GEBRUIKSVOORWAARDEN DeskDrive (SaaS)

1 DEFINITIES

In de zin van deze Gebruiksvoorwaarden worden volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

"Applicatie": betreft de DeskDrive Software as a Service (SaaS) applicatie zoals ontwikkeld en aangeboden door Deskdrive en die aan de Abonnee ter beschikking wordt gesteld overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen in deze Gebruiksvoorwaarden.

"Abonnee": betreft iedere natuurlijke of rechtspersoon die de Applicatie wenst te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen in deze Gebruiksvoorwaarden voor zijn of haar beroepsdoeleinden.

"DeskDrive": betreft Deskdrive BV, een onderneming gevestigd te 2240 Zandhoven, Driehoekstraat 170 met ondernemingsnummer 0644.616.963.

"Eindgebruiker": betreft iedere persoon die de Applicatie gebruikt in opdracht van en in overeenstemming met de rechten die aan de Abonnee zijn toegekend.

"Intellectuele Eigendomsrechten": betreft alle intellectuele en industriële eigendomsrechten (ongeacht of deze geregistreerd zijn of niet), met inbegrip van auteursrechten, naburige rechten, merken, handelsnamen, logo's, tekeningen, modellen, octrooien, aanvragen tot registratie, domeinnamen, knowhow, alsmede alle rechten op databanken, computerprogramma's en halfgeleiders.

"Partij" of "Partijen": betreft een partij bij deze overeenkomst.

2 INTRODUCTIE

De Applicatie betreft een cloud-based, ondernemingsgericht Customer Relationship Management-systeem (CRM) en Enterprise Resource Planning systeem (ERP) dat het efficiënt beheren van bedrijfsprocessen (waaronder, doch niet beperkt tot: administratie, planning, facturatie en klantencommunicatie) mogelijk maakt.

De ontwikkelaar en beheerder van de Applicatie is:

DeskDrive BV

Driehoekstraat 170

2240 Zandhoven

België

BTW nummer BE 0644.616.963

U kan ons steeds contacteren via:

E-mail: info@deskdrive.com

Telefoon: +32 (0)3 369 39 70

Op basis van deze Gebruiksvoorwaarden heeft de Abonnee het recht om de Applicatie, met inbegrip van de overeengekomen functionaliteiten en de bijbehorende diensten, te gebruiken.

De Gebruiksvoorwaarden bepalen het recht van de Abonnee om de Applicatie, de geselecteerde functionaliteiten en de aanvullende materialen en diensten te gebruiken binnen zijn bedrijfsomgeving.

De Gebruiksvoorwaarden omvatten alle bepalingen en voorwaarden zoals overeengekomen tussen de Abonnee en DeskDrive en nemen de plaats in van enige eerder gesloten overeenkomsten met betrekking tot het voorwerp van deze Gebruiksvoorwaarden, zowel schriftelijk als mondeling.

Door de Applicatie te gebruiken, erkent en aanvaardt de Abonnee de onmiddellijke bindende werking van deze Gebruiksvoorwaarden. De Abonnee die niet akkoord gaat met de Gebruiksvoorwaarden dient het gebruik van de Applicatie stop te zetten. Afwijkingen van deze Gebruiksvoorwaarden zijn slechts geldig wanneer deze in onderlinge overeenstemming en op schriftelijke wijze zijn vastgelegd. In dergelijk geval hebben de specifieke overeenkomsten slechts werking voor zover zij afwijken van de huidige Gebruiksvoorwaarden. De overige bepalingen opgenomen in deze Gebruiksvoorwaarden behouden hun volle werking.

3 ABONNEMENTEN

Onder voorbehoud van de betaling van een vergoeding en onderhevig aan de bepalingen en voorwaarden opgenomen in deze Gebruiksvoorwaarden kent DeskDrive de Abonnee een wereldwijd, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht toe om de Applicatie evenals (toekomstige) updates en enige aan de Applicatie gerelateerde documentatie te gebruiken voor diens eigen bedrijfsdoeleinden tijdens de duur van de overeenkomst (hierna "Abonnement").

DeskDrive zal de Applicatie beschikbaar stellen samen met de bijbehorende documentatie en instructies onder voorbehoud van de aanvaarding van deze Gebruiksvoorwaarden door de Abonnee. Het Abonnement neemt aanvang bij de activatie van de Applicatie op verzoek van de Abonnee en wordt toegekend voor een bepaalde duur.

3.1 Rechten van de Abonnee

3.1.1 Gebruiksrecht

Het gebruiksrecht van de Abonnee beperkt zich tot de rechten en bevoegdheden die voortvloeien uit deze Gebruiksvoorwaarden. Enige andere vorm van gebruik of exploitatie die in deze Gebruiksvoorwaarden niet uitdrukkelijk is toegekend aan de Abonnee is niet toegelaten voor zover de Abonnee daarvoor geen schriftelijke toestemming heeft gekregen vanwege DeskDrive.

