

## ALGEMENE ONDERHOUDSVOORWAARDEN

### DEEL I: ALGEMEEN

#### Artikel 1 – Voorwerp

1.1 Onderhavige algemene voorwaarden (“**Algemene Onderhoudsvoorwaarden**”) maken onderdeel uit van de Onderhoudsovereenkomst en zijn evenals van toepassing op elke contractuele relatie tussen de Partijen.

1.2 Onderhavige Algemene Onderhoudsvoorwaarden zijn ten allen tijde raadpleegbaar voor Klant. De Klant kan deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden opslaan op een duurzame gegevensdrager en wordt bij enige wijziging die op de contractuele relatie tussen Partijen betrekking heeft, via een wijze die passend is voor een communicatie op afstand op de hoogte gesteld.

1.3 De Onderhoudsovereenkomst is van kracht na ondertekening van de overeenkomst door de Klant en DESTINA waarbij de ondertekening mede als aanvaarding van de Contractuele als Algemene Onderhoudsvoorwaarden geldt, en zij vernietigt en vervangt alle schriftelijke of mondelinge contracten, voorstellen en verbintenissen die betrekking hebben op hetzelfde voorwerp en die aan de datum van de Onderhoudsovereenkomst zouden voorafgaan. De Onderhoudsovereenkomst sluit de toepassing van de potentiële algemene en/of andere voorwaarden van de Klant zelf uit.

1.4 De Onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten naast een tussen de Klant en DESTINA geldende verkoop- of huurkoopovereenkomst.

1.5 De Diensten worden door de Klant op eigen initiatief gekozen en dit onder zijn uitsluitende verantwoordelijkheid. De Klant, in haar hoedanigheid van professioneel, bevestigt en erkent dat hij van DESTINA alle nodige informatie heeft ontvangen om met volle kennis van zaken te contracteren. In geen geval kan de Klant zich beroepen op moeilijkheden in verband met de Diensten, het gebruik of de prestaties ervan en de ongeschiktheid ten opzichte van zijn noden.

#### Artikel 2 - Medewerkingsplicht

2.1 De Klant verstrekt DESTINA voor de uitvoering van de Diensten in het kader van de Onderhoudsovereenkomst alle nuttige en noodzakelijke informatie en verzekert dat desgevallend de daartoe bestemde apparatuur, systemen en lokalen met de nodige installaties en aansluitingen voorzien zijn. Indien de uitvoering van de Diensten door DESTINA door gebreke hieraan niet op het overeengekomen ogenblik kan plaatsvinden, zullen de kosten die hieraan verbonden zijn ten laste van de Klant komen.

2.2 De Klant verstrekt DESTINA eveneens op eerste verzoek en uiterlijk binnen de 8 dagen alle nodige financiële informatie op grond waarvan de solvabiliteit van de Klant kan worden nagegaan (jaarrekeningen, aanslagbiljetten minstens van de afgelopen twee jaren). Het niet of niet-tijdig verstrekken van de verzochte financiële gegevens als ook het gebrek aan medewerking bij uitlevering en installatie van de Hardware/Licentiessoftware/Website en Applicaties maakt een contractuele wanprestatie uit op grond waarvan de Diensten kunnen worden opgeschort conform artikel 6 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden en/of de ontbinding van de Onderhoudsovereenkomst kan worden gevorderd lastens de Klant conform artikel 7 van de Contractuele Onderhoudsvoorwaarden.

#### Artikel 3 – Facturatie en aanpassing

3.1 DESTINA heeft het recht om de Klant tussentijdse voorschotfacturen te sturen. De hoogte van die voorschotfacturen wordt door DESTINA in redelijkheid en/of op basis van eventuele beschikbare gebruik- en verbruikgegevens bepaald in de Bijzondere Voorwaarden van de Onderhoudsovereenkomst. In dat geval bezorgt DESTINA jaarlijks een slotfactuur waarin de voorschotfacturen worden verrekend. Indien DESTINA geen of foutieve gegevens krijgt of indien deze DESTINA niet tijdig toekomen, kan DESTINA het gebruik en verbruik schatten en op basis daarvan factureren. Het effectieve gebruik en verbruik van de Klant zal dan later worden afgerekend. DESTINA heeft ten slotte het recht om op iedere jaarlijkse verjaardag van de Onderhoudsovereenkomst de voorschotten te wijzigen naargelang de beschikbare gebruik- en verbruikgegevens.

3.2 DESTINA kan aan de Klant naar eigen goeddunken een korting toekennen, dewelke in mindering wordt gebracht van de facturatie door DESTINA aan de Klant in het kader van de Onderhoudsovereenkomst, zonder dat de Klant dergelijke korting van DESTINA kan eisen. De eventueel toegekende korting is inherent verbonden aan en afhankelijk van de volledige uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst door de Klant. Elke niet-tijdige betaling of contractuele wanprestatie van de Klant brengt met zich mee dat elke toegestane korting zowel voor het verleden als voor de toekomst vervalt en desgevallend integraal dient te worden terugbetaald aan DESTINA, meer de rente zoals bepaald in artikel 4.4 van de Contractuele Onderhoudsvoorwaarden.

3.3 Elke klacht over de opmaak of de berekening van een factuur moet middels aangetekend schrijven binnen de 10 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum ingediend worden op de zetel van DESTINA, bij gebreke waaraan de factuur geacht zal worden te zijn aanvaard door de Klant. De postdatum geldt als bewijs van verzending.

