal leiden tot een inbreuk op enige (Intellectuele) Eigendomsrechten toebehorend aan een Derde. Behalve indien uitdrukkelijk voorzien in deze Overeenkomst, geeft TRIVEC geen andere waarborgen van welke aard ook, uitdrukkelijk of impliciet, met inbegrip van de waarborg inzake geschiktheid voor een specifiek doel.
- (iv) De Klant verbindt zich ertoe eventuele fouten aan TRIVEC te melden.
- (v) TRIVEC zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn indien de slechte of foutieve werking van de Software veroorzaakt is door een door de Klant uitgevoerde wijziging in de aangeduide uitrusting, met inbegrip van doch niet beperkt tot, een wijziging in de basis software (systeemsoftware) waarmee de Software werkt, of wordt veroorzaakt door het toevoegen door of op instructie van de Klant van of de werking van andere computerprogramma's op de aangeduide uitrusting.
- (vi) Behalve in geval van opzet zal TRIVEC in geen geval aansprakelijk kunnen gesteld worden voor enige rechtstreekse of onrechtstreekse schade zoals (maar niet beperkt tot) een verlies van productie, cliënteel, inkomsten, reputatie, of gegevens of een vordering van een Derde tegen de Klant, welke zou voortvloeien uit het gebruik of de afwezigheid van gebruik van de Producten.

- 12.2. De Klant verklaart en waarborgt dat hij op het moment van ondertekening en gedurende de hele termijn van de Overeenkomst:

- (i) volledig gemachtigd is om de Overeenkomst te sluiten en dat de Klant en alle mogelijke Gebruikers volledig gemachtigd zijn om de Producten te gebruiken,
- (ii) dat de Klant en alle mogelijke Gebruikers alle geldende wetten en regels met betrekking tot hun activiteiten betreffende deze Overeenkomst, met inbegrip van, maar niet beperkt tot de privacywetgeving, naleven en zullen naleven; en
- (iii) indien de Klant of een van zijn Gebruikers lijsten importeren in de Producten met als doel elektronische communicatie te versturen (bijv. e-mails of SMS) naar deze lijst, of anderszins elektronische adressen verzamelen met als doel elektronische communicatie te versturen, dan garandeert de Klant dat elke persoon op de lijst in kwestie vooraf heeft aangegeven promotionele elektronische communicatie van de Klant te willen ontvangen en dat de inhoud van deze communicatie door de Klant overeenstemt met de geldende wetten en regels. De Klant zal TRIVEC en zijn verantwoordelijken, medewerkers, vertegenwoordigers en filialen vrijwaren voor, verdedigen tegen en schadeloosstellen voor alle directe schade en boetes in zoverre ze te wijten is aan elke vorm een schending van enige verklaring, of garantie in deze Overeenkomst door de Klant of elke mogelijke Gebruiker, medewerker, onafhankelijke onderaannemer, of aangesloten partij daarvan. Deze verplichting geldt evenzeer voor TRIVEC ten belope van de directe geschade geleden door de Klant indien TRIVEC een verklaring of garantie in de Overeenkomst zou schenden. De Klant en elk van zijn Gebruikers komen overeen zich te houden aan alle TRIVEC-beleidslijnen en alle wetten, regels en regelgeving betreffende het gebruik van de Producten. Schending van dit artikel kan resulteren in het verlies van voorzieningen, en zelfs in de ontbinding van het account van de Klant.

## 13. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 13.1. Behoudens het bepaalde in artikel 7.1 zal TRIVEC de Klant verdedigen tegen elke gegronde en onderbouwde aanspraak van een Derde van een (beweerdelijke) inbreuk op de Intellectuele

Eigendomsrechten van die Derde door de Hardware en Software in Europa, zulks met uitdrukkelijke uitsluiting van elke aanspraak voortvloeiend uit hetzij:

