

Algemene voorwaarden v2.1 – 10/03/2025
Arbecom BV
BE1001.056.232

Contents

Artikel 1. Definities	2
Artikel 2. Toepassingsgebied en rangorde van bepalingen	3
Artikel 3. Onderwerp	4
Artikel 4. Voorstellen en offertes	5
Artikel 5. Bestellingen	5
Artikel 6. Levering, overdracht en aanvaarding	6
6.1 Levering	6
6.2 Overdracht van eigendom en risico	7
6.3 Aanvaarding.....	7
Artikel 7. Vergoeding en betalingsmodaliteiten	8
Artikel 8. Meerwerk en wijzigingen	10
Artikel 9. Intellectuele eigendom	10
9.1 Algemeen	10
9.2 Infrastructuur	11
9.3 Diensten	11
9.4 Vrijwaringsplicht	11
Artikel 10. Vertrouwelijkheid	11
Artikel 11. Niet-afwijking en niet-concurrentie	12
Artikel 12. Bijzondere verplichtingen van de Klant	13
Artikel 13. Beveiliging	15
Artikel 14. Privacy	16
Artikel 15. Overmacht en imprevisie	16
15.1 Overmacht.....	16
15.2 Imprevisie.....	17
Artikel 16. Waarborg	18
Artikel 17. Vrijwaring	18
Artikel 18. Aansprakelijkheid van Arbecom	19
Artikel 19. Opschorting	21
Artikel 20. Opzegging en beëindiging	22
Artikel 21. Ontbinding	23
Artikel 22. Algemene bepalingen	24
Artikel 23. Bevoegdheid en toepasselijk recht	25

Artikel 1. Definities

1.1. Voor de interpretatie van deze Algemene Voorwaarden zijn volgende definities van toepassing. Deze definities zijn tevens van toepassing op de Bijzondere Voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk door Arbecom anders bepaald.

1° **Algemene Voorwaarden**: onderhavige algemene voorwaarden zijn te allen tijde raadpleegbaar op "<https://www.Arbecom.be>". De Klant kan deze opslaan op een duurzame gegevensdrager;

2° **Apparatuur**: goederen en hardware van Externe Leveranciers door Arbecom aangeboden en/of verkocht;

3° **Bestelling(en)**: alle bestellingen van Producten en/of Diensten geplaatst door de Klant;

4° **Bevoegde Vertegenwoordiger**: afgevaardigde bestuurders of vertegenwoordigers van Arbecom of personen die uitdrukkelijk en schriftelijk door Arbecom gemachtigd zijn om Arbecom contractueel te verbinden;

5° **Bijzondere Voorwaarden**: het geheel van de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op specifieke Diensten en/of Producten die door Arbecom worden aangeboden, zoals omschreven in de desbetreffende Overeenkomst;

6° **Bug(s)**: klein(e) Gebrek(en) die door hun aard de bedrijfsmatige ingebruikname en werking van de Diensten, redelijkerwijze niet in de weg staan;

7° **Arbecom**: Arbecom BV ingeschreven onder het KBO-nummer 1001.056.232

8° **Dienst(en)**: het geheel van alle diensten door Arbecom aangeboden, en zoals geformuleerd / omschreven in de Bijzondere Voorwaarden, offerte, Overeenkomst;

9° **Eindgebruikerslicentie**: de gebruikerslicentie van de software van Externe Leveranciers, die de rechten en beperkingen specificeert die van toepassing zijn op het gebruik van de software;

10° **Externe Leverancier(s)**: derde partijen, meer specifiek producenten en/of leveranciers van software en/of hardware die door de Klant worden afgenomen, met inbegrip van onderhoudsdiensten van deze leveranciers ten behoeve van software en/of hardware van de Klant;

11° **Gebreken (of Gebrekkig(e))**: het niet (volledig) voldoen van de Diensten aan de specificaties zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden, die de bruikbaarheid van de Diensten ernstig in het gedrang brengen, Bugs uitgezonderd;

12° **Infrastructuur**: alle hard- en software van de Klant die al dan niet door Arbecom werd geleverd;

13° **Klant**: de persoon/bedrijf die Diensten en/of Producten van Arbecom afneemt; Classificatie;

14° **Klantenidentificatie:** de identificatie van de Klant door Arbecom verstrekt en die bestaat uit een (combinatie van) klantnaam, klantnummer en andere vormen van identificatie;

15° **Medewerker(s):** personeelsleden, zelfstandige medewerkers, onderaannemers, consultants en alle andere natuurlijke dan wel rechtspersonen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de activiteiten van Arbecom;

16° **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen partijen bestaande uit onderhavige Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden, de eventuele bijlagen die op de Diensten van toepassing zijn, bestelbon, SLA, goedgekeurde offerte en Eindgebruikerslicenties;

17° **Partijen:** de Klant en Arbecom;

18° **Privacywetgeving:** de Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ("AVG"), de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en elke Unie- of Lidstatelijke regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming;

19° **Producten:** Apparatuur en Programmatuur van Externe Leveranciers;

20° **Project:** het geheel van Diensten en de samenwerking tussen Partijen zoals omschreven in de overeenkomst en, bij ontbreken aan een overeenkomst, in de goedgekeurde offerte;

21° **Programmatuur:** Programmatuur zoals uiteengezet in de offerte / Bestelling / Overeenkomst en die ontwikkeld is door Externe Leveranciers en door de Klant werden onderschreven;

Alle definities die in het meervoud worden gedefinieerd, hebben dezelfde betekenis in het enkelvoud, en omgekeerd.

Artikel 2. Toepassingsgebied en rangorde van bepalingen

2.1. De Algemene (en desgevallend Bijzondere) Voorwaarden zijn integraal van toepassing op elke contractuele relatie tussen Partijen, zoals (niet-limitatief): aanbiedingen, overeenkomsten, prestaties, leveringen en facturen van Arbecom, behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk andersluidend akkoord van Arbecom.

2.2. De Klant aanvaardt dat onderhavige Algemene Voorwaarden essentieel zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst tussen Partijen. Door het plaatsen van een Bestelling, het ondertekenen van een Overeenkomst, de aankoop en/of het gebruik van Producten, beroep te doen op de Diensten en/of het betalen van een factuur, aanvaardt de Klant de Algemene Voorwaarden zonder enig voorbehoud en verzaakt deze aan de eventuele toepassing van diens eigen algemene voorwaarden.

2.3. Arbecom heeft het recht om de Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen. De Klant wordt bij enige wijziging die op de contractuele relatie tussen Partijen betrekking heeft, via een wijze die passend is voor een communicatie op afstand, ervan op de hoogte gesteld.

2.4. Een afwijking, wijziging en/of aanvulling van deze Algemene Voorwaarden heeft enkel betrekking op een individuele Overeenkomst en/of Bestelling die onderhavig was aan de toen geldende Algemene Voorwaarden en heeft geen invloed op alle andere bepalingen die onverkort van toepassing blijven. Voormelde afwijking, wijziging en/of aanvulling is slechts geldig en kan Arbecom slechts worden tegengeworpen indien en voor zover een Bevoegde Vertegenwoordiger deze uitdrukkelijk, voorafgaand en schriftelijk heeft aanvaard. Bij gebreke daaraan blijven de Algemene Voorwaarden onveranderd en onverminderd gelden.

2.5. In geval van strijdigheid tussen, of onsamenhangendheid van de documenten van de Overeenkomst, is volgende hiërarchie van toepassing, bij volgende dalende prioriteitsorde:

1. De Offerte, met desgevallend eventuele bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn;
2. De Bijzondere Voorwaarden en bijlagen die op de Diensten van toepassing zijn;
3. De Algemene Voorwaarden;
4. De factuurvoorwaarden van Arbecom.

Ingeval van strijdigheid prevaleren de bepalingen zoals uiteengezet in het document met de hoogste hiërarchie, dit behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord vanwege Arbecom.

2.6. De Klant kan de Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en factuurvoorwaarden 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.

2.7. De toepassing van eventuele inkoop-, verkoop- of enige andere voorwaarde van de Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten, dit behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord vanwege Arbecom.

Artikel 3. Onderwerp

3.1. De Algemene Voorwaarden bevatten de algemene bepalingen en voorwaarden die van toepassing zijn op de levering van Diensten en/of Producten aan de Klant door Arbecom. Het Project wordt bepaald en uiteengezet in de offerte die door de Klant wordt aanvaard.

