

I. VOORWAARDEN AANKOOP

Artikel I.1 Voorafgaand

De inhoud van dit contract vervangt alle vorige briefwisseling, gesprekken en/of elke overeenkomst welke betrekking heeft op de in huidige overeenkomst omschreven goederen. Zo niet, moet uitdrukkelijk naar deze documenten worden verwezen in dit contract.

Artikel I.2 Levering

De levering gebeurt altijd EX WORKS. Dit op de overeengekomen plaats.

De leveringstermijnen zijn enkel bij wijze van inlichting opgegeven en zijn niet bindend.

Wanneer de levering ten gevolge van overmacht (zoals bv. oorlog, gehele of gedeeltelijke oproeping onder de wapens, overstroming, weerverlet, brand, vorst, pandemie, epidemie, staking, oproer, ziekte en schaarste aan grondstoffen) tijdelijk wordt geschorst, zal de leveringstermijn verlengd worden zonder dat dit recht kan geven op enige vergoeding.

Tenzij uitdrukkelijk andersluidend beding kan geen enkele vorm van schadevergoeding, noch de verbreking van de overeenkomst, wegens niet-levering binnen de overeengekomen termijn gevorderd worden.

De door de verkoper opgegeven leveringstermijnen nemen slechts een aanvang na schriftelijke bevestiging en betaling van het voorschot van 50% of na een (gedeeltelijke) uitvoering van de overeenkomst door de verkoper. Ingeval van overschrijding van de leveringstermijn zal de verkoper de koper hiervan schriftelijk op de hoogte brengen.

Indien voor de levering welke wijziging ook gevraagd wordt m.b.t. de uitvoering van de bestellingen wordt de leveringstermijn onderbroken en begint hij slechts opnieuw te lopen na volledig akkoord van de verkoper over alle nieuwe voorwaarden en termijnen.

De koper moet het ontvangstbewijs hem aangeboden door de verkoper of de vervoerder voor ontvangst tekenen. Het vervoer geschiedt steeds op kosten en risico van de koper, tenzij uitdrukkelijk anders bedongen.

Artikel I.3 Installatie

De koper dient te zorgen dat de hardware in geschikte, droge en voldoende grote lokalen kan worden geplaatst. Het aanvoeren van voldoende elektrische stroom en contactdozen is ten laste van de koper. Deze dienen in orde te zijn voor de levering van de hardware. Alle schade die te wijten is aan de elektrische installatie, de inrichting van de lokalen, of aan elke andere oorzaak, die vreemd is aan de hardware, valt ten laste van de koper. De dag waarop de hardware technisch bedrijfsklaar is gemaakt, geldt als datum van installatie.

Alle noodzakelijke bedradingen en verlengingen van signaalkabels, van de computer naar de verschillende periferieën zijn ten laste van de koper. Ook de kosten van eventuele speciale hardware om onvolkomenheden van het stroomnet waaronder storingen, netonderbrekingen, enz. op te vangen zijn, indien noodzakelijk, ten laste van de koper. De verkoper zal elke verantwoordelijkheid weigeren voor schade als gevolg van electriciteitsdefecten. Bij de levering van de hardware worden er diverse kwaliteitscontroles gedaan. De koper is verzocht hierbij aanwezig te zijn en dit inslatierapport te ondertekenen. Enkel na deze procedure en het nakomen van de financiële afspraken zal de verkoper de softwarelicentie voor gebruik vrijgeven.

Artikel I.4 Eigendom

Alle door de verkoper geleverde goederen blijven eigendom van de verkoper tot na de volledige betaling van de prijs en van de bijkomende prestaties en kosten. Indien de koper in gebreke blijft, dienen de goederen onmiddellijk op eerste verzoek aan de verkoper te worden teruggegeven en dit op kosten van de koper. De kosten van de verkoper worden forfaitair geschat op 25% van de waarde van de goederen en zijn door de koper verschuldigd, onverminderd het recht van de verkoper op integrale schadeloosstelling indien hogere schade wordt bewezen. Het forfaitaire bedrag van 25% is de door partijen geschatte vermoedelijk werkelijke schade in hoofde van de verkoper. In het geval dat de in gebreke gebleven koper failliet gaat, de toepassing vraagt van de wet op de continuïteit van ondernemingen of op enigerlei andere wijze zijn activiteiten gestaakt heeft, behoudt de verkoper zich het recht voor de verkochte goederen op te eisen middels eenvoudig verzoek gericht aan degene die de kwestieuze goederen onder zich heeft.

Artikel I.5 Prijs

De prijs is exclusief B.T.W. De onderhoudsdiensten en services zijn volgens de tarieven en voorwaarden in voege op het ogenblik van de dienstverlening.

Elke verhoging van het B.T.W.-tarief of van een andere belasting van welke aard ook tussen de bestelling en de levering zal ten laste van de koper vallen.

De gedane bestelling kan niet gewijzigd worden, dan tenzij hieromtrent tussen de verkoper en de koper een schriftelijk akkoord is tot stand gekomen.

Alle prijzen werden vastgesteld op basis van de op heden geldende kostprijzen. Bij verhoging van de prijzen van het materiaal en/of lonen, kan de verkoper de verkoopprijzen aanpassen. Partijen aanvaarden uitdrukkelijk dat prijsstijgingen van het materiaal en/of lonen een geldige reden zijn voor de aanpassing van de prijzen door de verkoper.