3.4 De Klant dient DESTINA steeds per kerende te informeren over wijzigingen in de adres- en factuurgegevens die bij de ondertekening van de Onderhoudsovereenkomst werden meegedeeld alsook over iedere wijziging in de juridische of financiële situatie van de Klant, in welk geval DESTINA de mogelijkheid heeft om lopende bestellingen te annuleren, bestellingen te weigeren, waarborgen te eisen of de voorwaarden en termijnen van betaling te wijzigen.

3.5 Ingeval van niet-naleving door de Klant van één van zijn contractuele verplichtingen, onder andere de tijdige betaling van de facturen, behoudt de DESTINA zich het recht voor om elke maatregel te treffen, onder andere de opschorting van lopende leveringen, bestellingen en de uitvoering van Onderhoudsovereenkomst.

3.6 DESTINA kan te allen tijde – zelfs na het faillissement van de Klant of de samenloop van de schuldeisers van de Klant of na het verzoek om of de toelating van de Klant tot het voordeel van een gerechtelijke reorganisatie – elke bestaande of toekomstige schuldvordering uit welken hoofde ook verrekenen met elke som die aan de Klant uit welken hoofde ook verschuldigd is.

3.7 DESTINA heeft naast indexatie het recht de prijzen te wijzigen dit op basis van objectieve wijzigingen van onderhavige marktvoorwaarden, onder andere, maar niet-limitatief, een algemene prijsstijging van softwarelicenties, telecommunicatiemiddelen, elektriciteit en prijsstijgingen als gevolg van overheidsbeslissingen. DESTINA zal de Klant, indien redelijkerwijs mogelijk, minstens één (1) maand voor de doorvoering van prijswijziging hiervan in kennis stellen.

3.8 Indien de Klant de wijzigingen overeenkomstig bovenstaand artikel 3.7 niet aanvaardt, dient de Klant de Onderhoudsovereenkomst te beëindigen binnen de acht (8) dagen na voormelde kennisgeving, dit per aangetekend schrijven. Indien de Klant geen gebruik maakt van voormeld beëindigingsrecht binnen deze termijn, wordt geacht dat de Klant instemt met de wijziging of aanpassing en het gebruik stilzwijgend verder zet.

#### **Artikel 4 - Privacy**

DESTINA respecteert de privacy van de Klant en verwerkt diens persoonsgegevens met het oog op klanten- of prospectenbeheer zulks in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving (met name Verordening nr. (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens). Door de ondertekening van de Onderhoudsovereenkomst, aanvaardt de Klant dat DESTINA solvabiliteitsnazichten kan verrichten. Deze gegevens kunnen door DESTINA of haar groep gebruikt worden voor de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst, het vervullen van hun wettelijke verplichtingen en ten einde informatie toe te zenden met betrekking tot producten of diensten die voor de Klant interesse kunnen vertonen. Deze verzameling gebeurt conform de privacy policy van DESTINA. De Klant heeft het recht om geïnformeerd te worden over diens persoonsgegevens die DESTINA en/of DESTINA verwerken alsook om te vragen om de rechtzetting van onjuiste gegevens, om verwijdering van de gegevens en/of de beperking van de verwerking, steeds voor zover de toepasselijke regelgeving dit voorziet. De Klant heeft tevens het recht om bezwaar te maken tegen een verwerking en om de overdracht van de persoonsgegevens te vragen, wederom in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. De Klant kan deze rechten uitoefenen door verzending van een schriftelijk verzoek aan DESTINA, gedagtekend en ondertekend, met een kopie van beide zijden van de identiteitskaart als bijlage. In geval van problemen heeft de Klant het recht om klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel +32 (0)2 274 48 00; +32 (0)2 274 48 35; contact@apd-gba.be).

#### **Artikel 5 – Overmacht en imprevisie**

5.1 Elke gebeurtenis die een onoverkomelijke hindernis vormt voor de normale uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst of deze in ernstige mate verhindert of bemoeilijkt, zal in hoofde van DESTINA als een geval van overmacht worden beschouwd, zo onder meer (doch niet-limitatief): werkstaking, overheidsmaatregelen, (tijdelijke) sluiting van het bedrijf, transportmoeilijkheden, fait du prince, vertraging of onmogelijkheid in de toelevering en beschadiging van – of defecten aan – voor aan de opdracht essentiële bedrijfsmiddelen van DESTINA, vertraging of onmogelijkheid in toelevering in hoofde van leveranciers van DESTINA en cybercrime. In geval van overmacht, is DESTINA gerechtigd om hetzij de uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst op te schorten voor een duur van ten hoogste drie maanden, hetzij de Onderhoudsovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Financiële verbintenissen van de Klant kunnen nooit opgeschort of ontbonden worden ten gevolge van overmacht.

5.2 Ingeval van fundamentele wijziging van de omstandigheden en/of voorwaarden, die niet toe te schrijven zijn aan DESTINA en ten gevolge waarvan haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de Klant op onbillijke wijze worden verzaamd, verbinden de Partijen er zich toe de voorwaarden van de Onderhoudsovereenkomst opnieuw te onderhandelen teneinde gezamenlijk tot een billijke oplossing te komen voor het verder zetten van de Onderhoudsovereenkomst. Hierbij wordt er naar gestreefd om tot een gelijkaardig evenwicht tussen de

contractuele verplichtingen van Partijen te komen als het evenwicht dat bestond bij het aangaan van de Onderhoudsovereenkomst.