3.2. Wanneer de goede en veilige werking van de Producten en/of Diensten en de veiligheid van de Infrastructuur van de Klant afhankelijk is van één of meerdere adequate, passende technische en organisatorische maatregelen, zal Arbecom de Klant hiervan in kennis stellen. Indien de Klant weigert de nodige passende en adequate veiligheidsmaatregelen te nemen, zelfs na aangetekend schrijven vanwege Arbecom waarbij een periode van vijftien (15) dagen werd toegestaan, erkent en aanvaardt de Klant diens verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de gevolgen betreffende de werking en de veiligheid van de Producten en/of Diensten en alsook voor de veiligheid van diens Infrastructuur en doet de Klant afstand van ieder verhaal ten aanzien van Arbecom.

3.3. De Klant is gehouden om Arbecom op eerste verzoek te vrijwaren en bijstand te verlenen indien de Klant bovenvermelde Diensten adequate, passende, technische en organisatorische maatregelen niet onderschrijft. Dit, onverminderd het recht van Arbecom om de Overeenkomst te kunnen laten ontbinden overeenkomstig Artikel 21 en een schadevergoeding te vorderen voor alle overige schade die zij ten gevolge hiervan lijdt.

Artikel 4. Voorstellen en offertes

4.1. Alle door Arbecom verstrekte voorstellen, prijslijsten en gegevens zijn steeds indicatief en vrijblijvend, kunnen niet als aanbod worden beschouwd en binden Arbecom niet. Deze kunnen steeds gewijzigd worden, zonder voorafgaand bericht.

4.2. Een door Arbecom geformuleerd voorstel naar aanleiding van een op vraag van de Klant door Arbecom uitgevoerde conceptstudie en/of audit houdt een analyse van de bedrijfsomstandigheden, behoeften of noodwendigheden van de Klant in die aan de Bestelling van de Klant voorafgaat.

4.3. Bij gebreke aan voorafgaandelijke conceptstudie en/of audit, bepaalt de Klant bepaalt en op eigen verantwoordelijkheid de eigen behoeftes en noodwendigheden en selecteert zelf welke Producten en/of Diensten door Arbecom geleverd moeten worden.

De door de Klant gemaakte Bestelling gebeurt op de eigen verantwoordelijkheid van de Klant.

4.4. Offertes van Arbecom zijn geldig gedurende dertig (30) kalenderdagen vanaf de datum van de offerte, tenzij anders door Arbecom bepaald.

Artikel 5. Bestellingen

5.1 Elke door de Klant geplaatste Bestelling is onherroepelijk en verbindt de Klant onmiddellijk, ongeacht of er al dan niet een voorschot werd betaald. Ingeval een Bestelling wordt geplaatst erkent en aanvaardt de Klant dat onderhavige Algemene Voorwaarden en eventuele Bijzondere Voorwaarden van toepassing zijn.

5.2 Bestellingen kunnen telefonisch, per post of elektronisch worden geplaatst. Ingeval van een telefonische Bestelling, kan er aan de Klant gevraagd worden deze per post of op elektronische wijze te bevestigen. Arbecom is slechts verbonden door een Bestelling nadat een Bevoegde Medewerker deze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard heeft.

5.3 Medewerkers zijn niet gerechtigd om Arbecom op welke wijze ook te verbinden. Bestellingen door hen opgenomen zijn slechts geldig en verbinden Arbecom pas na uitdrukkelijke en schriftelijke bevestiging ervan door één van de Bevoegde Vertegenwoordigers. Ingeval van een elektronisch geplaatste Bestelling, wordt deze bevestigd via e-mail. Arbecom behoudt zich het recht voor om Bestellingen, waarvoor zij dergelijke bevestiging niet gegeven heeft, te weigeren.

5.4 Ingeval van een Bestelling krijgt de Klant een Klantenidentificatie. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het correcte gebruik en de geheimhouding van diens Klantenidentificatie en voorziet desgevallend in passende en adequate veiligheidsmaatregelen en -procedures teneinde dit te garanderen. Bestellingen aan de hand van / middels een Klantidentificatie worden geacht correct te zijn en door de Klant zelf, die aan deze Klantidentificatie wordt gelinkt, te zijn geplaatst. Arbecom is gerechtigd om iedere uitvoering van de Overeenkomst te leveren, te presteren en/of te factureren.

5.5 De Klant is gehouden om ingeval van verlies of (poging tot) misbruik van de Klantidentificatie Arbecom hiervan onmiddellijk en ten laatste binnen de vierentwintig (24) uur nadat deze hiervan kennis had of had moeten hebben, op gepaste wijze schriftelijk op de hoogte stellen. De Klant treft hiertoe alle nodige maatregelen teneinde de mogelijke gevolgen hiervan te beperken. Arbecom kan onder geen enkel beding aansprakelijk worden gesteld voor iedere mogelijke schade of andere gevolgen ingevolge verlies of misbruik van een Klantidentificatie. De Klant is gehouden Arbecom op eerste verzoek te vrijwaren en volledig schadeloos te stellen indien Arbecom schade lijdt ten gevolge van dergelijk verlies of misbruik van de Klantidentificatie. Arbecom kan de veiligheid van het internet en de mogelijkheid van onderschepping of verstoring van gegevens die door de Klant zijn overgezonden met gebruik van de juiste Klantidentificatie niet garanderen en kan hiervoor door de Klant op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 6. Levering, overdracht en aanvaarding

6.1 Levering

6.1.1 Leveringen geschieden op het risico van de Klant vanaf het verlaten van de magazijnen van Arbecom, zelfs in geval van verkoop van "franco" levering. Het staat de Klant vrij om zich tegen de risico's van het transport te verzekeren.

6.1.2 De Klant aanvaardt dat leveringen van Producten en/of Diensten in delen kan geschieden. In voorkomend geval zullen de leveringen desgevallend pro rata over de overeengekomen prijs of in regie gefactureerd worden en aan de dan geldende prijs. De gedeeltelijke levering van een Bestelling kan in geen geval de niet-betaling van de geleverde Producten en/of Diensten rechtvaardigen.

6.1.3 Behoudens andersluidende schriftelijke Overeenkomst tussen Partijen, wordt de Bestelling geleverd op de maatschappelijke zetel van de Klant, in een ruimte op het gelijkvloers. De Klant verbindt er zich toe de goederen in ontvangst te nemen en daartoe de vereiste ruimte te voorzien.

6.1.4 Indien de levering van de Producten op datum van levering niet mogelijk is, bijvoorbeeld indien de Klant niet op de afgesproken leverplaats aanwezig is, wordt de Apparatuur terug naar het magazijn van Arbecom gebracht waar het binnen de vijf (5) dagen opgehaald moet worden.

6.1.5 Wanneer de Klant de Producten dient af te halen gebeurt dit uiterlijk binnen de vijf (5) dagen vanaf de dag volgend op het moment dat de Klant in kennis werd gesteld van de levering ervan in de magazijnen van Arbecom. Worden de Producten niet binnen bovenvermelde vijf (5) dagen opgehaald, wordt de Klant een stallingskost aangerekend van 10% van de verkoopprijs met een minimum van 50,00 EUR/dag, onverminderd het recht van Arbecom om een bijkomende vergoeding voor de geleden schade te vorderen. Indien na veertien (14) dagen de Producten niet werden opgehaald, wordt dit gelijkgesteld aan een annulatie, waardoor de Klant een opzegvergoeding verschuldigd is, zoals bepaald in Artikel 20.1.

6.1.6 Indien Partijen een afwijkende leveringswijze zijn overeengekomen, geldt deze afwijkende regeling slechts ten aanzien van de individuele Overeenkomst en niet voor enige daaropvolgende overeenkomst tussen Partijen.

6.2 Overdracht van eigendom en risico

6.2.1 Alle Producten blijven eigendom van Arbecom tot de integrale betaling van de facturen in hoofdsom en aankleven, m.i.v. eventuele schadevergoeding. Dit geldt evenzeer indien de Producten slechts een onderdeel (bijzaak) uitmaken van een groter geheel (hoofdzaak) waarvan de eigendom of gedeelten hiervan niet aan Arbecom zou toebehoren en ingeval de Producten bij een derde zouden zijn geplaatst. De kosten van teruggave vallen in voorkomend geval integraal ten laste van de Klant. In geen geval kan Arbecom aangesproken worden voor kosten van bewaring of teruggave ingeval van faillissement.

6.2.2 De Klant kan niet beschikken over de eigendomsrechten op de geleverde Producten totdat de hierboven vermelde betalingen integraal zijn voldaan. Meer bepaald kan de Klant niet (niet-limitatief) de eigendom ervan aan derden overdragen, in pand geven of met om het even welke zekerheid of voorrecht bezwaren.