- (i) misbruik of ongeoorloofd gebruik van de Software door de Klant;
- (ii) misbruik of ongeoorloofd gebruik van de Hardware door de Klant (met inbegrip van doch niet beperkt tot het maken van een ongeoorloofde kopie of een afgeleid werk)
- (iii) wijzigingen in de Software door enige andere Derde;
- (iv) het niet gebruiken door de Klant van de meest recente versie van de door TRIVEC aan die Klant ter beschikking gestelde Software, indien TRIVEC heeft aangegeven dat een dergelijke update noodzakelijk was om een mogelijke claim te voorkomen;
- (v) het niet door de Klant integreren of installeren van correcties op de door TRIVEC ter beschikking gestelde Software, indien TRIVEC heeft aangegeven dat dergelijke correcties noodzakelijk waren om een mogelijke claim te voorkomen;
- (vi) het gebruik van de Software tezamen met andere software en/of hardware welke niet van TRIVEC afkomstig is;
- (vii) De Klant rechtstreeks, of via een Derde, de Software naar zijn ontwerp verder heeft ontwikkeld of daarin documenten, materialen, ideeën, gegevens of andere informatie heeft verwerkt.

13.2. Deze vrijwaringsverplichting van TRIVEC geldt slechts op voorwaarde dat de Klant:

- (i) onverwijld, doch uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur na kennisneming van de aanspraak, TRIVEC van die aanspraak in kennis stelt;
- (ii) TRIVEC de uitsluitende zeggenschap verleent over de verdediging en afhandeling van de vordering
- (iii) aan TRIVEC alle medewerking te verlenen bij de uitvoering van dit verweer of deze schikking, telkens wanneer TRIVEC de Klant daarom verzoekt;
- (iv) geen concessies doet aan de aansprakelijkheid van TRIVEC terzake van dergelijke aanspraken en geen schikking treft terzake van een dergelijke aanspraak zonder de uitdrukkelijke, voorafgaande schriftelijke toestemming van TRIVEC.

13.3. Mits voldaan is aan de voorwaarden van de artikelen 13.1 en 13.2, zal TRIVEC aan de Klant de door hem geleden directe schade en kosten vergoeden zoals deze door een bevoegde rechter in laatste instantie zijn toegewezen, dan wel zoals door TRIVEC is overeengekomen ingevolge een vaststellingsovereenkomst, gemaximeerd tot de vergoedingen die de Klant aan TRIVEC heeft betaald gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade . Partijen komen overeen dat met betrekking tot de kosten van een adviseurs, TRIVEC slechts die kosten zal dragen die met betrekking tot de vordering redelijk worden geacht.

13.4. In het geval (een onderdeel van) het Product naar het uitsluitend oordeel van TRIVEC waarschijnlijk onderwerp is of wordt aan een inbreukclaim van een Derde, heeft TRIVEC het recht om, naar haar uitsluitend oordeel:

- (i) het (vermeende) inbreukmakende deel van de Software aan te passen zodat het niet-inbreukmakend wordt met behoud van de functionaliteit van de Software; of
- (ii) een licentie te verlenen aan de Klant om de Klant in staat te stellen de Software te blijven gebruiken, ondanks de vermeende inbreuk; of
- (iii) de betreffende licentie te beëindigen en de Klant het pro rata resterende bedrag te betalen van de Vergoedingen die de Klant aan TRIVEC heeft betaald voor dat deel van de Software dat onderwerp is van de (vermeende) inbreuk.

## 14. NIET-AFWERVING

14.1. De Klant verbindt zich ertoe gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en een periode van drie (3) jaar na beëindiging van deze Overeenkomst geen werknemers, bestuurders, (onder)aannemers, enig ander personeel van TRIVEC te werven, in dienst te nemen of te werk stellen, direct of indirect, tenzij schriftelijk anders door TRIVEC is overeengekomen.

14.2. Indien de Klant zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel niet nakomt, is de Klant aan TRIVEC een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan vijfhonderdduizend (500.000,00) EUR, onverminderd het recht van TRIVEC om aanvullende schadevergoeding te vorderen, na bewijs van het bestaan en de hoogte van die aanvullende schadevergoeding.