De Abonnee heeft het recht om:

- gebruik te maken van de Applicatie via de website die toebehoort aan DeskDrive.
- op zijn verantwoordelijkheid een overeengekomen aantal Eindgebruikers het recht op toegang tot en gebruik van de Applicatie binnen de bedrijfsomgeving toe te kennen.

DeskDrive behoudt zich het recht voor een Abonnee en/of een Eindgebruiker de toegang tot de Applicatie te weigeren wanneer daar dwingende en zwaarwichtige redenen voor zijn.

Het is de volledige verantwoordelijkheid van de Abonnee om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om het gebruiksrecht op de Applicatie af te dwingen opzichtens de Eindgebruiker(s). De Applicatie is slechts volledig functioneel en effectief als de Abonnee de vereiste en op voorhand gespecifieerde hardware, (browser) software en telecommunicatiefaciliteiten voorziet. Het is de verantwoordelijkheid van de Abonnee om te verzekeren dat de gebruikte apparatuur en de software voldoen aan de systeemvereisten zoals duidelijk gecommuniceerd door DeskDrive. De software wordt ondersteund in de browsers: Google Chrome, Firefox, Vivaldi en Safari.

DeskDrive kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor de gebrekkige of onjuiste werking van de Applicatie, wanneer de door de Abonnee gebruikte apparatuur en software niet aan de door DeskDrive gestelde systeemvereisten voldoen.

3.1.2 Dataopslag en back-up

De Abonnee dient zelf de noodzakelijke ruimte te voorzien om de data te bewaren die bij het gebruiken van de Applicatie verwerkt wordt (de "Applicatiedata "). Afhankelijk van het abonnementstype moet deze ruimte voorzien worden op Office365 OneDrive, Sharepoint of Google Drive. De Abonnee is zelf verantwoordelijk voor de Applicatiedata op en backups van deze ruimte.

DeskDrive zal op regelmatige basis back-ups maken van de Applicatiedata in haar databank. DeskDrive bepaalt vrij de frequentie van de back-ups, hoewel mag aangenomen worden dat de tijdspanne tussen twee back-ups ten hoogste achtenveertig (48) uur zal bedragen.

DeskDrive neemt alle redelijke maatregelen om haar databank te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, onopzettelijk verlies, aanpassingen, ongeautoriseerde publicatie en toegang.

De Abonnee erkent en aanvaardt dat deze bescherming slechts een inspanningsverbintenis inhoudt.

DeskDrive kan geen garanties bieden in dit verband.

De Abonnee moet alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig zijn voor de bescherming en bewaring van haar eigen Applicatiedata.

3.1.3 Beveiliging

DeskDrive neemt alle redelijke maatregelen die nodig zijn om de goede werking, veiligheid en toegankelijkheid van haar Applicatie na te streven. Hiermee wordt gedoeld op preventieve en curatieve maatregelen.

In het geval DeskDrive kennis heeft van een safety breach zal zij de Abonnee spoedig informeren over de te ondernemen acties. Dit betreft evenwel slechts een inspanningsverbintenis.

3.1.4 Onderhoud en updates

DeskDrive beoogt een Applicatie van een hoge kwaliteit aan te bieden door regelmatig onderhoudswerkzaamheden en updates uit te voeren aan de Applicatie. Dit gebeurt op een "best effort" basis en geldt als inspanningsverbintenis.

De Abonnee verklaart te begrijpen dat onderhoudswerkzaamheden, wijzigingen en verbeteringen aan de Applicatie een tijdelijke invloed kunnen hebben op de toegankelijkheid en de goede werking van de Applicatie.

3.1.5 Ondersteuning

DeskDrive biedt voorts ondersteuning aan de Abonnee voor incidenten met betrekking tot de Applicatie in overeenstemming met de bepalingen van haar Overeenkomst inzake Productondersteuningsdiensten (Bijlage 1).

3.2 Verplichtingen van de Abonnee

3.2.1 Registratie

Het gebruik van de Applicatie vereist een registratie vanwege de Abonnee. Deze registratie geeft toegang tot de Applicatie. Iedere Abonnee aanvaardt de voorwaarden en verplichtingen uit deze Gebruiksvoorwaarden wanneer hij zich registreert en verbindt zich ertoe deze op te leggen aan haar Eindgebruiker(s).