Artikel I.6 Betaling

Alle facturen zijn contant betaalbaar tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Elke betwisting i.v.m. de toegezonden factuur moet binnen de acht werkdagen na de factuurdatum aangetekend medegedeeld worden aan de verkoper. Bij gebreke daaraan, is er een onweerlegbaar vermoeden dat de factuur aanvaard werd. Protest ontslaat de koper daarenboven niet van zijn betalingsverplichting. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn al de facturen contant betaalbaar op de maatschappelijke zetel van de verkoper.

Iedere op de vervaldag niet betaalde factuur zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met een conventionele moratoire interest, die gelijk is aan de interestvoet zoals bepaald in artikel 5 van de Wet Betalingsachterstand van 02.08.2002, en die minimum 12% zal bedragen. Bovendien zal bij niet betaling op de vervaldag het factuurbedrag zonder ingebrekestelling met 10% verhoogd worden ten titel van forfaitaire schadeloosstelling. Dit forfaitair bedrag geldt als vergoeding voor de buitengerechtelijke invorderingskosten veroorzaakt door de niet betaling en onverminderd het recht van de schuldeiser om een vergoeding te vorderen voor andere schadeposten die niet louter veroorzaakt zijn door de niet betaling. Laattijdige betaling van één factuur heeft tot gevolg dat andere facturen, waarvoor in voorkomend geval een betalingstermijn was verleend, ineens opeisbaar zijn, zonder ingebrekestelling. Wanneer de koper nalaat de overeengekomen betalingen te doen, zelfs indien het gedeeltelijke betalingen betreft, dan is de verkoper daarenboven gerechtigd om de prestaties op te schorten tot dat de koper integraal voldaan heeft aan zijn betalingsverplichting. De opschorting kan geen aanleiding geven tot enige schadevergoeding van de koper.

Indien de aankoop via een financiering- of leasingsmaatschappij gaat moet de koper dit melden aan de verkoper en de verkoper de dossiergegevens verstrekken voor afsluiten van het contract.

Artikel I.7 Ontbinding/annulatie

De verkoper heeft het recht de lopende overeenkomst te ontbinden lastens de koper indien objectieve elementen aantonen dat de financiële toestand van de koper verslecht is. Onder objectieve elementen wordt o.a. verstaan verschijning in het Staatsblad van protestakten, dagvaarding om in rechte te verschijnen, en alle bewarende of uitvoerende inbeslagnames, evenals elk feit van welke aard ook, dat een duidelijke verslechtering van de financiële situatie van de koper doet veronderstellen. In geval van ontbinding van de overeenkomst zal de koper, enkel recht hebben op de terugbetaling van het voorschot, zonder schadevergoeding.

De overeenkomst wordt geacht van rechtswege ontbonden te zijn in geval van faillissement, toepassing van de wet op de continuïteit van de ondernemingen, toelating tot de collectieve schuldbemiddeling of welkdanige andere vorm van liquidatie van het vermogen van de koper.

De verkoper heeft onmiddellijk recht op betaling van alle tot dan geleverde prestaties en goederen, onverminderd diens recht op integrale schadeloosstelling.

De verkoper kan de overeenkomst ontbinden in geval van een overmachtssituatie die het de verkoper onmogelijk maakt de goederen te leveren. Buiten de normale gevallen van overmacht (zoals bv. oorlog, gehele of gedeeltelijke oproeping onder de wapens, overstroming, weerverlet, brand, vorst, pandemie, epidemie, staking, oproer, ziekte en schaarste aan grondstoffen) worden eveneens als geval van overmacht aangezien: verbod van de in- en uitvoer, beslissing door de Regering genomen waaruit zware moeilijkheden spruiten betreffende de levering en die onze geldende kostprijs zouden beïnvloeden, gebrek aan vervoer enz.

Bij ontbinding van de overeenkomst door de onmogelijkheid om de goederen te leveren door overmacht, heeft de koper geen recht op welke schadevergoeding dan ook.

De overeenkomst kan daarenboven zonder voorafgaandelijke rechterlijke tussenkomst middels een aangetekend schrijven worden ontbonden lastens de koper indien de koper, na tien werkdagen die volgen op een aangetekende ingebrekestelling, in gebreke blijft om over te gaan tot betaling van de vervallen facturen, of in geval van een andere vastgestelde contractuele wanprestatie.

De ontbinding vindt plaats op de datum die vermeld staat op het afgiftebewijs van de aangetekende zending. Bij eenzijdige verbreking van de overeenkomst door de koper of bij gerechtelijke of buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst ten nadele van de koper is een forfaitaire en vooraf overeengekomen schadevergoeding verschuldigd van 25% op de overeengekomen prijs, onverminderd het recht van de verkoper om een grotere schade te bewijzen en daarvoor een vergoeding in rekening te brengen. Deze schadevergoeding kan niet herleid worden door de partijen en de partijen komen overeen dat deze schade de vermoedelijke potentiële schade uitmaakt. Bovenop de 25% zijn in ieder geval de gemaakte studie-, analyse-, en programmatiekosten door de koper verschuldigd.

Indien de koper een modelverkleining aanvraagt en de verkoper reeds over de oorspronkelijk gevraagde hardware beschikt in zijn voorraad of de verkoper door een bestelling verbonden is t.a.v. een leverancier, zal de koper een vergoeding dienen te betalen voor het gedeelte dat niet herbruikbaar is in zijn configuratie.

