

Algemene Voorwaarden IT-onderhoud

Algemene Voorwaarden

Laatste update op 30 Juni 2022.



CONTENTS

1.	AFDWINGBAARHEID VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN	3
2.	DEFINITIES	3
3.	INGANGSDATUM – DUUR – BEËINDIGING	5
4.	DIENSTEN	6
5.	SERVICEWIJZIGINGEN	7
6.	GRENZEN AAN DE DIENSTVERLENING	7
7.	KOSTEN	11
8.	BETALINGSMETHODEN – BOETES	12
9.	VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT	13
10.	BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID EN GARANTIE	14
11.	VERTROUWELIJKHEID	15
12.	INHUUR VERBOD	16
13.	OVERIG	16
14.	TOEPASBAAR RECHT – JURISDICTIE	17
15.	ANTI-CORRUPTIE	17
16.	INTERNATIONALE HANDELSANCTIES – EXPORT CONTROLES	19
17.	PRIVACYBESCHERMING	19
	NEEM CONTACT OP	19

1. Afdwingbaarheid van de Algemene Voorwaarden

- 1.1 De Klant heeft de mogelijkheid om, naast de aanschaf van EVERNEX IT-apparatuur een Evernex onderhoudscontract af te sluiten, waarvan de algemene voorwaarden (hierna de “Algemene Voorwaarden”) hieronder gedefinieerd worden.
- 1.2 Op elk abonnement op preventieve en/of correctieve IT-hardware onderhoudsdiensten (hierna de “IT-onderhoudsdiensten”) zijn uitdrukkelijk en uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing, die deel uitmaken van het Contract (zoals hieronder gedefinieerd).
- 1.3 Het bestellen van Diensten onderstelt voor de Klant de volledige en onvoorwaardelijke acceptatie van deze Algemene Voorwaarden. Het feit dat EVERNEX op enig moment de bepalingen van de Bestelling van de Klant en/of enige andere documentatie met enige juridisch waarde niet betwist, kan niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van vrijstelling om in een later stadium van deze verkoopwaarden gebruik te kunnen maken.
- 1.4 Deze algemene voorwaarden, vormen samen met de bijzondere voorwaarden, het verkoopcontract dat de relatie tussen beide Partijen weergeeft. (hierna het “Contract”). In geval van tegenstrijdigheid of interpretatieproblemen, hebben de bijzondere voorwaarden voorrang. Het Contract is het enige document dat de relatie tussen de Partijen met betrekking tot de regelt en het heeft voorrang op eventuele aankoopvoorwaarden van de Klant.

2. Definities

Voor de toepassing van de Algemene Voorwaarden, hebben de volgende termen, ongeacht of ze in enkelvoud of meervoud worden gebruikt, de onderstaande betekenis:

- “EVERNEX”:** EVERNEX INTERNATIONAL SAS of een van haar dochterondernemingen die een Contract aangaat om diensten aan de Klant te leveren.
- “Klant”:** elke koper van de dienst of elke klant van de Klant die profiteert van de IT-onderhoudsdiensten geleverd door EVERNEX.
- “Diensten”:** preventieve en/of correctieve IT-hardware onderhoudsdiensten geleverd door EVERNEX, zoals gedefinieerd in het Contract.

“Fout”:	elke disfunctie of non-conformiteit van de IT-apparatuur vergeleken met de referentiedocumentatie, die het normale gebruik van alle of een deel van de functies van de IT-apparatuur verhindert, of die een onnauwkeurig resultaat of een ongepaste behandeling veroorzaakt, terwijl de IT-apparatuur gebruikt wordt door de Klant in overeenstemming met de documentatie en bestemming.
“Kritieke Fout”:	wanprestatie die het gebruik van een essentiële functie van de IT-apparatuur volledig verhindert.
“Apparatuur”:	IT-apparatuur of onderdelen van de IT-apparatuur van de Klant waarop de Diensten betrekking hebben.
“Grote tekortkoming”:	een tekortkoming die een essentiële functie van de Apparatuur beïnvloedt zonder het gebruik ervan volledig te verhinderen.
“Kleine tekortkoming”:	een tekortkoming dat niet cruciaal is, nog een grote tekortkoming, en dat een verstoring veroorzaakt van kleine of ondersteunende functies van de IT-apparatuur.
“Bestelling”:	elke bestelling van Diensten die door een Klant worden geplaatst door een aankoopbestelling naar EVERNEX te sturen, dat verwijst naar een door EVERNEX eerder uitgegeven Dienstaanbod. Om door EVERNEX geaccepteerd te worden, moet aan elke Klantbestelling het relevante Dienstaanbodnummer van EVERNEX zijn toegevoegd of moet er op zijn minst naar dit relevante Dienstaanbodnummer worden verwezen. Een door de Klant verstrekte bestelling zonder toegevoegde Dienstaanbodnummer wordt niet geaccepteerd door EVERNEX.
“Bijzondere Voorwaarden”:	alle specifieke voorwaarden die tussen de Partijen overeengekomen zijn, zoals beschreven in het Dienstaanbod dat bij een bestelling is toegevoegd of waarnaar een bestelling nadrukkelijk verwijst; of al naar gelang het geval, elke toepasselijke Werkomvang (Scope Of Work “SOW”) waarnaar uitdrukkelijk verwezen wordt in de bestelling.
“Partij(en)”:	EVERNEX en/of de Klant.
“Werkomvang” of “SOW”	elk door EVERNEX uitgegeven document met details over de Diensten, dat ofwel bij een Dienstenaanbieding is

toegevoegd of als een op zichzelfstaand document wordt uitgegeven, al naar gelang het geval.

