

## 1. DEFINITIES

De volgende termen hebben de betekenis zoals aangegeven in dit artikel, ongeacht of ze in het enkelvoud of het meervoud worden gebruikt.

**"Abonnement"**: een bijzondere contract en facturatieformule, waarbij een bepaalde Dienst en/of Software, die periodiek wordt geleverd of permanent ter beschikking wordt gesteld, recurrent op vaste tijdstippen aan een vaste basisprijs met eventuele een bijkomende variabele vergoeding wordt gefactureerd, zoals en zonder exhaustief te zijn, contracten inzake Softwarelicentie, Clouddiensten, SaaS applicaties, Hardware die wordt verhuurd, enz. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden worden de bijhorende Warranty (care) packs en Service contracten van een Abonnement beschouwd als zijnde integraal onderdeel uit te maken van een Abonnement.

**"Acceptatie"**: de uitdrukkelijke, schriftelijke bevestiging, dan wel impliciete bevestiging bij gebrek aan voorbehoud door de Klant, dat de Diensten, Deliverables en/of Producten beantwoorden aan de Werkorder en aan de criteria waaraan moet worden voldaan opdat de Klant zou kunnen erkennen dat de Dienst, de Deliverables en/of Producten beantwoorden aan de Werkorder.

**"Deliverables"**: de Ontwikkelingen op maat, de Rapporten en/of Diensten die zijn opgenomen in een Project, maar waaraan een expliciete resultaatsverbintenis is verbonden in de Werkorder of Statement of Work.

**"Dienst"**: de door de Klant bestelde dienstprestaties, beschreven in de Werkorder en uitgevoerd door Upfront of leverancier van Upfront overeenkomstig de Werkorder. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden worden de Clouddiensten, audits en installatiediensten eveneens beschouwd als Diensten.

**"Ingangsdatum"**: de datum waarop de Werkorder in werking treedt, zoals vermeld in de Werkorder of, indien niet vermeld, de datum van uitvoering van Dienst of Levering van het Product.

**"Product"**: de gebruikslicentie van Software of de Hardware die wordt verkocht door Upfront. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt Hardware die wordt verhuurd door Upfront als een Dienst beschouwd.

**"Project"**: een project waarin alle middelen, teams, methodes en planning om de Dienst(en), Deliverables en/of Producten uit te voeren, te verrichten of te leveren worden verzameld, zoals beschreven in een annex of bijlage van de Werkorder onder de titel "Statement of Work". Bij wijze van voorbeeld: Diensten inzake Installatie en audit kunnen worden verpakt als een Project, indien deze werken een zekere complexiteit hebben en tijd in beslag nemen.

**"Rapport"**: het schriftelijk of elektronisch verslag, verstrekt door Upfront als onderdeel van de Dienst, zoals een studie of analyse. Verslagen van verbruik van Klant en details van verleende prestaties door Upfront of leverancier van Upfront vallen eveneens onder de definitie van "Rapporten". Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden worden de Rapporten als Deliverables beschouwd.

**"Upfront Delivery Manager"**: de Upfront-manager (Project Manager, Service Delivery Manager, Unit

Manager, Accountmanager) die optreedt als aanspreekpunt voor de Klant in het kader van een Werkorder.

**"Upfront Team(member)"**: de werknemers, onderaannemers en leveranciers van Upfront die een bijdrage van welke aard ook leveren aan de uitvoering van de Werkorder, via een rechtstreekse contractuele relatie met Upfront en/of onder de verantwoordelijkheid van deze laatste.

**"Vertrouwelijke informatie"**: alle handelsgeheimen of andere informatie die niet openbaar is en waarvan de Partij die dergelijke informatie meedeelt aanduidt als zijnde confidentieel of vertrouwelijk van aard. Vertrouwelijke informatie kan van technische, commerciële of andere aard zijn (met inbegrip van maar niet beperkt tot informatie met betrekking tot de technologie, research, ontwikkeling, producten, diensten, prijzen van producten en diensten, klanten, werknemers, aannemers, marketingplannen, financiën, contracten en juridische of zakelijke aangelegenheden van een derde van een Partij).

Vertrouwelijke informatie omvat echter geen informatie die: (a) reeds bekend was bij de Partij die dergelijke informatie heeft ontvangen voorafgaand aan de ontvangst van die informatie van of namens de andere Partij in het kader van de Werkorder; (b) onafhankelijk tot stand is gebracht door de Partij die de informatie heeft ontvangen, zonder verwijzing naar of gebruik van de Vertrouwelijke informatie van de andere Partij; (c) is verkregen door een Partij van een andere bron dan de andere Partij of iemand die namens die andere Partij optreedt zonder beperking ten aanzien van het gebruik of de bekendmaking ervan; of (d) openbaar is of wordt buiten toedoen of de schuld van de Partij of iemand die namens die Partij optreedt en over dergelijke informatie beschikt.

**"Werken en ontwikkelingen op maat"**: (aanneming van) werken die zijn uitgevoerd of programma's, applicaties en toepassingen die zijn ontwikkeld voor de specifieke behoeften van de Klant onder een Project. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden worden de Werken en ontwikkelingen op maat als Deliverables beschouwd.

**"Werkorder"**: een aanvaarde bestelbon, voorstel of offerte door de Klant waarin de te leveren Diensten, Deliverables en/of Producten worden uiteengezet. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden kan er eveneens een Werkorder ontstaan wanneer de bestelbon, voorstel of offerte mondeling wordt aanvaard. Begin van uitvoering of levering van Diensten, Deliverables en/of Producten geldt als bewijs van de totstandkoming van een aanvaarde Werkorder.

**"Wijzigingsverzoeken"**: een aanvraag tot wijzigingen, aanvullingen of verbeteringen van de overeengekomen Werkorder, inclusief bijlagen of annexen, t.o.v. de initiële vastgelegde Werkorder.

**"Clouddienst"**: de servers, netwerk, data stockage-, of computermogelijkheden en/of softwareapplicaties die niet op de site (off premise) zijn van de Klant, maar op afstand beschikbaar zijn en verpakt zijn als dienst van Upfront of leverancier van Upfront, waaronder Platform as a Service (PaaS), Infrastructure as a Service (IaaS) (o.a. iWaaS, iBaaS, iTalk, iWorkspace, etc.) en SaaS applicaties.

**"GDPR"**: de General Data Protection Regulation (GDPR), zijnde Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, haar uitvoeringsbesluiten en de omzetting in Belgisch nationale wetgeving, waaronder de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

**"Hardware"**: betekent alle materialen, apparatuur, servers, modems, data stockage apparatuur, en materiële goederen die op de site zijn van de Klant, maar waarop Upfront of zijn externe leveranciers eigendomsrechten hebben en die al dan niet worden verkocht, verhuurd of terbeschikking worden gesteld onder een Werkorder.

**"Levering"**: de overhandiging door de leverancier van Upfront aan Upfront of aan de Klant van een Product of een Deliverable zoals beschreven in de Werkorder.

**"Looptijd"**: betekent de contractuele looptijd van de Werkorder die begint te lopen op de Ingangsdatum.

**"SaaS applicatie"**: betekent een Clouddienst waarbij een bepaalde Software op een cloud platform als dienst wordt aangeboden aan de Klant. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden worden SaaS applicaties niet beschouwd als Software, maar als Dienst.

**"Service pack"**: de specifieke garantie-, care- en/of support- (onderhoud, herstelling, service desk, opslag etc.) verbintenissen van de leverancier van Upfront voor een bepaalde Dienst.

**"Software"**: computersoftware in eigendom van Upfront of van leveranciers van Upfront. Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt Software niet gelijkgeschakeld met een SaaS applicatie, dewelke laatste als een Dienst wordt beschouwd onder deze algemene voorwaarden.

**"Statement of Work"**: een annex of bijlage bij een Werkorder, indien van toepassing, die een gedetailleerde omschrijving omvat van het Project en haar voorwaarden en modaliteiten.

**"Support contract"**: verwijst naar onderhoudscontracten of dienst contracten inzake support, service desk of monitoring tussen Upfront en de Klant met betrekking tot bepaalde Diensten, Deliverables en/of Producten.

**"Warranty (care) pack"**: de specifieke garantie-, care- en/of support- (onderhoud, herstelling, service desk, opslag, etc.) verbintenissen van de leverancier van Upfront voor een bepaald Product.

## 2. ALGEMEEN

2.1. Dit zijn de algemene voorwaarden met betrekking tot de Diensten, Deliverables en/of Producten, van Upfront BV ("Upfront") en gelden tussen Upfront en haar klanten (de "Klant").

2.2. **Werkorders.** De specifieke bepalingen en modaliteiten in verband met iedere levering van Diensten, Deliverables en/of Producten wordt nader gespecificeerd in het voorstel, offerte of bestelbon, dewelke eens aanvaard door de Klant "Werkorders" worden genoemd.

De omvang en aard van de Diensten, de Deliverables en/of de Producten en de omvang van de verbintenissen van Upfront, met name wat de tijdschema's en mijlpalen betreft, worden in eerste instantie bepaald in de Werkorders, daarna pas in deze algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden bevatten daarom zowel algemene elementen als specifieke elementen voor een bepaalde dienst of product van Upfront. Het is dan ook mogelijk dat bepaalde algemene voorwaarden niet van toepassing zijn voor een afgesloten Werkorder.

2.3. **Bewijs van totstandkoming Werkorder.** Het aanwenden en/of bewaren door de Klant van om het even welk Product van Upfront of het toelaten dat Upfront een Dienst of Deliverable ten hare behoeven aanvat, ondanks dat de bestelbon, voorstel of offerte niet schriftelijk werd aanvaard door de Klant, geldt als de totstandkoming van een aanvaarde Werkorder en als toestemming om de desbetreffende Diensten, Deliverables en/of Producten te factureren.

2.4. **Hierarchie van normen.** Deze algemene voorwaarden en de Werkorder dienen elkaar aan te vullen. Iedere vereiste die is opgenomen in het ene maar niet het andere document, zal beschouwd worden als zijnde opgenomen in beide documenten en moet bijgevolg worden nageleefd.

De bepalingen van de Werkorder hebben voorrang in geval van tegenstrijdigheden tussen de bepalingen van de Werkorder en de bepalingen van de algemene voorwaarden.