Artikel I.8 Software

I.8.1 Licentie

- a) De verkoper levert aan de koper een gebruikerslicentie voor de standaard Software op blz. 1 en volgende van deze overeenkomst.
De gebruikerslicentie is enkel geldig indien er ook een Service Level Agreement (SLA) tussen beider partijen is afgesloten.
- b) De licentie staat de koper toe gebruik te maken van deze software en de documentatie doch strikt beperkt op de hardware geleverd via deze koopovereenkomst, of op bestaande hardware indien vermeld in de overeenkomst en aanvaard door de koper (getekend acceptatiedocument).
- c) Het licentiebedrag is vastgesteld in functie van het maximale aantal werkplaatsen welke de software mogen gebruiken. Koper kan indien later nodig een licentie-uitbreiding aanvragen als hij meer werkplaatsen wil gaan gebruiken dan in zijn licentie is toegestaan. Na het door beide partijen ondertekenen van deze uitbreidingsovereenkomst en het betalen van de overeenkomstige bedragen, beveiligingskeys, krijgt de koper ook de toelating om de software te gebruiken.
- d) Alle licenties van niet GenCom-software (operating systemen, databases, ...) worden geleverd overeenkomstig en beperkt tot de voorwaarden geldig bij de licentiegevers van deze software.
- e) Indien deze andere licentiegevers om één of andere reden (bv. uitbreiding hardware) aangeeft dat de koper nieuwe (of upgrades) licenties moet aankopen, dan moet de koper zichzelf in regel stellen met deze licentievoorwaarden om niet onwettig de software te gebruiken. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de koper.
- f) Bij een latere hardware-uitbreiding kan het voorkomen dat de koper nieuwe (of upgrades) licenties moet aankopen van de GenCom-software. Alle hieraan verbonden kosten zijn ten laste van de koper.

I.8.2 Onderhoud

Na de levering zal de verkoper onderhoud en assistentie verlenen onder de vorm van een onderhoudscontract, enkel via een onderhoudscontract zal een gegarandeerde assistentie worden toegezegd.

I.8.3 Duur

De licentie zal starten op de installatiedatum en eindigen bij het gebruik van de hardware deel uitmakend van dit contract door de koper, behalve indien de overeenkomst zou eindigen door een wanprestatie van de koper. Deze licentie is niet overdraagbaar door de koper zonder schriftelijke toelating van de verkoper. (Ook niet bij verkoop van de hardware van dit contract aan een derde) Indien de licentie is gestopt dient de koper onmiddellijk te stoppen met het gebruik van de software deel uitmakend van deze licentie en alle hiermee in verband staande documenten, gegevensdragers en kopieën terug te bezorgen aan de verkoper.

I.8.4 Bescherming van know-how

Elke partij zal het nodige doen om het geheel confidencieel te behandelen en geen derden informatie te verstrekken aangaande operaties, plannen, knowhow, trade secrets, zakentransacties, orders, noch deze informatie te gebruiken voor gelijk welk doel.

Beide partijen komen overeen gedurende de periode van deze overeenkomst en twee jaar volgend op de beëindiging, geen wederzijdse personeelsleden, of ex-personeelsleden aan te werven of hun diensten te gebruiken voor de uitvoering van werken, verbonden aan deze overeenkomst, zonder schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze regel is ook geldig voor ex-personeelsleden welke optreden onder een juridische vorm als bedrijf of als werknemer van een bedrijf. Ook de onrechtstreekse deelname, aan de uitvoering van werken, van ex-medewerkers is niet toegelaten. Zo niet, zal de overtredende partij aan de andere een vergoeding dienen te betalen die minimaal gelijk is aan 5 x de waarde van de softwarelicenties die hij bij verkoper heeft aangekocht. Koper en verkoper verklaren zich akkoord deze vergoeding te betalen bij overtreding van zulke knowhowbescherming.

I.8.5 Copyright

De koper zal alle rechten, copyrights, patenten, geregistreerde designs, enz. i.v.m. de door koper gebruikte software eerbiedigen.

I.8.6 Waarborg op software

- a) Als de koper een fout ontdekt binnen een periode van één jaar na de installatie dient hij dit onmiddellijk en schriftelijk aan de verkoper te melden. Is dit een fout i.v.m. de juistheid van de computerverwerking dan zal

verkoper onmiddellijk aanvatten met de nodige aanpassingen aan het foutieve programma en dit zonder kosten voor de koper.

- b) De verkoper beperkt zich onder deze garantie enkel tot het herstellen van het foutieve programma en elk ander recht of herstelling is niet van toepassing.
- c) Na deze waarborgperiode is deze dienstverlening enkel via een geldig onderhoudscontract.

I.8.7 Verantwoordelijkheden

Het gebruik van de software geschiedt enkel en alleen onder de verantwoordelijkheid van de koper. De koper zal voor het definitief in gebruik nemen van de programma's aan de hand van een proef, de goede werking van de programma's controleren. Indien deze test niet goed is, zal koper handelen conform punt 8.6 a.

I.8.8 Reproductievoorwaarden

De kopieën van de geleverde software mogen worden genomen in functie van de dagelijkse beveiliging van de operationele gegevensdragers.