De Abonnee dient correcte, accurate, actuele en volledige gegevens te verstrekken. De Abonnee is verantwoordelijk voor de correcte implementatie van deze registratievereiste. De vereisten met betrekking tot de verstrekte gegevens gelden ook voor toekomstig gebruik. De Abonnee alleen is verantwoordelijk voor het corrigeren of verwijderen van verouderde gegevens. DeskDrive kan een registratie weigeren in het geval er onvolledige, onjuiste of onvoldoende gegevens worden verstrekt.

Ieder gebruikersaccount is strikt individueel, persoonlijk en uniek. Een gebruikersaccount mag niet worden overgedragen aan een derde partij zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van DeskDrive. De Abonnee verklaart bijgevolg dat hij verantwoordelijk is voor de vertrouwelijkheid van zijn gebruikersaccount en zijn logingegevens.

De Abonnee blijft in ieder geval exclusief verantwoordelijk voor alle handelingen die gesteld worden aan de hand van diens gebruikersaccount. Iedere (vermoede) inbreuk op de vertrouwelijkheid dient te worden gerapporteerd aan de Applicatie zodat gepaste maatregelen genomen kunnen worden. de Applicatie zal in dergelijk geval de nodige stappen ondernemen om de vertrouwelijkheid te herstellen.

3.2.2 Beperkingen op het gebruiksrecht

De Abonnee heeft niet het recht om de Applicatie of een deel van de software te decompileren, reverse engineeren, verkopen, distribueren, verhuren, leasen, uit te lenen of op enige andere wijze over te dragen of de Applicatie vrij te geven aan een derde partij zonder de schriftelijke toestemming van DeskDrive.

Verder dient de Abonnee (en bij uitbreiding de Eindgebruiker(s)) zich te onthouden van handelingen die een schadelijke impact hebben of kunnen hebben op de goede werking en veiligheid van de Applicatie en/of op het gebruik daarvan. Het gebruiksrecht is beperkt in die zin dat het gebruik niet in strijd mag zijn met deze Gebruiksvoorwaarden, de toepasselijke wetgeving, de rechten van derde partijen en algemeen aanvaarde beginselen op het internet.

De volgende handelingen zijn strikt verboden:

- Het gebruik van softwareprogramma's die bedoeld zijn om data te verzamelen en verkrijgen, waaronder, doch niet beperkt tot: spiders, crawlers, robots en gelijkaardige software.
- Het gebruik van de Applicatie en haar data voor spamming , kettingbrieven, junk mail en/of gelijkaardige variaties.
- Het stalken van andere Eindgebruikers en/of het overtuigen van andere Eindgebruikers van politieke of religieuze overtuigingen.
- Het schenden van het vertrouwelijk karakter van andere gebruikersaccounts of zich de toegang tot andere gebruikersaccounts verschaffen zonder toestemming.
- Het gebruiken van een valse of buitenlandse identiteit en/of data bij de registratie.

Verder dient de Abonnee zich te onthouden van enig gebruik dat op significante wijze het gebruik van de Applicatie en aanvullende diensten van DeskDrive door een gemiddelde Abonnee overschrijdt ('overmatig gebruik'). Dergelijk overmatig gebruik brengt immers een risico met zich mee van schade aan het netwerk of een system overload van de Applicatie en de diensten.

De Abonnee (en bij uitbreiding de Eindgebruiker(s)) beschikt over de mogelijkheid om digitale content te uploaden op de Applicatie. De Abonnee verbindt zich ertoe deze mogelijkheid enkel en alleen te gebruiken op een nuttige en gepaste wijze.

Het is in ieder geval verboden volgende content te uploaden op de Applicatie:

- Iedere content die beschouwd kan worden als ongepast of onrechtmatig omwille van diens illegale, schadelijke, beledigende, bedreigende, misleidende, obscene, pornografische of racistische aard en/of meer in het algemeen omwille van diens strijdigheid met de openbare orde of de goede zeden.

Deze content moet niet noodzakelijk strijdig zijn met de toepasselijke wetgeving of met de rechten van derde partijen om als ongepast te worden beschouwd.

- Content die de intellectuele eigendomsrechten en portretrechten van andere gebruikers en/of derde partijen schendt.
- Content die het resultaat is van of verwijst naar een strafbare of strafrechtelijk gesanctioneerde daad of die een dergelijke daad aanmoedigt.
- Content die schade aan andere gebruikers toebrengt of kan toebrengen. Het verspreiden van schadelijke software zoals computervirussen, worms, trojans en cancelbots vallen hieronder.
- DeskDrive behoudt zich het recht voor alle redelijke en gepaste maatregelen te nemen wanneer een Abonnee (of Eindgebruiker) deze Gebruiksvoorwaarden schendt of een inbreuk maakt op enige andere gekende verplichting, de toepasselijke wetgeving, de rechten van derde partijen of de algemeen aanvaarde gedragscode op het internet. DeskDrive beschikt over een brede appreciatiemarge om een inbreuk te sanctioneren, evenwel telkens in verhouding tot de inbreuk. DeskDrive kan de Abonnee (of Eindgebruiker) tijdelijk of permanent een beperkte toegang geven tot bepaalde functionaliteiten of een tijdelijk of permanent gebruiksverbod opleggen.