2.5. De algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

2.6. **Bij een bestelbon, offerte of voorstel van Upfront aan de Klant gelden volgende bepalingen:**

2.6.i. Indien niet uitdrukkelijk een termijn is vermeld, is dat voorstel geldig voor een periode van dertig (30) kalenderdagen voor Diensten en acht (8) kalenderdagen voor Producten vanaf de datum waarop het voorstel door Upfront werd gedaan.

2.6.ii. Een nieuwe bestelbon, voorstel of offerte uitgaande van Upfront wordt uitsluitend overgemaakt ten titel van inlichting, kan steeds het voorwerp uitmaken van wijziging, maakt geen eenzijdig aanbod uit en bindt Upfront niet. Eventuele prijzen vermeld op de website van Upfront hebben niet de waarde van een eenzijdig aanbod en mogen steeds worden ingetrokken of gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving.

2.6.iii. Upfront is gerechtigd een nieuwe bestelling van de Klant geheel of gedeeltelijk te weigeren, zelfs indien deze gebaseerd is op een door Upfront verstrekte bestelbon, voorstel of offerte. Indien Upfront een nieuwe bestelling slechts gedeeltelijk aanvaardt, dient hij de Klant hiervan in

kennis te stellen en wordt de klant geacht hiermee in te stemmen behoudens aangetekend schrijven houdende herroeping van zijn gehele bestelling ontvangen door Upfront binnen de zeven (7) werkdagen na voormelde kennisgeving.

2.6.iv. Nieuwe bestellingen door de Klant zijn onherroepelijk.

2.6.v. Nieuwe bestellingen worden aanvaard onder de uitdrukkelijk ontbindende voorwaarde van dat de Producten en Diensten blijven geproduceerd of ter beschikking gesteld worden door de externe leverancier van Upfront en de normale beschikbaarheid van de desbetreffende Producten en Diensten op de Belgische markt. De Klant heeft geen recht op enige schadeloosstelling in desgevallende ontbinding.

2.6.vi. Een aanvaardde offerte, voorstel of bestelbon van Upfront door de Klant bindt slechts Upfront van zodra ondertekend door rechtsgeldige vertegenwoordigers van Upfront.

### 3. LOOPTIJD EN BEÏNDIGING

3.1. **Algemeen.** Iedere Werkorder, met inbegrip van alle Diensten, Deliverables en/of Producten vervat in de Werkorder, gaat in op de Ingangsdatum en wordt aangegaan voor de Looptijd bepaald in de Werkorder of bij gebreke hiervan voor een onbepaalde Looptijd.

3.2. **Looptijd Software en SaaS applicaties.** Behoudens indien anders overeengekomen in de Werkorder, worden Producten en Abonnementen met betrekking tot Software(licenties) en SaaS applicaties, met bijhorende Warranty (care) packs, Service packs en Support contracten, steeds gesloten voor een bepaalde Looptijd van één (1) jaar, met steeds optie om te verlengen. Een kortere Looptijd dan één (1) jaar voor Producten en Abonnementen met betrekking tot Software(licenties) en SaaS applicaties is mogelijk tegen betaling van een hogere prijs en/of voorafgaande facturatie en betaling. De duurtijd geldt steeds onder de uitdrukkelijke ontbindende voorwaarde van beschikbaarheid. In het geval het Product of SaaS applicatie niet meer beschikbaar is in het daaropvolgende jaar, heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding.

3.3. **Stilzwijgende verlenging.** Een Werkorder met een bepaalde Looptijd wordt stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf (12) maanden, behoudens indien één van de Partijen de Werkorder opzegt mits voorafgaande aangetekend schrijven van ten minste negentig (90) kalenderdagen voor het einde van de Looptijd.

3.4. **Opzegging Werkorders met Onbepaalde Looptijd.** Werkorders met een onbepaalde Looptijd kunnen pas na één (1) jaar na de

Ingangsdatum worden opgezegd door de Partijen mits naleving van een opzegtermijn van ten minste negentig (90) kalenderdagen.

3.5. **Vroegtijdige verbreking van Abonnementen.** In afwijking van artikel 3.2, 3.3 en 3.4 van de algemene voorwaarden, kunnen Abonnementen met bijhorende Warranty (care) packs, Service packs en Support contracten, door de Klant beëindigd worden gedurende de Looptijd, zonder dat dit gevolgen heeft voor de andere Diensten, Deliverables en/of Producten vervat in de Werkorder, mits voorafgaandelijke betaling van een forfaitaire schadevergoeding aan Upfront die gelijk is aan de contractuele prijs voor de resterende contractuele duurtijd van het Abonnement, 50% van het bijhorende Support contract en het bedrag dewelke Upfront verschuldigd is aan de leverancier van Upfront voor vroegtijdige beëindiging. Warranty (care) pack en Service pack. Voor de toepassing van dit artikel, worden Abonnementen met bijhorende Warranty (care) pack, Service pack en Support contracten altijd beschouwd als een aparte Werkorder, met een aparte Looptijd, ook al is dit verpakt in een andere Werkorder.

3.6. **Verbreking met reden.** Indien één van de Partijen een van haar verplichtingen niet nakomt, mits dit een ernstige tekortkoming uitmaakt, en dertig (30) werkdagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling nog steeds in gebreke is, kan de andere Partij de Werkorder beëindigen door middel van een aangetekend schrijven. Partijen komen overeen dat de niet en/of niet-tijdige betaling van een factuur op haar vervalddag een ernstige tekortkoming uitmaakt in hoofde van de Klant.

3.7. **Verbreking omwille van insolventie of controlewijziging.** Voorts kan iedere Partij de Werkorder onmiddellijk beëindigen zonder schadevergoeding om dringende reden door middel van een aangetekend schrijven aan de andere Partij, onverminderd het recht van de Partij die de kennisgeving doet om een schadevergoeding of interesten te vorderen, indien de andere Partij: (a) niet langer functioneert op continuïteitsbasis (een concordaat, gerechtelijke reorganisatie of uitstel (surseance) van betaling zou aangevraagd zijn, een Partij zou in staat van faillissement, bankroet of kennelijk onvermogen zijn, etc); (b) vrijwillig of van rechtswege enige rechten of verplichtingen op grond van deze Werkorder overdraagt zonder toestemming van de Partij die de Werkorder wenst te beëindigen; of (c) insolvent wordt of haar verplichtingen op de vervalddag niet langer kan nakomen.

3.8. **Annulatie van Werkorder.** Indien de Klant zijn bestelling geheel of gedeeltelijk annuleert of in gebreke blijft een geheel of een gedeelte van de Producten of Diensten

in ontvangst te nemen, heeft Upfront het recht de ontbinding van de Werkorder te eisen of de nakoming ervan. De forfaitaire schade door Upfront geleden bedraagt 30% de waarde van de Werkorder of het niet nagekomen gedeelte ervan, onder voorbehoud van het recht op vordering van een hogere bewezen schade. Indien het Product gebouwd en/of geconfigureerd is en/of de reeds uitgevoerde Diensten gecustomized werden naar de wensen van de Klant, is een annulatie of een niet-inontvangstname niet mogelijk.

- 3.9. **Gevolgen van beëindiging.** De afloop of beëindiging van de Werkorder zal geen invloed hebben op de op grond van de Werkorder verworven rechten en verplichtingen van de Partijen, onder andere met betrekking tot de gepresteerde, maar nog niet betaalde prestaties, noch op enige voortdurende verplichtingen die in de Werkorder en uitdrukkelijk of impliciet zijn voorzien.

Upfront zal alle in het kader van het beëindigde Werkorder door de Klant aan Upfront verstrekte zaken terugbezorgen aan de Klant voor zover dit technisch mogelijk is en tegen voorafbetaling door de Klant van de kosten en/of extra-prestaties die zulks met zich meebrengt. Niet-geaccepteerde Diensten en/of Deliverables zullen in hun huidige staat en zonder enige garantie aan de Klant worden geleverd.

De beëindiging van de Werkorder zal de onmiddellijke beëindiging tot gevolg hebben van de licentie van Software en SaaS applicaties vervat in de Werkorder en de Klant zal geen gebruik meer kunnen maken van de Software en SaaS applicatie.

## 4. PRIJZEN, FACTURATIE EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 4.1. **Prijzen zijn exclusief BTW.** De prijzen voor de Diensten, Deliverables en/of Producten zullen zijn zoals uiteengezet in de Werkorder. Tenzij anders uiteengezet in een Werkorder zijn alle prijzen uitgedrukt exclusief wettelijk verplichte lokale kosten, heffingen en/of belastingen (inclusief verkoop-, copyright- en milieulasten en -belastingen en de belastingen op toegevoegde waarde ("btw")). Btw die voortvloeit uit een levering zal aan Upfront worden betaald door de Klant tegen het dan voor deze prijzen geldende wettelijke tarief.
- 4.2. **Recht op facturatie.** Tenzij anders uiteengezet in de Werkorder zullen de prijzen gefactureerd worden als volgt: (a) Abonnementen die betaalbaar zijn op maandelijke, driemaandelijke of semestriële basis zullen door de Klant van tevoren op of voor de eerste dag van de maand, driemaandelijke of semester periode worden gefactureerd; en (b) Abonnementen die betaalbaar zijn op jaarlijkse basis zullen door de Klant jaarlijks

van tevoren op of op de Ingangsdatum van de betrokken Werkorder, waarbij meerjarige Abonnementen worden gefactureerd steeds op verjaring van de Ingangsdatum en (c) Deliverables, niet-recurrente prijzen die op eenmalige basis worden gefactureerd voor Producten en Diensten, zoals verkoop- en koopprijzen voor Producten, de installatiediensten en de niet-recurrente Diensten, zullen aan de Klant worden gefactureerd bij de Levering of uitvoering, in voorkomend geval, de installatie (als een installatieservice deel uitmaakt van de aankoop), of zoals anderszins uiteengezet in de Werkorder.

- 4.3. **Deelfacturen.** Deelfacturen en/of leveringen van de Diensten, Deliverables en/of Producten onder een Werkorder zijn toegestaan en kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

- 4.4. **De facturen worden door Upfront aangeleverd in elektronisch formaat.** Als de Klant om een factuur op papier of kopie van factuur verzoekt, behoudt Upfront zich het recht voor om een administratieve kost van EUR 20 per factuur aan te rekenen.