I.8.9 Opleiding en Aflevering

Een opleiding conform de bestelling zal worden gegeven aan het personeel van koper. Deze personen moeten op de hoogte zijn van de interne organisatie van de koper en vertrouwd te zijn met de toepassing welke zij dienen uit te voeren. De basisopleidingen gebeuren in ons opleidingscentrum. Elke bijkomende opleiding is betaalbaar. Bij de aflevering van de programma's zal er een acceptatiedocument worden opgesteld, dat dient te worden ondertekend door de koper, zo niet, zal verkoper het recht hebben de programma's niet vrij te geven voor gebruik door de koper.

I.8.10 Analyse van maatwerk

Standaardprogramma's zullen worden geleverd exclusief eventuele specifieke wensen of aanpassingen. Indien hieraan aanpassingen zijn besteld of indien er programma's op maat zijn gekocht zullen deze eerst worden verwerkt in een analyse van het uit te werken project of onderdeel. Maatwerk zal altijd duidelijk beschreven staan in een bijlage aan het contract, zo niet, is het niet van toepassing.

Artikel I.9 Waarborgen

Indien de koper geen hardware onderhoudscontract heeft afgesloten zal hij mogelijk gebruik kunnen maken van de fabrieksgarantie op de hardware. De koper moet echter op eigen kosten de defecte hardware bij de verkoper leveren. Na herstelling door de fabrikant wordt de hardware terug gestuurd, waarbij de verzendingskosten betaalbaar zijn tegen rembours.

Enkel in een onderhoudscontract worden defecte onderdelen meteen omgewisseld.

Artikel I.10 Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendom met betrekking tot programmaties, software, standaard en/of aanpassingen zijn en blijven eigendom van de verkoper. De verkoper mag deze programma's zonder de minste vergoeding verder gebruiken, verkopen, verhuren of in licentie geven.

Artikel I.11 Toekomstige aankopen

Alle toekomstige aankopen van hardware en/of licenties en software van de koper bij de verkoper zullen vallen onder de voorwaarden van huidige overeenkomst die voor deze toekomstige aankopen als kaderovereenkomst geldt. Enkel schriftelijke bedingen die specifiek bij toekomstige aankopen tussen partijen zijn afgesproken kunnen afwijken van de voorwaarden in huidige overeenkomst.

Artikel I.12. Forumbeding en toepasselijk recht

Met uitsluiting van elke andere wetgeving is het Belgisch recht van toepassing op de geschillen tussen de partijen. De toepassing van het Weens Koopverdrag (CISG) en het Internationaal verdrag inzake de verjaring bij internationale verkoop van roerende goederen van 14.06.1974 wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Alle geschillen tussen partijen van welke aard ook, met inbegrip van de betwistingen omtrent de toepassing en de interpretatie van deze algemene voorwaarden, behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de ondernemingsrechtbanken Antwerpen, afdeling Hasselt.

Artikel I.13. Deelbaarheid

Indien een bepaling of een deel van een bepaling van huidige overeenkomst tussen de verkoper en de koper, nietig, ongeldig en/of niet-afdwingbaar zou zijn dan brengt dit de geldigheid en/of afdwingbaarheid van de overige bepalingen of delen van bepalingen van huidige overeenkomst tussen de verkoper en de koper niet in het gedrang. De bepalingen van huidige overeenkomst tussen de verkoper en de koper die door nietigheid zijn

aangetast of ongeldig zijn blijven bindend voor het gedeelte ervan dat wettelijk toegelaten is. De desbetreffende nietige, ongeldige en/of niet-afdwingbare bepaling of deel van een bepaling wordt van rechtswege vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling of deel van een bepaling die het dichtst aanleunt bij de bedoelingen van de partijen.

Artikel I.14 Algemene voorwaarden

De koper erkent de algemene voorwaarden van de verkoper te hebben ontvangen, te hebben gelezen en deze te aanvaarden.

Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van huidige overeenkomst.

Indien de algemene voorwaarden zouden afwijken van huidige overeenkomst heeft huidige overeenkomst voorrang op de algemene voorwaarden.

II. VOORWAARDEN HARDWARE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vooraf: Voorwerp

De koper gelast de verkoper om volgens de voorwaarden ondertiteld II van huidige overeenkomst de hardware-service te verzorgen voor de hardware zoals beschreven op pagina 1 e.v. in de huidige overeenkomst tussen partijen.

Artikel II.1 Duur

II.1.1.

Onderhavig contract geldt voor de duur van 1 jaar, vanaf de eerste maand volgend op de levering van de hardware en is stilzwijgend hernieuwbaar. Na afloop van het eerste volledige kalenderjaar kan echter door beide partijen wederzijds worden opgezegd tegen 31 december van elk jaar, met inachtneming van een opzeggingstermijn van drie maanden, per aangetekend schrijven. In geval van opzegging door één der partijen, zullen de daarop volgende ingrepen van de technische dienst aangerekend worden, tegen de op datum van de tussentijdse afspraken bij de verkoper geldende tarieven en voorwaarden.

II.1.2.

Indien het contract afgesloten wordt in een periode welke niet aansluitend op de installatie volgt, dan zal het slechts aanvangen na een onderzoek door onze Technische Dienst en betaalbaar door de koper. Als er herstellingen nodig blijken zal er een bestek worden opgemaakt. Enkel na deze herstellingen kan een All-in hardware onderhoudscontract aanvangen.