“Dienstaanbod”

elk door EVERNEX uitgegeven document als verzoek van de Klant, waarin de Diensten, de voorwaarden voor de Dienstenuitvoering aan de Klant, de Dienstvergoedingen, en alle andere specifieke voorwaarden, die tussen de Partijen overeengekomen zijn, worden beschreven.

3. Ingangsdatum – Duur – Beëindiging

- 3.1 Het Contract treedt in werking op de ingangsdatum zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. Tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, wordt de overeenkomst gesloten voor een periode van één (1) jaar, die stilzwijgend wordt verlengd, tenzij deze door een van de Partijen wordt opgezegd door middel van een schriftelijke kennisgeving per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, minstens drie (3) maanden vóór het einde van de contractuele looptijd.
- 3.2 Het Contract kan door een Partij niet vóór het einde van de looptijd worden beëindigd, tenzij anders bepaald in het Contract of in geval van een materiële contractbreuk die aan de andere Partij kan worden toegerekend en die niet binnen dertig (30) dagen na de voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij zou worden verholpen. De in gebreke blijvende Partij dient dit te melden per aangetekende brief met ontvangstbevestiging.
- 3.3 EVERNEX heeft het recht om het Contract te beëindigen in geval van insolvabiliteit, ontbinding, gehele of gedeeltelijke stopzetting van de activiteiten van de Klant, of in geval van curatele, liquidatie of soortgelijke procedurem die de Klant treft, in overeenstemming met de wettelijke bepalingen.
- 3.4 De Klant heeft tevens het recht om het Contract om welke reden dan ook te beëindigen met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegtermijn van zestig (60) dagen, te verzenden aan EVERNEX per aangetekende brief met ontvangstbevestiging. Een dergelijke beëindiging geeft EVERNEX het recht om een beëindigingsvergoeding te eisen, dat 20% bedraagt van de toepasselijke vergoedingen voor de resterende contractuele periode.
- 3.5 In geval van een verhoging van de vergoedingen, zoals bepaald in artikel 7.3 hieronder, kan de Klant het Contract beëindigen met een voorafgaande schriftelijke opzegtermijn van zestig (60) dagen, gedurende welke de bestaande vergoedingen van toepassing blijven.
- 3.6 Beëindiging of het verstrijken van dit Contract heeft geen invloed op contractuele bepalingen die bedoeld zijn om het Contract in stand te houden.

4. Diensten

- 4.1** De door EVERNEX geleverde Diensten omvatten, afhankelijk van de modaliteiten en opties gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden:
- een correctief IT-hardwareonderhoud, waarbij EVERNEX op verzoek van de Klant ervoor moet zorgen dat de hardware-integriteit van de IT-apparatuur, zoals vermeld in het Contract, wordt hersteld in geval van een wanprestatie.
 - een preventief hardwareonderhoud, waarbij EVERNEX ervoor moet zorgen dat de hardware-integriteit van de IT-apparatuur, zoals vermeld in het Contract, onderhouden en geïnspecteerd wordt. Dit kan worden uitgevoerd (i) door een bezoek ter plaatse te plannen om de omgeving van de IT-apparatuur te controleren en visuele controle van de IT-apparatuur uit te voeren of (ii) op afstand via logsystemanalyse die door de Klant beschikbaar wordt gesteld of door op afstand te loggen op de IT-apparatuur. De frequentie van preventief onderhoud is afhankelijk van de door de Klant gekozen opties, zoals gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden.
- 4.2** Bij de uitvoering van de Diensten, zowel preventief als correctief, maakt EVERNEX gebruik van alle commercieel redelijke middelen die in staat kunnen zijn om de normale werking van de IT-apparatuur, die onderdeel uitmaken van de Diensten te behouden of te herstellen: arbeid, het testen van apparatuur, gereedschappen en, indien noodzakelijk, levering van reserveonderdelen, nieuw of gelijkwaardig, om de defecte onderdelen van de IT-apparatuur te vervangen.
- 4.3** De levering van reserveonderdelen blijft ter beoordeling van EVERNEX van haar verplichting om de Diensten te verlenen. Tenzij anders overeengekomen, zijn de kosten van reserveonderdelen inbegrepen in de vergoedingen verbonden aan de Diensten zoals beschreven in artikel 4 van de Algemene Voorwaarden. De reserveonderdelen die niet onder de Diensten vallen, zoals gedefinieerd in het Contract, zijn niet inbegrepen in het bedrag van de vaste vergoedingen die moeten worden betaald overeenkomstig artikel 7 hieronder.
- 4.4** Als het Klantverzoek wordt veroorzaakt door een incident dat niet aan de IT-Apparatuur te wijten is, zal EVERNEX de behandeling van het incident in rekening brengen tegen uurtarief, op basis van de gerelateerde prijzen die gelden op het moment van de interventie.
- 4.5** Correctieve onderhoudsdiensten worden uitgevoerd binnen de termijnen die zijn vastgelegd in de Bijzondere Voorwaarden, afhankelijk van de door de Klant gekozen opties en de ernst van Nalatigheid (klein, groot, kritisch).
- 4.6** De Diensten die in het Contract worden beschreven, worden in ieder geval uitgevoerd in overeenstemming met de bepalingen met betrekking tot de kwaliteit en

de dienstverlening (“Service Level Agreement” of “SLA”), opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden of opgenomen in een afzonderlijk document.