Wanneer de omstandigheden dit vereisen, kunnen deze maatregelen genomen worden zonder enige voorafgaande waarschuwing of kennisgeving. De Abonnee kan in geen geval aanspraak maken op een terugbetaling of een schadevergoeding.

Indien de Abonnee oordeelt dat de genomen maatregel ongepast of ongegrond is, moet hij hiervan melding maken bij DeskDrive binnen vijftien (15) kalenderdagen nadat de maatregel is opgelegd. DeskDrive zal de argumenten in overweging nemen zonder evenwel verplicht te zijn de initiële maatregelen ongedaan te maken.

3.2.3 Eindgebruikers

De in deze Gebruiksvoorwaarden opgenomen verplichtingen van de Abonnee zijn naar analogie van toepassing op de Eindgebruiker. De Abonnee dient de Eindgebruiker ten allen tijde te informeren over de Gebruiksvoorwaarden en te wijzen op zijn verplichtingen.

De Abonnee is verantwoordelijk voor de handelingen, het gedrag en het gebruik van de Applicatie door diens Eindgebruikers aan wie de Abonnee op opzettelijke of onopzettelijke wijze rechtstreekse of onrechtstreekse toegang verschaft tot de Applicatie.

Bij niet-naleving van de Gebruiksvoorwaarden kan DeskDrive maatregelen nemen ten opzichte van de Abonnee zowel als de Eindgebruiker.

3.2.4 Klachten

De Abonnee verbindt zich ertoe de diensten van DeskDrive grondig te onderzoeken en te testen, en eventuele klachten - voorzien van een aantoonbaar voorbeeld van het probleem in kwestie - binnen een uiterlijke termijn van 30 (dertig) dagen schriftelijk in te dienen zodat DeskDrive deze kan onderzoeken en er - desgevallend - een vervolg aan kan geven.

De Abonnee erkent en aanvaardt dat klachten die na deze termijn worden ingediend, niet langer aanvaard zullen worden en de opgeleverde diensten als integraal aanvaard worden beschouwd.

3.3 Duur van het Abonnement

Het Abonnement dat overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden wordt toegekend, is geldig voor een duur zoals bepaald in de offerte. Offertes zijn slechts geldig voor 30 (dertig) dagen na de bezorging ervan.

Het Abonnement begint te lopen vanaf het ogenblik van de activatie van de Applicatie.

3.3.1 Opzeg.

Iedere Partij heeft het recht om het Abonnement op te zeggen bij het verstrijken van een bepaalde periode.

Betreft het een Abonnee die per maand of per kwartaal betaalt, dan kan het Abonnement worden opgezegd uiterlijk één maand voor het einde van het lopende kwartaal.

Betreft het een Abonnee die per jaar betaalt, dan kan het Abonnement worden opgezegd voor het einde van de laatste maand van dat jaar.

De Partij die het Abonnement wenst op te zeggen dient de andere Partij daarvan op de hoogte te brengen via mail.

Indien er aan het einde van de abonnementsperiode geen behoorlijke beëindiging plaatsvond, wordt het Abonnement automatisch verlengd met een nieuwe periode die gelijk is aan de initiële periode.

3.3.2 Ontbinding.

Elke Partij heeft het recht om het Abonnement te allen tijde, zonder rechterlijke machtiging, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder betaling van enige schadevergoeding, met onmiddellijke ingang, mits schriftelijke kennisgeving per aangetekend schrijven, te beëindigen in de volgende gevallen: (i) indien de andere Partij, ondanks schriftelijke ingebrekestelling waarbij een termijn van veertien (14) kalenderdagen in acht wordt genomen, in gebreke blijft met de nakoming van één of meer uit de overeenkomst voortvloeiende materiële verplichtingen, (ii) bij staking van betaling of (de aanvraag van) een faillissement door de andere Partij, of (iii) bij vereffening of stopzetting van de activiteiten van de andere Partij.

In geval van zulke beëindiging behoudt elke Partij zich het recht voor om een vergoeding te vorderen voor de kosten, interesten en schade die ze hierdoor heeft geleden en worden alle vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

3.3.3 Gevolgen van beëindiging

De beëindiging van het Abonnement impliceert dat de Abonnee en de Eindgebruiker(s) niet langer toegang hebben tot de Applicatie en haar content. De deactivering van een gebruikersaccount brengt niet automatisch de onmiddellijke en onherroepelijke verwijdering van het account en de bijhorende content met zich mee. DeskDrive verbindt zich ertoe deze content niet te verwijderen gedurende een periode van minstens drie (3) maanden volgend op de deactivering.