Artikel II.2 Service / onderhoud

Dit contract omvat :

II.2.1. Onderhoud ter voorkoming van defecten (preventief)

Zoals gevraagd door de constructeurs van de hardware o.a. het afstellen en bijregelen van die delen niet toegankelijk voor de gebruikers, disken, printers, tapes enz. Het aantal tussentijdse afspraken is afhankelijk van de hardware en de gebruiksomgeving.

II.2.2. Herstellingen of vervanging door een gelijkaardig onderdeel of toestel bij defect (correctief)

Dit omvat de vervanging van defecte delen, de arbeidslonen en de verplaatsingskosten van de technici. De verkoper beperkt zich tot het herstellen van de defecte onderdelen elk ander recht of herstelling is niet van toepassing.

II.2.3. Telefonische bijstand

Dit omvat telefonische bijstand van 9.00 h. tot 18.00 h. op werkdagen van maandag tot donderdag en op vrijdag tot 17.00 h. Tegen extra betaling is weekend service beschikbaar.

II.2.4. Teleservice

Dit omvat teleservice via remote connectie (teamviewer, remote desktop, ...)

II.2.5. Bijkomende service

In het geval dat de koper van de verkoper een computer met een actueel Software onderhoudscontract (SLA) gekocht heeft. Reorganisatie van bestanden tengevolge van oorzaken die niet ten laste zijn van de gebruiker, zoals bijv. na een technisch defect. Deze tussentijdse afspraak zal er hoofdzakelijk uit bestaan de mogelijkheden te onderzoeken om in de kortst mogelijke tijd uw hardware in werking te stellen, zonder herstarten van de kopieën. Het is echter geen waarborg dat zulks mogelijk is, daar dit afhankelijk is van vele factoren, eigen aan de omstandigheden die het uitvallen hebben veroorzaakt. In dit geval moet worden gestart vanaf de laatste bruikbare back-up.

II.2.6. De responstijd

De responstijd (de tijd binnen dewelke U zal gecontacteerd worden) bij een totaal defect bedraagt 4 werkuren, en voor een defecte periferie 8 werkuren na het ontvangen van de oproep. Responstijd is niet een gegarandeerde herstelling binnen deze tijd.

II.2.7. Uitvoering

Verkoper behoudt zich het recht het onderhoud te laten uitvoeren door derden, gespecialiseerd in het onderhoud van elk der onderdelen.

Artikel II.3 Uitsluitingen

Dit contract omvat niet :

II.3.1. De defecten die ontstaan zijn door foutieve behandeling van de hardware.

II.3.2. De defecten veroorzaakt door uitwendige abnormale toestanden zoals te hoge temperatuur (brand), te grote vochtigheid, inregenen of waterschade, te hoge of te lage netspanning, bliksemschade, mechanische beschadiging door stoten of vallen (vooral voor barcode scanners), vandalisme, ... In het geval van bv. bliksem of elke andere oorzaak waarbij de koper een verzekering wenst aan te spreken moet de koper ons schriftelijk opdracht geven voor de herstelling waarbij GenCom de koper steeds rechtstreeks zal factureren.

II.3.3. Reiniging van uitwendige delen. Defecte onderdelen of hardware welke niet netjes zijn (beschreven met stift, klevers, vuil, door rook bevuild of beschadigd, ...) kunnen niet gebruikt worden voor standaard omruiling. De koper betaalt, ofwel de transportkosten voor het terugbezorgen van zijn defecte hardware en de ophaling van het reserve onderdeel, ofwel de kosten voor het reinigen van zijn bevuilde hardware.

II.3.4. Vervangen van inktlinten, toners, drums, thermische koppen, cd's, tapes, usb sticks/memory cards, enz.

II.3.5. Defecten veroorzaakt door wijzigingen aan de hardware door de koper zelf aangebracht. De koper zal zonder de schriftelijke toelating van de verkoper zelf geen enkele herstelling of wijziging aan de hardware aanbrengen. Bij het verbreken van de verzegeling van een hardware vervalt elke verantwoordelijkheid.

II.3.6. Diefstal.

II.3.7. Schade aan informatiedragers, gebruiksderving.

II.3.8. Defecten van toestellen ten gevolge van non-stop gebruik, langer dan de opgegeven specificaties door de fabrikant.

II.3.9. Kosten voortvloeiend uit nutteloze interventies, door verkeerde oproepen evenals de verliestijden voortvloeiend uit nutteloos wachten.

II.3.10. De verkoper kan na een periode van vijf jaar, om de correcte voortzetting van het onderhoudscontract te verzekeren, een revisie van de hardware nodig achten. De kosten voor de revisie zijn ten koste van de koper.

II.3.11. Een hardware waarvan door ouderdom of overschrijden van het maximaal gebruik (voorbeeld laserprinter) geen onderhoud meer kan worden gegarandeerd kan door ons worden opgezegd. De gemiddelde levensduur van de hardware is tussen 3 à 5 jaar. Na de periode van 3 jaar kan er o.a. een probleem zijn met de beschikbaarheid van wisselstukken zodat geen onderhoud kan gegarandeerd worden. De opzegging zal steeds schriftelijk aan de koper worden gemeld. Het kan dat deze overschrijding pas is vastgesteld door onze technici tijdens het bezoek voor de herstelling (bv. max. aantal druks bij printers). In dat geval vallen de kosten voor een onderhoud voor zover dat nog mogelijk is ten laste van de koper en niet onder huidig onderhoudscontract.