- 4.7 EVERNEX heeft het recht om vooraf een audit uit te voeren van de IT-apparatuur waarop de Diensten betrekking hebben, met of zonder bezoeken ter plaatse.
- 4.8 Tenzij anders bepaalt in de Bijzondere Voorwaarden bedraagt de uitvoeringstermijn zes (6) weken. Gedurende deze implementatietijd, de voorbereidende periode waarin EVERNEX de middelen verzamelt die nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten (en vooral de lokale beschikbaarheid garandeert van de reserveonderdelen die overeenkomen met de IT-apparatuurconfiguratie van de Klant), zal de door EVERNEX geleverde “Naar Beste vermogen” zijn.

5. Servicewijzigingen

- 5.1 IT-apparatuur die onder de Diensten valt, kan na instemming van de Partijen worden toegevoegd aan of verwijderd uit het Contract. IT-apparatuur kan uit de dekking onder het Contract verwijderd worden met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van zestig (60) dagen aan EVERNEX. De servicekosten voor de IT-apparatuur, die aan het Contract worden toegevoegd, bedragen het dan geldende maandtarief van Evernex.
- 5.2 In het geval dat de Klant het aantal door de Diensten gedekte IT-apparatuur vermindert, wat leidt tot een verlaging van de jaarlijkse vergoedingen van dit Contract met 20% of meer, zal de Klant aan EVERNEX een schadevergoeding betalen, dat gelijkstaat aan 50% van het deel van overeengekomen vergoedingen, dat correspondeert met de IT-apparatuur educatie, die tot de contractuele termijn had moeten worden betaald als de IT-apparatuur niet was verminderd, afgezien van de aanvullende schadevergoedingen die mogelijk in de Bijzondere Voorwaarden zijn vastgelegd.

6. Grenzen aan de dienstverlening

- 6.1 De volgende diensten zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de verantwoordelijkheden van EVERNEX en van de Diensten die onder dit Contract vallen:
 - 1 Alle onderhoudsdiensten met betrekking tot software, inclusief met name, maar niet beperkt tot, onderhoud aan netwerken of computersystemen, zlas softwareprogramma's, diagnostiek van softwarefouten, nieuwe versies of updates van software of programma's of stuurprogramma's of OEM-softwareondersteuning.
 - 2 Elke back-up van gegevens die toebehoren aan de Klant, of die onder de controle van de Klant vallen, aangezien de Klant verantwoordelijk blijft voor de goede

uitvoering van zijn back-ups voorafgaand aan de Diensten die door EVERNEX uitgevoerd worden.

- 3 De technische wijziging van de IT-apparatuur.
 - 4 Verhuizing en herinstallatie van de gehele of een gedeelte van de IT-apparatuur.
 - 5 Het herstellen van bestanden in geval van accidentele vernietiging of als gevolg van de aanwezigheid van een virus of als gevolg van een hardwareprobleem op de IT-apparatuur.
 - 6 De back-up van bestanden en gegevensregistratie.
 - 7 Het onderhoud van modems/telefoonlijnen.
 - 8 Diensten op het gebied van training, installatie, ondersteuning en assistentie die door EVERNEX kunnen worden aangeboden onder specifieke contracten voor training, installatie, ondersteuning en assistentie.
 - 9 Eventuele firmwarelevering en-installaties.
 - 10 Elke ondersteuning op besturingssystemen.
 - 11 Elke tussenkomst met betrekking tot Materiaal, dat niet vermeld staat in de Bijzondere Voorwaarden.
- 6.2** Indien niet opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden, zijn de hieronder genoemde Diensten uitdrukkelijk uitgesloten van de verantwoordelijkheden van EVERNEX en van de werkomvang van de Diensten en vergoedingen, die onder dit Contract vallen. Elk van de Diensten omgesomd in dit Artikel 6.2 kan, met instemming van de Partijen, na de ingangsdatum van het Contract aan de Bijzondere Voorwaarden worden toegevoegd. Deze diensten worden opgenomen als aanvullende facturering door EVERNEX nadat de offerte of het Dienstaanbod voor de hieronder genoemde relevante Diensten door de Klant zijn geaccepteerd. Tenzij anders bepaalt in de Bijzondere Voorwaarden, zal EVERNEX haar redelijke commerciële inspanningen wijden aan de Dienstverlening vermeld in dit Artikel 6.2 zonder toepassing van SLA:
- 1 Elke diagnose en/of interventie of het plaatsen van reserveonderdelen na een storing die zich heeft voorgedaan vóór de looptijd van dit contract;
 - 2 Het toevoegen of verwijderen van een onderdeel van de IT-apparatuur;
 - 3 Technische haalbaarheidsanalyse voordat een component aan IT-apparatuur wordt toegevoegd of verwijderd;

- 4 Het vervangen van onderdelen van een IT-apparatuur om esthetische redenen, die de goede werking van de IT-apparatuur niet beïnvloeden;
- 5 De reparatie van schade, gebreken, tekortkomingen of verstoringen veroorzaakt door een geografische, fysieke of technische omgeving, of door een geplande stroomonderbreking met gewelddadige stopzetting van IT-apparatuur, die niet in overeenstemming is met de instructies en specificaties van de fabrikant of die het gevolg is van:
 - Niet-naleving van toepasselijke regels en voorschriften, met name op het gebied van beveiliging,
 - Door een ongeval (inclusief brand en overstroming) of natuurrampen,
 - Van kwaadwilligheid, sabotage, diefstal door personeel van de Klant,
 - Door een geval van overmacht, zoals gedefinieerd in artikel 13.5 hieronder,
 - Door gebrekkige installatie, gebrekkige elektriciteitsvoorziening voor de IT-apparatuur, gebrekkige temperatuurscontrole of controle van lokale vochtigheid, gebrekkig gebruik, beheer of controle van IT-apparatuur door de Klant of zijn agenten, of door het gebruik van de IT-apparatuur voor andere doeleinden dan waarvoor ze bestemd zijn,
 - Door de nalatigheid van de Klant of zijn agent,
 - Door het gebruik van reserveonderdelen die niet voldoen aan de instructies van de fabrikant,
 - Uit de toevoeging of aansluiting vna apparatuur, onderdelen of componenten die niet zijn opgenomen in de lijst met compatibele apparatuur en die niet zijn geautoriseerd door de fabrikant,
 - Door een gebrek –ook tijdelijk– in de toevoer vna energie of koeling (door lucht of vloeistoffen) die nodig zijn voor het goed functioneren van de apparatuur,
 - Door tussenkomst van een derde partij of andere technische dienst dan die van EVERNEX(inclusief de technische dienst vna de Klant of zijn agent). Formeel is uitgesloten het onderhoud van IT-apparatuur, waarop reparaties, wijzigingen, aanpassingen, correcties of enige vervorming door de Klant of zijn agenten is toegepast zonder de voorafgaande en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vna EVERNEX. Dit geldt ook voor elke interventie of reparatie door een derde partij voor onderhoudsdiensten die niet door EVERNEX zijn,