De Abonnee heeft geen recht op een terugbetaling van het reeds betaald bedrag voor de overige maanden van de termijn van het originele Abonnement wanneer dat Abonnement, voor welke reden dan ook, zou beëindigd worden voor de voorziene einddatum.

3.4 Vergoeding en betaling

3.4.1 Vergoeding

De abonnementsvergoedingen die de Abonnee dient te betalen voor het gebruik van Applicatie overeenkomstig deze Gebruiksvoorwaarden zullen bepaald worden in een offerte (de "Vergoeding"). Aanvullende diensten kunnen verleend worden op verzoek van de Abonnee aan het alsdan geldende uurtarief van DeskDrive.

Alle Vergoedingen worden weergegeven exclusief BTW en/of andere belastingen en heffingen. Alle Vergoedingen worden weergegeven in EURO en moeten tevens betaald worden in EURO.

Klachten met betrekking tot een factuur van DeskDrive dienen binnen 10 (tien) werkdagen na ontvangst schriftelijk aan DeskDrive bezorgd te worden, bij gebreke waaraan deze als aanvaard dient te worden beschouwd.

3.4.2 Prijswijziging

De Vergoeding wordt bepaald op basis van de wensen van de Abonnee, de gegevens die in het bezit zijn van DeskDrive en in voorkomend geval op basis van de door DeskDrive verrichte opmetingen en de vaststellingen aangaande de plaatsgesteldheid.

De Abonnee verbindt zich ertoe om steeds alle noodzakelijke gegevens aan DeskDrive te verstrekken die nodig zijn om de Vergoeding vast te leggen. Het is de verantwoordelijkheid van de Abonnee dat de door hem/haar aangebrachte gegevens in dit kader correct zijn. Het niet voldoen aan deze verplichting stelt DeskDrive in de mogelijkheid om de levering van haar diensten aan de Abonnee op te schorten tot op het moment dat de Abonnee aan deze verplichting voldoet. Indien achteraf blijkt dat de door de Abonnee verstrekte gegevens, op basis waarvan de Vergoeding tot stand is gekomen, niet correct waren of intussen zijn gewijzigd, zal dit mogelijk aanleiding geven tot een herziening van de Vergoeding, van de modaliteiten van de overeenkomst en van de uitvoeringstermijn.

De Vergoeding kan jaarlijks geïndexeerd worden mits schriftelijke kennisgeving op basis van de hiernavolgende formule: p = p0 [a(S/S0) + b], waarbij:

- p = aangepaste prijs, - p0 = basisprijs (zoals vastgesteld op de datum van de Overeenkomst), - S = de Agoria Digital-referentie loonkosten van de maand voorafgaand aan de aanpassing van de vergoeding, - S0 = de Agoria Digital-referentie loonkosten van de maand voorafgaand aan de datum van de Overeenkomst, - a = 80%, - b = 20%

Een revisie gebaseerd op de consumptieprijsindex (CPI) wordt niet beschouwd als een prijswijziging in de zin van deze bepaling.

De toepasselijke vergoedingen en tarieven vormen het voorwerp van een jaarlijkse automatische indexatie op basis van de consumptieprijsindex (CPI), zoals jaarlijks bepaald en gepubliceerd door de FOD Economie.

3.4.3 Betaling

Alle facturen van DeskDrive dienen, tenzij anders bepaald op de factuur, betaald te worden op volgend rekeningnummer:

-IBAN: BE04.1430.9532.4631 / BIC: GEBABEBB

Bij gebrek aan betaling of in geval van een onvolledige betaling op de vervaldatum zal de wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties worden aangerekend in combinatie met een forfaitaire schadevergoeding van 10% op het gefactureerde bedrag, met een absoluut minimum van € 250. Deze vergoedingen zijn automatisch verschuldigd, zonder enige vereiste van een voorafgaande aangetekende brief. DeskDrive behoudt zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor andere schade ten gevolge van deze gebrekkige betaling, waaronder, maar niet beperkt tot, invorderingskosten alsook kosten voor het inschakelen van een raadsman.

Een gebrekkige betaling wordt beschouwd als een zwaarwichtige tekortkoming aan één of meerdere essentiële verplichtingen van deze Gebruiksvoorwaarden.

DeskDrive behoudt zich tenslotte het recht voor om bij gebreke aan betaling vanwege de Abonnee, de diensten met onmiddellijke ingang te schorsen.