- 4.5. **Verandering adres.** Een factuur die is verzonden naar het adres vermeld in de Werkorder blijft geldig, ook in geval van verandering van het statutaire adres van de Klant, of een niet-actief of gewijzigd e-mailadres, tenzij schriftelijk door de Klant van tevoren gemeld.

- 4.6. **Overschrijdingsvergoedingen.** Als de Klant vaste prijzen betaalt op basis van een inbegrepen volume, zal het verbruik boven het inbegrepen volume gedurende de facturatieperiode achteraf worden gefactureerd en zal het door de Klant worden betaald als "overschrijdingsvergoedingen". Het aantal gemaakte eenheden van een Dienst, Deliverable en/of Product (users, clicks, etc.), of de raming daarvan, zal worden vergeleken met het volume inbegrepen in het inbegrepen volume en de overschrijdingsvergoedingen zullen worden aangerekend voor iedere gemaakte eenheid, of de raming daarvan, boven het inbegrepen volume. Eenheden boven het inbegrepen volume zullen worden aangerekend overeenkomstig de prijzen voor overschrijdingsvergoedingen voor de relevante Dienst, Deliverable en/of Product.

- 4.7. **Prijzen installatiediensten.** Tenzij anders overeengekomen in de Werkorder, omvatten de prijzen voor Diensten, Deliverables en/of Producten enkel een eenmalige installatie. Iedere nieuwe installatie zal worden gefactureerd tegen het op dat moment geldende installatietarief. Als de installatie niet kan worden uitgevoerd wegens een fout, nalatigheid of andere oorzaak vanwege de Klant of een derde partij, blijft de Klant verplicht tot betaling van alle prijzen.

- 4.8. **Betaaldatum.** De Klant zal Upfront betalen binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum. Alle betalingen moeten volledig plaatsvinden op de betaaldatum, zonder aftrek, compensatie of tegenvordering voor schadevergoeding of wegens andere redenen. De prijzen zullen worden betaald via automatische overschrijving, tenzij anders bepaald op de Werkorder. Dit vormt een essentiële voorwaarde van deze overeenkomst. Als de Klant niet langer betaalt via automatische overschrijving en een andere betaalmethode kiest, zal Upfront het recht hebben de prijzen te verhogen met vier procent (4%) ter dekking van de extra administratiekosten van Upfront.

- 4.9. **Prijzindexering/-aanpassing.** De op de Werkorder aangegeven prijzen kunnen te allen tijde, eenmaal per kalenderjaar, worden geïndexeerd in overeenstemming met de volgende formule:  $P = PO (0.20 + (S/SO)*0.80)$

- P: de geïndexeerde prijzen
- PO: de prijzen zoals bepaald op het moment van de ingangsdatum of de datum van de laatste indexatie (indien dit later is)
- S: de Agoria referenteloonkostenindex digital op de datum van de indexatie
- SO: de Agoria referenteloonkostenindex digital op het moment van de ingangsdatum of de datum van de laatste indexatie (indien dit later is)

De prijsaanpassing wordt cumulatief en jaarlijks toegepast. Het niet verhogen van de prijzen betekent niet dat Upfront afstand doet van haar rechten. Een indexering zal nooit leiden tot een verlaging van de prijzen. Daarnaast heeft Upfront het recht om de op de Werkorder aangegeven prijzen eenzijdig te wijzigen mits ze daar een geldige reden toe heeft. Zo kan Upfront bijvoorbeeld de prijzen voor Producten van derden en/of Clouddiensten van derden wijzigen als gevolg van een door de betrokken externe leverancier toegepaste verhoging. De factuur vormt een geldige kennisgeving. Verhogingen van meer dan tien percent (10%) zullen enkel worden toegepast na overleg met de Klant.

- 4.10. **Betwisting.** Als de Klant prijzen wil betwisten, moet de Klant een aangetekend schrijven daarvan doen aan Upfront binnen acht (8) kalenderdagen na de factuurdatum, met duidelijke opgave van redelijke motieven en van de betwiste bedragen. Alle te laat en/of ongeldig betwiste bedragen zullen verschuldigd blijven en volledig betaalbaar zijn op de vervaldatum.

- 4.11. **Verbod van opschorting.** De Klant mag de betaling van facturen inzake Abonnementen niet opschorten. Ook als Upfront zijn verplichtingen overeenkomstig deze algemene voorwaarden opschort, blijft de

- Klant verplicht tot betaling van de vaste vergoedingen.
- 4.12. **Heractivatiefee.** Onverminderd de plicht van de Klant tot het respecteren van de Looptijd en het verbod van opschorting van betaling van Abonnementen, kan een Partij een Dienst, Deliverable en/of Product in een Werkorder desactiveren na de Ingangsdatum mits een aangetekend schrijven aan de andere Partij. Bij heractivatie door een Partij zal de Klant een heractivatie fee betalen aan Upfront volgens de dan geldende tarieven van Upfront, verminderd met eventueel doorlopende gedane betalingen van Abonnementen.
- 4.13. **Niet-betaling.** Als de factuur niet betaald is op de vervaldatum of bij ernstig verzuim door de Klant:
- 4.13.i. zal het verschuldigde bedrag automatisch worden verhoogd, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving, met nalatigheidsrente tegen een tarief van 1% per maand, waarbij een begonnen maand wordt geteld als een volledige maand. Upfront zal bovendien een vaste schadevergoeding aanrekenen van 10% van de hoofdsom, met een minimum van € 50, en Upfront zal recht hebben op de compensatie van juridische kosten en vergoeding voor alle betrokken inningskosten.
- 4.13.ii. zonder gunstig gevolg binnen een termijn van tien (10) kalenderdagen na ingebrekestelling, heeft Upfront het recht om:
- 4.13.ii.1. een Dienst, Deliverable en/of Product in een Werkorder desactiveren na de Ingangsdatum of verdere Leveringen, Deliverables en Diensten aan de Klant op grond van het betreffende Werkorder op te schorten tot de gehele betaling of remedie, zonder dat Upfront enige schadeloosstelling is verschuldigd aan de Klant voor verstoring van de de bedrijfsactiviteiten, onverminderd het recht van Upfront om de uitvoering van dat Werkorder en/of een schadevergoeding van de Klant te vragen.
- 4.13.ii.2. De Werkorder éézijdig te beëindigen, zonder dat de Klant enige schadevergoeding zal kunnen eisen en onverminderd het recht van Upfront om het resterend verschuldigd bedrag van de Werkorder te vorderen overeenkomstig deze algemene voorwaarden.
- 4.13.iii. Zolang de Klant de volledige prijs, met inbegrip van kosten en belastingen, en de bijkomende verwijntresten en schadevergoedingen niet heeft betaald, zal :
- 4.13.iii.1. de Klant geen gebruiksrecht of licentie van Software en/of Clouddiensten kunnen uitoefenen;
- 4.13.iii.2. blijft Upfront of de leverancier van Upfront de eigenaar van de verkochte Deliverables en/of Producten;
- 4.13.iii.3. verliest de Klant wegens het ernstige verzuim alle rechten op kortingen met betrekking tot dat Werkorder.
- 4.13.iv. **Eigendomsvoorbehoud.** De verkochte Deliverables en/of Producten of onderdelen daarvan blijven eigendom van Upfront of derden zolang de Klant de gehele koop-verkoopprijs ervan niet volledig heeft betaald. Zonder medewerking van Upfront is de Klant niet bevoegd de apparatuur of onderdelen daarvan – die nog niet volledig zijn betaald – aan derden enig zekerheidsrecht in de ruimste zin des woords te verschaffen, op straffe van onmiddellijke opeisbaarheid der verkoopprijs en onverminderd de rechten van Upfront uit voornoemd eigendomsvoorbehoud.
- In geval van niet-betaling van een factuur op de vervaldatum worden alle facturen, ook de niet-ervallen facturen, per direct betaalbaar.
- 4.14. **Eerst aanzuivering van aangegroeide rente.** Door Upfront ontvangen betalingen zullen eerst worden aangewend ter dekking van de aangegroeide rente en schadevergoedingen, en dan de hoofdsom van de oudste vervallen factuur.
- 4.15. **Administratieve kosten.** Ter dekking van zijn administratiekosten voor Wijzigingsverzoeken en veranderingen aan de Werkorder gedurende de Looptijd behoudt Upfront zich het recht voor een administratieve vergoeding aan te rekenen van EUR 150 per verandering en van 25 EUR per Hardware.
- Upfront behoudt zich het recht voor de Klant EUR 20 per facturatieperiode aan te rekenen ingeval de verstrekte Diensten en/of Deliverables in die facturatieperiode neerkomen op een bedrag van minder dan of gelijk aan EUR 20.
- 4.16. **Recht op voorschot.** Upfront heeft het recht om een voorafgaande credit check uit te voeren bij de Klant en een voorschot te vragen bij gebrekkige of vermoedelijke gebrekkige betalingscapaciteiten van de Klant.
5. **ROL EN ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN UPFRONT**
- 5.1. **Rol Upfront is bepaald en beperkt door Werkorder, de algemene voorwaarden, wet en algemeen aanvaardde professionele normen.** Upfront zal louter de Diensten uitvoeren, de Deliverables en de Producten leveren vervat in de Werkorder en overeenkomstig de voorwaarden van de Werkorder, de algemene voorwaarden, de toepasselijke wet- en regelgeving in België en de algemeen aanvaardde professionele normen en binnen de technische beperktheden ervan. De rol van Upfront wordt op limitatieve wijze en bij uitsluiting van alle andere, gedefinieerd en afgelijnd in de Werkorder.
- 5.1.i. **Niet vervat in Werkorder betekent nieuwe Dienst, Deliverable en/of Product.** Iedere noodzaak tot nieuwe Diensten, Deliverables en/of Producten niet vervat in de Werkorder heeft recht op facturatie van nieuwe Dienst, Deliverable en/of Product aan de geldende tarieven van Upfront.
- 5.1.ii. **Conditie niet vervat in Werkorder betekent nieuwe condities.** Iedere Levering of uitvoering van Diensten, Deliverables en/of Producten overeenkomstig nieuwe voorwaarden, condities en modaliteiten, die niet vervat zijn in of stringenter zijn dan de Werkorder, binden Upfront niet en bij prestatie door Upfront heeft Upfront, naast het recht op facturatie van de prijzen vervat in de Werkorder, recht op facturatie van bijkomende kosten (admin, reis-en transport, interventietijd, etc.).
- 5.2. **Inzetten van Upfront team.** Upfront zal het Upfront Team toewijzen aan de uitvoering van de Werkorder overeenkomstig hun vaardigheden en kwalificaties. Upfront zal zijn medewerking verlenen en toezien op de medewerking van alle Upfront Teammembers bij de uitvoering van de Werkorder. Het zal met name de vastgestelde tijdschema's respecteren en erop toezien dat ook het Upfront Team deze respecteert. Upfront zal de Klant op de hoogte brengen van alle moeilijkheden en/of problemen waarmee het tijdens het Project wordt geconfronteerd en die een invloed kunnen hebben op de contractuele verbintenissen.
- 5.3. **Vertrouwelijkheid bij verwerking persoonsgegevens.** Indien persoonsgegevens worden verwerkt door Upfront of het Upfront Team op grond van of in verband met deze Werkorder, dan zal Upfront zich strikt houden aan de volgende bepalingen en bewerkstelligen dat et Upfront Team dat eveneens doet:
- 5.3.i. De Persoonsgegevens mogen uitsluitend worden verwerkt overeenkomstig de instructies van de