– Van storingen die van invloed zijn op of voortvloeien uit de IT-apparatuur, servers, exploitatiesystemen, accessoires, briefpapier, gebruiksartikelen (inclusief batterijen, cartridges, enz.) van de Klant die niet door EVERNEX geleverd zijn,

- 6 De verificatie, controle en naleving van geldende regels en voorschriften, of OEM-aanbevelingen of “best practices”, en van de geografische, fysieke en technische omgeving waarin de IT-apparatuur zich bevindt.
- 7 De leveren van gebruiksartikelen, waaronder: batterijen, extra banden en platen voor vrijwaringsprocedures, of andere accessoires met betrekking tot opnameondersteuning, zendontvangers enz.
- 8 De vervanging van elke flash-opslag van el formaat (SSD-drives, Flash-module, Flash Accelerator, SD-kaart) die het maximale aantal schrijfcycli heeft bereikt volgens de specificaties van de originele leverancier.
- 9 De levering van accessoires of gebruiksartikelen voor printers, zoals onderhoudskits, voedingsrollen, inktcartridges, toners, linten, koppen voor thermisch printen, reinigungssets voor het printen van koppen en scannerlampen.
- 10 Eventuele Diensten geleverd op niet overeengekomen locaties vergeleken met deze zoals bedoel in de Bijzondere Voorwaarden voor preventief onderhoud of die vallen onder de door de Klant onderschreven Diensten.
- 11 De vervanging van een extra PCI-kaart (grafische kaart, GPGPU-kaart, raid-kaart, flash-kaart) die niet bekend gemaakt is in de offerte voorafgaand aan het aangaan van dit Contract.
- 12 Prestatieanalyse wanneer er geen hardwareprobleem is geïdentificeerd.

6.3 Elke Dienst (ad hoc of terugkerend) die niet is opgenomen in de oorspronkelijke werkomvang van de Diensten zoals beschreven in het Contract en die verder door de Klant aan EVERNEX worden toevertrouwd, zal door EVERNEX in rekening gebracht worden tegen de dan geldende vergoedingen voor dergelijke Diensten. Voor elke Dienst die niet in de oorspronkelijke werkomvang van het Contract is opgenomen, is een aanvullende offerte of Dienstaanbieding van EVERNEX van toepassing die schriftelijk door de Klant wordt aanvaard. Elke aanvullende Dienst die een terugkerend karakter krijgt en aldus de oorspronkelijke werkomvang van het Contract wijzigt, zal door verwijzing in de werkomvang van het Contract worden opgenomen door middel van een wijziging voor de dan resterende looptijd van het Contract.

6.4 Het verlenen van Diensten brengt geen overdracht van kennis, technologie of soortgelijke rechten met zich mee, al dan niet beschermd door intellectuele eigendomsrechten onder de toepasselijke wetgeving, van EVERNEX naar de Klant.

7. Kosten

- 7.1** Diensten uitgevoerd door EVERNEX voor het Contract worden vergoed door vaste en forfaitaire vergoedingen, waarvan het bedrag en de betalingsmethoden worden bepaald in de Bijzondere Voorwaarden en in de onderstaande bepalingen, behalve in situaties waarin aanvullende vergoedingen in rekening kunnen worden gebracht in overeenstemming met het Contract. Tenzij anders bepaald, moet elke indicatie van de vergoedingen worden geïnterpreteerd als “zonder belastingen op de toegevoegde waarde” en zullen dergelijke belastingen, tegen het toepasselijke tarief, door de Klant worden gedragen.
- 7.2** Tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, kunnen de door EVERNEX in rekening gebrachte vergoedingen elk semester op 1 januari en 1 juli variëren. Een dergelijke wijziging in de vergoedingen zal worden doorgevoerd doordat EVERNEX een wijziging in de vergoedingen uiterlijk 1 maand voordat de wijziging van kracht wordt, aan de andere partij mededeelt.

De vergoedingen zullen worden aangepast rekening houdend met de variatie van de SYNTEC-index (in andere landen dan Frankrijk, elke index van gelijkwaardige aard als de SYNTEC-index).

De gebruikte indexeringsformule is als volgt:

$$F = FI (S1/S)$$

Waarin:

F = Herziene vergoeding

FI = Tarief voor revisie.

S = Voor de 1e herziening is dit de waarde van de SYNTEC-index op de datum van inwerkingtreding van het Contract; voor latere herzieningen is dit de waarde van de SYNTEC-index op de datum van de vorige herziening.