Ingeval de Partijen het niet eens zouden geraken over de vraag of er zich inderdaad fundamentele wijzigingen van de omstandigheden en/of voorwaarden, zoals bedoeld in vorige alinea, hebben voorgedaan, zullen beide Partijen een deskundige aanduiden die, gebeurlijk bijgestaan door een derde, zal nagaan of er zich al dan niet dergelijke voorwaarden of wijzigingen hebben voorgedaan.

5.3 Bij gebreke aan positieve reactie van de Klant om tot heronderhandelingen over te gaan binnen de maand nadat DESTINA hiertoe bij aangetekend schrijven heeft verzocht, zal DESTINA gerechtigd zijn de Onderhoudsovereenkomst op te zeggen bij aangetekend schrijven, mits het respecteren van een opzegtermijn van drie (3) maanden, zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn.

#### **Artikel 6 – Opschorting**

6.1 Indien de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, kan DESTINA na ingebrekestelling en zonder dat DESTINA daarvoor aansprakelijk kan worden gesteld het recht van de Klant op de verdere uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst opschorten, blokkeren, beperken, opheffen of annuleren.

6.2 Alvorens haar verbintenissen op te schorten, zal DESTINA de Klant per aangetekend schrijven in gebreke stellen en een periode van vijftien (15) dagen toestaan om de contractuele wanprestatie recht te zetten.

6.3 De opschorting brengt de onbeschikbaarheid van de Diensten, met inbegrip van het/de gebruiksrecht(en) van artikel 11 van de Algemene Onderhoudsvoorwaarden met zich mee. De Klant erkent en aanvaardt alle gevolgen en schade ingevolge de opschorting. Voormelde opschorting van de Onderhoudsovereenkomst eindigt wanneer de Klant de wanprestatie heeft rechtgezet of de contractuele verplichtingen opnieuw nakomt.

6.4 Na einde van de opschorting zal de Klant gehouden zijn een reactivatievergoeding ten bedrage van 250,00 EUR excl. btw te betalen aan DESTINA. De uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst wordt pas hernomen wanneer deze vergoeding door de Klant betaald op de rekening van DESTINA wordt.

### **DEEL II: HARDWARE**

#### **Artikel 7 - Onderhoud**

7.1 DESTINA zal de toestellen in bedrijfsklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoud- en herstellingswerkzaamheden verrichten. DESTINA zal daartoe technisch servicepersoneel ter beschikking stellen en wel tijdens de werktijden van DESTINA, gemiddeld binnen 24 werkuren na bericht van de Klant dat de toestellen niet naar behoren functioneren.

7.2 De overeengekomen termijn zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden vangt aan op de datum van de terbeschikkingstelling van de Hardware zoals bepaald in de leverbon. Behoudens andersluidende bepaling wordt de Onderhoudsovereenkomst stilzwijgend verlengd met 12 maanden, behoudens opzegging per aangetekend schrijven tenminste 6 maanden voor het verstrijken van de contractuele periode.

7.3 De Klant verleent, te allen tijde, gedurende de normale Kantooruren aan één of meer door DESTINA aangestelde personen toegang tot de plaats waar de toestellen zich bevinden

en zorgt dat de toestellen op eenvoudige wijze kunnen worden onderhouden.

7.4 Beschadigingen die bij het onderhoud aan de Hardware en/of Licentiessoftware worden vastgesteld en die een verkorting van de levensduur van (delen van) de Hardware tot gevolg hebben en/of kosten veroorzaken ten gevolge van verkeerd gebruik, zijn ten laste van de Klant. Reparaties, veranderingen, verplaatsingen, koppelingen aan andere apparatuur of afstellingen verricht door andere dan door DESTINA aangestelde personen, ontslaat DESTINA van alle verplichtingen uit de Onderhoudsovereenkomst voortvloeiend. De Klant is gehouden tot volledige vergoeding van de schade die door het gebruik van andere dan door DESTINA geleverde of goedgekeurde onderdelen, papier alsmede verbruiksmaterialen, wordt veroorzaakt.

7.5 De vergoeding voor het onderhoud wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden van de Onderhoudsovereenkomst, met een minimum van 15,00 EUR, en omvat de kosten voor de vervanging van de onderdelen van de toestellen en de voorrijkosten, de kosten van onderhouds- en reparatiewerken en verbruiksmaterialen, met uitzondering van o.a. papier, nietjes en de licentiekost. Het onderhoud vanwege DESTINA zal geen grond kunnen zijn voor huurvermindering, schadevergoeding of ontbinding, ook niet wanneer deze het gevolg is van een gebrek of in geval van niet-gebruik of stilstand wegens onderhoud of reparatie. Bovendien heeft DESTINA het recht om eventuele interventies bijkomend te factureren indien één of meerdere van de volgende gevallen zich voordoen: Laattijdige reactie, verkeerd gebruik of manipulatie van de toestellen welke niet conform zijn aan de instructies, voorschriften of handleidingen van DESTINA; Pogingen, herstellingen, wijzigingen of elke andere gelijkwaardige interventie welke niet voorzien is volgens de instructies, voorschriften of handleidingen van DESTINA; Verplaatsingen of transport van de toestellen buiten medeweten van DESTINA; Vreemde oorzaken zoals bliksem, waterschade, brand, elektriciteitspanne, internet storingen, ...