6.2.3 Ingeval van een beslag op geleverde Producten voordat de eigendom ervan aan de Klant werd overgedragen middels volledige betaling, moet de Klant Arbecom hiervan onverwijld en ten laatste binnen de vierentwintig (24) uur op gepaste wijze van op de hoogte brengen. De Klant bezorgt in voorkomend geval zo snel mogelijk alle nuttige informatie aan Arbecom, verleent diens volledige medewerking teneinde de beslagen Producten door Arbecom terug te doen nemen en draagt hiervoor alle kosten. Dit, onverminderd het recht van Arbecom om een hoger geleden schade te vorderen.

6.2.4 De bepalingen van dit Artikel doen geen afbreuk aan de eigendomsbepalingen m.b.t. de (software-)licenties en documentatie zoals bepaald in Artikel 9 en de bepalingen uit de toepasselijke Bijzondere Voorwaarden.

6.3 Aanvaarding

6.3.1 De Klant dient de Producten en Diensten van Arbecom onmiddellijk bij (op)levering of afhaling te inspecteren op zichtbare gebreken en niet-conformiteit. Eventuele zichtbare gebreken of niet-conformiteit dienen op de leverbon te worden vermeld. Ingeval de Klant meent dat Producten en/of een Dienst behept is met een zichtbaar gebrek of een niet-conformiteit, dient deze de Producten en/of Diensten te weigeren of slechts onder schriftelijk voorbehoud aan te nemen. Bij gebreke aan schriftelijke melding aan Arbecom binnen de drie (3) dagen van enige niet-conformiteit of zichtbaar gebrek, worden de Producten en/of de Diensten onherroepelijk geacht te zijn aanvaard als conform de Bestelling / Overeenkomst / SOW. Elk voorbehoudloos gebruik of verbruik van de Producten en/of de Dienst, zelfs gedeeltelijk, houdt de aanvaarding ervan in.

6.3.2 Verborgen gebreken dienen door de Klant, op straffe van verval, binnen tien (10) dagen na ontdekking ervan of nadat de Klant dit behoorde te hebben ontdekt, aan Arbecom te worden meegedeeld middels aangetekend schrijven, waarin de Klant de gebreken op gedetailleerde wijze omschrijft. Dit, uiterlijk drie (3) maanden na de (op)levering of afhaling van de Producten en/of Diensten.

6.3.3 Ingeval van een vermeend(e) niet-conforme levering, zichtbaar of verborgen gebrek, moet de Klant Arbecom onmiddellijk in de gelegenheid stellen dit te onderzoeken door de Producten en/of de Diensten ter controle aan te bieden, bij gebreke waaraan Arbecom op geen enkele wijze nog kan worden aangesproken voor dergelijk(e) niet-conforme levering, zichtbaar of verborgen gebrek.

6.3.4 Betwistingen met betrekking tot niet-conforme levering, zichtbare of verborgen gebreken kunnen in geen geval een schorsing van betaling rechtvaardigen.

Artikel 7. Vergoeding en betalingsmodaliteiten

7.1 De prijzen van de Producten en/of Diensten zijn deze zoals aangeduid in de orderbevestiging en zijn, behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders bepaald, "Ex Works", exclusief btw en omvatten geenszins enige belasting, heffing en/of kost, waaronder (niet-limitatief) overheidsheffingen, kosten van verzekeringen, vervoer en verpakkingen en kosten in het kader van milieuwetgeving (zoals (niet-limitatief): verpakkingen, terugname van afgedankte elektrische en elektronische apparatuur en milieutaks op batterijen). Voormelde bijkomende kosten zijn ten laste van de Klant en worden steeds afzonderlijk vermeld op de factuur.

7.2 Arbecom is steeds gerechtigd om een voorschot te vragen. Het door de Klant betaalde voorschot wordt in mindering gebracht van de totale prijs.

7.3 Bij elke facturatie kan de vastgestelde vergoeding / prijs herzien volgens de gangbare indexatie van de gezondheidsindex.

7.4 Alle factureerbare prestaties die door de Medewerkers van Arbecom worden uitgevoerd in het kader van de Dienst(en) voor de Klant, worden afgerond op eenheden van dertig (30) minuten. Van zodra een factureerbare prestatie een eenheid van dertig (30) minuten overschrijdt, zal de prestatie worden afgerond naar de dichtstbijzijnde hogere eenheid van dertig (30) minuten (bijvoorbeeld: een prestatie van 22 minuten wordt afgerond naar 30 minuten). Voormelde afgeronde factureerbare tijd wordt vermenigvuldigd met het uurtarief van het profiel die de prestaties heeft uitgevoerd, teneinde het totaal verschuldigde bedrag voor de geleverde prestaties te berekenen. Deze afrondingsmethode is van toepassing op alle Diensten die door Arbecom Medewerkers worden verleend.

7.5 Arbecom heeft naast indexatie het recht haar prijzen met een repetitief karakter (zoals (niet-limitatief) voor managed services, implementaties, SLA's ...) te wijzigen op basis van objectieve wijzigingen van onderhavige marktvoorwaarden. Partijen komen overeen dat onder andere (niet-limitatief) de volgende wijzigingen hieronder vallen:

- Diensten en prijsverhogingen van toeleveranciers of fabrikanten;
- Prijsverhogingen van softwarelicenties, services en producten van derden en/of toeleveranciers;
- Heffingen, belastingen, invoer- en uitvoerrechten en taksen opgelegd door een overheid; Classificatie : Publiek
- Loonkosten en sociale lasten;
- Vervoers-, opslag- en verpakkingskosten;
- Valutaschommelingen;
- Verzekeringspremies;
- Wetswijzigingen.

Bij wijziging of aanpassing van de prijs stelt Arbecom, indien mogelijk, de Klant hiervan minstens één (1) maand op voorhand van in kennis.

Indien de Klant de wijzigingen niet aanvaardt, dient de Klant de Overeenkomst te beëindigen binnen de acht (8) dagen na voormelde kennisgeving, dit per aangetekend schrijven gericht aan de maatschappelijke zetel van Arbecom. Indien de Klant geen gebruik maakt van voormeld beëindigingsrecht binnen deze termijn, wordt deze geacht in te stemmen met de wijziging of aanpassing en zet de Klant de Overeenkomst stilzwijgend verder.

7.6 Facturen zijn steeds te betalen voor de vervaldatum zoals meegedeeld op de factuur, op de maatschappelijke zetel van Arbecom, in de aangeduide munt, contant, netto en zonder korting, behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders door Arbecom bepaald. De Klant aanvaardt dat facturen op elektronische wijze kunnen worden opgestuurd.

7.7 Indien een factuur op vraag van de Klant wordt opgesteld op naam van een derde, dan mag Arbecom er rechtmatig op vertrouwen dat de Klant de bevoegdheid heeft om dit rechtmatig te doen. De Klant maakt zich sterk dat deze derde diens verplichtingen zal voldoen. Allezins blijft de Klant hoofdelijk en solidair aansprakelijk voor de uitvoering van de betalings- en andere verplichtingen die voortvloeien uit deze factuur.

7.8 De betaling van de facturen mag door de Klant nooit onderworpen worden aan de installatie of aan de inwerkingstelling van de geleverde Producten en/of Diensten.

7.9 Indien de Klant niet akkoord gaat met een factuur, dient deze binnen de acht (8) kalenderdagen na de factuurdatum deze aangetekend en gemotiveerd te protesteren, bij gebreke waaraan de factuur door de Klant werd aanvaard.

7.10 Ingeval van niet-betaling van een factuur binnen de daarvoor voorziene termijn, is vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlrente verschuldigd gelijk aan 12%, vermeerderd met een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van 200,00 EUR per factuur, onverminderd het recht van Arbecom om een hoger geleden schade te vorderen, zoals voor (niet-limitatief) invorderingskosten.

De gehele of gedeeltelijke niet-betaling op de vervaldag van één enkele factuur, iedere aanvraag tot gerechtelijke reorganisatie, in der minne of gerechtelijk, iedere aanvraag tot betalingsuitstel, zelfs mondeling, of ieder ander feit waaruit het betalingsonvermogen van de Klant blijkt, maakt het verschuldigde saldo van al de andere, zelfs de niet-ervallen facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar.

7.11 Bij gebreke aan betaling van de vergoedingen op de vervaldag wordt de Klant automatisch in gebreke gesteld en wordt de Overeenkomst opgeschort indien geen betaling door Arbecom wordt ontvangen binnen de vijftien (15) dagen na vergeefse aangetekende ingebrekestelling. In dit geval kan Artikel 21 (ontbinding) van de Algemene Voorwaarden worden toegepast.

7.12 De door de Klant uitgevoerde betalingen worden steeds bij voorrang toegerekend op de verschuldigde rente en kosten (inclusief eventuele schadevergoedingen) en in de tweede plaats op de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Klant dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur. In hoofde van de Klant wordt compensatie niet toegestaan.