S1 = waarde van de laatst gepubliceerde index op de datum van de tariefherziening. Indien de SYNTEC-index verdwijnt, komen de Partijen tot overeenstemming over de keuze van een nieuwe index. Bij verschil van mening zal de bevoegde rechtbank de index vervangen die zij het meest geschikt acht.

Het moet worden opgemerkt dat als er in één semester geen herziening heeft plaatsgevonden, dit EVERNEX er niet van zal weerhouden de tarieven de volgende semesters te herzien.

- 7.3** In het geval van een substantiële en door de markt aanvaarde wijziging in de voorwaarden voor de uitvoering van de Diensten, waardoor de uitvoering van het

Contract buitensporig duur en oneerlijk zou worden voor EVERNEX, ondanks de toepassing van de bepalingen van Artikel 7.2 hierboven, heeft EVERNEX het recht om het totale bedrag dat aan de Klant in rekening wordt gebracht, te verhogen naar de werkelijke marktprijs. Een dergelijke verhoging zal ten minste één (1) maand vóór de inwerkingtreding ervan aan de Klant worden meegedeeld. Na ontvangst van de kennisgeving van EVERNEX over de tariefverhoging heeft de Klant één (1) maand de tijd om EVERNEX schriftelijk op de hoogte te stellen van zijn verzet tegen een dergelijke tariefverhoging en zijn beslissing kenbaar te maken om het Contract te beëindigen die van kracht wordt 60 dagen nadat de Klant EVERNEX heeft ingelicht.

8. Betalingsmethoden – Boetes

- 8.1 Tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden zijn de onderhoudskosten jaarlijks, een termijn vooraf, betaalbaar.
- 8.2 Tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, zijn betalingen verschuldigd uiterlijk dertig (30) dagen na de datum waarop de factuur is uitgereikt. EVERNEX behoudt zich het recht voor om onmiddellijke betaling en/of betalingsgaranties te eisen wanneer betalingsverzuim of de financiële situatie van de Klant dit rechtvaardigen.
- 8.3 Rente, berekend op basis van drie (3) maal de wettelijke rente, wordt automatisch toegepast op achterstallige bedragen buiten de bovengenoemde termijnen, onverminderd eventuele aanvullende schadevergoedingen.
- 8.4 Elke Klant die zich in een situatie van achterstallige betaling bevindt, is naast de rente ook automatisch een forfaitaire schadevergoeding voor invorderingskosten verschuldigd voor een bedrag van veertig (40) euro. Indien de invorderingskosten dit forfaitaire bedrag overschrijden, heeft EVERNEX het recht een aanvullende schadevergoeding te eisen. Indien de Klant nalaat om op de vervaldatum te betalen, heeft EVERNEX het recht op de Klant een verdragingsvergoeding van 1,5% per maand in rekening te brengen over het onbetaalde bedrag totdat de volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- 8.5 Deze schadevergoedingen zijn op te verzoek van EVERNEX verschuldigd.
- 8.6 Indien de Klant een op de factuur genoemde termijn niet betaalt, om redenen die niet aan EVERNEX kunnen worden toegeschreven, wordt de volledige prijs van de Diensten van rechtswege en onmiddellijk opeisbaar, evenals elk nog openstaand bedrag.
- 8.7 Het niet betalen van een factuur die binnen zestig (60) dagen na de uitgifte van de factuur is betaald, kan ook automatisch en van rechtswege, zonder voorafgaande kennisgeving, de annulering of de opschorting van de Diensten met zich meebrengen totdat alle openstaande bedragen volledig zijn betaald, inclusief bedragen die

verband houden met late betaling. Een dergelijke opschorting of annulering brengt geen korting of terugbetaling van de jaarlijkse onderhoudskosten met zich mee.

- 8.8** Bij niet tijdige betaling wordt elke betaling die voor andere leveringen of diensten verschuldigd zou zijn, onmiddellijk opeisbaar indien EVERNEX niet besluit de betreffende bestellingen te annuleren.
- 8.9** EVERNEX mag elk door de Klant betaald voorschot inhouden, onverminderd eventuele aanvullende schadevergoedingen of belangen die door EVERNEX als rechtsmiddel zouden kunnen worden gevorderd.
- 8.10** Facturen kunnen binnen zestig (60) dagen na de datum van uitgifte in twijfel worden getrokken. Na deze periode worden ze als aanvaard beschouwd en kunnen ze niet meer worden betwist. Bij vervroegde betaling wordt geen korting verleend.

9. Verplichtingen van de Klant

Tijdens de uitvoering van het Contract zal de Klant, op eigen kosten:

- 9.1** De Apparatuur in een geografische, fysieke en technische omgeving bewaren die voldoet aan de geldende regelgeving en de instructies van de fabrikant;
- 9.2** Vrije toegang van de vertegenwoordiger(s) van EVERNEX tot de Apparatuur en faciliteiten toestaan tijdens onderhoudsuren en ervoor zorgen dat elke interventie kan plaatsvinden in overeenstemming met de toepasselijke regels en voorschriften, met name op het gebied van veiligheidskwesties;
- 9.3** Ervoor zorgen dat ten minste één van haar werknemers of agenten aanwezig is tijdens elke onderhoudsinterventie door EVERNEX en dat de werknemers en agenten van EVERNEX met dezelfde zorg en respect worden behandeld als de werknemers en agenten van Klant;
- 9.4** Ter beschikking stellen van de middelen die nodig zijn voor het uitvoeren van de Diensten: contact met de betreffende technische eenheid bij EVERNEX (telefonisch en computer), levering van elektriciteit, internettoegang (via een 4G/5G-netwerktogang of Wifi geleverd door Klant) enz.;
- 9.5** Ervoor zorgen, voorafgaand aan elke onderhoudsoperatie, dat de Klant alle nodige voorzorgsmaatregelen heeft genomen voor de bescherming en opslag van gegevens, programma's en computerbestanden, en dat hij alle maatregelen heeft genomen om de veiligheid en vertrouwelijkheid ervan te garanderen;

De Klant erkent dat hij op de hoogte is gesteld van de noodzaak om een volledige gegevensback-up uit te voeren voorafgaand aan de uitvoering van EVERNEX-diensten. De

Klant zal vóór elke onderhoudsinterventie een back-up maken van alle gegevens, documenten, bestanden, programma's en andere ondersteunende documenten.