4 INTELLECTUELE EIGENDOM

Alle Intellectuele Eigendomsrechten in en/of in verband met de Applicatie, waaronder maar niet beperkt tot aangewende of ontwikkelde systemen, programma's en de gebruikte technieken in programmaties, werkmethodes evenals de toegepaste ideeën zijn en blijven de exclusieve eigendom van DeskDrive. Noch deze overeenkomst noch de uitvoering ervan omvat enige overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten van DeskDrive aan de Abonnee.

De Abonnee zal geen enkele maatregel nemen die de Intellectuele Eigendomsrechten van DeskDrive in gevaar brengt en zal geen andere rechten verwerven met betrekking tot de Applicatie dan de beperkte gebruiksrechten die uitdrukkelijk worden toegekend.

De Abonnee blijft evenwel eigenaar van de Abonneegegevens die in de Applicatie worden ingegeven, welke in geen geval door DeskDrive mogen worden gebruikt dan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

5 AANSPRAKELIJKHEID EN OVERMACHT

5.1 Aansprakelijkheid

Behoudens in geval van bedrog of opzettelijke fout, zal een Partij niet aansprakelijk zijn voor of gehouden zijn tot vergoeding van indirecte, bijkomende of gevolgschade, met inbegrip van maar niet beperkt tot financiële of commerciële verliezen, winstderving, verhoging van algemene kosten, verstoring van planningen, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van verhoopte winst, abonnees, gegevens of besparingen of om het even welke vordering ingediend door een derde tegen de Abonnee en dit ongeacht of het verlies of de schade al dan niet voorzienbaar was.

DeskDrive is evenmin aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een fout te wijten aan de Abonnee of een derde dan wel door het niet-bereiken van een bepaald resultaat. Wat dit laatste betreft, erkent de Abonnee uitdrukkelijk (i) bij het aanvaarden van de Applicatie voldoende te zijn ingelicht over de mogelijkheden van de Applicatie en het gebruik ervan en (ii) dat de dienstverlening in hoofde van DeskDrive een inspanningsverbintenis betreft.

Behoudens in geval van bedrog of opzettelijke fout, is de totale (contractuele en buitencontractuele) aansprakelijkheid van DeskDrive voor de directe schade te allen tijde beperkt tot het bedrag van de reeds gefactureerde en ook effectief betaalde bedragen (BTW exclusief) onder de overeenkomst in de voorbije twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadegeval.

De schade toerekenbaar aan DeskDrive zal, naar keuze van DeskDrive, verholpen worden in natura, door vervanging of herstelling. Wanneer herstel in natura onmogelijk is of een onredelijke werklast met zich meebrengt, zal DeskDrive de Vergoeding terugbetalen aan de Abonnee rekening houdend met het genot dat de Abonnee al heeft gehad van de diensten.

Niets in deze Overeenkomst zal:

- enige aansprakelijkheid voor overlijden of persoonlijk letsel ten gevolge van nalatigheid beperken of uitsluiten;

- enige aansprakelijkheid voor fraude of bedrieglijke voorstelling van zaken beperken of uitsluiten;

- enige aansprakelijkheid beperken op een wijze die niet is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving; of

- enige aansprakelijkheid uitsluiten die niet mag worden uitgesloten onder het toepasselijk recht.

In afwijking van art. 6.3 Burgerlijk Wetboek kan de Abonnee de personeelsleden, bestuurders of zelfstandige dienstverleners van DeskDrive niet buitencontractueel aanspreken voor schade die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, behoudens in geval van schade als gevolg van een aantasting van de fysieke of psychische integriteit of schade ingevolge een opzettelijke fout. Voor dergelijke vorderingen kan de Abonnee enkel DeskDrive op contractuele basis aanspreken, in zoverre de contractuele voorwaarden daartoe zijn vervuld.

enige schending door de Abonnee of de Eindgebruiker van diens verplichtingen onder deze Overeenkomst;

Alle claims inzake aansprakelijkheid moeten schriftelijk gemeld worden aan DeskDrive binnen 40 (veertig) werkdagen nadat de schade zich heeft voorgedaan. Een gebrek aan dergelijke melding maakt de claim onontvankelijk.

DeskDrive is in geen geval aansprakelijk voor de schade die de Abonnee lijdt ten gevolge van incidenten (zoals bijvoorbeeld downtime) van de software van derde partijen.

5.2 Overmacht

Indien de uitvoering van de overeenkomst wegens overmacht niet kan plaatsvinden, zal de tekortkomende Partij de andere Partij hiervan op de hoogte brengen binnen een termijn van 10 (tien) kalenderdagen na aanvang van de overmachtssituatie.