Klant (deze instructies kunnen specifiek of algemeen van aard zijn, zoals uiteengezet in deze Werkorder of anderszins door de Klant van tijd tot tijd aan Upfront meegedeeld);

5.3.ii. De Persoonsgegevens moeten worden verwerkt overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en er mag niets worden gedaan of toegestaan waardoor de Klant dergelijke wetgeving op enigerlei wijze zou schenden;

5.3.iii. De Persoonsgegevens mogen niet worden verwerkt in een land buiten de Europese Economische Ruimte zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant.

## 6. ROL EN ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

6.1. **Rol van de Klant : behoeftes bepalen.** De rol van de Klant bestaat erin zijn behoeften, beperkingen en de algemene oriëntaties van de Diensten, Deliverables en/of Producten te bepalen, de door Upfront verstrekte voorstellen of Rapporten te valideren en de Diensten, Deliverables en/of Producten te accepteren. De Klant blijft eindverantwoordelijke voor de keuzes van de geleverde Diensten, Deliverables en/of Producten. De Klant erkent de Dienst, Deliverable en/of Product, geheel of gedeeltelijk, voor beroepsdoeleinden te gebruiken en voldoende kennis te hebben om ervan gebruik te maken.

6.2. **Volledige informatie verschaffen.** De Klant moet Upfront volledige en nauwkeurige informatie verschaffen die nuttig of nodig is voor de de Diensten, Deliverables en/of Producten, indien van toepassing, vrij en zonder gevaar toegang verschaffen tot de infrastructuur, de benodigde IT-apparatuur, telefoonaansluitingen en kantoorruimte. De Klant zal zich op eigen kosten voldoende verzekeren.

6.3. **Vereiste vergunningen bekomen.** In geval dat er voor de Levering of de uitvoering van de de Diensten, Deliverables en/of Producten ter plaatse specifieke vergunningen of attesten nodig zijn, dan dient dit ook door de Klant voorzien te zijn.

6.4. **Verantwoordelijke aanduiden voor ontvangst.** De Klant zorgt voor de aanwezigheid van een verantwoordelijke in het kader van de Levering en uitvoering van de Diensten, Deliverables en/of Producten.

6.5. **Medewerking verlenen ten alle tijden.** De Klant moet zijn medewerking verlenen en toezien op de medewerking van alle werknemers, onderaannemers, leveranciers en derden van de Klant die een bijdrage van welke aard ook leveren aan de Levering of uitvoering van de Diensten, Deliverables en/of Producten, via een rechtstreekse contractuele relatie met de Klant en/of onder de verantwoordelijkheid van deze

laatste.. De Klant zal met name de vastgestelde tijdschema's respecteren en erop toezien dat ook de verbonden personen en ondernemingen van de Klant deze respecteren. De Klant zal Upfront op de hoogte brengen van alle moeilijkheden en/of problemen waarmee hij tijdens de Levering of uitvoering van de Diensten, Deliverables en/of Producten wordt geconfronteerd en die een invloed kunnen hebben op de contractuele verbintenissen, met name wat de Dienst, tijdschema's en prijs betreft.

6.6. **Annulatie of verplaatsing van de afspraak** dient schriftelijk te gebeuren en gericht te zijn aan Upfront. Annulatie of verplaatsing van de afspraak kan in onderling akkoord tot en met zes (6) kalenderdagen voor de voorziene datum. Bij annulatie of verplaatsing door de Klant vanaf vijf (5) kalenderdagen voor de voorziene datum worden de geplande prestaties aangerekend volgens de volgende percentages:

6.6.i. Vijf of vier (5 of 4) kalenderdagen voor de voorziene datum : 20%

6.6.ii. Drie of twee (3 of 2) kalenderdagen voor de voorziene datum: 50%

6.6.iii. Dag zelf of één (1) kalenderdag voor de voorzien datum : 100%

6.7. **Testomgeving voorzien indien nodig.** De Klant voorziet een testomgeving indien nodig en is verantwoordelijk om de Diensten, Deliverables en/of Producten zelf te valideren op zijn testomgeving, binnen de afgesproken termijn (met een maximum van 4 weken vanaf de oplevering op de testomgeving). Bij gebrek aan feedback tijdens deze validatieperiode is er sprake van definitieve Acceptatie. Minor issues, zijnde issues die geen betrekking op de essentiële functionaliteit, die niet de verdere installatie verhinderen of de werking van de desbetreffend gerelateerde en uitgevoerde installatie geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt, kunnen in geen enkel geval de Acceptatie uitstellen of verhinderen.

6.8. **Noodzakelijke bedrijfsinrichting na Acceptatie is ten laste van de Klant.** Tenzij anders bepaald in een Werkorder, zal de Klant zijn bedrijf op eigen kosten herinrichten, zijn werknemers op eigen kosten opleiden in de nieuwe werkwijzen of gewoonten die wellicht zullen voortvloeien uit de Werkorder en met name alle nodige herstructureringsmaatregelen nemen na Acceptatie, tenzij anders bepaald in de Werkorder.

## 7. SPECIFIEKE VOORWAARDEN BIJ PROJECTEN

7.1. **Algemeen.** De Projecten worden beschreven in detail in een annex of bijlage van de Werkorders onder de titel "Statement of Work".

De Projecten zullen worden uitgevoerd via tijdige, actieve en nauwe samenwerking en in

wederzijds vertrouwen tussen Upfront en de Klant.

Gelet op mogelijke hurdles, moeilijkheden en belemmeringen en er een nood kan bestaan tot flexibiliteit, erkennen de Partijen dat de contractuele verplichtingen bij een Project te goeder trouw zullen worden uitgevoerd en volgens de overeengekomen voorwaarden in de Werkorder worden nagekomen, teneinde de nakoming van de verplichtingen van de andere Partij geenszins te vertragen of te belemmeren. Elk van de Partijen zal vakbekwame en gemotiveerde medewerkers aanstellen.

7.2. Werken en ontwikkelingen op maat worden altijd uitgevoerd als een Project.

7.3. **Vergaderingen, notulen en escalatie.** Op regelmatig gehouden vergaderingen zullen de Upfront Delivery Manager en de Delivery Manager van de Klant de vooruitgang van het Project gezamenlijk controleren, oplossingen voorstellen en nagaan of de Klant indien nodig zijn toestemming heeft gegeven en alle noodzakelijke beslissingen heeft genomen met betrekking tot de implementatie van het Project.

De impact op tijdschema's, Diensten, Deliverables en/of Producten, prijzen en kosten die door de Upfront Delivery Manager en de Delivery Manager van de Klant wordt vastgesteld bij de controle van de vooruitgang van de werkzaamheden, kan worden geëscaleerd naar de algemene directie van iedere Partij.

De notulen van deze vergaderingen worden opgesteld door Upfront en ter goedkeuring overgemaakt aan de Klant. De notulen worden zeven (7) werkdagen na overmaking geacht te zijn goedgekeurd. De Werkorder kan niet worden gewijzigd door de notulen van een vergadering, tenzij door een voor elk van de Partijen rechtsgeldig gemachtigde persoon ondertekend addendum.

7.4. **Wijzigingsverzoeken:** Iedere Partij kan te allen tijde een wijziging maken van het Project, via indiening van Wijzigingsverzoeken volgens de procedure omschreven in artikel 15 van de algemene voorwaarden.

7.5. **Instructierecht van de Klant:** Upfront Team, ingezet bij de uitvoering van de Diensten, werken steeds onder de verantwoordelijkheid en het gezag van Upfront en ontvangen – naast richtlijnen op het vlak van veiligheid - geen enkele bindende richtlijn, bevel of order van de Klant uitgezonderd wat beschreven staat in de Werkorder. Overeenkomstig art. 31§1 van de wet van 24 juli 1987 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van de gebruikers. De partijen erkennen dat de instructies die kunnen gegeven worden, geenszins het werkgeversgezag van Upfront kunnen uithollen. De Partijen verbinden zich ertoe de Werkorder in de feiten nauwgezet en

volledig conform de uitdrukkelijke bepalingen van de Werkorder uit te voeren.

- 7.6. **Afwezigheid Upfront teammember.** Bij afwezigheid van een Upfront Teammember tijdens de uitvoering van het Project, hetzij bij verlof, ziekte of andere reden, stelt Upfront de Klant hiervan zo snel mogelijk in kennis, en indien mogelijk vooraf. Bij afwezigheid van de Upfront Teammember van meer dan vijf (5) werkdagen in een Project, wordt er met de Klant overlegd rond de eventuele vervanging van de Upfront Teammember. In geval de Klant de ongeplande afwezigheid van een Upfront Teammember, belast met de uitvoering van de opdracht in het Project, op de locatie vaststelt, stelt hij Upfront hiervan onmiddellijk in kennis. De uitvoering van de opdracht in het Project wordt onderbroken tijdens de periodes van collectief verlof van toepassing bij de Klant. De Klant verstrekt deze informatie aan Upfront van zodra deze periode bepaald is.