Artikel II.4 Verplichtingen van de koper

II.4.1. De koper zal de hardware ter beschikking stellen van de technici van de verkoper, gedurende de tijd die voor de werkzaamheden vereist is. Indien nodig zal hij aan het personeel van de verkoper de mogelijkheid bieden een begonnen werk te beëindigen.

II.4.2. De koper zal er zorg voor dragen dat de technici minstens een schijf ter beschikking gesteld wordt, waarop hij vrij kan lezen en schrijven. Zo er vooraf geen voldoende kopieën zijn genomen is de verkoper niet verantwoordelijk voor het verlies van gegevens.

II.4.3. Bij teleservice is de koper - zonder enige uitzondering - steeds verplicht een verbinding toe te staan aan GenCom via de door GenCom opgegeven, gangbare remote connectie (teamviewer, remote desktop, ...).

II.4.4. Het materiaal moet gebruikt worden in lokalen dienstdoende als kantoren. Voor bepaalde hardware kan een speciale inrichting van die ruimte geëist worden. Voor het onderhoud van hardware in ongunstige werkomstandigheden kan eventueel een prijs supplement worden bedongen.

II.4.5. De bedrijfstemperatuur moet zich bevinden tussen de 10 graden Celsius en maximaal 30 graden Celsius onder alle omstandigheden. De temperatuurschommelingen mogen niet meer dan 3 graden per uur bedragen ter voorkoming van condensatievorming.

II.4.6. Eventuele verhuizing van de hardware gedurende de contractperiode gebeurt onder toezicht van verkoper. De kosten die hieruit voortvloeien zijn ten laste van koper. Het tijdstip van de verhuizing moet minstens één maand voorafgaandelijk aan verkoper worden medegedeeld. Defect veroorzaakt door eigen verhuizing zijn ten laste van de koper.

II.4.7. Koper zal verplicht terug starten van of een veiligheidskopie indien hem hierom zal worden verzocht. De gevolgen bij het weigeren van een zulke instructie zijn volledig ten laste van de koper.

Artikel II.5 Vergoeding

II.5.1. Voor de uitvoering van de hiervoor bepaalde diensten, zal de koper aan verkoper een vooruit te betalen bijdrage storten, waarvan het bedrag op de koopovereenkomst vermeld is.

II.5.2. Indien de betaling van de onderhoudsfacturen of elke andere factuur niet is uitgevoerd volgens de betalingsvoorwaarden, zal er geen onderhoud worden gegeven of uitgevoerd in die periode. Alle mogelijke schade en gevolgschade die ontstaat door dit gebrek aan tijdig onderhoud valt ten laste van de koper.

II.5.3. Indien bepaalde media worden gebruikt, zijn deze betaalbaar per zending. Verkoper neemt deze niet terug.

II.5.4. De eventueel door verkoper ter beschikking gestelde hardware blijven eigendom van verkoper en koper zal ze in een goede staat behouden en terug bezorgen bij het einde van deze overeenkomst, zo niet, zullen ze worden aangerekend.

II.5.5. De prestatie-vergoeding zal jaarlijks worden aangepast aan het indexcijfer der consumptieprijzen.

Artikel II.6 Wijzigingen voor de hardware configuratie

Alle toekomstige aankopen van hardware van de koper bij de verkoper zullen vallen onder de voorwaarden van huidige overeenkomst die voor deze toekomstige aankopen als kaderovereenkomst geldt.

De door de koper bijkomend aangekochte hardware wordt automatisch toegevoegd aan huidige overeenkomst en hardware SLA.

Enkel schriftelijke bedingen die specifiek bij toekomstige aankopen tussen partijen zijn afgesproken kunnen afwijken van de voorwaarden in huidige overeenkomst.

Onderhoud voor hardware is enkel mogelijk voor delen indien reeds minimaal de hoofdcomputer, 1 werkpost en 1 printer in het contract zijn opgenomen.

Artikel II.7 Bescherming van knowhow

Gedurende de volledige duur van deze service overeenkomst en tot twee jaar na het beëindigen van de onderhoudsovereenkomst blijft punt 8.4 van de koopovereenkomst van toepassing.

Indien een klant niet voor deze onderhoudservice kiest dan zijn geleverde garanties beperkt tot de hieronder genoemde voorwaarden :

1. De garantievoorwaarden en duur kunnen verschillend zijn per product, per fabrikant of importeur en GenCom heeft hierop geen enkele invloed.
2. Garantie omvat meestal het gratis herstellen of vervangen van het defecte onderdeel tijdens deze garantieperiode.

Garantie omvat niet :

1. Het afhalen en/of het terugbrengen van het toestel. Wel de zogenaamde Factory Return Service. De klant dient dus ofwel het toestel aan te leveren en terug af te halen na herstelling ofwel de ophaal en leverkosten te betalen.
2. Garantie omvat nooit het recht op een vervangtoestel of vervangonderdeel.