Onder overmacht wordt verstaan, de situatie waarin de uitvoering van de overeenkomst door één van de Partijen geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, verhinderd wordt door omstandigheden buiten de wil van die Partij, zelfs al was deze omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien. Zonder exhaustiviteit na te streven, worden als gevallen van overmacht beschouwd: vertragingen of uitblijven van leveringen door leveranciers van een Partij, staking of lock-out, brand, oproer, oorlog, epidemie, overstroming, elektrische, informatica-, internet- of telecommunicatiestoringen, beslissingen of interventie van overheidswege en fouten en vertragingen te wijten aan derden.

In geval de overmachtssituatie een onderbreking van de uitvoering tot gevolg heeft, worden de uitvoeringstermijn en de verplichtingen van de desbetreffende Partij van rechtswege geschorst voor de duur van de onderbreking. Partijen zullen in dergelijk geval alle redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de overmachtssituatie te beperken. Indien de situatie van overmacht langer duurt dan 30 (dertig) dagen, is elke Partij gerechtigd om de overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden, zonder dat de andere Partij tot betaling van enige vergoeding aan de eerste Partij kan worden gehouden, met uitzondering van de kosten die DeskDrive reeds heeft gemaakt voorafgaand aan de overmachtssituatie die ten laste van de Abonnee zullen vallen.

6 PRIVACY

Deskdrive verbindt zich ertoe om alle persoonsgegevens die het in het kader van de overeenkomst ontvangt van de Abonnee te behandelen in overeenstemming met de wetgeving inzake gegevensbescherming.

Met betrekking tot deze persoonsgegevens zal de Abonnee in principe optreden als verwerkingsverantwoordelijke en Deskdrive als verwerker, in overeenstemming met de verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 1.

Indien de Abonnee meer informatie wenst aangaande het privacybeleid van Deskdrive, kan zij per e-mail contact opnemen met Deskdrive via support@deskdrive.com. De Abonnee geeft hierbij zijn uitdrukkelijke toestemming voor de verwerking van de persoonlijke informatie die verzameld wordt bij de activatie van de Applicatie. DeskDrive zal deze persoonsgegevens enkel verwerken met het oog op het aanbieden van de Applicatie en aanvullende diensten. DeskDrive is gerechtigd om deze informatie intern te gebruiken waaronder het verspreiden van commerciële en niet-commerciële communicatie. Er zullen geen persoonsgegevens overgedragen worden aan derde partijen behalve indien dit is toegestaan door de wet of verplicht wordt door een gerechtelijk bevel. Iedere verwerkingshandeling betreffende persoonlijke informatie zal in overeenstemming zijn met de toepasselijke wettelijke voorschriften (Wet van 12 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en de verordening van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, hierna "Privacywetgeving").

OVERIGE BEPALINGEN

DeskDrive is gerechtigd om bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van de diensten van onderaannemers, waarvoor DeskDrive evenwel verantwoordelijk zal blijven.

Indien enige bepaling in deze overeenkomst ongeldig of niet afdwingbaar blijkt te zijn, dan worden de overblijvende bepalingen uitgelegd alsof een dergelijke ongeldige of niet-afdwingbare bepaling niet is opgenomen. Een zodanige ongeldige of niet-afdwingbare bepaling wordt aldus geacht te zijn vervangen door een geldige of afdwingbare bepaling, die de bedoeling van alle Partijen bij de overeenkomst met de betreffende bepaling zo dicht mogelijk benadert.

DeskDrive heeft het recht om deze Gebruiksvoorwaarden toe te wijzen of over te dragen, geheel of gedeeltelijk, aan een andere vennootschap of een groep van vennootschappen aan dewelke zij toebehoort in geval van verkoop, overdracht, fusie, consolidatie of enige andere beschikking van alle of een substantieel deel van de activa na het geven van een formele schriftelijke melding aan de Eindgebruiker en de Abonnee, onder de voorwaarde dat dergelijke overdracht of toewijzing geen nadelige invloed heeft op de substantiële rechten en verplichtingen van de Eindgebruiker of de Abonnee.

Alle problemen, vragen en geschillen inzake de geldigheid, interpretatie, handhaving of toepassing van deze Gebruiksvoorwaarden worden beheerst en opgevat volgens het Belgisch recht, waarbij de werking van enige andere rechtskeuze wordt uitgesloten.

Enig geschil betreffende de geldigheid, interpretatie, handhaving of toepassing van deze Gebruiksvoorwaarden zal worden voorgelegd aan de exclusieve jurisdictie van de ondernemingsrechtbank te Antwerpen. Partijen worden evenwel aangespoord om eventuele geschillen in de mate van het mogelijke in der minne op te lossen.

Opgesteld te Zandhoven op 17/09/2026. Iedere Partij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen en verklaart zich akkoord met de Gebruiksvoorwaarden door ondertekening van de

offerte.

