

ALGEMENE VOORWAARDEN

(voor de recentste versie zie www.cogetix.com/av)

ARTIKEL 1. TOEPASSELIJKHEID

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle handelsverrichtingen van COGETIX bvba, met maatschappelijke zetel te Frans Raatsstraat 99, 2920 Kalmthout, België, BTW-BE-0810-683-438 - RPR Antwerpen (hierna "COGETIX" genoemd).
- 1.2 Samen met eventuele aanvaarde bestellingen, bijzondere voorwaarden en toepasselijke licentievoorwaarden, vormen zij de overeenkomst tussen partijen. Eventuele voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.
- 1.3 COGETIX heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen mits kennisgeving aan de klant. Als kennisgeving geldt ondermeer de bekendmaking op de website www.cogetix.be/av, op de factuur of via email. Deze wijzigingen treden dan in werking één (1) maand na de kennisgeving, tenzij een latere datum wordt aangegeven.

ARTIKEL 2. AANVRAAGDOCUMENTEN & OFFERTES

- 2.1 De dienst(en) en/of licentie(s) die COGETIX zal verlenen worden beschreven in het aanvraagdocument. Tenzij anders vermeld heeft een aanvraagdocument een geldigheidsduur van dertig (30) dagen. Een op basis van een aanvraagdocument geplaatste bestelling wordt geacht aanvaard te zijn indien COGETIX niet binnen de acht (8) dagen de bestelling weigert.
- 2.2 Aanvraagdocumenten zijn steeds ramingen in die zin dat zij gebaseerd zijn op informatie die beschikbaar is op het ogenblik van opmaak van het aanvraagdocument en eventueel op prijzen van derden. Verkeerde of nieuwe informatie, of prijswijziging door derden kan aanleiding geven tot wijziging van de voorwaarden en/of de prijs.
- 2.3 Elke offerte is vijftien (15) dagen geldig, tenzij anders vermeld. Offertes worden vrijblijvend opgemaakt en zijn gebaseerd op de thans geldende waarden van materialen en diensten. Indien voormelde waarden substantiële wijzigingen ondergaan onafhankelijk van de wil van de COGETIX, behoudt deze zich het recht voor de prijzen op evenredige wijze aan te passen, tenzij een vaste prijs werd overeengekomen. De klant heeft het recht om binnen de acht (8) kalenderdagen nadat hij van deze prijswijziging is op de hoogte gebracht, de overeenkomst op te zeggen.

ARTIKEL 3. PRIJZEN

- 3.1 Alle opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, verblijfs- en verplaatsingskosten, en gelden in België en tijdens de kantooruren (weekdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur).
- 3.2 Voor diensten buiten België worden de in het aanvraagdocument vermelde tarieven vermeerderd met resp. 25% binnen de EU en 35% buiten de EU.
- 3.3 Buiten de normale kantooruren worden de in het aanvraagdocument vermelde tarieven vermeerderd met:
 - 50% weekdagen vanaf 6.00 uur
 - 50% weekdagen tot 22.00 uur
 - 100% weekdagen na 22.00 uur

100% tijdens het weekend en op feestdagen

- 3.4 Verplaatsingskosten binnen België worden aangerekend aan € 0,50 per km, met een minimum van € 100.
- 3.5 Bij diensten buiten België worden de onkosten als volgt aangerekend: verplaatsings- en hotelkosten = werkelijke kost; reistijd (beide richtingen) aan 70% van het uurtarief; "out of pocket" uitgaven = forfaitair per persoon per dag aan het recentste tarief "dagelijkse forfaitaire vergoeding voor Personeel Hoofdbestuur" zoals gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. Bovendien wordt een administratieve kost van 50 EUR aangerekend voor het regelen van vlucht en hotel (per boeking), tenzij indien de klant dit op zich neemt. In dat geval moet de klant ervoor zorgen dat hij afstemt met COGETIX zodat alles tijdig in orde is (visum e.d.).
- 3.6 Alle tarieven en kosten worden jaarlijks in het begin van het jaar aangepast op basis van de formule $T_n = T_o (0,2 + 0,8 (S_n/S_o))$ (waarbij T_n = nieuwe tarief; T_o = oude tarief; S_n = referte uurloonkosten (landsgemiddelde - lonen en sociale lasten) gepubliceerd door Agoria, geldend de maand voorafgaand aan de prijsaanpassing; S_o = referte uurloonkosten (landsgemiddelde - lonen en sociale lasten) gepubliceerd door Agoria, geldend de maand voorafgaand aan de afsluiting van de overeenkomst).