#### **Artikel 8 - Tellertik**

8.1 Het ter beschikking gestelde verbruiksmateriaal wordt vermoed voldoende te zijn om, bij een normaal gebruik, het overeengekomen aantal tellertikken ("Tellertik(ken)") te produceren. Onder Tellertik wordt verstaan een afdruk en/of een scan van het formaat A4 of kleiner. Bij een copyprinter worden zowel de Tellertik, als het masterverbruik als een A4-tellertik geregistreerd. Bij plaatsing van een A3-drum worden zowel de Tellertik als het masterverbruik, als tweemaal A4 geregistreerd. Bij afdruktoestellen voorzien van een A3-drum wordt de A3-tellertik tevens als tweemaal A4 geregistreerd. De Klant bezorgt DESTINA voor de vijfde dag na het einde van iedere door de Onderhoudsovereenkomst bepaalde afrekenstermijn een correct en volledig ingevulde (digitale) tellerstandkaart of een door DESTINA verstrekte (digitale) verzamellijst. Deze vormen de basis voor de periodieke afrekening van het overeengekomen aantal Tellertikken en additionele Tellertikken. Indien de Klant de tellerstandkaart of verzamellijst niet binnen de gestelde periode en/of op eerste verzoek van DESTINA ter kennis brengt van DESTINA, houdt deze zich het recht voor om de verstreken periode te factureren op basis van de gemiddelde gefactureerde Tellertikken in de voorgaande periodes. Een opgetreden verschil zal dan in de daaropvolgende periode worden gecorrigeerd aan de hand van de ontvangen tellerstand. De kosten inzake de verwerking van de gegevens als gemeld op de tellerstandkaart of verzamellijst komen voor rekening van de Klant.

8.2 Tot het moment van levering van de laatste printer zullen enkel de daadwerkelijk gemaakte afdrukken van de te leveren printers aan de Klant in rekening worden gebracht op basis van de afgegeven meerkopieerprijzen.

#### **Artikel 9 - Vergoeding bij vroegtijdige beëindiging**

9.1 Indien de Klant de Onderhoudsovereenkomst inzake de Hardware en Licentiessoftware vroegtijdig en voorafgaandelijk aan het verstrijken van de contractueel voorziene duur eenzijdig zou beëindigen of verbreken, is de Klant aan DESTINA, onverminderd het recht van DESTINA op de vervallen en onbetaalde sommen verhoogd met de verwijlinteressen, minstens een forfaitaire opzeg-/verbrekingsvergoeding verschuldigd, begroot als volgt:

- (1) Voor wat betreft het onderhoud van de Hardware bestaande uit (een) printer(s) - het gebeurlijk gemiddeld aantal maandelijks kopieën en afdrukken aan de overeengekomen afdrukprijs tot de dag van de beëindiging of verbreking. Het verschuldigd bedrag van de afdrukken dient te worden vermeerderd met de resterende vervallen en niet-vervallen maandsommen tot de contractuele einddatum of eindvervaldag.
- (2) Voor wat betreft het onderhoud van de Hardware bestaande uit andere toestellen dan printers - een forfaitaire vergoeding gelijk aan 60% van de waarde der nog te vervallen maandelijks onderhoudsprijzen tot aan de contractuele einddatum of eindvervaldag.

9.2 Naast de vergoedingen waarvan sprake in bovenstaand artikel 9.1 is de Klant tevens de gebeurlijke afkoopvergoeding verschuldigd die DESTINA op haar beurt aan een financiële partner (bijvoorbeeld doch niet beperkt tot leasingmaatschappijen en financiële instellingen) verschuldigd zou zijn indien de Klant haar verplichtingen niet zou nakomen t.a.v. van de financiële partner in het kader van de financiering van hardware en/of apparatuur.

9.3 De door de Klant gedane betalingen worden eerst aangerekend op de bedongen vergoeding en op de verwijlinteressen en daarna op de onbetaald gebleven kosten en ten slotte op de hoofdsommen, dit overeenkomstig artikel 5.210 B.W.

#### **Artikel 10 - Schadevergoeding bij ontbinding lastens de Klant**

Indien de Onderhoudsovereenkomst inzake de Hardware en Licentiessoftware ontbonden wordt lastens de Klant ingevolge een contractuele wanprestatie in hoofde van de Klant, is de Klant aan DESTINA de vervallen en onbetaalde sommen verhoogd met de verwijlinteressen, meer een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, begroot overeenkomstig artikel 9 van onderhavige Algemene Onderhoudsvoorwaarden, dit onverminderd het recht van DESTINA om een hogere geleden schade van de Klant te vorderen.

### **DEEL III: WEBSITE, APPLICATIES EN LICENTIESOFTWARE**

#### **Artikel 11 - Gebruiksrecht**

11.1 Indien de Klant Licentiessoftware, Website(s) en/of Applicatie(s) onderschrijft in de Bijzondere Voorwaarden van de Onderhoudsovereenkomst wordt aan de Klant voor de duurtijd van de Onderhoudsovereenkomst een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar wereldwijd gebruiksrecht toegestaan met betrekking tot deze Licentiessoftware, Website(s) en/of Applicatie(s), dit vanaf het moment van algehele betaling van alle facturen, evenals alle overige bedragen die de Klant aan DESTINA verschuldigd is.