Artikel 8. Meerwerk en wijzigingen

8.1 Alle bijkomende leveringen van Producten en/of Diensten die niet in de getekende offerte, Bestelling en/of de Overeenkomst zijn vermeld en die op vraag van de Klant door Arbecom worden geleverd, worden onmiddellijk en afzonderlijk aan de Klant gefactureerd aan de op dat ogenblik geldende tarieven van Arbecom.

8.2 Indien tijdens de uitvoering de Overeenkomst kleine accessoires vereist zijn die niet voorzien waren in het oorspronkelijke voorstel (zoals (niet-limitatief): kabels, tape), worden deze afzonderlijk aangerekend.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

9.1 Algemeen

9.1.1 Tenzij anders vermeld in de Eindgebruikerslicentie en/of Bijzondere Voorwaarden, wordt aan de Klant een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar wereldwijd gebruiksrecht toegestaan met betrekking tot de resultaten van de door Arbecom uitgevoerde Diensten, dit vanaf het moment van algehele betaling van alle facturen, evenals alle overige bedragen die de Klant aan Arbecom verschuldigd is.

9.1.2 Op de Producten van Externe Leveranciers zijn evenwel de voorwaarden en modaliteiten met betrekking de intellectuele en industriële eigendomsrechten en het gebruiksrecht zoals omschreven in de Eindgebruikerslicentie van de Externe Leveranciers integraal van toepassing. Door de Producten en Diensten geheel of gedeeltelijk in gebruik te nemen gaat de Klant akkoord met de Eindgebruikerslicentie van de Externe Leverancier, die tevens van toepassing is op de contractuele relatie tussen Arbecom en de Klant.

9.2 Infrastructuur

9.2.1 De Klant bevestigt over de nodige rechten op diens Infrastructuur te beschikken om de Diensten door Arbecom te laten uitvoeren. De Klant erkent en bevestigt Arbecom te vrijwaren en bijstand te verlenen op eerste verzoek van Arbecom tegen aanspraken van derden of Externe Leveranciers bij inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten of enige andere rechten van derden die voortvloeien uit de door de Klant voorziene Infrastructuur, Apparatuur en Programmatuur.

9.3 Diensten

9.3.1 De Klant zal onverwijld na de ontdekking of na het ontvangen van aanspraken van derden betreffende een vermeende inbreuk, Arbecom uiterlijk binnen de vijf (5) dagen per aangetekend schrijven schriftelijk op de hoogte stellen.

De Klant zal zich onthouden van toegevingen te doen aan de aanspraakmakende derde of andere derden zonder toestemming van Arbecom en/of haar Externe Leveranciers.

Bij gebreke hieraan te voldoen of wanneer reeds een gerechtelijk procedure is opgestart of de Klant zelf standpunt heeft ingenomen ten aanzien van de derde partij verzaakt de Klant uitdrukkelijk aan het recht tot vrijwaring door Arbecom.

Iedere verhoging van de schade, te wijten aan de laattijdige mededeling en/of het door de Klant zelf reageren op de vorderingen van derden, ten laste van Arbecom, is verschuldigd door de Klant.

9.4 Vrijwaringsplicht

9.4.1 De vrijwaringsplicht van de Klant ten aanzien van Arbecom onder Artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden betreft een volledige vrijwaring voor alle schade, intresten, boeten en kosten, dit onverminderd het recht van Arbecom op volledige schadeloosstelling door de Klant.

De bijstandverplichting 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 Arbecom draagt.

Artikel 10. Vertrouwelijkheid

10.1 Onder Vertrouwelijke Informatie (hierna genoemd "Vertrouwelijke Informatie") wordt verstaan alle informatie die tussen de Partijen wordt uitgewisseld in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst waarvan een Partij weet dat zij als vertrouwelijk door Arbecom worden aangeduid of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, uitgezonderd de informatie waarvan een Partij kan bewijzen dat deze:

- publiek werd gemaakt zonder inbreuk op de bepalingen van de Overeenkomst;
- rechtmatig werd bekomen van een derde die met betrekking tot deze informatie niet is gebonden door een verplichting tot vertrouwelijkheid;
- op totaal onafhankelijke wijze door deze Partij werd ontwikkeld of ontdekt.

10.2 Partijen verbinden er zich toe om de Vertrouwelijke Informatie:

- slechts te gebruiken in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst;
- niet te verspreiden of ter beschikking te stellen, geheel of gedeeltelijk, mondeling of schriftelijk, tenzij aan aangestelden, medewerkers of onderaannemers die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en die er een directe kennis van moeten hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- niet te verspreiden of ter beschikking te stellen aan derden, tenzij met voorafgaandelijk en schriftelijk akkoord van de andere Partij, of tenzij onder de voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden, behoudens gedwongen vrijgave ingevolge wettelijke regelgeving of op gerechtelijk bevel.

10.3 Partijen verbinden er zich toe hun aangestelden, medewerkers en onderaannemers te informeren over de vertrouwelijkheidsverplichtingen onder de Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden en de Overeenkomst.

10.4 Deze vertrouwelijkheidsverplichting geldt tot vijf (5) jaar na het einde van de langst durende Overeenkomst tussen Partijen.

10.5 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen alle Vertrouwelijke Informatie die zij ingevolge de Overeenkomst mochten ontvangen vernietigen of aan de bekendmakende partij terugbezorgen.

10.6 Partijen komen dienaangaande reeds overeen dat een bedrag van 5.000,00 EUR verschuldigd is per inbreuk op dit Artikel 10 van de Algemene Voorwaarden, zonder afbreuk te doen aan het recht van de benadeelde partij om een vergoeding te vorderen van de werkelijk geleden schade.

Artikel 11. Niet-afwerving en niet-concurrentie

11.1 De Klant verbindt er zich toe om tijdens de duur van de Overeenkomst en gedurende een periode van vierentwintig (24) maanden na beëindiging ervan, geen rechtstreekse, noch onrechtstreekse samenwerking aan te gaan met de werknemers bij/van Arbecom of zelfstandige medewerkers van Arbecom meewerkend aan het Project, tenzij na voorafgaande schriftelijke toestemming van Arbecom.

Indien de samenwerking tussen Partijen meerdere Overeenkomsten behelst, zal voor de toepassing van dit Artikel 11.1 van de Algemene Voorwaarden de langstdurende Overeenkomst in achtgenomen worden.

11.2 Bij overtreding van Artikel 11.1 zal de Klant aan Arbecom een schadevergoeding verschuldigd zijn die minstens overeenstemt met de totale bruto vergoeding (excl. eventuele patronale lasten) van de afgeworven aangestelde gedurende de voorbije vierentwintig (24) maanden. Indien de betrokken werknemer van Arbecom of zelfstandige medewerker van Arbecom minder dan vierentwintig (24) maanden werkzaam was bij Arbecom, dan wordt als basis de laatste bruto vergoeding maal vierentwintig (24) in acht genomen. Dit onverminderd het recht van Arbecom om de meer geleden bewezen schade te vorderen.

11.3 De Klant verbindt zich ertoe om tijdens de duur van de Overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na het einde van de Overeenkomst op het grondgebied van België zich te onthouden van:

- elke rechtstreekse of onrechtstreekse deelname in of betrokkenheid bij een activiteit, hetzij als werknemer, zaakvoerder, partner, bestuurder, aandeelhouder, adviseur of mandataris van een vennootschap, maatschap of enige andere onderneming, die identiek, vergelijkbaar of in het algemeen als concurrerend met de bedrijfsactiviteit van Arbecom wordt beschouwd. De activiteit van Arbecom betreft: IT-consultancy en leverancier van IT-apparatuur en software met bijhorende onderhoud- en/of managed services;
- het verwerven of houden van enig belang in een vennootschap die een concurrerende activiteit uitoefent, met uitzondering van participaties die worden verworven of aangehouden voor loutere beleggingsdoeleinden;
- de Klant maakt zich sterk deze verbintenis eveneens op te leggen aan diens mandatarissen en/of personeel die betrokken is/zijn bij het Project en de uitvoering van de Diensten.

11.4 Iedere inbreuk op Artikel 11.3 zal de Klant, na ingebrekestelling die zonder gevolg is gebleven gedurende acht (8) dagen na de datum van ingebrekestelling, aan Arbecom een minimale forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn ten bedrage van 10.000,00 EUR per inbreuk, onverminderd het recht van Arbecom om in geval van grotere schade een hogere schadevergoeding te eisen en onverminderd enig ander rechtsmiddel.

Artikel 12. Bijzondere verplichtingen van de Klant

12.1 Partijen erkennen en aanvaarden dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van de juiste, tijdige informatieverstrekking en onderlinge samenwerking.