ARTIKEL 4. FACTURATIE

- 4.1 Licentieprijzen en diensten "in forfait" worden op voorhand gefactureerd. "In regie" geleverde diensten worden maandelijks gefactureerd na levering van de betrokken diensten. Er vindt geen creditering of terugbetaling plaats voor vooraf betaalde licentieprijzen of diensten die niet werden benut.
- 4.2 Klachten over facturen moeten binnen de acht (8) dagen na ontvangst worden meegedeeld aan COGETIX per aangetekend schrijven.
- 4.3 De betaling zal gebeuren binnen de dertig (30) dagen na factuurdatum. Bij gebreke daaraan zullen de verschuldigde bedragen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een interest van 1,5% per maand vanaf de vervaldag. Daarenboven zal het verschuldigde bedrag met 15% worden verhoogd, met een minimum van 150 EUR. De gerechtskosten en kosten van uitvoering zijn niet begrepen in dit bedrag. Niet-betaling van een enkele factuur maakt alle andere zelfs niet vervallen facturen van rechtswege onmiddellijk opeisbaar. COGETIX behoudt zich in voorkomend geval het recht voor verdere prestaties op te schorten en kan dan ook niet meer op enige overeengekomen planning e.d. worden aangesproken.
- 4.4 Indien er gegronde redenen zijn om te twifelen aan de kredietwaardigheid van de klant heeft COGETIX het recht een bijkomende zekerheid inzake betaling te vorderen en tot op dat ogenblik de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

ARTIKEL 5. UITVOERING

- 5.1 COGETIX zal alles in het werk stellen om de licentie(s) en/of de dienst(en) te leveren conform de overeenkomst.
- 5.2 Opgegeven leverings- en uitvoeringstermijnen zijn benaderend en gaan pas in wanneer over alle (technische) details overeenstemming is bereikt en nadat alle voor de uitvoering nuttige gegevens of materialen in het bezit zijn van COGETIX en deze de eventuele voorafbetaling heeft ontvangen. De opgegeven termijnen zijn steeds vastgesteld in de verwachting dat COGETIX kan blijven werken zoals ten tijde van het aanvraagdocument was voorzien.
- 5.3 De klant zal ervoor zorgen dat de nodige afgevaardigden beschikbaar zijn om COGETIX de gewenste toelichtingen te geven over de aanwezige hardware en software van de klant. De klant zal eveneens de nodige faciliteiten ter beschikking stellen, waaronder

werkruimte, communicatiemogelijkheden (met inbegrip van een connectiemogelijkheid met de server van COGETIX), toegang tot de werkomgeving van de klant (uiteraard beperkt tot en voor de uitvoering van de overeenkomst) e.d. Waar nodig zal aan COGETIX de toestemming en toegang worden verleend om werkzaamheden uit te voeren buiten de normale kantooruren.

- 5.4 Het is de klant bekend dat de uitvoering van de overeenkomst in bepaalde gevallen kan leiden tot een tijdelijke onbeschikbaarheid van delen van de werkomgeving. COGETIX zal in dergelijk geval hierover overleg plegen met de klant.
- 5.5 De klant zal COGETIX schriftelijk alle benodigde informatie tijdig bezorgen, teneinde COGETIX in staat te stellen de te leveren diensten correct te kunnen inschatten en uitvoeren.
- 5.6 Om een gunstige afloop te bekomen, zal de klant voldoende gekwalificeerd personeel toewijzen. Dit personeel zal tijdens de looptijd van de overeenkomst niet vervangen worden, tenzij bij ontslag, langdurige ziekte of overmacht, of mits een schriftelijke overeenkomst tussen partijen. Als het aan de overeenkomst toegewezen personeel toch wordt vervangen, zullen de nieuwe werknemers gelijkwaardige kwalificaties bezitten. De klant aanvaardt dat vervangingen of niet beschikbaarheid van de verantwoordelijken in zijn projectorganisatie kunnen leiden tot een langere uitvoeringstermijn van het project en dus ook een hogere kostprijs.
- 5.7 Ingeval van meerwerken zal COGETIX een aanvraagdocument overmaken aan de klant.