11.2 De Klant verbindt zich ertoe (i) om de Licentiessoftware, Website(s) en Applicatie(s) niet te reproduceren, kopiëren of te verspreiden, (ii) om de verspreiding van daarvan aan derden niet te veroorzaken of toe te laten, en (iii) om alles in verband met de Licentiessoftware, Website(s) en Applicatie(s) dat door de Klant werd opgeslagen te wissen bij een beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst.

11.3 De eventuele eindgebruikerslicentie, algemene voorwaarden en licentiemodaliteiten die van toepassing zijn op de door de Klant afgenomen Licentiesoftware en/of Applicatie(s) maken integraal deel uit van de Onderhoudsovereenkomst, worden desgevallend samen met de Onderhoudsovereenkomst aan de Klant overhandigd en prevaleren bij tegenstrijdigheden.

11.4 Door het in gebruik nemen van de Licentiesoftware en/of Applicatie(s) door de Klant of haar gebruikers erkent de Klant akkoord te zijn met de eindgebruikerslicentie, algemene voorwaarden en licentiemodaliteiten die van toepassing zijn op de desbetreffende Licentiesoftware en/of Applicatie(s) en zich sterk te maken dat haar gebruikers voormelde voorwaarden als de Onderhoudsovereenkomst respecteren.

11.5 De Klant zal op geen enkele wijze gebruik maken van de Licentiesoftware, Website en/of Applicatie voor andere doeleinden dan waarvoor de betrokken Licentiesoftware, Website en/of Applicatie dient. Het is de Klant niet toegestaan een Licentiesoftware, Website en/of Applicatie te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen, de eventuele eindgebruikerslicentie, de Onderhoudsovereenkomst, algemene voorwaarden en licentiemodaliteiten die van toepassing zijn op de door de Klant afgenomen Licentiesoftware, Website en/of Applicatie.

11.6 De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens die in, aan de hand van en/of door middel van de Licentiesoftware, Website en/of Applicatie worden verwerkt.

11.7 De Klant zal DESTINA vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden (waaronder, doch niet beperkt tot, de licentiegever(s) of externe partner(s) van DESTINA) ingevolge de Klant zijn gebruik van de Licentiesoftware, Website en/of Applicatie.

#### **Artikel 12 - Beveiliging**

12.1 De Klant is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen teneinde zijn hard- en software configuratie en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door eigen gebruikers of door derden. Ook dient de Klant dient op elk ogenblik alle technische of veiligheidsnormen die door DESTINA of andere leveranciers worden opgelegd na te leven.

12.2 Ter bescherming van de Licentiesoftware, Website en/of Applicatie is het de verantwoordelijkheid van de Klant en de Gebruikers om ervoor zorgen dat alleen toegang wordt verleend aan de Gebruikers en dat de Gebruikers alleen toegang hebben tot de aan hun toegewezen accounts en dat de logingegevens beschermd en beveiligd worden. Hierbij onderschrijft de Klant ook de verplichting om de verkregen identificatiecodes (gebruikersnamen, wachtwoorden, ...) geheim en vertrouwelijk te houden.

12.3 In het geval de Klant enig misbruik van zijn accountinformatie, ongeautoriseerde toegang of gebruik vaststelt of vermoedt, dient de Klant onmiddellijk zijn paswoorden te veranderen en DESTINA hiervan onverwijld op de hoogte te stellen.

12.4 Bij inbreuk of vermoeden van inbreuk, is DESTINA gerechtigd om, mits voorafgaande kennisgeving aan de Klant, alle maatregelen te treffen, en/of het gebruiksrecht op de Licentiesoftware, Website en/of Applicatie toegekend aan de Klant op te schorten, zonder enig recht tot terugbetaling noch vergoeding in hoofde van de Klant.

#### **Artikel 13 - Eerlijk gebruik**

13.1 De Klant verbindt er zich toe om de website(s) waarop de Onderhoudsovereenkomst van toepassing is tijdens de volledige

duurtijd van de Onderhoudsovereenkomst op normale wijze en als goede huisvader te zullen gebruiken.

13.2 De website(s) waarop de Onderhoudsovereenkomst van toepassing is mag niet worden aangewend voor illegale of onverantwoorde handelingen. Het volgende wordt in ieder geval (zonder beperkend te willen zijn) als illegaal of onverantwoordelijk beschouwd:

- het gebruik van de Website en Applicaties om schade te berokkenen aan derden (bijv. kinderpornografie);
- het verzenden, verspreiden, publiceren, tentoonstellen van materiaal dat (i) de veiligheid of gezondheid van een persoon in gevaar brengt of dat instellingen, de openbare veiligheid of de volksgezondheid kan schaden; (ii) buitensporig gewelddadig is of tot geweld aanzet, met geweld dreigt, een intimiderende inhoud heeft of haatzaaiende opmerkingen bevat; (iii) illegale drugs promoot, de exportvoorschriften overtreedt of verband houdt met illegale gokactiviteiten of illegale wapenhandel; de systemen in het netwerk en/of de oplossing en/of de netwerkdiensten of netwerkcommunicatie verstoort; (iv) (via uploaden of anderszins) inbreuk maakt op auteursrechten, handelsmerken, octrooien, handels- en/of andere geheimen of andere (intellectuele-) eigendomsrechten van derden;
- het gebruik van de Website en Applicaties om frauduleuze aanbiedingen te doen, frauduleuze goederen of diensten te kopen of te verkopen of om oplichting te bevorderen;
- het verzamelen of gebruiken van (i) (persoonlijke) informatie zonder toestemming van de eigenaar van de informatie; (ii) e-mailadressen; schermnamen; e-ID-kaarten, betaalkaart- en/of creditkaartgegevens of andere gebruikersidentificatie zonder toestemming van de geïdentificeerde persoon, met inbegrip van maar niet beperkt tot phishing, internet scamming, diefstal van wachtwoorden, spidering of harvesting; het opzettelijk verspreiden van virussen of het introduceren van andere soorten kwaadaardige programma's in het netwerk of systeem die tot doel hebben de systemen, software of data van derden te beschadigen (of hiermee dreigen);
- het schenden van de integriteit van computer- en netwerksystemen; inclusief het ontwikkelen of gebruiken van programma's die andere gebruikers hinderen of die infiltreren in en/of schade toebrengen aan een computer, een computersysteem of een netwerk of die de softwarecomponenten van een computer, een computersysteem of een netwerk wijzigen;

13.3 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om toe te zien op het eerlijk gebruik van de Website en Applicaties door derden en hieromtrent de gepaste adequate technische en organisatorische maatregelen te treffen teneinde binnen korte termijn enige inbreukmakende data/gegevens te verwijderen en zich te conformeren met de verplichtingen van onderhavige Overeenkomst. Bij gebreke waaraan de Klant aanvaardt en erkent dat DESTINA gerechtigd is haar bevoegdheden overeenkomstig artikel 14 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden uit te oefenen.

#### **Artikel 14 - Inbreuk op eerlijk gebruik en beveiliging**

14.1 De Klant erkent en aanvaardt dat de naleving van deze voorwaarden zoals uiteengezet onder artikel 12 en 13 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden een essentiële verplichting van de Onderhoudsovereenkomst vormt. Als zodanig heeft DESTINA het recht om de Onderhoudsovereenkomst te

ontbinden in geval van schending of niet-naleving van voormelde voorwaarden.

14.2 Bij inbreuk of vermoeden van inbreuk, is DESTINA eveneens gerechtigd om, mits voorafgaande kennisgeving aan de Klant, alle maatregelen te treffen die zij nodig acht in het kader van haar hostingaansprakelijkheid, zonder enig recht tot terugbetaling noch vergoeding in hoofde van de Klant.

14.3 Onverminderd eventuele aansprakelijkheids-bepalingen, zal de Klant in het geval dat de Klant of zijn gebruikers de voorwaarden van artikel 12 en 13 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden overtreden, DESTINA ook verdedigen tegen, vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, verliezen, uitgaven, aansprakelijkheden of claims die DESTINA als gevolg hiervan zou kunnen oplopen.

14.4 Een inbreuk op artikel 12 en 13 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden kan ook leiden tot straf- en/of burgerrechtelijke vervolging. De Klant erkent en aanvaardt dat DESTINA met de bevoegde autoriteiten en/of relevante derden zal samenwerken om criminele en andere ongewenste activiteiten met betrekking tot het misbruik/gebruik van de Website(s) te onderzoeken.

#### **Artikel 15 - Aanpassingen**

15.1 Afhankelijk van de door de Klant in de Onderhoudsovereenkomst gekozen Diensten, kan de Klant voor een in Onderhoudsovereenkomst nader bepaald aantal uren beroep doen op de Diensten van DESTINA om bijkomende aanpassingen aan de Website en Applicaties te verzoeken. Wanneer de uitvoering van de verzochte aanpassingen de in de Dienst inbegrepen aantal uren overschrijdt, wordt het meerwerk aangerekend in regie overeenkomstig de op dat ogenblik geldende tarieven en kosten van DESTINA.

15.2 De aanpassingen van de Website en Applicatie gebeuren bij voorkeur vanop afstand. Iedere verplaatsing van DESTINA naar de Klant wordt in regie (incl. verplaatsingstijd) meer de verplaatsingskost aangerekend overeenkomstig de bij DESTINA op dat ogenblik geldende tarieven.

15.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 2 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden erkent en aanvaardt de Klant dat zijn bijzondere medewerking vereist is opdat DESTINA de Diensten inzake de aanpassingen van de Website en Applicaties kan verschaffen. Indien de Klant de hierna vermelde medewerking niet verleent, is DESTINA gerechtigd om mits voorafgaandelijke aangetekende kennisgeving ofwel haar Diensten op te schorten en/of een bijkomende administratiekost van 175,00 EUR per maand te factureren en/of de Onderhoudsovereenkomst te verbreken ten nadele van de Klant:

- Geen reactie of weigering om informatie (zoals teksten, foto's, wachtwoorden, transfercodes, e.d.m.) aan te leveren (na drie pogingen)
- Geen reactie binnen de door DESTINA opgegeven termijn om ontwerpen van aanpassingen (ter uitvoering van artikel 15 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden) te aanvaarden (na drie pogingen)