12.2 Arbecom verstrekt de Producten en Diensten binnen de grenzen van de Overeenkomst en op basis van de door de Klant verstrekte informatie. De Klant garandeert de volledigheid en juistheid van door deze verstrekte informatie en andere gegevens die relevant zijn en zeker die gegevens die cruciaal zijn om Arbecom in staat te stellen haar verplichtingen te doen nakomen, zoals (niet-limitatief) in het kader van een migratie van de gegevens. De Klant vrijwaart Arbecom voor elke schade die zou ontstaan door verkeerde, laattijdige of onvolledige informatie, waaronder de verschaffing van gegevens.

12.3 De Klant zal aan Arbecom tijdig alle medewerking, informatie, gegevens, kennis en ondersteuning door eigen personeel of aangestelden verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor Arbecom om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen, dit inclusief (niet-limitatief): de toegang tot de Infrastructuur, een geschikte computer, netwerk, internet, telefonie, VPN, tokens

Indien de Diensten geleverd worden buiten de kantoren van de Klant, zal de Klant instaan voor alle beveiligingsmaatregelen noodzakelijk om de Diensten via een internetverbinding te leveren. De speciale inzet van het personeel of materiaal van de Klant die benodigd is voor het Project wordt schriftelijk in de Bijzondere Voorwaarden, dan wel in de offerte opgenomen.

12.4 De Klant bepaalt op eigen verantwoordelijkheid de plaats van de installatie van de Apparatuur in diens inrichting. De Klant zorgt er op eigen kosten voor dat deze plaats voorzien is van de vereiste elektriciteits- en netwerkvoorzieningen. De Klant verschafft Arbecom de vrije toegang tot deze plaats van installatie, bij gebreke waaraan de (on)rechtstreekse kosten die hieruit voortvloeien (zoals (niet-limitatief): tijdverlies en verplaatsingskosten), ten laste van de Klant worden gelegd.

12.5 Wanneer het niet ter beschikking stellen door de Klant van het door Arbecom gevraagde personeel, informatie en/of materiaal extra kosten tot gevolg heeft, inclusief (niet limitatief) een extra tijdsbesteding van de Medewerkers, kunnen deze extra kosten bijkomend aan de Klant worden gefactureerd.

12.6 Bij gebrek aan samenwerking, erkent en aanvaardt de Klant dat dit gevolgen kan hebben voor de levering en/of het gebruik van de Producten en/of Diensten en de eventueel door Arbecom gestelde waarborgen. Arbecom verleent de Klant in voorkomend geval middels aangetekende ingebrekestelling een remediëringsperiode van (15) dagen. Indien de Klant binnen deze periode niet aan diens gebrek aan medewerking heeft geremedieerd, wordt de Klant geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van enige mogelijkheid om Arbecom aansprakelijk te stellen voor enige laattijdige of gebrekkige levering, schade aan of onbeschikbaarheid van de Producten en/of Diensten en/of de gegevens van de Klant. Tevens kan Arbecom in voorkomend geval de Overeenkomst ontbinden conform Artikel 21.

12.7 Behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, is de Klant verantwoordelijk voor het instellen van procedures die toelaten om steeds verloren of gewijzigde bestanden, gegevens of programma's te reconstrueren, ongeacht de oorzaak van het verlies of de wijziging. De Klant is tevens gehouden om op dagelijkse basis over de nodige back-ups van diens computerprogramma's, bestanden en gegevens te beschikken.

Arbecom kan onder geen enkel beding aansprakelijk worden gesteld voor eventuele beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten ten gevolge van het ontbreken van voormelde back-ups.

12.8 Arbecom zal haar Diensten in regie, tenzij anders bepaald in de Bijzondere Voorwaarden of de offerte van het desbetreffende Project, en naar haar beste vermogen uitoefenen. De Partijen verklaren dan ook voor zoveel als nodig dat de aan Arbecom toegewezen Diensten als een middelenverbintenis moet worden gekwalificeerd.

12.9 Behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, draagt de Klant steeds de verantwoordelijkheid voor diens bestaande Infrastructuur (zoals (niet-limitatief): hardware, software, servers, website, databases, controle- en beveiligingsprocedures en systeembeheer) en de goede functionaliteit, beschikbaarheid en veiligheid ervan.

De Klant voorkomt dat onbevoegden misbruik maken van de Producten en/of Diensten en neemt hiertoe de nodige technische en organisatorische maatregelen teneinde diens onderneming, met inbegrip van (niet-limitatief) haar Infrastructuur, hardware en ICT-omgeving te beveiligen.

12.10 Indien Producten en/of Diensten geleverd worden in een ruimte die door de klant gehuurd wordt, dient deze Arbecom hiervan te verwittigen en desgevallend de identiteit en de woonplaats van de verhuurder mee te delen.

12.11 In geval van een speciale actie die door Externe Leveranciers wordt aangeboden ('special vendor acties'), waarbij aan de Klant een bepaalde prijs wordt toegestaan tegen door de leverancier te bepalen voorwaarden (bijvoorbeeld het doorverkopen van Producten aan een bepaalde eindgebruiker), respecteert de Klant de hiervoor opgelegde formaliteiten en vereisten en bewaart deze gedurende een termijn van vijf (5) jaar de nodige documenten om aan te tonen dat deze gerechtigd was op voormelde actie, die de Klant op eerste verzoek van Arbecom aan haar ter controle ter beschikking stelt. Bij gebreke hieraan moet de Klant de toegestane voordelen onmiddellijk terugbetalen aan Arbecom en is Arbecom gerechtigd om deze Klant het voordeel van andere special vendor acties te verbieden. Dit, onverminderd het recht van Arbecom om een hoger geleden schade te vorderen.

Artikel 13. Beveiliging

13.1 De Klant is verantwoordelijk voor het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen teneinde diens hard- en software configuratie en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door eigen gebruikers of door derden.

13.2 De Klant is verantwoordelijk voor de endpoint bescherming en beveiliging van Producten en/of Diensten, accounts en logingegevens (zoals (niet-limitatief) voor Diensten), diens Infrastructuur en IT-infrastructuur die door Arbecom ter beschikking gesteld wordt in de uitvoering van de Overeenkomst tussen Partijen en zorgt ervoor dat enkel bevoegde gebruikers hiertoe toegang hebben. Hierbij onderschrijft de Klant ook de verplichting om de verkregen identificatiecodes (zoals (niet-limitatief) gebruikersnamen en wachtwoorden) geheim en vertrouwelijk te houden.

13.3 In het geval de Klant enig misbruik van de Diensten en/of Producten, diens accountinformatie, ongeautoriseerde toegang of gebruik vaststelt of vermoedt, verandert de Klant onmiddellijk diens wachtwoorden en stelt deze Arbecom hiervan onverwijld en binnen de vierentwintig (24) uur op de hoogte

13.4 Bij inbreuk of vermoeden van inbreuk, is Arbecom gerechtigd om, mits voorafgaande kennisgeving aan de Klant, alle maatregelen te treffen en kan zij gebruiksrechten toegekend aan de Klant opschorten, zonder enig recht tot terugbetaling noch vergoeding in hoofde van de Klant verschuldigd te zijn.

13.5 Bij inbreuk, of vermoeden van inbreuk, is Arbecom eveneens gerechtigd om, mits voorafgaande kennisgeving, na te gaan en de afweging te maken of de Klant voldoende passende technische en organisatorische maatregelen heeft geïmplementeerd. De Klant is gehouden diens medewerking hiervoor te verlenen op eerste verzoek van Arbecom. Ingeval er geen afdoende maatregelen door de Klant worden geïmplementeerd binnen de vijftien (15) dagen na ingebrekestelling of de Klant weigert diens medewerking te verlenen, heeft Arbecom het recht om de Overeenkomst conform Artikel 21 te ontbinden.

13.6 Onverminderd eventuele aansprakelijkheidsbepalingen, zal de Klant ingeval van schending van Artikel 13, Arbecom ook verdedigen tegen, vrijwaren van en schadeloosstellen voor alle schade, verliezen, uitgaven, aansprakelijkheden of claims die Arbecom als gevolg hiervan zou kunnen oplopen.

13.7 Een inbreuk op Artikel 13 kan ook leiden tot straf- en/of burgerrechtelijke vervolging. De Klant erkent en aanvaardt dat Arbecom met de bevoegde autoriteiten en/of relevante derden zal samenwerken om criminele en andere ongewenste activiteiten met betrekking tot het misbruik / gebruik van Producten / Diensten te onderzoeken.