ARTIKEL 6. OPLEVERING

- 6.1 Standaardsoftware (zijnde algemeen beschikbare en niet speciaal in het kader van de overeenkomst ontwikkelde programmatuur, ook indien wijzigingen of uitbreidingen zijn aangebracht ten behoeve van de klant, maar binnen de basismogelijkheden van deze programmatuur) wordt geacht opgeleverd te zijn van zodra geleverd, desgevallend geïnstalleerd, in uitvoering van de overeenkomst. De onderhoudsovereenkomst gaat in voege vanaf de ondertekening van de bestelling.
- 6.2 Tailor-made software (zijnde in het kader van de overeenkomst door COGETIX uitgevoerde programmatuur waaronder in het bijzonder: geïntegreerde codeunits en functionele objecten in de standaardsoftware, integrale add-on's, zijnde functioneeltechnische gehelen die samen een systeem of subsysteem vormen, additioneel aan de standaardsoftware toegevoegd om aan de specifieke informatiseringsbehoeften en -wensen van de klant te voldoen zoals omschreven in de overeenkomst en die op contractdatum niet vervat zitten in de standaardsoftware) wordt als opgeleverd en aanvaard beschouwd zodra ze geïnstalleerd is en functioneert in een testomgeving bij de klant en met instemming van de klant overgaat naar de werkomgeving ("live"). Hetzelfde geldt als het geheel of enig onderdeel van de tailor-made software op enigerlei wijze door de klant in gebruik is genomen en dus in de werkomgeving werd geïnstalleerd.

ARTIKEL 7. GEBRUIKSRECHT

- 7.1 De klant verklaart zich akkoord met de licentieovereenkomst(en) van toepassing op de geleverde software. In de mate dat het niet reeds geregeld wordt in de toepasselijke licentieovereenkomst van de betrokken software, gelden de volgende bepalingen.
- 7.2 Aan de klant wordt op de software (zowel standaard als tailor-made) enkel een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht toegekend.
- 7.3 Dit gebruiksrecht houdt het recht in voor de klant om de geleverde software op de aangeduide of gespecificeerde toestellen te gebruiken voor de behoeften van zijn onderneming, intern gebruik dus, samen met de bijhorende documentatie, en om kopieën te maken van de software. Deze kopieën zullen door de klant niet gebruikt

worden maar enkel worden aangewend ter vervanging van het onbruikbaar geworden origineel materiaal; zij zijn onderworpen aan de bepalingen van de licentie en kunnen enkel binnen dat kader worden gebruikt.

- 7.4 Voor ieder toestel waarop de klant de software gebruikt is een afzonderlijke licentie vereist (tenzij anders bepaald door de software eigenaar). De klant kan evenwel de software voorlopig en maximaal voor een éénmalige periode van één maand, op een uitwijkmachine (andere hardware) gebruiken wanneer het gespecificeerd toestel tijdelijk onbruikbaar is.
- 7.5 Het is de klant niet toegestaan enig onderdeel van de software te verkopen, verhuren, vervreemden of in zekerheid over te dragen of anders aan te wenden dan voor zijn eigen gebruik en onderneming, zoals bepaald in de overeenkomst.
- 7.6 Indien de klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van COGETIX enig onderdeel van de software die in uitvoering van de overeenkomst werd geleverd of uitgevoerd, overdraagt aan derden, zal hij aan COGETIX een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn die wordt berekend als volgt (hoogste van de volgende bedragen): ofwel de oorspronkelijk door COGETIX aangerekende bedragen voor uitvoering van de overeenkomst evenals bijkomende interventies, verhoogd met 30%, ofwel de prijs die volgens voor te leggen contracten of tarieven op het moment van de inbreuk gevraagd wordt door COGETIX aan andere klanten, voor gelijkaardige licenties en/of diensten, eveneens te vermeerderen met 30%.
- 7.7 Bovenstaande geldt onverminderd eventuele schadevergoedingen of bedragen die de klant zal dienen te voldoen uit hoofde van inbreuken op licentieovereenkomsten of eigendomsrechten van derden.