De Klant blijft als enige verantwoordelijk voor de back-up van zijn gegevens voorafgaand aan Diensten die worden uitgevoerd door EVERNEX en erkent dat hij als enige verantwoordelijk blijft voor de vertrouwelijkheid en integriteit van de geback-upte gegevens.

In geen enkel geval is EVERNEX aansprakelijk voor enig verlies of verslechtering van de gegevens of enige verslechtering die verband houdt met dergelijke gegevens of voor enig verlies van inkomsten, resultaten of zelfs verlies van kansen in dit verband.

- 9.6 De Klant zorgt ervoor dat er geen reparatie of interventie van welke aard dan ook aan de IT-apparatuur wordt uitgevoerd door een andere technische dienst dan EVERNEX diensten.
- 9.7 De Klant zal in volledige transparantie samenwerken met EVERNEX en alle noodzakelijke documenten en informatie voor de goede uitvoering van de Diensten aan EVERNEX meedelen;
- 9.8 De Klant zal de mogelijkheden voor externe verbinding met IT-apparatuur leveren volgens EVERNEX's specificaties, wanneer wordt vermeld dat dit een absolute voorwaarde is voor de beschikbaarheid van de Diensten op bepaalde IT-apparatuur tijdens de Contractduur. Er is geen boete voor de SLA van toepassing als de Klant niet aan deze voorwaarde heeft voldaan.
- 9.9 Tenzij specifiek anders overeengekomen, behoudt EVERNEX de eigendom van alle vervangen componenten/ onderdelen die verband houden met de Diensten en is zij formeel gerechtigd deze na de afloop van het Contract te behouden, met uitsluiting van elk onderdeel dat klantgevoelige gegevens kan bevatten.

10. Beperking van Aansprakelijkheid en Garantie

- 10.1 Er wordt uitdrukkelijk begrepen en overeengekomen dat de verplichting van EVERNEX onder dit Contract eruit bestaat om haar uiterste best te doen voor de uitvoering van Diensten, wat geen verbintenis tot resultaat leveren is. De Klant doet hierbij afstand van elk vorderingsrecht tegen EVERNEX in geval van schade aan gegevens, computergeheugen of enig ander document, IT-apparatuur of programma dat hij eventueel aan EVERNEX heeft toevertrouwd voor de uitvoering van de Diensten of nadat de werking is hervat na de interventie van EVERNEX.
- 10.2 EVERNEX kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige indirecte gevolgschade, speciale schade, punitieve schade of voorbeeldschade (inclusief met name, zoals overeengekomen tussen de partijen en zonder beperking, eventuele bedrijfsverliezen, verlies van bestanden, programma's en/of gegevens, winstderving, contractuele

verliezen, verlies van klanten, reputatieschade of omzet) die de Klant mogelijk kan ondervinden als gevolg van het niet nakomen van EVERNEX's verplichtingen tot de Diensten en/of de installatie, het gebruik of het disfunctioneren van de IT-apparatuur.

- 10.3** In alle gevallen is de aansprakelijkheid van EVERNEX voor door de Klant geleden schade, van welke aard dan ook uitdrukkelijk en strikt beperkt tot de onderhoudskosten die daadwerkelijk door de Klant aan EVERNEX zijn betaald gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de datum van de claim.
- 10.4** Elke claim tegen EVERNEX moet binnen zes (6) maanden worden ingediend vanaf de datum waarop de oorzaak van een dergelijke claim bekend is of bekend had moeten zijn bij de Klant.
- 10.5** Wat betreft de levering van reserveonderdelen in het kader van de Dienstverlening, zal EVERNEX de garanties bieden tegen verborgen gebreken en niet-conforme IT-apparatuur volgens de wettelijke garantieverplichtingen.

11. Vertrouwelijkheid

- 11.1** Zowel de Klant als Evernex erkennen dat alle informatie, gegevens en bedrijfsdocumentatie van welke aard dan ook, methoden, knowhow, broncodes, productieprocessen die door de Klant of Evernex onder dit Contract worden gebruikt of geïmplementeerd, het exclusieve eigendom van elke Partij zijn en strikt vertrouwelijk behandeld zullen worden.
- 11.2** Als gevolg hiervan verbindt elke Partij zich ertoe dergelijke informatie, gegevens en documentatie niet aan derden bekend te maken en/of deze niet voor eigen rekening of namens derden te verkopen zonder de voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de andere Partij. Alle broncodes en productieprocessen die door de Klant of EVERNEX onder dit Contract worden gebruikt of geïntroduceerd, zijn en blijven het exclusieve eigendom van de betreffende partij of enige licentiehoudende derde partij en zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld.
- 11.3** Elke Partij verbindt zich ertoe om op diens eerste verzoek alle informatie, gegevens en documentatie die zij van de ander heeft ontvangen in het kader van dit Contract terug te geven.
- 11.4** Elke Partij zorgt ervoor dat haar commerciële partners, werknemers en/of agenten zich houden aan een vertrouwelijkheidsverplichting die gelijkwaardig is aan de verplichting die in dit Contract is vastgelegd, en zal de andere Partij schadeloos stellen voor elke schending van een dergelijke vertrouwelijkheids-verplichting door commerciële partners, werknemers en/of agenten.
- 11.5** Deze vertrouwelijkheidsverplichting blijft van kracht na de beëindiging van contractuele relaties tussen de Partijen en zal beide Partijen binden tot: (i) de laatste

datum tussen vijf jaar na de startdatum van het Contract en de duur van het Contract, of (ii) de datum waarop deze betrekking heeft en de informatie, gegevens en/of documenten tot het publieke domein behoren.