## 15. OVERMAGHT EN VERANDERING VAN OMSTANDIGHEDEN

### 15.1. OVERMAGHT

- 15.1.1. In geval van Overmacht behoudt elke Partij zich het recht voor om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten voor de duur van de Overmacht, zonder dat de andere Partij enig recht heeft om vergoeding van kosten, schade en interesten te eisen. Geen van de Partijen zal aansprakelijk zijn voor enige vertraging van een specifieke verplichting of voorwaarde onder de Overeenkomst als gevolg van Overmacht.
- 15.1.2. Elke Partij die zich op Overmacht beroept, moet de andere Partij hiervan schriftelijk in kennis stellen en redelijke inspanningen leveren om de gevolgen te beperken.
- 15.1.3. Indien de Overmacht een periode van drie (3) maanden overschrijdt, kan de Partij tegen wie Overmacht werd ingeroepen de Overeenkomst beëindigen door middel van een voorafgaande Kennisgeving aan de andere Partij.

### 15.2. VERANDERING VAN OMSTANDIGHEDEN

- 15.2.1. Bij een verandering van omstandigheden verbinden Partijen zich er toe om de Overeenkomst te heronderhandelen indien aan volgende voorwaarden cumulatief voldaan is:
- (i) de verandering van de omstandigheden de uitvoering van de Overeenkomst buitensporig zwaar maakt voor TRIVEC en de uitvoering ervan redelijkerwijze niet langer kan worden geëist van TRIVEC;
  - (ii) de verandering was onvoorzienbaar bij de sluiting van de Overeenkomst;
  - (iii) de verandering is niet-toerekenbaar aan TRIVEC;
  - (iv) TRIVEC het risico niet voor zijn rekening nam; en
  - (v) de wet noch de Overeenkomst de mogelijkheid uitsluiten.

## 16. VERTROUWELIJKE INFORMATIE

### Verplichtingen

- 16.1. Alle Vertrouwelijke Informatie die tussen de Partijen wordt uitgewisseld zowel voorafgaand als gedurende de Overeenkomst zal als vertrouwelijk worden beschouwd en door elke Partij met de grootst mogelijke geheimhouding worden behandeld. Elke Partij zal de Algemene Voorwaarden van deze Overeenkomst als vertrouwelijk behandelen en zal:
- (i) de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend voor eigen rekening en onder de grootst mogelijke geheimhouding gebruiken en alle passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de geheimhouding te verzekeren, met inbegrip van het opleggen van geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen aan haar werknemers en anderen die gemachtigd zijn toegang te hebben tot Vertrouwelijke Informatie, en verzekeren dat de Vertrouwelijke Informatie beschermd is tegen vernietiging, verlies of onwettige openbaarmaking of andere onwettige verwerking, met inbegrip van het onnodig verzamelen en verder verwerken van Vertrouwelijke Informatie;
  - (ii) de Vertrouwelijke Informatie niet gebruiken of reproduceren voor enig ander doel dan waarvoor ze werd verstrekt;
  - (iii) de bekendmaking van Vertrouwelijke Informatie aan een Derde voorkomen, met inbegrip van andere klanten, concurrenten, het publiek en de pers;
  - (iv) de verspreiding van Vertrouwelijke Informatie beperken tot personen die het dienen te weten.

TRIVEC garandeert dat elk van de entiteiten of personen aan wie bekendmaking op grond van dit artikel is toegestaan, dezelfde verplichtingen zal nakomen.

### Niet vertrouwelijke informatie

- 16.2. Partijen komen overeen dat volgende informatie niet als Vertrouwelijke Informatie wordt beschouwd:
- (i) Informatie die voor het publiek algemeen toegankelijk is en die niet voor het publiek algemeen toegankelijk is geworden door een inbreuk van een Partij van deze Overeenkomst;