## 8. **WARRANTY & SUPPORT**

- 8.1. **Niet bindende tijdschema's.** Het tijdstip waarop Upfront de overeengekomen Deliverables moet bezorgen, de Diensten moet verrichten, de werkzaamheden of de overeengekomen Leveringen zal moeten verrichten, wordt bepaald in de Werkorder. Behoudens uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Werkorder, zijn deze tijdstippen slechts indicatief, niet bindend en Upfront is niet aansprakelijk voor enige schade die de Klant zou oplopen wegens het niet tijdig kunnen uitvoeren van de Leveringen of de overeengekomen werkzaamheden.
- 8.2. **Deeluitvoeringen en/of-leveringen** van de Diensten, Deliverables en/of Producten onder een Werkorder zijn toegestaan.
- 8.3. **Acceptatie na Levering of uitvoering.** De Diensten, Deliverables en/of Producten die onderworpen zijn aan een Acceptatie, worden uiteengezet in de Werkorder. De procedure van Acceptatie wordt eveneens in de Werkorder omschreven. De volgende principes zijn in ieder geval van toepassing:
- 8.3.i. Tenzij de Klant een voorbehoud maakt par aangetekend schrijven binnen de drie (3) werkdagen te tellen vanaf de oplevering van de Deliverables, Diensten en/of de Producten van Upfront, worden de Deliverables, de Diensten en/of Producten van Upfront geacht te zijn geaccepteerd, behalve wat verborgen gebreken van Producten betreft. Bij levering, dienen zichtbare gebreken en/of niet-conforme leverng op de leveringsnota vermeld te worden. Op Diensten en/of Deliverables wordt geen garantie geboden.
- 8.3.ii. Bezwaren of voorbehouden met betrekking tot de Levering van Producten van derden of Diensten van

derden moeten worden gemaakt binnen het tijdsbestek voorzien in de algemene voorwaarden van de externe leverancier van Upfront, die op vraag van de Klant, door Upfront aan de Klant zullen worden verstrekt.

- 8.3.iii. Een Dienst, Deliverable en/of Product wordt als opgeleverd beschouwd wanneer het in productie wordt of kan worden genomen (evtl. na testing in een testomgeving).
- 8.3.iv. Indien de Klant een voorbehoud of bezwaar maakt, worden de Diensten, Deliverables en/of Producten geacht te zijn geaccepteerd zodra de Klant de voorbehouden en/of bezwaren uitdrukkelijk en schriftelijk intrekt. Indien de Klant zulks echter niet doet binnen de 15 kalenderdagen na een interventie door Upfront, wordt de Klant geacht op onherroepelijke en stilzwijgende wijze afstand gedaan te hebben van zijn voorbehoud of bezwaar.
- 8.3.v. Een Acceptatie is definitief en kan om geen enkele reden ter discussie worden gesteld en/of ingetrokken, behalve in geval van verborgen gebreken van Producten of een bedrieglijke of moedwillige onjuiste weergave door Upfront of een Upfront Teammember.

- 8.4. **Overdracht van risico op verlies, beschadiging of vernietiging.** Het risico op verlies, beschadiging of vernietiging van een Product of Deliverable wordt van Upfront op de Klant overgedragen op het ogenblik van de Levering, zelfs vóór de Acceptatie. De klant zal een voldoende verzekering onderschrijven tegen alle risico's (brand, diefstal, verlies, beschadiging of vernietiging) en hij zal er over waken om een voldoende beveiliging van de gegevens, programma's, systemen en het materiaal te verwezenlijken. De verzending, het transport en/of de overdracht van het Product of Deliverable, inclusief het materiaal, de dragers en de apparaten, geschieden voor rekening en op risico van de Klant, zelfs in die gevallen waar Upfront dit heeft voorzien in zijn verzekering. In geval van dergelijk verlies, beschadiging of vernietiging, zal de Klant als enige instaan voor de kosten voor hetgeen is verloren gegaan, beschadigd of vernietigd. Het voorgaande is niet van toepassing voor zover het verlies, de beschadiging of de vernietiging is veroorzaakt door toedoen of nalatigheid van Upfront of een Upfront Teammember.

### 8.5. **Warranty (care) packs en Service packs op gebrekkige Producten en Clouddiensten**

- 8.5.i. Na Acceptatie, is Upfront niet verantwoordelijk voor de gebreken van Producten en Clouddiensten.
- 8.5.ii. Op gebrekkige Producten en Clouddiensten van leveranciers van Upfront, zijn de Warranty (care) packs

en Service packs van de leveranciers van Upfront van toepassing.

- 8.5.iii. In geval van verkeerde productkeuze of gebrekkige productspecificatie in de bestelbon, voorstel of offerte door de Klant, kan Upfront onder geen voorwaarde verplicht worden tot terugname of ruiling van het niet geschikte Product. De Klant verklaart bovendien door Upfront volledig op de hoogte te zijn gebracht inzake karakteristieken, bediening, gebruiksmogelijkheden en -beperkingen van de de Producten, alsook inzake de problemen van aanpassing, installatie/integratie en uitbreiding die zich kunnen stellen.

### 8.6. **Verzoeken tot verbeteringen van defecten, bugs en functionele tekorten van Diensten, Deliverables en/of Producten na Acceptatie**

- 8.6.i. De Klant is in de eerste plaats, gedurende de gehele looptijd van het contract, verantwoordelijk voor de geschiktheid, waarin begrepen compatibiliteit, van de apparatuur, computerprogramma's en/of bestuursystemen om de door hem aangeleverde en beoogde resultaten te bekomen. Werken en ontwikkelingen op maat wordt ontwikkeld op het afgesproken platform (Windows versie). Indien er geen platform gedefinieerd is, wordt per default een recent platform gebruikt. Indien ondersteuning nodig is op andere en/of meerdere platformen kan extra werk nodig zijn afhankelijk van de compatibiliteit tussen verschillende platformen.
- 8.6.ii. In de tweede plaats worden eventuele verbeteringen van defecten, bugs en functionele tekorten van Diensten, Deliverables en/of Producten na Acceptatie aan de Upfront Delivery Manager medegedeeld en verzocht.
- 8.6.iii. **Diensten.** Behoudens indien Diensten onder een Service pack of onder een Support contract vallen, worden alle latere verbeteringen en/of debugging services op Diensten na Acceptatie aangerekend op de geldende tarieven en prijzen, zonder dat Upfront verantwoordelijk kan worden gesteld indien de desbetreffende verbetering en/of debugging service niet beschikbaar is bij Upfront of de leverancier van Upfront.
- 8.6.iv. **Deliverables.** Behoudens indien anders werd overeengekomen in de Werkorder of de Deliverables onder een Support contract vallen, worden alle latere verbeteringen en/of debugging services op Deliverables na Acceptatie aangerekend aan het bestaande tarief voor de Deliverables.
- 8.6.v. **Producten.** Behoudens indien Producten onder een Warranty (care) pack of onder een Support contract vallen, worden na Acceptatie, de eraan

gespendeerde tijd en kosten van debugging en verbeteringen alsook de wisselstukken gefactureerd tegen de bij Upfront op dat ogenblik geldende tarieven en prijzen, zonder dat Upfront verantwoordelijk kan worden gesteld indien de desbetreffende verbetering, wisselstuk en/of debugging service niet beschikbaar is bij Upfront of de leverancier van Upfront.

## 8.7. Support contracten

- 8.7.i. Op Diensten, Deliverables en/of Producten zijn steeds de Support contracten en verbintenissen inzake support, onderhoud, interventies, consultancy, transport, bijstand en service levels in de Werkorder of gesloten in een aparte overeenkomst tussen Upfront en de Klant van toepassing.
- 8.7.ii. Tenzij anders bepaald in de Werkorder, Upfront is niet verantwoordelijk voor enige naleveringsservice zoals support, onderhoud, interventies, consultancy, transport of bijstand bij het beroepen op de Warranty (care) packs en Service pack van de leverancier.

## 9. HUURVOORWAARDEN VAN HARDWARE

### 9.1. Risico en eigendom

- 9.1.i. Met betrekking tot gehuurde Hardware, de Klant zal niet:
  - 9.1.i.1. de Hardware toewijzen, overdragen, verpanden, onderverhuren, subcontracteren of anderszins bezwaren;
  - 9.1.i.2. afstand doen van de Hardware; of
  - 9.1.i.3. een pandrecht indienen, of laten indienen, tegen de Hardware.
- 9.1.ii. **Met betrekking tot gehuurde Hardware, de Klant erkent dat:**
  - 9.1.ii.1. het eigendomsrecht op de Hardware bij Upfront of de betrokken derde partij (financier) zal blijven; en
  - 9.1.ii.2. de Klant (i) de Hardware als bewaarnemer voor Upfront zal houden; (ii) de tekenen, handelsmerken, nummers of andere identificatiemiddelen van de Hardware niet zal wijzigen, verwijderen of vervormen, (iii) geen namaakproducten en/of diensten zal gebruiken die incorrect voorzien zijn van het Upfront of Ricoh-merk of worden voorgesteld als een product van Upfront of Ricoh; (iv) de Hardware met alle redelijke zorg zal behandelen en in de staat zal houden waarin die werd

geleverd; (v) geen Hardware vast zal bevestigen aan terreinen of gebouwen; (vi) de Hardware niet zal verpanden, onderverhuren en geen afstand zal doen van de Hardware en geen pandrecht of andere bezwaring zal indienen, of laten indienen, tegen de Hardware. Tot het moment van de overdracht van het eigendomsrecht, als de Klant niet de eigenaar is van de gebouwen waar het Product zich in bevindt of als hij ophoudt de eigenaar te zijn in de loop van de Looptijd, verbindt de Klant zich ertoe de eigenaar van de gebouwen te melden, via aangetekend schrijven, uiterlijk op de datum van de installatie van het Product op de eigendom, dat het Product geen eigendom is van de Klant en dus niet mag worden opgenomen in het voorkeurrecht vermeld in Artikel 20.1° van de Belgische wet van 16.12.1851, noch in de hypothekering of verpanding voor de crediteur van de activa van de Klant. De Klant verbindt zich ertoe Upfront de contactgegevens te bezorgen van de hoger vermelde derde partijen op het moment waarop het Bestelbon wordt aangegaan. In geval van wijziging van eigendom van de gebouwen in de loop van de Looptijd is de Klant ook verplicht de nieuwe eigenaar op de hoger uiteengezette wijze op de hoogte te brengen en de Eigenaar binnen 48 uur na de melding van de overdracht van eigendom op de hoogte te brengen.