12. Inhuur verbod

Tenzij anders bepaald door de toepasselijke wetgeving, verbindt de Klant zich ertoe om gedurende de looptijd van het Contract en voor de periode van één (1) jaar vanaf de beëindiging of stopzetting om welke reden dan ook, geen directe of indirecte EVERNEX werknemers, onafhankelijke contractant of onderaannemer van EVERNEX te werven, aan te nemen, in dienst te nemen of te benoemen, zonder voorafgaande en uitdrukkelijke goedkeuring van EVERNEX. Bij niet-nakoming van deze verplichting zal de Klant aan EVERNEX een forfaitair bedrag betalen gelijk aan het brutosalaris of honoraria exclusief BTW dat EVERNEX aan de gerelateerde werknemer of onafhankelijke opdrachtnemer over de afgelopen twaalf (12) maanden heeft betaald.

13. Overig

- 13.1** Wijzigingen: EVERNEX kan van tijd tot tijd en met inachtneming van de toepasselijke wetgeving, wijzigingen aanbrengen in de Algemene Voorwaarden, dergelijke wijzigingen worden van kracht dertig (30) dagen nadat de gewijzigde Algemene Voorwaarden aan de Klant zijn medegedeeld. Tenzij anders bepaald in de Algemene Voorwaarden, zal elke wijziging van de Bijzondere Voorwaarden slechts het gevolg zijn van een schriftelijke wijziging, ondertekend door beide partijen.
- 13.2** Scheidbaarheid: Mocht een clause van het Contract onwettig of nietig worden verklaard door een bevoegde rechterlijke uitspraak in overeenstemming met het recht dat op dit Contract van toepassing is, dan zal deze clause zo gewijzigd worden dat het oorspronkelijke en gemeenschappelijke doel van de Partijen zoveel mogelijk ongewijzigd blijft. In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, blijven de overige contractuele bepalingen volledig van kracht.
- 13.3** Vrijwaring: Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat geen enkel verzuim of vertraging aan de kant van een van beide partijen bij het invoeren van enige bepaling van het Contract, niet zal gelden als een vrijwaring daarvan. Elke vrijwaring van enige bepaling hiervan zal in ieder geval het voorwerp uitmaken van een schriftelijke wijziging, ondertekend door beide Partijen.
- 13.4** Contract overdracht: Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de Klant zijn rechten en verplichtingen onder dit Contract niet zal cederen of overdragen zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van EVERNEX.
- 13.5** Overmacht: Elk van de Partijen zal niet als in gebreke blijven worden beschouwd wanneer de uitvoering van zijn verplichtingen is vertraagd, verstoord of verhinderd door een geval van Overmacht buiten zijn redelijke controle, leveranciers of

dienstverleners (“Overmacht”) om. De volgende oorzaken worden met name beschouwd als gevallen van overmacht die de niet-nakoming van de verplichtingen van Evernex excuseren: elke oorzaak buiten de controle van Evernex, inclusief, maar niet beperkt tot brand, stakingen, overstromingen, epidemieën, natuurrampen, quarantainebeperkingen, oorlogen, transport verstoringen, tekort aan arbeidskrachten, grondstoffen of productiemiddelen. Alle kosten die voortvloeien uit een geval van Overmacht zijn voor rekening van de andere Partij.

- 13.6** Relatie: Bij de uitvoering van de Overeenkomst worden beide Partijen geacht te handelen als onafhankelijke opdrachtnemer ten opzichte van de ander. Geen van beide Partijen wordt geacht een partner of Joint venture met de andere Partij te zijn, en de werknemers en agenten van de Partij die betrokken is bij het uitvoeren van Diensten op grond van deze Overeenkomst kunnen niet worden beschouwd als werknemers en agenten van de andere Partij.
- 13.7** Uitbesteding: EVERNEX heeft het recht om de uitvoering van al haar verplichtingen zoals vermeld staan in het Contract uit te besteden.
- 13.8** Referenties: Elke Partij is bevoegd om de referenties van de andere Partij te vermelden in haar commerciële of marketingmateriaal en publicaties.

Bovendien verleent de Klant het recht aan EVERNEX om zijn naam en logo (de “Referenties”) te gebruiken op de Evernex websites en/of op reclame- en promotiemateriaal gedurende de looptijd van dit Contract, tenzij de Klant EVERNEX schriftelijk op de hoogte stelt van zijn weigering om zijn Referenties tijdens de looptijd van het Contract te gebruiken.

14. Toepasbaar Recht –Jurisdictie

- 14.1** Toepasselijk Recht: Het Contract recht, met uitsluiting van eventuele collisieregels. De toepassing van het Verdrag van de Verenigde Naties voor de internationale verkoop van goederen, opgesteld in Wenen op 11 april 1990, is formeel uitgesloten.
- 14.2** Jurisdictie: Elk geschil in interpretatie of toepassing van het Contract, zowel als elk geschil in de commerciële relaties tussen de Partijen, valt onder de exclusieve jurisdictie van de rechtbanken van het hoofdkantoor van EVERNEX, inclusief in geval van kort geding (“*référés*”), verzoeken om bevelen (“*procédure sur requête*”), actie tot waarborg of pluraliteit van gedaagden en niettegenstaande enige andersluidende clausule.