- (ii) Informatie die reeds in het bezit was van de Partij aan wie de Vertrouwelijke Informatie werd bekendgemaakt voordat de informatie aan de ontvangende Partij verstrekt werd door of namens de andere Partij, voor zover de ontvangende Partij er niet van op de hoogte was dat de bron van dergelijke informatie gebonden was door een geheimhoudingsovereenkomst met, of een andere contractuele, wettelijke of fiduciaire verplichting tot vertrouwelijkheid had ten opzichte van de andere Partij of enige andere Derde met betrekking tot dergelijke informatie;
- (iii) Informatie die voor de ontvangende Partij op niet-vertrouwelijke basis beschikbaar is of wordt vanuit een andere bron dan de andere Partij, voor zover de Ontvangende Partij er niet van op de hoogte was dat de bron van dergelijke informatie gebonden was door een geheimhoudingsovereenkomst met, of een andere contractuele, wettelijke of fiduciaire verplichting tot vertrouwelijkheid had ten opzichte van de andere Partij of enige andere partij met betrekking tot dergelijke informatie;
- (iv) Informatie die onafhankelijk door de ontvangende Partij wordt ontwikkeld zonder gebruik van of verwijzing naar Vertrouwelijke Informatie;
- (v) Informatie die door de ontvangende Partij openbaar is gemaakt met voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de andere Partij.

#### Voortbestaan van de geheimhoudingsplicht

- 16.3. De geheimhoudingsplicht is van toepassing voor onbepaalde tijd en ten minste gedurende een periode van vijf (5) jaar na de beëindiging van de Overeenkomst:
- 16.4. Niettegenstaande de vertrouwelijkheidsverplichtingen opgelegd in dit artikel, is een Partij bevoegd om Vertrouwelijke Informatie bekend te maken op bevel van een bevoegde rechtbank of bevoegde officiële regulerende instantie, op voorwaarde dat (i) deze bekendmaking wordt gedekt door beschermende maatregelen die een redelijke bescherming bieden van de belangen van de andere Partij; en (ii) de ontvangende Partij de andere Partij onverwijld schriftelijk op de hoogte heeft gesteld voordat een dergelijke bekendmaking plaatsvindt teneinde de andere Partij voldoende op voorhand in staat te stellen dergelijke bekendmaking te voorkomen door middel van passende juridische middelen.
- 16.5. De ontvangende Partij zal op eigen initiatief alle Vertrouwelijke Informatie die de andere Partij haar heeft verstrekt teruggeven (of, op verzoek van de andere Partij, vernietigen) en zulks onmiddellijk wanneer het verdere bezit van dergelijke Vertrouwelijke Informatie niet langer vereist is in het kader van de Overeenkomst of onder het toepasselijk recht. De ontvangende Partij zal dit onmiddellijk schriftelijk bevestigen wanneer hij aan deze verplichting heeft voldaan.

## **17. BEËINDIGING, ONTBINDING EN OPSCHORTING**

### Beëindiging door Partijen

- 17.1. Eender welke Partij heeft het recht de Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden indien aan volgende voorwaarden cumulatief voldaan is:
  - (i) een Partij heeft een wezenlijke inbreuk gepleegd op deze Overeenkomst;
  - (ii) de niet-schendende Partij heeft een schriftelijke verklaring verstuurd met daarin een voldoende gedetailleerde omschrijving van de aard van de inbreuk en de intentie van de niet-schendende Partij om de Overeenkomst te ontbinden (Ontbindingsverklaring); en
  - (iii) de schendende Partij heeft ingeval het verzuim of de tekortkoming kon worden hersteld, het verzuim of de tekortkoming niet binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen tot een redelijke tevredenheid van de niet-schendende Partij kunnen verhelpen.
- 17.2. Niettegenstaande het voorgaande, indien een Partij enige wezenlijke bepalingen in de Overeenkomst schendt, inclusief de licentiebeperkingen zoals vermeld in artikel 5.1.4, de vertrouwelijkheidsbeperkingen in artikel 16, de betalingsvoorwaarden in artikel 4, en de garanties in Artikel 11, dan kan TRIVEC of desgevallend de Klant het gebruik van de Producten door de Klant onmiddellijk opschorten of beëindigen. Een dergelijke opschorting stelt de Klant niet vrij van eender welke verplichting onder de Overeenkomst en geeft de Klant niet het recht op enige vorm van restitutie van eerder overgemaakte betalingen.