ARTIKEL 8. GARANTIE

- 8.1 COGETIX zal alles doen opdat de geleverde software zou voldoen aan de opgenomen specificaties op voorwaarde dat ze door de klant overeenkomstig de instructies in een aangepaste omgeving wordt gebruikt en de klant COGETIX de juiste informatie heeft verschaft over zijn systeem, werkwijze en doelstellingen.
- 8.2 Indien de software niet functioneert in overeenstemming met de geboden garantie tijdens de eerste vijftien (15) dagen volgend op de oplevering, en indien COGETIX niet in staat is om hieraan te verhelpen, kan de klant de software terugsturen, waarop COGETIX deze zal terugbetalen.
- 8.3 COGETIX verbindt zich ertoe om de dienst(en) zorgvuldig uit te voeren, en conform de overeenkomst.
- 8.4 De bovenvermelde garanties zijn niet van toepassing bij oneigenlijk gebruik, ongeval, wijziging, gebruik in een onaangepaste fysieke of operationele omgeving, of in een andere dan de voorziene werkomgeving, onjuist onderhoud door de klant, of defect veroorzaakt door een software of product waarvoor COGETIX niet verantwoordelijk is.

ARTIKEL 9. ONDERSTEUNING

- 9.1 Support: mits betaling van de "Support Fee" levert COGETIX telefonische ondersteuning voor problemen/vragen met betrekking tot de gecontracteerde soft- en hardware. De klant kan telefonisch terecht bij de helpdesk en dit gedurende de normale werkuren (van maandag tot vrijdag, uitgezonderd Belgische wettelijke feestdagen, van 09:00u tot 17:00u), op de volgende telefoonnummers: +32 3 666 02 40. De helpdesk is eveneens bereikbaar via het volgende e-mailadres: support@cogetix.com
- 9.2 Het melden en behandelen van supportvragen is onderworpen aan welbepaalde procedures. Deze procedures worden contractueel vastgelegd bij afsluiting van de supportovereenkomst.

- 9.3 Update/Maintenance: mits betaling van de "Update/Maintenance Fee" stelt COGETIX aan de klant de door de betrokken software-producent onder de update of maintenance service vrijgegeven versies ter beschikking. Alle hieraan gerelateerde diensten (zoals installatie, implementatie, training, e.d.) m.b.t. deze versies zijn niet inbegrepen in de Update/Maintenance Fee.
- 9.4 Indien de klant ondersteuning wenst terwijl hij de Support Fee, resp. de Update/Maintenance Fee niet betaald heeft, zal COGETIX een offerte ter goedkeuring aan de klant voorleggen vooraleer de ondersteuning te verlenen. De ondersteuning zal dan op projectbasis ingepland worden.
- 9.5 Mits betaling van de Support Fee, krijgt de klant toegang tot het Web gebaseerde Informatie Platform. Dit platform biedt de Klant de mogelijkheid om alle informatie omtrent de componenten die opgenomen zijn in de overeenkomst te raadplegen. De toegang tot dit platform is gratis en wordt als bijkomende service aangeboden.
- 9.6 Prestaties die niet onder de Support Fee vallen worden desgevallend afzonderlijk gefactureerd.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID VAN COGETIX

- 10.1 De contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van COGETIX is in alle gevallen beperkt tot de vergoeding van de werkelijke schade die het onmiddellijk en rechtstreeks gevolg is van zijn opzettelijke fout, dan wel de opzettelijke fout van zijn aangestelden of uitvoeringsagenten, en wordt beperkt tot het laagste van de volgende bedragen:
- (i) de gefactureerde prijs van de software of de dienst (de twaalf (12) laatste maandbedragen in geval van periodieke prijzen) die de oorzaak is van de schade (min de bedragen die werden aangerekend voor standaardsoftware (licenties) of pakketten van derden; deze werden immers ook door COGETIX aan derden voldaan); of
 - (ii) 25.000 euro.
- 10.2 COGETIX kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor:
- (i) verlies van winst, zelfs indien deze het onmiddellijk gevolg is van het voorval dat aan de basis ligt van de schade;
 - (ii) onrechtstreekse schade, zelfs indien deze kon voorzien worden of indien COGETIX vooraf werd ingelicht over de mogelijkheid van deze schade;
 - (iii) verlies van of schade aan gegevens;
 - (iv) verlies van zakelijke activiteiten, inkomen, cliënteel (met inbegrip van schade aan de goede naam of het imago) of van verwachte winsten of besparingen.
- 10.3 Indien COGETIX gevraagd wordt om diensten te leveren met betrekking tot niet door COGETIX geïnstalleerde soft- of hardware, zal COGETIX niet aansprakelijk kunnen gesteld worden voor tekortkomingen in die soft-/hardware of die te wijten zijn aan de installatie, programmatie of voorheen geleverde diensten met betrekking tot die soft-/hardware.