#### **Artikel 16 - Hosting**

16.1 De Klant die beroep doet op de hosting aangeboden door een onderaannemer van DESTINA dan wel een externe partner van DESTINA die deze hostingdiensten rechtstreeks aan de Klant aanbiedt, mag op geen enkele wijze deze aangeboden diensten of faciliteiten, daaronder begrepen de aangeboden opslagruimte, aanwenden tot het plegen van wettelijke inbreuken, het veroorzaken van schade of hinder ten aanzien van DESTINA. De activiteiten van de Klant mogen evenmin aanleiding daartoe geven. Zo zal de Klant geen illegaal pornografisch materiaal

toelaten, evenmin data die strijdig is met de openbare orde of de goede zeden, dan wel welke een onrechtmatige praktijk uitmaken. Evenmin mogen activiteiten worden uitgeoefend welke inbreuken plegen op beschermde werken of welke strafbaar zijn gesteld door de Wet op de Informatiecriminaliteit.

16.2 DESTINA kan zowel tijdens als na de beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst zijn verplichtingen overdragen aan de in artikel 16.1 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden genoemde partner zonder instemming van de Klant.

16.3 De Klant zal DESTINA vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden (waaronder doch niet beperkt tot de onderaannemer of externe partner van DESTINA) ingevolge het gebruik van de server.

#### **Artikel 17 - SEO**

17.1 Indien SEO-Diensten werden overeengekomen zal DESTINA volgens de geldende gebruiken aan de met de domeinnaam gebonden Website de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen teneinde deze in de meest populaire zoekmachines zo hoog mogelijk te laten scoren. Deze Diensten vormen een inspanningsverbintenis en kunnen geenszins de aansprakelijkheid van DESTINA tot gevolg hebben voor wat betreft de effectieve rangorde van de referenties naar de Website in de zoekresultaten van de meest populaire zoekmachines.

17.2 Daarnaast erkent de Klant dat op hem een informatieplicht rust, waaruit volgt dat hij gehouden is tot het aanleveren van de trefwoorden die noodzakelijk zijn van de SEO of, indien DESTINA trefwoorden voorstelt, deze al dan niet goed te keuren.

#### **Artikel 18 - Intellectueel eigendom**

18.1 DESTINA behoudt alle intellectuele eigendomsrechten, noch doet zij afstand van de uitoefening van haar morele rechten, met betrekking tot de in het kader van de Onderhoudsovereenkomst geleverde prestaties inzake de Website en/of Applicaties, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord tussen partijen. Het is de Klant aldus volstrekt verboden om de Website/Applicaties te reproduceren, kopiëren, wissen, distribueren, en afgeleide werken van de Website/Applicaties te maken. DESTINA behoudt eveneens het recht om zich te vermelden op de Website als de ontwikkelaar daarvan.

18.2 Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op, alsmede alle soortgelijke rechten ter bescherming van informatie met betrekking een Licentiesoftware zijn het exclusieve eigendom van DESTINA, haar partners en/of diens licentiegever(s). Geen van de in de algemene of Bijzondere Voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan de Klant. Het is de Klant niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten op of in een Licentiesoftware te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken.

18.3 De Klant erkent ten allen tijde eigenaar te zijn dan wel het overdraagbaar gebruiksrecht te bezitten van de intellectuele eigendomsrechten verbonden aan documentatie en informatie, in de meest ruime zin, die hij aan DESTINA overmaakt met oog op de uitvoering van de Diensten door DESTINA. De Klant verleent DESTINA toelating om deze documentatie en informatie te gebruiken met oog op de uitvoering van haar Diensten en bevestigt DESTINA bijstand te verlenen en te vrijwaren tegen eventuele aanspraken van derden.

De bijstandsverplichting van de Klant houdt in dat de Klant op eerste verzoek tussenkomt in een minnelijke dan wel gerechtelijke procedure en tevens de kosten (niet-limitatief:

kosten van deskundigen, raadslieden, gerechtskosten, administratieve kosten) van DESTINA in deze procedure draagt.

18.4 Indien de Klant geconfronteerd wordt met aanspraken van derden betreffende de Licentiesoftware van DESTINA en/of haar licentiegever(s) of externe partner(s), is de Klant gehouden om binnen de vijf dagen DESTINA van de vermeende inbreuk per aangetekend schrijven op de hoogte te stellen.

Bij gebreke hieraan te voldoen of wanneer reeds een gerechtelijke procedure is opgestart of de Klant heeft zelf standpunt ingenomen ten aanzien van de derde partij verzaakt de Klant uitdrukkelijk aan dit recht tot vrijwaring door DESTINA. Iedere verhoging van de schade, te wijten aan de laattijdige mededeling en/of het door Klant zelf reageren op de vorderingen van derden, ten laste van DESTINA is verschuldigd door de Klant.

De vrijwaringsplicht van DESTINA ten aanzien van de Klant betreft een vrijwaring voor schade, intresten, boeten en kosten, dit overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 5.3 van de Contractuele Onderhoudsvoorwaarden.

#### **Artikel 19 - Aansprakelijkheid**

19.1 DESTINA is niet verantwoordelijk voor een eventueel verlies van data (van welke aard dan ook) of domeinnamen ingevolge laattijdige reacties vanwege Klanten op vragen van DESTINA.

19.2 DESTINA is niet verantwoordelijk voor aanpassingen aan de Website en/of Applicaties die door de Klant zijn verricht. Eventuele herstellingen die DESTINA zou dienen te verrichten, zullen gebeuren tegen de dan geldende prijzen.