### Beëindiging door de Klant

- 17.3. De Klant heeft de mogelijkheid om de Overeenkomst te beëindigen indien TRIVEC de garanties onder artikel 11 schendt of indien er voor de Klant veiligheids- of privacy risico dreigt waarvan de oorzaak niet ligt bij de Klant en in het geval de schorsing door TRIVEC meer dan 6 maanden duurt kan de Klant de Overeenkomst eveneens ontbinden. In die gevallen kan de Klant er niet toe gehouden worden,



niettegenstaande enige andersluidende bepaling in deze Overeenkomst, enige kosten (verbonden aan de ontbinding) aan TRIVEC te betalen en kan de Klant er evenmin toe gehouden worden toekomstige (vanaf het moment van de ontbinding) onderhouds- of licentiebijdragen of enige andere bijdragen te betalen.

#### Voortijdige beëindiging door de Klant

- 17.4. De Klant heeft het recht af te zien van de verdere uitvoering van de prestaties door TRIVEC of de Overeenkomst met betrekking tot de huur of het Onderhoud van één of meerdere Producten te beëindigen, mits betaling aan TRIVEC van een forfaitaire en onherleidbare vergoeding gelijk aan alle huurgelden en/of onderhoudsbijdragen verschuldigd voor een periode van 12 maanden, rekening houdend met de ontbindingsmodaliteiten conform artikel 17.
- 17.5. De betaling van deze vergoeding is de verplichte tegenprestatie voor de uitoefening van een eenzijdig beëindigingsrecht en is niet verschuldigd uit hoofde van de toepassing van een strafbeding. In geval van voortijdige beëindiging van de huur van een Product, om welke reden ook, zal de huurder het betrokken Product onmiddellijk ter beschikking stellen van TRIVEC. Voor elke dag dat de huurder weigert TRIVEC in het bezit te stellen van de Producten, zal hij een bedrag verschuldigd zijn gelijk aan tweemaal de dagelijkse huurprijs ten titel van forfaitaire schadevergoeding.

#### Beëindiging/opschorting van toegang door TRIVEC

- 17.6. TRIVEC kan de toegang van de Klant tot de Producten opschorten indien TRIVEC, naar eigen oordeel, meent dat:
- (i) een dergelijke opschorting wettelijk vereist is;
  - (ii) de Klant deze Overeenkomst heeft geschonden en de schending niet wordt verholpen binnen de dertig (30) kalenderdagen na het uitsturen van een melding van de schending aan het adres van de Klant; of
  - (iii) er een veiligheids- of privacy risico dreigt voor de Klant.

Elke vorm van opschorting van de toegang van de Klant tot de Producten leidt niet tot een beperking of opheffing van de rechten van TRIVEC om deze Overeenkomst of de toegang van de Klant tot de Producten te beëindigen.

- 17.7. Bovendien mag TRIVEC de Overeenkomst in zijn geheel en zonder voorafgaandelijke kennisgeving beëindigen indien:
- (i) de Klant insolvent wordt, failliet wordt verklaard, beroep zou doen op de WCO, haar activiteiten stopt, of in vereffening wordt gesteld, of
  - (ii) de Klant pogingen onderneemt om de LGP over te dragen aan een Derde zonder de voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van TRIVEC.
- 17.8. Indien TRIVEC hier uitdrukkelijk om verzoekt, zal binnen de twee weken na stopzetting van het gebruik van de Software zoals voorzien in dit artikel of anderszinds, de Klant aan TRIVEC bevestigen dat hij er zich volledig voor heeft ingezet om er voor te zorgen dat, het origineel en alle kopieën, geheel of gedeeltelijk, in eender welke vorm, met inbegrip van gedeeltelijke kopieën, zijn terugbezorgd aan TRIVEC. Voormelde bevestiging dient te gebeuren aan de hand van een Kennisgeving.