Bijlage 1 - Overeenkomst inzake productondersteuningsdiensten

Bijlage 2 - Verwerkersovereenkomst

Bijlage 1: Overeenkomst inzake productondersteuningsdiensten van DeskDrive

Algemeen

DeskDrive zal gedurende de looptijd ondersteuningsdiensten aan de Abonnee verlenen.

DeskDrive zal de ondersteuningsdiensten verlenen in overeenstemming met de normen van vakbekwaamheid en zorgvuldigheid die redelijkerwijs van een dienstverlener in de branche van DeskDrive mogen worden verwacht.

Single point of contact

Voor de implementatie en ondersteuning van de Applicatie is de medewerking van deskundigen van zowel de Abonnee als DeskDrive vereist. De Partijen komen overeen om personen aan te wijzen voor de taken die moeten worden uitgevoerd en om hun verantwoordelijkheden vast te stellen. Eén persoon kan meer dan één functie vervullen.

De DeskDrive servicedesk ontvangt een ticket en zorgt ervoor dat de juiste serviceteams worden ingeschakeld om ondersteuningsdiensten te verlenen die voldoen aan de serviceniveaus.

Er worden een speciaal e-mailadres, een hotline en de URL van de servicedesk verstrekt. De betreffende contactgegevens worden beschikbaar gesteld via de DeskDrive servicedesk.

Aan incidenten die niet via de DeskDrive servicedesk worden doorgegeven, wordt geen gevolg gegeven.

Reactie en oplossing

Incidenten die via de DeskDrive service desk worden gemeld, worden als volgt ingedeeld:

Laag

Deze prioriteit wordt gebruikt voor verzoeken om informatie, evenals voor incidenten die geen invloed hebben of kunnen hebben op de beschikbaarheid van de verwachte functionaliteiten voor de Eindgebruikers.

Gemiddeld

Incidenten met prioriteit "Gemiddeld" zijn incidenten die geen significante invloed hebben op de verwachte functionaliteiten voor de Eindgebruikers of die slechts een klein deel van de Eindgebruikers (< 15 %) treffen.

Hoog

Incidenten met prioriteit "Hoog" zijn incidenten die een kleine maar significante invloed hebben op de verwachte functionaliteiten voor de Eindgebruikers, of die het potentieel hebben om ernstige gevolgen te veroorzaken, of die een groot deel van de Eindgebruikers beïnvloeden (>= 15%).

Dringend

Dringende incidenten zijn incidenten die ernstige gevolgen hebben voor de beschikbaarheid van de Applicatie voor alle Eindgebruikers.

DeskDrive zal, op redelijke wijze, bepalen tot welke categorie een incident behoort.

DeskDrive zorgt ervoor dat haar reactie op een verzoek om ondersteuningsdiensten de volgende informatie bevat: een ontvangstbevestiging van het verzoek, waar mogelijk een eerste diagnose met betrekking tot een gemeld incident, en een verwachte tijdsplanning voor de afhandeling van het ticket.

De ondersteuningsdiensten worden verleend tijdens kantooruren, op werkdagen.

	Laag	Gemiddeld	Hoog	Dringend
Reactietijd	72 uur	48 uur	24 uur	12 uur

Beperkingen op de ondersteuningsdiensten

DeskDrive is niet verplicht tot het verlenen van ondersteuningsdiensten met betrekking tot incidenten:

Die worden veroorzaakt door oneigenlijk gebruik van de Applicatie door de Abonnee of een Eindgebruiker;

Die worden veroorzaakt door wijzigingen aan de Applicatie die zijn aangebracht zonder voorafgaande toestemming van DeskDrive; of

Die veroorzaakt worden door derde partijen ("third party dependencies" of "derde partij afhankelijkheden") zoals daar zijn - zonder exhaustief te zijn - hosting partners, derde partijen software leveranciers, …

"Availability" of beschikbaarheid

DESKDRIVE zal zich naar alle redelijkheid inspannen om ervoor te zorgen dat de "uptime" van Applicatie gedurende elke kalendermaand ten minste 99,5% bedraagt.

Onder "uptime" wordt verstaan het percentage van de tijd gedurende een bepaalde periode waarin de Applicatie beschikbaar is op de gateway tussen het openbare internet en het netwerk van de aanbieder van hostingdiensten voor de Applicatie.

Uitzonderingen

"downtime" die direct of indirect wordt veroorzaakt door een van de volgende oorzaken, wordt niet in aanmerking genomen bij de berekening of DeskDrive aan de uptime-garantie heeft voldaan:

een geval van overmacht;

een storing of defect in het internet of een openbaar telecommunicatienetwerk;

een storing of defect in de computersystemen of netwerken van de Abonnee;

onderhoud dat wordt uitgevoerd in overeenstemming met deze Overeenkomst; of

storingen of gepland onderhoud veroorzaakt door een derde partij (hosting)provider.