ARTIKEL 11. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT

- 11.1 De klant dient in te staan voor de veiligheid van het systeem (toestellen, hard- en software) en zal hiertoe fysische kopieën nemen van de programma's en de gegevens, en deze afzonderlijk bewaren, zodat er geen verlies van data of andere gegevens mogelijk is en COGETIX hier dus ook niet voor instaat. De klant zal een nauwkeurige staat bijhouden van het aantal kopieën en hun plaats, en COGETIX op de hoogte brengen indien een of meer van de kopieën op een andere plaats worden bewaard dan waar de aangeduide toestellen of hardware zich bevinden.

- 11.2 Bij het gebruik van toestellen of andere hardware zal de klant ieder toestel of hardware voorzien van een virusscanner. COGETIX is niet verantwoordelijk voor schade die door virussen bij de klant wordt aangericht. Daarenboven waarborgt de klant dat alle toestellen, hardware, apparatuur, programmatuur, software en andere bedrijfsmiddelen die hij aanwendt, op een rechtsgeldige wijze door hem zijn verworven en in gebruik. Hij heeft hier alle rechten op en hij vrijwaart COGETIX ter zake.
- 11.3 Alvorens zich van om het even welke gegevensdrager of van de aangeduide toestellen te ontdoen, zal de klant zich ervan vergewissen dat alle software die erin was opgenomen, uitgeveegd of vernietigd werd.

ARTIKEL 12. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 12.1 Door het ondertekenen van een aanvraagdocument verbindt de klant zich tot de volledige voorgenomen afname. Iedere partij kan de overeenkomst ontbinden:
- (i) zonder ingebrekestelling, indien de andere partij haar faillissement aanvraagt of failliet is verklaard of bij kennelijk onvermogen van die partij;
 - (ii) indien de andere partij nalaat binnen de dertig (30) dagen na daartoe te zijn aangemaand, haar verplichtingen na te komen.
- 12.2 De overeenkomsten m.b.t. de "Update Fee" en "Support Fee" hebben een duurtijd van één (1) jaar vanaf de ondertekening van het aanvraagdocument en worden stilzwijgend verlengd met periodes van één (1) jaar behoudens opzeg bij aangetekend schrijven door één der partijen uiterlijk drie (3) maanden vóór het einde van de lopende periode en behoudens andere schriftelijke beschikkingen in het kader van de overeenkomst.

ARTIKEL 13. SAMENWERKINGSPLICHT

De partijen verbinden zich ertoe elkaar onmiddellijk in te lichten omtrent iedere moeilijkheid die de stipte uitvoering van de prestaties kan verstoren en aan elkaar elke toelichting te verstrekken die deze kan vergemakkelijken.

ARTIKEL 14. OVERMACHT

Indien één van de partijen tengevolge van overmacht gedurende een periode van meer dan drie maanden niet in staat is aan zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen, heeft de andere partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd de rechten tot schadeloosstelling die voor de schadelijder blijven gelden.

ARTIKEL 15. ALGEMEENHEDEN

- 15.1 De klant verbindt zich ertoe alle gegevens, die hij op basis van een aanvraagdocument of in het kader van de overeenkomst over COGETIX te weten komt, als vertrouwelijk te beschouwen en niet bekend te maken aan derden. Indien nodig zullen hiertoe de nodige procedures worden uitgevaardigd, en de nodige verplichtingen worden opgelegd aan het personeel.
- 15.2 De klant verbindt zich ertoe direct noch indirect werknemers of gewezen werknemers van COGETIX in dienst te nemen. Deze bepaling geldt zowel gedurende de overeenkomst als gedurende twee jaar na het beëindigen ervan. Ook zal de klant rechtstreeks noch onrechtstreeks bepaalde overeenkomsten aan deze mensen toevertrouwen. In geval van inbreuk op deze clausule zal de klant aan COGETIX een schadevergoeding betalen die gelijk is aan 24 maanden brutoloon van de werknemer of de exwerknemer, zoals de laatste maal is betaald door COGETIX.
- 15.3 COGETIX is gerechtigd, mits kennisgeving aan de klant, melding te maken van het

systeem bij de klant en de naam van de klant hierbij te gebruiken in haar brochures en publiciteit.

15.4 Partijen zullen alle betwistingen betreffende uitvoering en interpretatie van de overeenkomst aan de rechtbanken te Antwerpen voorleggen en alleen deze zullen bevoegd zijn om erover te oordelen.

15.5 De overeenkomst is onderworpen aan de Belgische wetgeving.