#### Gevolgen

- 17.9. Bij ontbinding van deze Overeenkomst zal de Klant het gebruik van de Producten beëindigen. Niettegenstaande het voorgaande, zal ontbinding van deze Overeenkomst door TRIVEC de Klant niet vrijstellen van de verplichting tot betaling van alle toepasselijke kosten (o.a. licentievergoedingen en onderhoudsbijdragen en mogelijks bijkomende ontbindingskosten), noch TRIVEC ervan weerhouden om andere beschikbare rechtsmiddelen in te zetten, inclusief dwangmaatregelen. Artikelen 5.1.4, 12.2. en 16 blijven geldig na de ontbinding van deze Overeenkomst, samen met alle andere bepalingen die volgens hun voorwaarden geldig moeten blijven.
- 17.10. De Klant gaat ermee akkoord dat TRIVEC na de stopzetting van het account van de Klant en/of beëindiging van het gebruik van het Product onmiddellijk het account van de Klant mag deactiveren en de Klantgegevens mag verwijderen.
- 17.11. De Klant gaat er verder mee akkoord dat TRIVEC niet aansprakelijk kan worden gesteld door de Klant of een Derde voor de beëindiging van de toegang van de Klant tot het Product of voor de verwijdering van de gegevens van de Klant.

## 18. WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

- 18.1. TRIVEC behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden ten allen tijde te wijzigen of aan te passen. Bij wijziging van deze Algemene Voorwaarden zal TRIVEC de nieuwe Algemene Voorwaarden op de website van TRIVEC publiceren (trivec.be en fr.trivec.be). Tenzij de Klant binnen veertien (14) kalenderdagen na publicatie bezwaar maakt tegen deze wijzigingen, wordt de Klant geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.
- 18.2. De Klant heeft het recht de Overeenkomst te beëindigen indien hij de genoemde voorwaarden niet accepteert binnen de veertien (14) kalenderdagen.

## 19. GEEN VERKLARING VAN AFSTAND

- 19.1. Het niet of te laat uitoefenen door TRIVEC van enig recht uit hoofde van de Overeenkomst, het gedeeltelijk uitoefenen of reageren dan wel het uitblijven van reageren door TRIVEC in geval van schendingen door de Klant uit hoofde van de Overeenkomst, zal niet worden uitgelegd als een (uitdrukkelijke of stilzwijgende, geheel of gedeeltelijke) afstandsverklaring van de rechten van TRIVEC uit hoofde van deze Overeenkomst, noch zal dit een verdere uitoefening van deze rechten in de weg staan.
- 19.2. Elke verklaring van afstand van een recht door TRIVEC dient uitdrukkelijk en schriftelijk te geschieden door de daartoe bevoegde statutaire persoon van TRIVEC. Indien uitdrukkelijk afstand is gedaan van een recht naar aanleiding van een specifieke tekortkoming van TRIVEC, geldt deze afstand slechts in die specifieke situatie en kan deze niet door de Klant worden ingeroepen ten gunste van een nieuwe tekortkoming, ook niet wanneer deze nieuwe tekortkoming gelijk zou zijn aan de eerdere, of ten gunste van enige andere tekortkoming van welke aard dan ook.