Artikel 14. Privacy

14.1 De Klant bevestigt op de hoogte te zijn van het privacybeleid van Arbecom. In voormeld privacybeleid vindt de Klant verdere informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Arbecom, de finaliteiten van de verwerking, de categorieën van persoonsgegevens die daarbij betrokken zijn, de wijze van dataverzameling, de bewaartermijn van de persoonsgegevens en de manier waarop de Klant diens rechten kan uitoefenen en diens privacykeuze kan maken.

14.2 Indien partijen persoonsgegevens (bijvoorbeeld identificatiegegevens of contactgegevens) verwerken, gebeurt dit met inachtneming van alle wettelijke verplichtingen, waaronder de Privacywetgeving.

14.3 De Klant is verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die deze meedeelt aan Arbecom en verklaart en garandeert dat alle persoonsgegevens die door of namens de Klant aan Arbecom worden verstrekt, werden verzameld met inachtneming van de Privacywetgeving. De Klant zal Arbecom vrijwaren en schadeloosstellen voor iedere vordering en/of andere schade, van welke aard ook, die Arbecom zou lijden ten gevolge van een niet-naleving door de Klant van een of meerdere verplichtingen uit de Privacywetgeving die op de Klant rusten.

14.4 De Klant verklaart dat deze alle noodzakelijke goedkeuringen van de betrokkenen heeft verkregen of de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig gebaseerd zijn op de passende verwerkingsgrondslagen, waardoor het gebruik en de verwerking van persoonsgegevens in uitvoering van de Overeenkomst rechtmatig is en geen rechten van enige betrokkene of derde schendt. De Klant verklaart dat deze alle passende technische en organisatorische maatregelen in werking heeft. Tenslotte erkent de Klant dat deze zich zal schikken naar de grondbeginselen inzake de verwerking van persoonsgegevens.

14.5 Partijen verbinden zich principieel en uitdrukkelijk toe om de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in werking getreden op 24/05/2016 en effectief van toepassing vanaf 25/05/2018, na te leven en hebben, indien nodig, daartoe een overeenkomst afgesloten overeenkomstig artikel 28 AVG.

Artikel 15. Overmacht en imprevisie

15.1 Overmacht

15.1.1 Arbecom kan niet aansprakelijk worden gehouden voor een vertraging of een tekortkoming in de uitvoering van haar verplichtingen indien dit te wijten is aan overmacht.

15.1.2 Onder overmacht wordt begrepen (niet-limitatief): elke gebeurtenis of omstandigheid die de verdere uitvoering van de Overeenkomst (tijdelijk) onmogelijk maakt en welke redelijkerwijs niet voorkomen of voorzien kon worden of wat in redelijkheid buiten de controle van de getroffen partij valt, zoals de onmogelijkheid om uit te voeren ten gevolge van natuurrampen, nucleaire of chemische explosies, maatregelen of voorschriften uitgevaardigd door een bestuursorgaan of ander onderdeel van een overheid (zoals (niet-limitatief) vervoer-, import-, export- of productieverboden) elektriciteitspannes, beperkt aanbod van grondstoffen op de markt, veranderingen in de regelgeving met betrekking tot verplichte voorraden, storingen in (telefoon)netwerken, brand, alle soorten stakingen, tekortschieten van leveranciers (zoals (niet-limitatief): voorraad-, productie- en leveringsproblemen), boycotten, oorlogen en gewapende conflicten, pandemieën en cybercrime.

15.1.3 Overmacht heeft enkel gevolgen voor de toekomst. De door Arbecom aangerekende voorschotten worden geacht definitief verworven te zijn als forfait voor de uitvoering en/of levering tot dan, onverminderd haar recht het meer geleverde en/of uitgevoerde aan te rekenen.

15.1.4 Ingeval Arbecom zich wil beroepen op overmacht, stelt zij de Klant hiervan zo snel mogelijk en op gepaste wijze van in kennis, vermeldt wat de reden voor het inroepen van overmacht is en deelt tevens een inschatting van de duurtijd van de overmacht mee, dan wel of de uitvoering van de Overeenkomst definitief onmogelijk is geworden.

15.1.5 Arbecom zal in voorkomend geval alle redelijke maatregelen treffen teneinde de tijdelijke overmachtssituatie te beëindigen en onmiddellijk de uitvoering te hervatten na beëindiging van de overmachtssituatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

15.1.6 Indien de overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft Arbecom het recht de Bestelling of Overeenkomst te beëindigen, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst of verdere kennisgeving en zonder dat schadevergoeding verschuldigd is door Arbecom.

15.2 Imprevisie

15.2.1 Ingeval van fundamentele wijziging van de omstandigheden en/of voorwaarden, die niet toe te schrijven is aan Arbecom en waardoor haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de Klant op onbillijke wijze worden verzwaard, verbinden de Partijen er zich toe de Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden en/of de Overeenkomst opnieuw te onderhandelen teneinde gezamenlijk tot een billijke oplossing te komen voor het verderzetten van de Overeenkomst(en). Hierbij wordt er gestreefd om tot een gelijkaardig evenwicht tussen de contractuele verplichtingen van de Partijen te komen als het evenwicht dat bestond bij het aangaan van de Overeenkomst.

15.2.2 Ingeval de Partijen het niet eens zouden geraken over de vraag te weten 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, nagaat of er zich al dan niet dergelijke voorwaarden of wijzigingen hebben voorgedaan. De kosten van de deskundige worden voorgesloten door de Klant en worden daarna ten laste gelegd van de in het ongelijke gestelde partij, dit overeenkomstig het deskundigenverslag.

15.2.3 Bij gebreke aan positieve reactie van de Klant om tot heronderhandelingen over te gaan binnen één (1) maand nadat Arbecom hiertoe bij aangetekend schrijven heeft verzocht, is Arbecom gerechtigd de Overeenkomst(en) op te zeggen bij aangetekend schrijven, mits het respecteren van een opzegtermijn van drie (3) maanden, zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn.

Artikel 16. Waarborg

16.1 De waarborg voor Producten geleverd door Arbecom in haar hoedanigheid van tussenpersoon is beperkt tot de waarborg / aansprakelijkheid van de oorspronkelijke Externe Leverancier ervan. De Klant moet zich in voorkomend geval zelf en op eigen kosten richten tot voormelde Externe Leverancier van de Producten, volgens de door hun bepaalde voorwaarden en modaliteiten. Deze worden vermeld op het leveringsen/of licentiedocument, de beschrijving van de Producten of op de website van de oorspronkelijke licentiegever, fabrikant en/of invoerder, al naargelang het geval.

16.2 Arbecom kan de Klant op diens verzoek bijstand (bijvoorbeeld indien diens medewerking wordt gevraagd door de oorspronkelijke fabrikant en/of licentiegever) en/of nazorg (bijvoorbeeld indien na herstelling software (opnieuw) geïnstalleerd moet worden) verlenen. Dergelijke bijstand en nazorg zijn niet inbegrepen in de waarborg waardoor de Klant alle kosten hiervoor draagt. Arbecom behoudt zich het recht voor hiervoor een redelijke vergoeding te vragen.

16.3 Alleszins is de aansprakelijkheid van Arbecom beperkt tot het bedrag dat zij zelf in vrijwaring kan bekomen van haar eigen Externe Leverancier(s). Wat betreft verborgen gebreken die Arbecom zelf niet kent of gekend heeft, is zij tot geen enkele vrijwaring gehouden.

Artikel 17. Vrijwaring

17.1 De Klant bevestigt Arbecom te vrijwaren en bijstand te verlenen op eerste verzoek van Arbecom tegen:

- aanspraken van derden bij inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten of enige andere rechten die voortvloeien uit de exploitatiewijzen van de Klant of diens aangestelden;
- aanspraken van Externe Leveranciers bij inbreuken door de Klant of diens personeelsleden op de end user license agreement(s) die van toepassing zijn op de door de Klant bij Arbecom afgenomen Programmatuur van Externe Leveranciers.

17.2 De Klant vrijwaart Arbecom te allen tijde voor alle aanspraken van derden ten gevolge van enig onrechtmatig gebruik door de Klant van de Producten en/of Diensten.

17.3 Indien de Klant de voorgestelde Producten en/of Diensten niet onderschrijft zoals bepaald in Artikel 3.3 van de Algemene Voorwaarden, erkent en aanvaardt de Klant diens verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor de gevolgen betreffende de werking van de Producten en/of Diensten en voor de veiligheid van diens Infrastructuur. Ook is de Klant in voormelde situatie gehouden tot bijstand en vrijwaring van Arbecom overeenkomstig Artikel 17.1 en 17.7 van de Algemene Voorwaarden.