15. Anti-corruptie

- 15.1** De Klant verklaart en garandeert dat hij bij de uitvoering van het Contract geen enkele handeling verricht, direct of indirect, waardoor hij de anti-Corruptiewetten zou overtreden of omkoping zou riskeren. Voor deze clausule geldt de anti-corruptiewet, de Sapin 2 wet, de Franse wetten tegen omkoping, beïnvloeding en elke schending

van de eerlijkheidsplicht zoals vastgelegd in het Franse Wetboek van Strafrecht, en alle buitenlandse of nationale anti-corruptieregelwet- en regelgevingen, die van toepassing zijn op elk land waarin de Klant actief is, en die van tijd tot tijd aangepast worden, en alle wetten die tot doel hebben om het OESO-Verdrag voor Corruptiebestrijding van buitenlandse overheidsfunctionarissen bij Internationale Zakelijke Transacties (hierna gezamenlijk de “Anti-Corruptiewetten” genoemd) te implementeren.

- 15.2** In verband met het Contract en de activiteiten die hieruit voortvloeien, zal de Klant geen betaling, direct of indirect, van geld of een andere waarde aan een overheidsfunctionaris of iemand anders betalen, aanbieden, beloven of autoriseren met als doel de omkoping of beloning van die persoon of iemand anders vanwege een ongepaste uitvoering van zijn of haar rol of plichten: of met als doel een overheidsfunctionaris te beïnvloeden bij een beslissing, handeling of de uitvoering van zijn of haar officiële rol of functie te verhinderen, om een derde partij of EVERNEX te helpen bij het verkrijgen of behouden van zaken of commercieel voordeel.
- 15.3** De Klant stemt ermee in dat EVERNEX het recht heeft om, als er objectieve redenen zijn om aan te nemen dat er mogelijk een schending van deze clausule heeft plaatsgevonden, en na redelijke schriftelijke kennisgeving, EVERNEX een onderzoek uitvoert met als doel te verifiëren of de Klant de Anti-Corruptiewetten en deze clausule naleeft. De Klant gaat ermee akkoord zijn volledige medewerking te verlenen aan een dergelijk onderzoek en anti-corruptie audit.
- 15.4** De Klant gaat ermee akkoord dat als EVERNEX weet of redelijke gronden heeft om te vermoeden dat de Klant betrokken is of is geweest bij gedrag dat in strijd is met deze clausule, of dat EVERNEX mogelijk schendt of zal blootstellen aan een risico op overtreding van de anti-corruptiewet- en regelgeving, EVERNEX het Contract met de Klant met onmiddellijke ingang kan beëindigen en van de Klant een schadevergoeding kan vorderen voor de geleden schade.
- 15.5** De Klant zal elke overtreding van de anti-corruptiewet- en regelgeving waarvan hij hoort of waarvan hij redelijke gronden heeft om aan te nemen dat deze is gepleegd in de transacties, die zijn aangegaan met EVERNEX onmiddellijk melden aan EVERNEX. EVERNEX is niet aansprakelijk voor de eventuele claims die voortvloeien uit of verband houden met de onrechtmatige activiteit of claims rondom de onrechtmatige activiteit van de Klant, ongeacht de aard of locatie van een dergelijke handeling.

De klant zal EVERNEX eveneens schadeloos stellen en EVERNEX is niet aansprakelijk voor elke schade, boete en/of kosten van welke aard dan ook die zijn opgelopen als gevolg van een claim, rechtszaak of onderzoek dat voortvloeit uit of verband houdt met schending van deze clausule door de Klant.

16. Internationale handels sancties – Export controles

- 16.1** De Klant garandeert op voortdurende basis dat hijzelf en zijn klanten gebruik maken van de Diensten, voldoen aan de inport- en exportcontrole's, en economische boete wet- en regelgeving, inclusief (maar niet beperkt tot de Verenigde Naties, Amerika, het Verenigd Koninkrijk, de Europese Eunie (inclusief Frankrijk) dat de export, herexport, of overdracht van producten, technologie, diensten en of gegevens, direct of indirect, naar of voor bepaalde landen, eindgebruik of eindgebruikers verbieden of beperken.
- 16.2** De Klant zal EVERNEX voorzien van informatie over zijn klanten, producten en/of Diensten, die nodig zijn voor de naleving van export- en sanctiewet- en regelgeving. Het niet nakomen van deze bepalingen, kan naar redelijk oordeel van EVERNEX, leiden tot onmiddellijke beëindiging en/of opschorting, geheel of gedeeltelijk, van dit Contract, met kennisgeving door EVERNEX.

17. Privacybescherming

- 17.1** In het kader van de uitvoering van haar diensten, kan EVERNEX namens de Klant persoonsgegevens verzamelen en verwerken.
- 17.2** In dit verband, wordt tussen de Partijen overeengekomen dat EVERNEX, voor zover nodig, zal worden gekwalificeerd als Gegevensverwerker en de Klant als Gegevensbeheerder in de zin van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 ("AVG").
- 17.3** De EVERNEX's diensten maken daarom onderdeel uit van de Bijlage "Privacyverklaring" wanneer de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) van toepassing is. Beide Partijen moeten voldoen aan alle verplichte regels en voorschriften met betrekking tot het Privacybeleid die van toepassing is op het Contract en de Diensten.

Neem contact op

Indien u vragen heeft over deze Algemene Voorwaarden, kunt u [contact met ons opnemen](#).