## 20. OVERIGE BEPALINGEN

- 20.1. **Kennisgeving.** Alle Kennisgevingen of andere vormen van communicatie tussen de Partijen die op grond van deze Algemene Voorwaarden vereist zijn, moeten, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, schriftelijk geschieden en aan de ontvanger worden bezorgd of toegezonden (i) persoonlijk via een gereputeerde koeriersdienst of per aangetekende post (met ontvangstbevestiging) en (ii) per e-mail aan het hieronder vermelde e-mailadres:
- |                |  |
|----------------|--|
| Naar TRIVEC:   | TRIVEC SYSTEMS BELGIUM<br>Slachthuisstraat 120 Bus 11 2300 Turnhout.<br>info@trivec.be   |
| Naar de Klant: | het adres zoals vermeld op de Offerte tenzij de Klant kennis heeft gegeven van een ander adres in overeenstemming met de vereisten zoals in deze bepaling uiteengezet. |
- 20.2. **De relatie tussen Partijen.** De Overeenkomst betreft de gehele zakelijke relatie tussen Partijen. Partijen zijn onafhankelijk van elkaar. Niets in de Overeenkomst wijst erop dat Partijen een partnerschap, een vennootschapsrechtelijke samenwerking of een agentschap doen ontstaan.
- 20.3. **Publiciteit.** TRIVEC behoudt het recht om de Klant als referentie te vermelden, o.a. door de naam van de Klant, logo en merken te gebruiken in publicaties waarin de draagwijdte van de Overeenkomst wordt uitgewerkt.
- 20.4. **Onderaanneming/ opdracht.** TRIVEC is er steeds toe gerechtigd de Overeenkomst en/of daarin vermelde rechten en/of plichten en/of daaruit voortvloeiende vergoedingen geheel of gedeeltelijk aan een Derde over te dragen of in pand te geven. De Klant erkent en aanvaardt dat deze Derde desgevallend de overgedragen rechten en/of plichten van TRIVEC ten opzichte van de Klant kan uitoefenen en verbindt zich ertoe om op het eerste verzoek van TRIVEC ieder document te ondertekenen dat vereist is voor de juridische administratieve regularisatie van de overdracht, die hem desgevallend eenvoudigweg bij aangetekend schrijven kan worden betekend.

- 20.5. **Ondeelbaarheid.** Voor zover de wet dit toelaat wordt geen enkele bepaling aangetast door de nietigheid van een andere bepaling. Artikelen die door nietigheid of ongeldigheid zijn aangetast, blijven bindend voor zover dat wettelijk is toegestaan en voor zover de Partijen de nietige of niet-afdwingbare clause niet hebben vervangen door een andere bepaling die het doel en de strekking van de initiële bepaling zoveel mogelijk benadert. Beide Partijen verbinden zich ertoe deze artikelen te vervangen door bepalingen die overeenstemmen met de bedoeling van de Partijen.

De nietigheid of niet toepasselijkheid van één of meerdere van deze bepalingen vormt in geen geval een reden om de Overeenkomst te beëindigen.

## 21. JURISDICTIE EN TOEPASSELIJKE RECHT

- 21.1. Gedurende een periode van dertig (30) kalenderdagen zullen de Partijen te goeder trouw trachten elk geschil dat voortvloeit uit deze Overeenkomst door onderhandelingen op te lossen. Indien Partijen er niet in slagen kunnen zij vrijblijvend trachten het geschil te regelen via bemiddeling, zonder dat dit afbreuk doet aan enige andere procedure.
- 21.2. Uitsluitend het Belgisch recht is van toepassing op de Overeenkomst.
- 21.3. Alle geschillen aangaande het bestaan en/of de (niet)-uitvoering van de Overeenkomst behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van Turnhout, inbegrepen de rechtbanken zetelend in kortgeding.

## 22. Bijlage 1: Terminalvervangng (Adyen voor Trivec HandyPay)

### 22.1. Trivec Terminalvervangng (in-scope)

Omvang van de Terminalvervangng geeft de Klanten een kosteloze vervangng van een defecte betaalterminal in volgende gevallen:

- (i) Als gevolg van een hardwaredefect kan de betaalterminal niet worden gebruikt om transacties te verrichten; of
- (ii) De betaalterminal functioneert anderszins wezenlijk niet in overeenstemming met zijn documentatie.

### 22.2. Duur en stopzetting van de Terminalvervangng

De Terminalvervangng blijft actief gedurende de volledige duur van het Trivec HandyPay softwareabonnement voor de betaalterminals gelinkt aan het abonnement, tenzij Trivec deze overeenkomstig punt 22.2.1 hieronder opzegt.

#### 22.2.1. Stopzetting door Trivec

Trivec kan besluiten om de Terminalvervangng voor een specifiek model betaalterminal niet langer te ondersteunen. Trivec dient hiervoor de klant ten minste 6 maanden op voorhand in kennis te stellen van de beëindiging van de Terminalvervangng voor het betreffende model betaalterminal ("TV Einddatum"). Na de TV Einddatum is de Terminalvervangng niet langer beschikbaar voor het betreffende model Betaalterminal.