19.3 DESTINA is niet aansprakelijk voor de gegevens van de Klant of de juistheid, volledigheid en wettigheid ervan. De Klant zal DESTINA vrijwaren indien DESTINA in rechte of in feite zou worden aangesproken door een overheidsorgaan of derde wegens inbreuken op intellectuele eigendomsrechten of wetten ingevolge de gegevens, beelden, informatie, foto's, enz. die op de Website en/of Applicaties worden geplaatst door de Klant of door DESTINA op instructie van de Klant.

#### **Artikel 20 - Vergoeding bij vervroegde beëindiging**

20.1 Indien de Klant de Onderhoudsovereenkomst inzake de Website en Applicaties vroegtijdig en voorafgaand aan het verstrijken van de contractueel voorziene duur eenzijdig zou beëindigen of verbreken, is de Klant aan DESTINA, onverminderd het recht van DESTINA op de vervallen en onbetaalde sommen verhoogd met de verwijlintresten, minstens een forfaitaire opzeg-/verbrekingsvergoeding verschuldigd, begroot als volgt:

- (1) Voor wat betreft de Diensten inzake de hosting - een forfaitaire vergoeding gelijk aan de waarde der nog te vervallen maandelijkse prijzen inzake de hosting tot aan de contractuele einddatum of eindvervaldag.
- (2) Voor wat betreft de Diensten inzake de domeinnaam - een forfaitaire vergoeding gelijk aan de waarde der nog te vervallen maandelijkse prijzen inzake de domeinnaam tot aan de contractuele einddatum of eindvervaldag.
- (3) Voor wat betreft de Website en/of Applicaties - een forfaitaire vergoeding gelijk aan 60% van de waarde der nog te vervallen maandelijkse onderhouds- en licentieprijzen tot aan de contractuele einddatum of eindvervaldag.
- (4) Voor wat betreft de Licentiesoftware van DESTINA - een forfaitaire vergoeding gelijk aan 60% van de waarde der nog te vervallen maandelijkse onderhouds- en licentieprijzen tot aan de contractuele einddatum of eindvervaldag.
- (5) Voor wat betreft de Licentiesoftware van DESTINA haar partners en/of leveranciers - een forfaitaire

vergoeding gelijk aan de waarde der nog te vervallen maandelijkse onderhouds- en licentieprijzen tot aan de contractuele einddatum of eindvervaldag

Deze vergoedingscomponenten zijn, naargelang de door de Klant in de Bijzondere Voorwaarden genomen keuzes/opties, cumulatief toepasbaar en bedragen elk minimum 750 EUR. De vergoedingscomponenten (1), (2) en (5) worden herleid naar 60% van hetgeen had kunnen worden gefactureerd bij volledige uitvoering van de Onderhoudsovereenkomst wanneer de respectievelijke Diensten door DESTINA nog niet werden angevat.

20.2 Bovendien is de Klant in de gevallen van beëindiging vermeld in bovenstaand artikel 20.1 een bijkomende administratie kost verschuldigd aan DESTINA per afgenomen Licentiesoftware ten belope van ofwel 175,00 EUR bij beëindiging vooraleer een Licentiesoftware geactiveerd is, ofwel 379,00 EUR bij beëindiging nadat een Licentiesoftware geactiveerd is.

20.3 De door de Klant gedane betalingen worden eerst aangerekend op de bedongen vergoeding en op de verwijlintresten en daarna op de onbetaald gebleven kosten en ten slotte op de hoofdsommen.

20.4 Behoudens andersluidende bepalingen in de voorwaarden waarvan sprake in artikel 11.3 van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden blijven de gegevens van de Klant aanwezig in de Licentiesoftware bij DESTINA beschikbaar gedurende een termijn van 30 dagen na de effectieve stopzetting van de Licentiesoftware. Na verloop van voormelde termijn worden de gegevens definitief en onherroepelijk verwijderd.

20.5 Bij beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst kan de Klant aan DESTINA verzoeken de data en/of gegevens van de Klant in de Licentiesoftware die voorafgaand aan beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst door de Klant zelf geëxporteerd konden worden aan haar over te maken. Deze overdracht wordt aangerekend in regie en overeenkomstig de tarieven die op dat ogenblik bij DESTINA van toepassing zijn en met een minimum van 100,00 EUR.

20.6 DESTINA verbindt zich ertoe om deze aan te leveren, binnen de maand nadat het verzoek daartoe werd gesteld, via een machineleesbaar formaat aan de Klant of aan een door de Klant aangeduide derde. Indien de Klant om een ander formaat verzoekt, wordt deze als bijkomende opdracht aangerekend in regie overeenkomstig de bij DESTINA op dat ogenblik geldende tarieven.

#### **Artikel 21 - Schadevergoeding bij ontbinding lastens de Klant**

Indien de Onderhoudsovereenkomst inzake de Website en Applicaties ontbonden wordt lastens de Klant ingevolge een contractuele wanprestatie in hoofde van de Klant, is de Klant aan DESTINA de vervallen en onbetaalde sommen verhoogd met de verwijlintresten, meer een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, begroot overeenkomstig artikel 20 van onderhavige Algemene Onderhoudsvoorwaarden, dit onverminderd het recht van DESTINA om een hogere geleden schade van de Klant te vorderen.