17.4 De Klant leeft te allen tijde de beperkingen van de Producten en/of Diensten na (bijvoorbeeld (niet-limitatief) indien deze niet mogen worden aangewend in een nucleaire / risicovolle omgeving). Indien Arbecom enige schade lijdt ten gevolge van de niet-naleving van Artikel 17 van de Algemene Voorwaarden door de Klant, stelt de Klant Arbecom volledig en integraal schadeloos.

17.5 De Klant verbindt er zich toe de wettelijke voorwaarden van controle op uitvoer, zoals opgelegd door de Verenigde Staten of de Europese Unie en haar lidstaten te respecteren. In het geval van uitvoer van de Producten buiten de Europese Unie, heeft de Klant de verplichting om voorafgaand schriftelijke toelating van de Externe Leverancier te bekomen. Indien Arbecom enige schade lijdt ten gevolge van de niet-naleving van deze bepaling door de Klant, stelt de Klant Arbecom volledig en integraal schadeloos.

17.6 Arbecom zal onverwijld na de ontdekking of na het ontvangen van aanspraken van derden en/of Externe Leveranciers betreffende een vermeende inbreuk, de Klant schriftelijk op de hoogte stellen.

17.7 De vrijwaringsplicht van de Klant ten aanzien van Arbecom betreft een vrijwaring voor alle schade, intresten, boeten en kosten. De bijstand verplichting van de Klant houdt in dat de Klant op eerste verzoek van Arbecom tussenkomt in een minnelijke dan wel gerechtelijke of administratieve procedure en tevens de kosten (niet-limitatief: kosten van deskundigen, raadslieden, gerechtskosten, administratieve kosten) van Arbecom in deze procedure draagt.

17.8 Een eventuele doorverkoop door de Klant van de geleverde Producten en/of Diensten kan geen enkele verzwaring van de aansprakelijkheid van Arbecom met zich meebrengen. De Klant vrijwaart Arbecom voor alle gevolgen van de aanspraken die de eigen koper van de Klant tegen Arbecom zou kunnen richten en die de aansprakelijkheidsbeperking zoals bepaald in Artikel 18 van de Algemene Voorwaarden overschrijden.

Artikel 18. Aansprakelijkheid van Arbecom

18.1 Eventuele klachten inzake de uitvoering van de Overeenkomst dienen schriftelijk, gemotiveerd en uiterlijk binnen de vijftien (15) kalenderdagen nadat een Gebrek of de niet correcte uitvoering van de Overeenkomst had moeten worden vastgesteld, worden gemeld aan Arbecom, bij gebreke waaraan de Klant dienaangaande geen enkel recht of verhaal meer kan laten gelden.

18.2 Onverminderd hetgeen in Artikel 18.8 bepaald, kan Arbecom nooit aansprakelijk worden gehouden voor (niet-limitatief):

- enige winstderving, indirecte, incidentele of gevolgschade, verliezen (met in begrip van (niet-limitatief): punitieve of forfaitaire schadevergoedingen, schade geleden door derden, inkomens- of gebruiksverliezen of verloren producten, contracten, cliënteel, goodwill, tijd, data, gegevens, imagoschade, bedrijfsonderbreking of stilstand of enige claim van derden);
- extra kosten die zouden voortvloeien uit het feit dat bepaalde onderdelen, die nodig zijn voor een herstelling of upgrade, niet meer in de markt verkrijgbaar zijn – Arbecom zal de Klant in voorkomend geval een aanvaardbaar alternatief voorstellen;
- het verlies van data of enige andere informatie, onder welke vorm dan ook, zelfs indien dit verlies zich voordoet tijdens een interventie en/of door één van Arbecom' s leveranciers indien de verplichting(en) uit Artikel 9 niet wordt nageleefd;
- fouten of de slechte werking van het systeem, Producten en/of Diensten ten gevolge van wijzigingen, manipulaties, aanpassingen, updates, herstellingen e.d.m., die niet door Arbecom werden uitgevoerd of voorzien of ten gevolge van het niet respecteren van de Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en/of de overeenkomst;
- schade veroorzaakt door software en/of hardware geleverd door derden of Externe Leveranciers;
- wanneer de Klant de adviezen of richtlijnen van Arbecom niet opvolgt; • verplichtingen in het kader van milieuwetgeving.

18.3 Arbecom is evenmin aansprakelijk voor beweerdte tekortkomingen aan de door haar geleverde Producten en/of Diensten indien (niet-limitatief):

- deze werden opgeslagen of geplaatst in daarvoor niet geschikte (opslag)plaatsen;
- deze ondeskundig werden geïnstalleerd;
- deze niet, onjuist of onvoldoende werden onderhouden;
- deze verkeerd, abnormaal of op een onrechtmatige wijze werden gebruikt en/of bediend;
- deze niet werden gebruikt waarvoor deze normaliter zijn bestemd;
- de aanwijzingen van Arbecom niet correct werden nageleefd;
- deze (gedeeltelijk) werden gewijzigd, bewerkt of vervangen;
- de schade het gevolg is van de fout, onvoorzichtigheid of nalatigheid de Klant.

18.4 De buitencontractuele aansprakelijkheid voor onopzettelijke fouten ten aanzien van Arbecom en haar hulppersonen, zoals bedoeld in artikel 6.3 BW, wordt expliciet uitgesloten

18.5 De aansprakelijkheid van Arbecom voor schade als gevolg van Gebrekkige Diensten is beperkt tot de gehoudenheid van Arbecom tot één of meerdere van de volgende opties, naar keuze van Arbecom: (1) het crediteren van de relevante (deel)facturen met betrekking tot het (relevante onderdeel van) de Gebrekkige Diensten; (2) het opnieuw leveren van (het relevante onderdeel van) de Gebrekkige Diensten zonder meerkost en (3) het herstellen van de Gebrekkige Diensten zonder meerkost.

18.6 De aansprakelijkheid van Arbecom ten aanzien van de Klant voor bewezen schade als gevolg van een Gebrekkige uitvoering van de Overeenkomst is in elk geval per jaar beperkt tot een bedrag gelijk aan 20% van het bedrag dat Arbecom aan de Klant heeft gefactureerd en ontvangen in uitvoering van de desbetreffende Overeenkomst gedurende twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schade verwekkende gebeurtenis.

18.7 Onverminderd hetgeen hierboven is bepaald, is de aansprakelijkheid van Arbecom in elk geval beperkt tot de posten en de bedragen waarvoor zij verzekerd is en welke zijn opgenomen in haar polis beroepsaansprakelijkheid.

De Klant erkent en aanvaardt afstand van verhaal te doen voor het surplus van de schade. De volledige polis ligt te allen tijde ter inzage op de maatschappelijke zetel van Arbecom en wordt op eerste verzoek in kopie aan de Klant meegedeeld.

Indien geen verzekeringsdekking is voorzien zal het bedrag van de maximale aansprakelijkheid van Arbecom beperkt zijn tot 25.000,00 EUR.

18.8 De beperkingen zoals uiteengezet in Artikel 18 van de Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing op schade veroorzaakt door een opzettelijke en/of bedrieglijke fout door Arbecom of door haar aangestelden.

Artikel 19. Opschorting

19.1 Indien de Klant diens contractuele verplichtingen niet nakomt, kan Arbecom na ingebrekestelling en zonder dat Arbecom daarvoor aansprakelijk kan worden gesteld het recht van de Klant op de verdere uitvoering van de Overeenkomst opschorten, blokkeren, beperken, opheffen of annuleren.

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

Arbecom behoudt zich tevens het recht voor om de ontbinding van de Overeenkomst vast te stellen lastens de Klant.

19.3 De opschorting brengt de onbeschikbaarheid van de Diensten en/of Producten met zich mee. De Klant erkent en aanvaardt alle gevolgen en schade ingevolge de opschorting.

Voormelde opschorting van de Overeenkomst eindigt wanneer de Klant de wanprestatie heeft rechtgezet of de contractuele verplichtingen opnieuw nakomt.

19.4 Na einde van de opschorting zal de Klant gehouden zijn een re-activatievergoeding ten bedrage van 250,00 EUR excl. btw te betalen aan Arbecom. De Diensten en/of Producten worden pas terug in werking gesteld wanneer deze vergoeding door de Klant betaald wordt.