De TV Einddatum voor een model betaalterminal zal niet eerder plaatsvinden dan 3 jaar na de datum waarop de Klant de betreffende betaalterminal heeft aangekocht, tenzij een dergelijke eerdere datum uitdrukkelijk aan de Klant is meegedeeld voordat de Klant de bestelling voor de Betaalterminal plaatst.

#### 22.2.2. De swap-procedure

Na ontvangst van de aanvraag (incl. alle vereiste informatie) om de betaalterminal te vervangen zal Trivec deze - zo spoedig mogelijk – deze verwerken. Dit door een vervangende betaalterminal (hetzelfde of gelijkwaardig model met ten minste hetzelfde functionaliteitsniveau) voor te bereiden en over te dragen aan de koerierdienst. Voor deze omruilservice wordt voor de klant een vergoeding in rekening gebracht volgens de op dat moment geldende prijslijst.

De Klant dient de defecte betaalterminal overeenkomstig de retourinstructies binnen twee weken na ontvangst van de vervangende Betaalterminal te retourneren naar TRIVEC SYSTEMS BELGIUM (Slachthuisstraat 120, Bus 11 B-2300 Turnhout). Indien de Betaalterminal niet binnen deze termijn wordt geretourneerd, worden de kosten van een nieuwe Betaalterminal aan de Klant in rekening gebracht.

### 22.3. Defecten en uitsluitingen

Trivec zal de defecte betaalterminal onderzoeken om de oorzaak van het gemelde defect vast te stellen. Indien het gebrek wordt gedekt door hoofdstuk 1: Trivec Terminalvervangng (in-scope), wordt voor de Klant geen extra kosten in rekening gebracht.

Indien geen defect aan de betaalterminal wordt vastgesteld, worden de onderzoekskosten (maximaal 50% van de op dat moment geldende catalogusprijs van de betaalterminal) aan de Klant in rekening gebracht.

Indien het probleem dat het defect aan de betaalterminal heeft veroorzaakt, valt in buiten de omvang van hoofdstuk 1: Trivec Terminalvervangng (in-scope), dan worden de kosten van de reparatie buiten de omvang aan de Klant in rekening gebracht (tot maximaal de dan geldende catalogusprijs van de betaalterminal).

**Buiten omvang 22.1:**

- (i) Openen, wijzigen, repareren, modificeren of toevoegen aan de betaalterminal door anderen dan Trivec (of elke poging daartoe);
- (ii) Gebruik met onjuiste verbruiksartikelen, accessoires of apparaten;
- (iii) Ongepaste externe invloed (bijv. contact met water, temperatuur buiten de bedrijfsomstandigheden, oxidatie, laten vallen van het apparaat, enz;)
- (iv) Oneigenlijk gebruik, d.w.z. gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing van Trivec voor een dergelijke betaalterminal;
- (v) Defecte voeding (stroomstoot)
- (vi) Ontbrekende onderdelen of beschadigde kunststoffen;
- (vii) Problemen die de Klant zelf had kunnen oplossen door de software van de Betaalterminal bij te werken of updates mogelijk te maken; of
- (viii) Falen of gebruik van defecte oplaadbare batterijen.

**22.4. Prijswijzigingen**

De Klant is volledig verantwoordelijk voor alle transacties en terugbetalingen. Trivec kan de prijs per transactie op elk ogenblik aanpassen afhankelijk van de transactievolumes, kostenwijzigingen van bankkosten, schema fees, verwerkingskosten en acquirer fees. Alle wijzigingen worden gecommuniceerd via Trivecs portaal MyTrivec.

**22.5. Stopzetting Terminalvervanging**

Trivec heeft de bevoegdheid om een contract met de Klant te beëindigen indien zijn inhoud onaanvaardbaar wordt geacht en verleent Adyen dezelfde rechten.