### 9.2. Verplichtingen van de Klant

- 9.2.i. Met betrekking tot gehuurde Hardware:
  - 9.2.i.1. Wordt de Hardware verzekerd bij een goed aangeschreven verzekeraar met een allriskverzekering zonder ongebruikelijk eigen risico en zonder uitsluitingen voor de volledige vervangingswaarde op kosten van de Klant; Upfront zal de Klant een vergoeding aanrekenen via een dienovereenkomstige verhoging van de prijzen. De Klant moet Upfront zo snel mogelijk op de hoogte stellen van schade aan of verlies van

de Hardware en de verzekeraar van Upfront een waarheidsgetrouwe, volledige en nauwkeurige verklaring van verlies bezorgen, naast alle andere informatie die de verzekeraar van Upfront kan vereisen ter staving van de claim van Upfront. Als Upfront een claim indient, moet de Klant alle redelijke inspanningen leveren om de Hardware te beschermen tegen verder verlies. De Klant moet de verzekeringssuitkeringen die de Klant ontvangt met betrekking tot de gehuurde Hardware namens Upfront bewaren. Upfront kan een verzekeringssuitkering (naar keuze van Upfront) aanwenden voor de kosten van de reparatie of herplaatsing van de Hardware of voor de betaling van bedragen die aan Upfront verschuldigd zijn krachtens deze algemene voorwaarden. Upfront zal gerechtigd zijn vertrouwelijke informatie van de Klant te delen met derde partijen voor zover nodig voor en met het oog op het vervullen van zijn verantwoordelijkheden in deze bepaling.

- 9.2.ii. De Klant zal aansprakelijk zijn voor alle schade aan/storingen van de gehuurde Hardware die voortvloeien uit een wijziging ervan zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Upfront, of uit veranderingen aan de Hardware of veranderingen aan de locatie/site of in het overeengekomen gebruik.
- 9.2.iii. De Klant zal de gehuurde Hardware op de overeengekomen site in de Werkorder houden.

### 9.3. Specifieke bepalingen bij beëindiging van gehuurde Hardware contracten

- 9.3.i. **Bijkomende beëindigingsrechten.** Naast de beëindigingsrechten van Upfront zoals vastgelegd in de algemene voorwaarden en de Werkorder kan Upfront een Werkorder per direct beëindigen via aangetekend schrijven, zonder opzeggingsperiode en zonder verplichting tot betaling van schadevergoeding voor de Hardware in de volgende gevallen:
  - 9.3.i.1. de Hardware is verloren, gestolen of beschadigd en is total loss verklaard; of
  - 9.3.i.2. Upfront is zich ervan bewust geworden dat informatie die de Klant heeft verstrekt

alvorens het betrokken Werkorder te ondertekenen op een wezenlijk punt bedrieglijk was.

9.3.ii. **Specifieke berekening van vroegtijdige verbrekingsvergoeding.**

Onverminderd de rechten van Upfront bij de beëindiging van bijhorende Warranty (care) packs, Service packs en Support contracten, zal, in geval van vroegtijdige beëindiging of annulering van de gehuurde Hardware, ongeacht de reden en in toepassing van artikel 3.5 van de algemene voorwaarden de Klant aan Upfront, naar keuze van Upfront, een bedrag betalen gelijk aan (i) de restwaarde in geval van afkoop zoals meegedeeld door de externe financier van Upfront; of (ii) de boekwaarde van de Hardware op de datum van beëindiging of annulering; of (iii) waar van toepassing, het door Upfront aan de externe financier te betalen totaalbedrag voor de betrokken Hardware. De Klant aanvaardt dat de boekwaarde wordt bewezen op basis van de afschrijvingstabel van Upfront van toepassing op de betrokken Hardware op het moment van de beëindiging of annulering. In geval van beëindiging of annulering op kosten en risico van de Klant gedurende een verlenging na de initiële Looptijd zal een nieuwe afschrijvingstabel van kracht zijn, gebaseerd op de bijgewerkte boekwaarde van de Hardware.

9.3.iii. **Ophaalvergoeding en vereiste staat bij ophaling.**

Na beëindiging, annulering of afloop van de gehuurde Hardware om welke reden ook zal de Klant de gehuurde Hardware niet langer gebruiken en zal hij Upfront toestaan de Hardware op de site te komen ophalen. De Klant zal Upfront een ophalingsvergoeding betalen, tegen het op dat moment geldende tarief, plus een vaste administratievergoeding van EUR 150,00 per Hardware, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, voor elk Hardware-toestel dat Upfront ophaalt van de site waar de Hardware zich bevindt. Voor iedere dag vertraging is de Klant een vergoeding verschuldigd gelijk aan de pro rata vaste vergoedingen verhoogd met een derde. Als het Product niet wordt teruggegeven op de hoger vermelde datum, is Upfront gerechtigd het Product aan de Klant te factureren, door verkoop, met overdracht van eigendom en risico, tegen de geldende marktprijs, onverminderd het recht om een hogere vergoeding voor werkelijke schade te eisen van de Klant. De Hardware moet in dezelfde staat verkeren als op het moment van levering aan de Klant, behoudens normale slijtage door gebruik conform de specificaties van de fabrikant ("Vereiste Staat"). Als de Hardware niet

beantwoordt aan de Vereiste Staat op het moment van ophaling door Upfront, kan Upfront de Klant een vergoeding aanrekenen om de Hardware opnieuw in de Vereiste Staat te brengen.

## 10. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

10.1. **Geen IP overdracht.** Elk van de Partijen behoudt de exclusieve eigendom over de intellectuele eigendomsrechten, octrooien, knowhow, methodologieën, auteursrechten en kennis die op de datum van ondertekening van de Werkorder aan haar toebehoren.

10.2. **Wederzijdse licenties worden verschaft.** Aangezien elk van de Partijen wellicht gebruik zal maken van de software, studies, methodologieën, processen, best practices en meer in het algemeen de creaties die voortvloeien uit de intellectuele eigendomsrechten van de andere Partij of die de andere Partij rechtmatig mag gebruiken, wordt bovendien het volgende overeengekomen:

10.2.i. Voor de software, studies, methodologieën, processen, best practices en creaties waarvan zij de enige eigenaar is, zal elk van de Partijen aan de andere Partij een persoonlijke, volledig betaalde, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie verlenen die beperkt is tot de duur en de omvang van het Project, zowel in België als daarbuiten. De Partijen hebben slechts het recht om kopieën te maken, in de mate dat dit uitdrukkelijk werd toegestaan in een licentieovereenkomst.

10.2.ii. Voor de software, studies, methodologieën, processen, best practices en creaties waarvan zij slechts het gebruiksrecht heeft, zal elk van de Partijen zich inspannen om, alvorens de genoemde zaken ter beschikking te stellen van de andere Partij, van de eigenaar van het auteursrecht de toestemming te verkrijgen om de zaken ter beschikking te stellen van de andere Partij, zonder bijkomende kosten, met een persoonlijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie die beperkt is tot de duur en de omvang van het Project, zowel in België als daarbuiten. De Partijen hebben slechts het recht om kopieën te maken, in de mate dat dit uitdrukkelijk werd toegestaan in een licentieovereenkomst.

10.3. **Geen recht tot aanpassing code.** De Klant en diens aangestelden hebben het recht niet om aanpassingen of wijzigingen aan te brengen aan de Software of SaaS applicatie of de broncode te achterhalen. De Klant garandeert dat de Software en SaaS applicaties en de daarbij geleverde informatie beschouwd worden als intellectuele eigendom en bedrijfsgeheimen

van Upfront en haar leveranciers. Indien de Klant zijn verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, zal hij gehouden zijn tot vergoeding van alle schade door deze inbreuk teweeggebracht, gefixeerd op een minimaal bedrag van € 25.000. Upfront kan door alle middelen van recht de reële schade bewijzen indien deze meer bedraagt. In deze situatie heeft Upfront het recht om de overeenkomst zonder ingebrekestelling te verbreken, het systeem, met inbegrip van alle toebehoren, onmiddellijk terug te vorderen en het resterend verschuldigd bedrag van de Werkorder in te vorderen.

10.4. **Licentie Software en SaaS applicatie.** Tenzij anders bepaald in de Werkorder, zal Upfront na betaling van alle vergoedingen en kosten door de Klant, de Klant het niet-exclusieve recht verlenen om de Software en SaaS applicatie te gebruiken voor zijn interne zakelijke doeleinden en eigen behoeften voor de Looptijd. Tenzij anders bepaald in de Werkorder, wordt het recht om de Software en SaaS applicatie zelf op de markt te brengen of er commercieel voordeel uit te halen, zelfs kosteloos, hierbij uitgesloten. Voor alle Software of SaaS applicatie producten van derden die op grond van deze Werkorder en of Werkorders aan de Klant worden verstrekt, begrijpt de Klant en stemt hij ermee in dat hij zich te allen tijde zal houden aan de voorwaarden van de licentieovereenkomst(en) tussen de Klant en de externe software of SaaS applicatie leverancier van Upfront (softwarelicenties). Voorts begrijpt de Klant en stemt hij ermee in dat indien de Klant toegang krijgt tot dergelijke Software of SaaS applicatie alvorens hij heeft voldaan aan de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, hij geen rechten heeft op grond van de licenties totdat volledig aan die betalingsverplichtingen is voldaan.

10.5. **IP overdracht bij Deliverables.** Tenzij anders bepaald in de Werkorder, zal Upfront na betaling van alle vergoedingen en kosten door de Klant, de Klant de eigendom alsook de intellectuele eigendom, met uitzondering van de knowhow, van de Deliverables over dragen. Tenzij anders overeengekomen in de Werkorder is het Upfront toegestaan twee kopieën van de Deliverables te houden, één in gedrukte vorm en één in elektronisch formaat, en behoudt Upfront zich het recht voor om de verworven ervaring, methodologieën en knowhow te gebruiken, mits inachtneming van de in de Werkorder uiteengezette vertrouwelijkheidsverplichtingen en eigendomsrechten.

## 11. VERTROUWELIJKHEID

11.1. Iedere Partij zal de Vertrouwelijke informatie in verband met de activiteiten van de andere Partij in dezelfde mate beschermen als haar



eigen Vertrouwelijke informatie van soortgelijke aard. Iedere Partij zal de Vertrouwelijke informatie van de andere Partij uitsluitend gebruiken voor de doeleinden waarvoor deze door de andere Partij is verstrekt.