Ook zijn volgende punten van belang :

1. Om recht te hebben op garantie moet dikwijls het gehele toestel terug naar de fabrikant en mogen er geen herstellingen door ons aan worden uitgevoerd. Iets wat voor de gebruiker niet steeds haalbaar is, want er staan bv. gegevens op het systeem.
2. Notebooks, portable terminals, scanners maar ook andere toestellen vallen onder bepaalde voorwaarden die afhankelijk zijn van het gebruik. Indien enige externe beschadiging aanwezig is zal de garantie vervallen omdat de leverancier er vanuit gaat dat het toestel is gevallen.
3. Fabrikanten passen voor deze herstellingen afhankelijk van het defecte toestel hersteltijden toe die gaan van 1 week tot meer dan 1 maand. Het kan dus dat U geruime tijd het gebruik van uw toestel moeten derven.
4. De gegevens welke op het toestel zijn opgeslagen worden niet vooraf gesaved door de fabrikanten en ook niet door GenCom en het behoud van de opgeslagen gegevens is dus geen zekerheid. De verantwoordelijkheid voor het hebben van beschikbare en goed leesbare kopieën is ook in dit geval de uitsluitende verantwoordelijkheid van de gebruiker.

5. Toestellen welke extern beschadigd zijn maar ook bv. beschreven met viltstiften, bekleefd met stickers waardoor verkleuring kan optreden, enz. kunnen worden geweigerd.
6. Uiteraard is elke gewone slijtage door gebruik van het toestel uitgesloten. Dus zeker inktlinten, toners, drums, thermische koppen, cd's, tapes, usb sticks/memory cards, enz. maar ook elke andere niet genoemde huidige of in de toekomst toepasbare onderdelen of producten welke onder deze noemer vallen.

III. VOORWAARDEN SOFTWARE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Vooraf: Voorwerp

De koper gelast de verkoper om volgens de voorwaarden van titel III van huidige overeenkomst de software-service te verzorgen voor de programma's of packages beschreven in de huidige overeenkomst, beperkt tot de hardwareconfiguratie vermeld op pagina 1 e.v. in de huidige overeenkomst tussen partijen.

Artikel III.1 Duur

III.1.1. Onderhavig contract geldt voor de duur van 5 jaar, vanaf de 1ste maand volgend op de levering van de eerste softwaremodule en is stilzwijgend hernieuwbaar. Na afloop van het eerste volledige kalenderjaar kan echter door beide partijen wederzijds worden opgezegd tegen 31 december van elk jaar, met inachtnaam van een opzeggingstermijn van drie maanden, per aangetekend schrijven. In geval van opzeg door een der partijen, zullen de daaropvolgende ingrepen van de software dienst aangerekend worden tegen de op datum van de tussenkomsten bij de verkoper geldende tarieven en voorwaarden.

III.1.2. Indien het contract afgesloten wordt in een periode welke niet aansluitend op de installatie volgt, zal het slechts aanvangen na betaling van een eenmalig bedrag gelijk aan het totale onderhoudstarief voor de niet contractperiode. Er kan enkel softwareonderhoud en ondersteuning worden gegeven op de laatst bijgewerkte release.

Artikel III.2 Service / onderhoud

Dit contract omvat:

III.2.1. Levering van de aangepaste softwaremodules of richtlijnen ter preventie van vastgestelde fouten in de pakketten.

Verkoper beperkt zich tot het herstellen van het foutieve programma en elk ander recht of herstelling is niet van toepassing.

III.2.2. Ter beschikking stellen van nieuwe updates van de aangekochte licenties van de pakketten en modules van de verkoper.

III.2.3. Installatie van nieuwe basissoftware (operating system), voor zover deze een verbetering voor het systeem meebrengt en past in het geheel van de softwareontwikkelingen van verkoper. Afhankelijk van de leverancier van de basissoftware (Microsoft, ...) moet er supplementair soms een bedrag betaald worden voor de nieuwe releases van het operating system.

Idem voor nieuwe database versies.

III.2.4. Levering van software aanpassingen en nieuwe releases van de GenCom software stelt GenCom gratis ter beschikking via de GenCom website. De installatietijd om een nieuwe release van de GenCom software te activeren is als extra service beschikbaar en is ter facturatie. Ditzelfde geldt voor assistentie en/of opleiding ter plaatse. Een upgrade van de release van de GenCom software kan enkel plaatsvinden indien alle toestellen waarop onze software geactiveerd moet worden beschikken over een geldig operating systeem, met name dat nog ondersteund wordt door de leverancier van de software/toestel. Installatie of assistentie ter plaatse is als extra service beschikbaar en is ter facturatie.

III.2.5. Telefonische bijstand aan medewerkers die een opleiding met succes volgde van 9.00 h. tot 18.00 h. op werkdagen van maandag tot donderdag en op vrijdag tot 17.00 h. Tegen extra betaling is weekend service beschikbaar.

III.2.6. Teleservice via remote connectie (teamviewer, remote desktop, ...)

III.2.7. In het geval dat de koper van de verkoper een computer met een actueel hardware onderhoudscontract gekocht heeft. Reorganisatie van bestanden tengevolge van oorzaken die niet ten laste zijn van de gebruiker, zoals bijv. na een technisch defect. Deze tussenkomst zal er hoofdzakelijk uit bestaan de mogelijkheden te onderzoeken om in de kortst mogelijke tijd uw hardware in werking te stellen, zonder herstarten van de kopijen. Het is echter geen waarborg dat zulks mogelijk is, daar dit afhankelijk is van vele factoren, eigen aan de omstandigheden die het uitvallen hebben veroorzaakt. In dit geval moet worden gestart vanaf de laatst bruikbare back-up.

III.2.8. De responstijd (de tijd binnen dewelke U zal gecontacteerd worden) bij een totaal defect bedraagt 4 werkuren na het ontvangen van de oproep. Responstijd is niet een gegarandeerde herstelling binnen deze tijd.