Artikel 20. Opzegging en beëindiging

20.1 Indien de Klant een Overeenkomst van onbepaalde duur met onmiddellijke ingang wenst te beëindigen of een Overeenkomst van bepaalde duur opzegt, zonder dat er sprake is van enige schending door Arbecom van haar verbintenissen, dan is de Klant aan Arbecom, bovenop de openstaande factuurbedragen, desgevallend verhoogd met interesten en kosten, een opzeg-/verbrekingsvergoeding verschuldigd minstens gelijk aan 25% van de vergoedingen zoals deze bij de volledige uitvoering van de Overeenkomst en/of Bestelling met inbegrip van van alle Projecten zoals omschreven in de offerte en geregeld in de Bijzondere Voorwaarden die Arbecom nog aan de Klant had kunnen factureren, dit onverminderd het recht van Arbecom om een hoger geleden schade te vorderen. 18.2 Voormelde opzegvergoeding is verschuldigd als een verplichte tegenprestatie voor de uitoefening van het (onmiddellijke) beëindigingsrecht van de Klant

Ingeval van een Overeenkomst met betrekking tot levering van Producten heeft Arbecom tevens de keuze om alsnog tot de uitvoering van de Overeenkomst in natura over te gaan.

20.2 Reeds gepresteerde Diensten, gemaakte kosten of geleverde Producten dienen steeds aan de overeengekomen prijs vergoed te worden en in voorkomend geval wordt voornoemde, forfaitaire verbrekingsvergoeding berekend op de prijs van de niet uitgevoerde onderdelen van de Bestelling / Offerte /Overeenkomst.

20.3 De Klant heeft eveneens de mogelijkheid om ieder afzonderlijk Project met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat er sprake is van enige schending door Arbecom van haar verbintenissen overeenkomstig de Bijzondere Voorwaarden en minstens overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 20.1 van onderhavig Algemene Voorwaarden.

20.4 Behoudens uitdrukkelijk en schriftelijk anders door Arbecom bepaald, kan enkel een Overeenkomst van onbepaalde duur steeds worden opgezegd per aangetekend schrijven, met inachtnaam van een opzegtermijn van of een opzegvergoeding gelijk aan drie (3) maanden.

20.5 Voormelde opzegvergoeding is verschuldigd als een verplichte tegenprestatie voor de uitoefening van het beëindigingsrecht van de Klant.

20.6 De Klant aanvaardt en erkent dat bij beëindiging van de Overeenkomst en/of Bestelling de uitvoering ervan door Arbecom onmiddellijk wordt stopgezet en dat dit gevolgen kan hebben voor de werking en functionaliteit van de Infrastructuur, Diensten en Producten van de Klant.

20.7 De Klant erkent en aanvaardt de eigen verantwoordelijkheid voor de gevolgen van de beëindiging van de Overeenkomst / Project / Dienst.

20.8 Bij iedere vorm van beëindiging van de Overeenkomst zullen Artikelen 12.11, 17.1, 17.2, 11.1, 11.3, 9.2.1 en 10.2, een blijvende gelding kennen.

Artikel 21. Ontbinding

21.1 Arbecom heeft het recht om de Overeenkomst met de Klant te allen tijde, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke machtiging, na voorafgaande ingebrekestelling en zonder betaling van enige schadevergoeding te ontbinden in volgende gevallen:

- Indien de Klant, ondanks voormelde schriftelijke ingebrekestelling waarbij een termijn van vijftien (15) kalenderdagen in acht wordt genomen, in gebreke blijft met de (tijdige en behoorlijke) nakoming van één of meer uit de Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden en/of Overeenkomst voortvloeiende substantiële verplichtingen;
- Indien de Klant in staat van faillissement blijkt te zijn of zelf het faillissement heeft aangegeven;
- Indien de Klant zich in een procedure van gerechtelijke reorganisatie bevindt;
- Indien de Klant zich in een procedure van vereffening of ontbinding bevindt;
- Indien de Klant diens activiteiten heeft stopgezet;
- Indien de zeggenschap over de Klant wijzigt;
- Indien beslag gelegd wordt op (een deel) van de vermogensbestanddelen van de Klant;
- Indien de Klant conform Artikel 19.4 van de Algemene Voorwaarden weigert om een voorafgaande betaling van de reactivatievergoeding te verrichten;
- Indien de Klant door een handeling of nalatigheid de Diensten laat uitvoeren om een derde op een rechtstreekse of onrechtstreekse manier schade te berokkenen.

21.2 Ingeval enige Overeenkomst wordt ontbonden lastens de Klant worden alle vorderingen van Arbecom op de Klant opeisbaar, heeft Arbecom recht op een schadevergoeding gelijk aan minstens 25% van de vergoedingen zoals deze bij de volledige uitvoering van de Overeenkomst en de offerte zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden door Arbecom nog aan de Klant had kunnen factureren, met een minimum van één vierde (1/4) van hetgeen Arbecom in de twaalf (12) maanden voorafgaandelijke de ontbinding aan de Klant heeft gefactureerd, onverminderd hetgeen bepaald in de Bijzondere Voorwaarden en het recht van Arbecom om een vergoeding voor de werkelijke schade te eisen.

21.3 De Klant erkent en aanvaardt dat een schending van één of meerdere bepalingen van de Bijzondere Voorwaarden door de Klant, de ontbinding van de Overeenkomst in zijn geheel, inclusief alle Bijzondere Voorwaarden met zich kan meebrengen.

21.4 De Klant aanvaardt dat bij ontbinding van de Overeenkomst de uitvoering van alle andere Overeenkomsten en de Diensten zullen worden stopgezet.

21.5 Bij iedere vorm van ontbinding van de Overeenkomst zullen Artikelen 12.11, 17.1, 17.2, 11.1, 11.3, 9.2.1 en 10.2 een blijvende gelding kennen.

Artikel 22. Algemene bepalingen

22.1 Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders bedongen, verbindt Arbecom zich steeds louter tot een inspanningsverbintenis.

22.2 Arbecom behoudt zich het recht voor haar rechten en verplichtingen over te dragen aan derden, zonder de toestemming van de Klant. De Klant kan diens rechten en verplichtingen slechts overdragen na uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Arbecom.

22.3 Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of Bijzondere Voorwaarden nietig of onuitvoerbaar worden verklaard, zullen Partijen deze bepalingen vervangen door een geldige en uitvoerbare bepaling die, in de mate van het mogelijke, het economische, zakelijke of ander doel van genoemde nietige of onuitvoerbare bepaling zal bereiken en blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden van kracht.

22.4 Iedere afstand van recht dient uitsluitend schriftelijk te gebeuren, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Het enkele feit dat een partij enig recht uit de Algemene of Bijzondere Voorwaarden niet of niet onmiddellijk heeft uitgeoefend of aan de andere Partij een termijn toestaat om haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen, zal geen afstand van het betrokken recht of verzaking in hoofde van deze Partij uitmaken.

22.5 Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, zijn alle in de Algemene en Bijzondere Voorwaarden bepaalde remedies, vergoedingen en sancties cumulatief, niet-exclusief en sluiten zij toepassing van gemeenrechtelijke remedies, vergoedingen of sancties niet uit.

22.6 Partijen erkennen en verklaren dat elk beding van deze Algemene en Bijzondere Voorwaarden werkelijk door hen is gewild en geen (kennelijk) onevenwicht tussen de rechten en plichten van de Partijen doen ontstaan.

22.7 De aangestelde, medewerker, echtgenoot of enig ander familielid van de Klant wordt vermoed deze rechtsgeldig te vertegenwoordigen en over de nodige bevoegdheid te beschikken om de Klant te verbinden.

22.8 De vergoedingen zoals omschreven in de Artikelen 6.2.5, 7.10, 10.6, 11.4 en 19.4 van de Algemene Voorwaarden worden geïndexeerd overeenkomstig de in Artikel 7.3 weerhouden formule

22.9 Partijen bevestigen dat hun definitieve Overeenkomst volledig vevat ligt in deze Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden, de Overeenkomst, inclusief hun bijlagen, die alle voorafgaande mondelinge of schriftelijke besprekingen, voorstellen of akkoorden vervangen. Latere wijzigingen dienen schriftelijk te gebeuren en moeten door beide Partijen ondertekend zijn.

22.10 Partijen komen overeen dat (i) elektronische handtekeningen die kwalificeren als een geavanceerde of een gekwalificeerde elektronische handtekening onder de eIDAS Verordening (Verordening (EU) nr. 910/2014) of (ii) scans van de ondertekende handtekeningpagina van deze Overeenkomst bezorgd via e-mail in .pdf, .jpg, .jpeg, .png-formaat, dezelfde bewijswaarde zullen hebben als een origineel papieren exemplaar met een handgeschreven handtekening.

Artikel 23. Bevoegdheid en toepasselijk recht

23.1 De Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden en elke andere Overeenkomst tussen Partijen worden beheerst door het Belgische recht, met uitzondering van het Weens Koopverdrag en het gemeen internationaal privaatrecht.

23.2 De verbintenissen tussen Partijen worden geacht te zijn ontstaan op de maatschappelijke zetel van Arbecom.

23.3 Elk geschil tussen de Klant en Arbecom behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van de plaats van de maatschappelijke zetel van Arbecom.