- 11.2. Elk van de Partijen zal de Vertrouwelijke informatie die ze van de andere Partij op grond van de Werkorder of een Werkorder heeft ontvangen, gedurende een periode van vijf jaar na beëindiging van de Werkorder op geen enkele manier bekendmaken aan derden, met uitzondering van haar verbonden ondernemingen en hun respectieve aandeelhouders, werknemers, bestuurders, aangestelden en adviseurs.

## 12. BESCHERMING PERSOONSGEBONDEN GEGEVENS

- 12.1. Indien de levering van de Diensten op enigerlei wijze verband houdt met de verwerking van Persoonsgegevens, zal de Klant zich strikt houden aan de volgende bepalingen:

12.1.i. De Klant erkent dat hij alle toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming zal naleven;

12.1.ii. De Klant erkent dat hij optreedt als verantwoordelijke voor de verwerking en blijft te allen tijde eigenaar van de Persoonsgegevens.

12.1.iii. Indien niet aan de bovenstaande voorwaarden is voldaan, zal Upfront in geen geval gehouden zijn de diensten voorzien in de Werkorder te verlenen. De kosten als gevolg van het niet-nakomen van deze bepalingen worden verhaald op de Klant.

12.1.iv. Beide betrokken Partijen verbinden er zich principieel en uitdrukkelijk toe om de bepalingen van de GDPR na te leven.

12.1.v. **Noodzaak van aparte overeenkomst.** Meer details over het onderwerp, het doel, de aard en de duur van de verwerking, de soorten persoonsgegevens, categorieën van betrokkenen en de technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen worden uiteengezet in een aparte overeenkomst met de Klant, indien nodig.

12.1.vi. Finaliteit van de gegevensverwerking - Doelbinding

De persoonsgegevens waarvoor de Klant als Verantwoordelijke voor de verwerking optreedt, worden door Upfront uitsluitend in opdracht van de Klant verwerkt en dit gedurende de duur van de Werkorders. Overeenkomstig de instructies van de Klant en de bepalingen van de Werkorder zal Upfront ten behoeve van de Klant enkel de persoonsgegevens verwerken voor de opdrachten zoals vermeld in de Werkorders.

12.1.vii. Proportionaliteit van de gegevensverwerking – Minimale gegevens.

Enkel de persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Werkorders mogen en kunnen door Upfront worden verwerkt.

12.1.viii. Bewaartermijn

Upfront zal de gegevens niet langer bewaren dan wettelijk noodzakelijk of noodzakelijk is voor het verrichten van de opdrachten waarvoor ze ter beschikking worden gesteld. Het is Upfront toegelaten om in het kader van het voorwerp van deze overeenkomst een backup te maken indien noodzakelijk bij het uitvoeren van de opdracht. Elke andere duplicatie van gegevens is verboden. Upfront zal de gegevens, inclusief alle duplicaties ervan, evenwel adequaat en permanent verwijderen indien hij deze niet meer nodig heeft voor de uitvoering van zijn opdracht.

12.1.ix. Beveiliging van de gegevens

Upfront beveiligt de persoonsgegevens tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang en elke andere vorm van onwettige verwerking. Upfront verbindt zich ertoe de gepaste technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens en de verwerking ervan te beveiligen. Deze worden uiteengezet in een aparte overeenkomst met de Klant indien nodig. De modaliteiten van de gegevensbeveiliging zijn bepaald in de referentiemaatregelen voor de beveiliging van elke verwerking van persoonsgegevens zoals vermeld in de GDPR en tevens opgesteld door de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).

12.1.x. Gegevenslekken

Upfront brengt de Klant onmiddellijk op de hoogte van elke inbreuk op de beveiliging (=gegevenslek) in relatie tot de persoonsgegevens van de Klant. In dat geval deelt Upfront aan de Klant volgende informatie mee:

12.1.x.1. Aard van de inbreuk;

12.1.x.2. Categorieën van persoonsgegevens;

12.1.x.3. Categorieën van betrokkenen;

12.1.x.4. Benadering van het aantal getroffen betrokkenen;

12.1.x.5. Waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;

12.1.x.6. Genomen of voorgestelde maatregelen om de gevolgen van de inbreuk te beperken.

12.1.x.7. Onderaanneming

12.1.xi. Upfront is gehouden iedere medewerker en onderaannemer dezelfde verplichtingen wat betreft de bescherming van persoonsgegevens op te leggen als diegene die hem overeenkomstig huidige overeenkomst worden opgelegd. Upfront zal de Klant steeds op de hoogte brengen van onderaanneming of wijziging van onderaanneming.

12.1.xii. Bijstand en controle van de verwerking  
Upfront zal bijstand verlenen aan de Klant conform de verplichtingen opgelegd in de GDPR. De Klant heeft het recht om de naleving van deze overeenkomst te controleren. Op eenvoudig verzoek van de Klant is Upfront ertoe gehouden alle inlichtingen die van belang zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst over te maken aan de Klant.

## 13. AANSPRAKELIJKHEID

13.1. **Vernietiging van gegevens en systemen.** De Klant is verantwoordelijk voor en zal erop toezien dat alle maatregelen op haar kosten worden getroffen om te allen tijde eventuele foutieve situaties, vernietiging van gegevens en systemen en/of gegevens te herstellen die het gevolg zijn van laattijdige verlengingen van Abonnementen, Warranty (care) packs, Service packs of Support contracten of verkeerde inschatting of gebruik, of een foutief functioneren van materiaal, programma's of systemen.

13.2. **Middelenverbintenissen.** Alle Diensten, en/of Levering van Producten kaderen in een middelenverbintenis en in geen geval een resultaatsverbintenis. Partijen komen overeen dat indien er een resultaatsverbintenis is voorzien zulks enkel kan voor specifieke werken voor zover dit met de expliciete vermelding "resultaatsverbintenis" in de Werkorder wordt aangeduid, met dien verstande dat dit niet op een andere wijze kan worden afgeleid, onder meer uit de doelstelling noch uit de aard of tijdsbestek van de Werkorder.

13.3. **Uitsluitingen van aansprakelijkheid.** Upfront zal in geen geval, zelfs bij zware fout doch behoudens bij opzet, aansprakelijk zijn:

13.3.i. voor enige indirecte schade, zoals, maar niet beperkt tot : verlies van uitbating, winsten, merkimago, contracten, investeringen, tijd, gegevens, databanken, bestanden, computerprogramma's en documentatie;

13.3.ii. schade en/of gebreken toe te schrijven aan materialen of informatie afkomstig van de andere Partij of een derde partij;

13.3.iii. voor schade rechtstreeks veroorzaakt door een fout of een nalatigheid van de Klant of van zijn aangestelden, of veroorzaakt wegens het niet-uitvoeren van de aan de Klant opgelegde richtlijnen en instructies;

13.3.iv. in geval van overmacht, zoals bepaald in artikel 14;

13.3.v. de oorzaak van de schade is vreemd aan de Werkorder, plicht of nalatigheid van Upfront, zoals ondermeer: defecten van verbonden toestellen en apparatuur, verkeerd of abnormaal gebruik of bediening van de Deliverables en/of Producten; nalatigheid van de Klant of diens aangestelden; brand; blikseminslag, defecten aan de elektrische installatie en bedrading; vallen of inbrengen van vreemde voorwerpen; ongevallen; vandalisme; gebruik in stofferige atmosfeer; statische elektriciteit; onaangepaste omgeving; niet nakomen van lokaalspecificaties door de Klant; onrechtmatige oproepen; bij gehele of gedeeltelijke, permanente of tijdelijke onbruikbaarheid epevolgde epidemie, pandemie, lockdown of dwingende overheidsmaatregelen, elke herstelling of onderhoud, aanpassing of wijziging door personen daartoe niet door Upfront vooraf schriftelijk gemachtigd, onregelmatige werking van apparatuur, waarmee de geleverde producten verbonden werden; schade of defect veroorzaakt door software of interfaces die niet door Upfront werden geleverd; beschadiging van verf, krassen op het apparaat of onderdelen ervan; beperkingen gesteld door de fabrikant of leverancier van Upfront; alle terugzending aan Upfront adres zonder schriftelijke en voorafgaande toestemming, etc.

13.3.vi. Iedere wijziging van de Diensten of Deliverables zonder tussenkomst of toestemming van Upfront.

13.4. **Schorsing geeft geen recht op schadeloosstelling.** Upfront kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen die voortvloeien uit de schorsing van haar prestaties overeenkomstig deze algemene voorwaarden.

13.5. **Maximum aansprakelijkheid.** Behoudens andersluidende bepaling, is de totale aansprakelijkheid van een Partij op grond van of in verband met de Werkorder, inclusief de GDPR, of op basis van een vordering tot schadeloosstelling of bijdrage op grond van of in verband met de Werkorder, te allen tijde beperkt tot het bedrag (excl. belastingen) dat aan de Klant is gefactureerd voor de op grond van de Werkorder uitgevoerde werkzaamheden of geleverde

Diensten gedurende de drie (3) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding heeft gegeven tot de aansprakelijkheid of vordering. Indien deze Werkorder nog geen drie (3) maand van kracht is op het moment dat de maximale aansprakelijkheid moet worden berekend, zal de maximale aansprakelijkheid worden berekend door het gemiddelde maandelijkse bedrag dat op grond van de Werkorder aan de klant is gefactureerd gedurende de periode voorafgaand aan de gebeurtenis.

13.6. **Plicht tot beperking schade.** Iedere Partij zal naar beste vermogen trachten de in toepassing van de Werkorder geleden schade te beperken.

13.7. **Verzekeringen.** Iedere Partij zal bij een erkende verzekeringsmaatschappij passende verzekeringen afsluiten en in stand houden ter dekking van haar verplichtingen op grond van de Werkorder.

13.8. Een Partij kan jegens de andere Partij uitsluitend aansprakelijk worden gesteld op basis van een grondslag indien de eisende Partij een schriftelijke vordering indient binnen de maand nadat de Partij kennis heeft genomen (of redelijkerwijze kennis had moeten nemen) van de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de vordering.

13.9. **GDPR.** De Klant is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door een verwerking die een inbreuk maakt op de GDPR ingevolge een handeling of nalatigheid van de Klant. Upfront is slechts aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door een verwerking voor zover die verwerking één van de specifiek tot Verwerkers gerichte verplichtingen van de GDPR schendt, of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de Klant is gehandeld.

13.10. **Lichamelijke schade.** De aansprakelijkheid van Upfront voor bewezen lichamelijke schade is begrensd tot maximaal € 1.500.000.