Artikel III.3 Uitsluitingen

Dit contract omvat niet:

III.3.1. Het leveren van nieuwe releases van basissoftware (Microsoft, Oracle, BI, enz.)

III.3.2. Het leveren van een nieuwe versie van de GenCom software bij een totale verandering (major release). Bijvoorbeeld gewijzigde programmeertaal of andere beschikbare methodes in de toekomst alsook de daarbij horende aangepaste basissoftware, database enz. GenCom zal dan echter altijd zorgen voor conversieprogramma's naar de nieuwe Gencom software, die de koper kan aanschaffen aan de geldende tarieven.

III.3.3. Het onderhoud en de reorganisatie van programma's, disks en bestanden welke niet door ons zijn geïnstalleerd.

III.3.4. De werkzaamheden en bezoeken, die voortvloeien uit omstandigheden die geen enkel verband houden met een normaal gebruik van de toepassingen.

III.3.5. Het geven van uitleg aan medewerkers van de koper met onvoldoende kennis m.b.t. de interne werkzaamheden of aan medewerkers welke geen opleiding met succes hebben gevolgd bij de verkoper.

III.3.6 Werkzaamheden als gevolg van het niet tijdig of op juiste ogenblik nemen van veiligheidskopieën van de schijfengeheugens.

III.3.7. Werkzaamheden als gevolg van stroomuitval, slechte communicatielijnen.

III.3.8. Levering van nieuwe releases bij modelvergroting of wijziging van het gebruikte operating system door koper.

Artikel III.4 Verplichtingen van de koper

III.4.1. De koper zal de hardware ter beschikking stellen van de software engineer van verkoper, gedurende de tijd die voor de werkzaamheden vereist is. Indien nodig zal hij aan het personeel van verkoper de mogelijkheid bieden een begonnen werk te voltooien.

III.4.2. De koper zal er zorg voor dragen dat de software engineer hen minstens een schijf ter beschikking gesteld wordt, waarop zij vrij kunnen lezen en schrijven. Zo er geen voldoende kopieën zijn genomen is de verkoper niet verantwoordelijk voor het verlies van gegevens.

III.4.3. Bij teleservice is de koper - zonder enige uitzondering - steeds verplicht een verbinding toe te staan aan GenCom via de door GenCom opgegeven, gangbare remote connectie (teamviewer, remote desktop, ...).

III.4.4. De koper mag zelf generlei toevoegingen aan de programma's, disks en bestanden aanbrengen, noch deze door derden laten uitvoeren, uitgezonderd in geval van voorafgaand schriftelijk akkoord vanwege verkoper. Mocht een niet door verkoper geleverd pakket storingen veroorzaken op of aan de door verkoper geleverde pakketten, dan is verkoper niet meer aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.

III.4.5. De koper zal (indien koper geen All-in Hardware-onderhoudscontract heeft via verkoper) ervoor zorgen de hardware in goede staat van werking te houden, hierbij rekening houdend met de instructies die hem dienaangaande door de constructeurs zullen versterkt worden.

III.4.6. Koper zal verplicht terug starten vanaf een veiligheidskopie indien hem hierom zal worden verzocht. De gevolgen bij het weigeren van een zulke instructie zijn volledig ten laste van de koper.

Artikel III.5 Vergoeding

III.5.1. Voor de uitvoering van de hiervoor bepaalde diensten, zal de koper aan verkoper een vooruit te betalen bijdrage storten, waarvan het bedrag op de koopovereenkomst vermeld is.

III.5.2. Indien bepaalde media worden gebruikt, zijn deze betaalbaar per zending. Verkoper neemt deze niet terug.

III.5.3. Indien de betaling van de onderhoudsfacturen of elke andere factuur niet is uitgevoerd volgens de betalingsvoorwaarden, zal er geen onderhoud worden gegeven of uitgevoerd in die periode.

III.5.4. De eventueel door verkoper ter beschikking gestelde hardware, blijven eigendom van verkoper en koper zal ze in een goede staat behouden en terug bezorgen bij het einde van deze overeenkomst, zo niet, zullen ze worden aangerekend.

III.5.5. De prestatievergoeding zal jaarlijks worden aangepast aan het indexcijfer der consumptieprijzen.

Artikel III.6 Wijzigingen aan de software

Alle toekomstige aankopen van licenties en/of software en/of softwaremodules van de koper bij de verkoper zullen vallen onder de voorwaarden van huidige overeenkomst die voor deze toekomstige aankopen als kaderovereenkomst geldt.

De door de koper bijkomend aangekochte licenties, software of softwaremodules worden automatisch toegevoegd aan huidige overeenkomst. Onderhoud van software is slechts mogelijk voor het geheel en niet voor delen.

Enkel schriftelijke bedingen die specifiek bij toekomstige aankopen tussen partijen zijn afgesproken kunnen afwijken van de voorwaarden in huidige overeenkomst.

Artikel III.7 Bescherming van Knowhow

Gedurende de volledige duur van deze service-overeenkomst en tot twee jaar na het beëindigen van de onderhoudsovereenkomst blijft Artikel I.8.4 van huidige overeenkomst van toepassing.

Artikel III.8 Goedgekeurde hardware

De software kan alleen gebruikt worden op hardware die ofwel geleverd werd door de verkoper ofwel indien reeds beschikbaar na aanvaarding door de verkoper. Bij plaatsing op vreemde hardware zullen hiervoor extra kosten worden aangerekend.