## 14. OVERMACHT

14.1. In geval van overmacht gedurende de Looptijd van de Werkorder, zal de uitvoering van de Werkorder worden opgeschort.

14.2. Het contract dooft niet uit noch bij gehele noch bij gedeeltelijke onmogelijkheid van uitvoering ingevolge de wil van de Klant, noch bij niet-gebruik, waarvan het risico steeds ten laste van de Klant blijft, die desgevallend niet gerechtigd is om haar verplichtingen op te schorten.

14.3. Upfront kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor een laattijdige levering en/of slechte uitvoering van de prestaties, voorzien in de Werkorder indien deze het rechtstreekse of onrechtstreekse gevolg zijn van overmacht situaties die niet kunnen worden voorzien worden op het ogenblik van de ondertekening van deze Werkorder zoals, maar niet beperkt tot, stakingen, lock-out,

epidemie, pandemie, lockdown of dwingende overheidsmaatregelen, sociale onrust, personeelsgebrek, bevroering van alle vervoers- of toeleveringswijzen, leveringsmoeilijkheden, weersomstandigheden, aardbevingen, brand, stormen en overstromingen, stroompannes, oorlog, oproer of cybercrime.

## 15. WIJZIGING VAN EEN WERKORDER

15.1. **Schriftelijke kennisgeving.** Aanvraag tot wijzigingen van Werkorders (met uitzondering van beëindiging) door een Partij, kan enkel uitgevoerd worden na schriftelijke berichtgeving en/of door een Wijzigingsverzoeksformulier in te vullen bezorgd aan de Upfront Delivery Manager of de Delivery Manager van de Klant.

15.2. **Geen plicht tot aanvaarding.** De andere Partij zal deze aanvraag evalueren en bij akkoord zal er een nieuw Werkorder of aanpassing van het Project of Statement of Work worden voorgesteld. Iedere Partij mag een door de andere Partij ingediend Wijzigingsverzoek om gerechtvaardigde redenen weigeren.

15.3. **Gevolgen.** Upfront mag de verschuldigde Diensten, Deliverables en/of Producten blijven verlenen en leveren overeenkomstig de voorwaarden van de Werkorder, totdat beide Partijen de bovengenoemde schriftelijke overeenkomst (addendum of Wijzigingsverzoek) hebben ondertekend. Na kennisgeving door de Klant, mag Upfront aan de Klant bijkomende kosten aanrekenen die zijn gemaakt naar aanleiding van het onderzoek en/of de documentering en/of niet-recupereerbare inactiviteit veroorzaakt door het Wijzigingsverzoek dat de Klant heeft ingediend. Upfront zal evenwel trachten de kosten van niet-recupereerbare inactiviteit te vermijden door onbenutte middelen (ingeplande Upfront Teammembers, bestelde Producten, etc.) naar beste vermogen toe te wijzen aan andere projecten.

## 16. UPFRONT TEAM

16.1. **Recht op uitbesteding.** Upfront behoudt zich het recht voor om de Diensten en/of Deliverables geheel of gedeeltelijk uit te besteden of een beroep te doen op de specifieke vaardigheden of ervaring van individuele externe experts. De Klant aanvaardt dat deze derden behoren tot het Upfront Team. Het is Upfront ook toegestaan om de Diensten en/of Deliverables of de Levering van Producten uit te besteden aan leveranciers. Upfront is ervoor verantwoordelijk en zal erop toezien dat alle leveranciers en onderaannemers zich houden aan de voorwaarden van de Werkorder. Upfront zal de Klant op de hoogte brengen van eventuele onderaanneming of wijziging van

- onderaanneming en deze pas doorvoeren na grondig overleg en met goedkeuring van de Klant.
- 16.2. **Niet-afweringsbeding.** De Partijen komen hierbij overeen om werknemers van de andere Partij die hebben deelgenomen aan de uitvoering van de Diensten niet (rechtstreeks of onrechtstreeks te proberen) aan te werven gedurende de Looptijd van de Werkorder en tot één (1) jaar na afloop ervan. Als een Partij dit artikel schendt, zal die Partij bij wijze van compensatie aan de andere Partij een schadevergoeding van € 75.000 betalen voor iedere werknemer die de Partij heeft proberen aan te werven, contacteerd heeft voor aanwerving, of heeft aangeworven.
- 16.3. **Vervanging.** Indien één van beide Partijen het wenselijk of noodzakelijk achten, kan Upfront, in onderling overleg, hetzij tijdelijk hetzij definitief, binnen redelijke termijnen, de Upfront Teammember vervangen door een andere Upfront Teammember met een vergelijkbare ervaring en deskundigheid. Upfront verbindt zich ertoe enige vervanging op voorhand mee te delen aan de Klant. Upfront zal eventuele geplande onderbrekingen van de uitvoering van de Diensten tijdig meedelen aan de Klant.
- 17. DIVERSEN**
- 17.1. **Referentie.** Upfront heeft het recht om de Klant, de Projecten en de Diensten te noemen als referentie, mits voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant, die geval per geval zal worden gegeven.
- 17.2. **De respectieve vereisten van een Werkorder** dienen echter afzonderlijk te worden opgevat. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, zullen de vereisten van de Werkorder bijgevolg niet van toepassing zijn op de Diensten, Deliverables en/of Producten die op grond van een ander Werkorder zijn of zullen worden verstrekt.
- 17.3. **Onafhankelijke aannemers.** Het is geen van de Partijen toegestaan om een overeenkomst te sluiten namens de andere Partij. Bovendien blijft iedere Partij verantwoordelijk voor haar daden, beweringen, overeenkomsten, diensten, producten en personeel.
- 17.4. **Alliantierelaties.** Upfront heeft alliantierelaties met externe leveranciers van Producten en Diensten. In het kader van sommige van die relaties kan Upfront bepaalde Producten en Diensten doorverkopen en/of kan Upfront compensatie ontvangen van leveranciers in de vorm van vergoedingen of andere voordelen in verband met de door Upfront verleende marketing-, technische en andere ondersteuning. De Klant erkent dat dergelijke relaties voordelen kunnen inhouden voor Upfront en kunnen helpen bij de uitvoering van de Diensten.
- 17.5. **Geen beperking op Diensten voor Derden.** Deze Werkorder verbiedt geen van de Partijen en beperkt geenszins het recht van de Partijen om diensten uit te voeren voor derden (met inbegrip van maar niet beperkt tot diensten die vergelijkbaar zijn met of gelijkaardig zijn aan de Diensten), mits inachtneming van de in de Werkorder uiteengezette vertrouwelijkheidsverplichtingen.
- 17.6. **Geen afstand van rechten.** Het niet uitoefenen door een Partij van een recht of rechtsmiddel op grond van deze Werkorder naar aanleiding van het niet nakomen van een verplichting door de andere Partij, zal niet worden opgevat of geïnterpreteerd als een afstand van dat recht in de toekomst. De Werkorder bindt de partijen, hun opvolgers en rechtverkrijgenden. De zaakvoerders van personenvennootschappen zijn hoofdelijk en solidair gehouden tot de door hun vennootschap aan Upfront verschuldigde betaling. Zij verklaren te kopen enkel met het oog op een professioneel gebruik van de afgenomen producten en diensten.
- 17.7. **Overdracht.** Geen van de Partijen zal de Werkorder overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Elk van de Partijen mag deze Werkorder evenwel zonder dergelijke toestemming overdragen aan een verbonden onderneming of rechtsopvolger van die Partij via een fusie, overname of verkoop van alle of vrijwel alle activa van die Partij, op voorwaarde dat die verbonden onderneming of rechtsopvolger alle verplichtingen van de overdragende Partij op grond van deze Werkorder op zich neemt of er anderszins volledig aan is gebonden, en over het vermogen, de vaardigheden en financiële draagkracht beschikt om de verplichtingen op grond van deze Werkorder na te komen. Met inachtneming van het voorgaande is de Werkorder volledig bindend voor de Partijen en hun respectieve rechtsopvolgers en cessionarissen.
- 17.8. **Volledige overeenkomst.** De bestelbon, Werkorder, deze algemene voorwaarden en eventuele Bijlagen vormen de volledige overeenkomst en vervangen alle voorgaande overeenkomsten tussen de Partijen met betrekking tot de Producten Dienstene en/of Deliverables in de Werkorder. Elke wijziging zal slechts van kracht zijn indien zij schriftelijk wordt overeengekomen door beide partijen.
- 17.9. **Deelbaarheid.** Indien een bepaling van de Werkorder ongeldig wordt verklaard op grond van de toepasselijke wet- of regelgeving of door een bevoegde rechtbank, dan blijven de andere bepalingen van de Werkorder geldig en bindend. Indien een bepaling nietig is, is Upfront gerechtigd deze te vervangen door een bepaling waarvan de economische implicatie voor haar dezelfde is.
- 17.10. **Dochterondernemingen.** De kaderovereenkomst is eveneens van toepassing op dochterondernemingen van de Klant die een beroep doen op diensten van Upfront.
- 18. GESCHILLEN**
- 18.1. De Partijen zullen loyaal hun medewerking verlenen om geschillen tussen elkaar met betrekking tot de interpretatie of toepassing van de Werkorder trachten op te lossen via minstens-één (1) onderhandelingsmomenten tussen hogere kaderleden van de Partijen die over de bevoegdheid beschikken om het geschil te beslechten, onverminderd het recht van Upfront om het geschil voorleggen aan de bevoegde rechtbanken.
- 19. TOEPASSELIJK RECHT**
- 19.1. De Werkorders zullen worden beheerst en geïnterpreteerd overeenkomstig het Belgische recht.
- 19.2. De Klant verbindt zich ertoe op straffe van verval, klachten met betrekking tot Diensten, Deliverables en/of Producten, voorafgaandelijk aan elke gerechtelijke vordering, voor te leggen aan Upfront. Upfront beschikt over twee maanden om de gegrondheid van de klachten na te gaan.
- 19.3. Elke betwisting valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Rechtbanken van Brussel.
- 19.4. De nietigheid van de ene of de andere bepaling van deze algemene voorwaarden heeft geen enkel gevolg voor de geldigheid van de andere voorwaarden. Upfront en de Klant zullen de nietige bepaling vervangen door een andere bepaling die de oorspronkelijke doelstelling en economische impact zoveel mogelijk benadert.