



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

Malta Belgium NV: Algemene voorwaarden

12/03/2020

Moleberglei 8 (B)
B-2627 Schelle
T. 03 800 58 00
E-mail : servicedesk@caresolutions.be

www.caresolutions.be

SOFTWARE
CARE SOLUTIONS



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

Inhoud

1	Aanvaarding van onze voorwaarden	3
2	Leveringstermijn.....	3
3	Prijzen.....	3
4	Duurtijd en beëindiging contract	4
5	Overmacht	5
6	Vervoer	6
7	Betaling.....	6
8	Levering of installatie.....	7
9	Terugzending of ruiling.....	8
10	Eigendomsvoorbehoud	9
11	Eigendomsrecht – licentie	10
12	Risico overgang	11
13	Klachten – protest van facturen.....	12
14	Aansprakelijkheid i.v.m. goederen en diensten.....	12
15	Wanprestatie.....	15
16	Gebruik coördinaten klant.....	16
17	Garantie	16
18	Toepasselijk recht	16
19	Geschillen	16



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

1 Aanvaarding van onze voorwaarden

Behoudens voorafgaandelijk en schriftelijk akkoord van MALTA BELGIUM NV zal het feit dat de klant ons een bestelling, een werk of een dienst toevertrouwt, op zich inhouden dat hij al de hierna vermelde verkoopsvoorwaarden aanvaardt. De algemene verkoopsvoorwaarden die voorkomen op de stukken van onze klanten zijn ons niet tegenstelbaar.

De algemene inkoopvoorwaarden van de klant gelden niet, tenzij MALTA BELGIUM NV een schriftelijke overeenkomst stuurt met onze instemming. De aanvaarding van bestelformulieren of het zenden van een orderbevestiging houden nooit in dat MALTA BELGIUM NV de inkoopvoorwaarden van de afnemer aanvaardt.

2 Leveringstermijn

De levertermijn of de installatie wordt slechts bij wijze van indicatie op de offerte of bestelbon opgegeven. Het feit dat deze termijn wordt overschreden, geeft, welke ook de oorzaak ervan zij, aan de koper geen enkel recht op schadevergoeding, boete, vernietiging van de bestelling of verbreking van de overeenkomst.

3 Prijzen

- a) Voor alle bestellingen wordt de op de dag van bestelling van diensten of softwareoplossingen geldende prijzen aangerekend. Eens besteld wordt de prijs niet meer aangepast.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

- b) Indien er in de offerte geen expliciete melding wordt gemaakt van verplaatsingskosten en er een verplaatsing/verplaatsingen dien(t)(en) te worden gemaakt, worden verplaatsingskosten aangerekend volgens volgende tarieven: 1,50€ per kilometer
- c) De installatie/configuratie van producten of software, aangekocht door de klant op de daartoe benodigde apparatuur is nooit in de aankoop prijs inbegrepen tenzij uitdrukkelijk bepaald. Indien geen afzonderlijke installatieprijs voor software en / of hardware werd overeengekomen, zal in regie gewerkt worden aan het door MALTA BELGIUM NV vastgestelde uur en verplaatsingsstarief (zie d).
- d) Alle opgegeven prijzen zijn, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken, onderhevig aan een jaarlijkse indexatie op het begin van het kalenderjaar.

4 Duurtijd en beëindiging contract

Tenzij anders gespecificeerd, worden contracten rond diensten en het gebruik van software, jaarlijks stilzwijgend verlengd op vervalddag van het kadercontract of, bij ontstentenis ervan, de datum van goedkeuring door klant van de eerste offerte, met dezelfde periode zoals vermeld in de kaderovereenkomst of zoals op de eerste offerte.

Zij kunnen worden opgezegd mits het respecteren van een opzegtermijn van zes maanden voor de jaarlijkse vervalddag van de kaderovereenkomst en / of datum van goedkeuring offerte.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

5 Overmacht

De bestellingen en diensten worden zo spoedig mogelijk, naargelang van de beschikbaarheid en de verwerkingsmogelijkheden uitgevoerd. Indien MALTA BELGIUM NV wegens omstandigheden, die zich buiten onze schuld voordoen, verhinderd wordt haar verplichtingen na te komen, dan heeft MALTA BELGIUM NV de keuze om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheden voortduren, dan wel de overeenkomst door middel van schriftelijke mededeling aan de klant te beëindigen.

Volgende omstandigheden worden in elk geval doch niet-limitatief beschouwd als geval van overmacht: staking, uitsluiting, opstootjes, revolutie, mobilisatie, oorlog, epidemieën, overheidsmaatregelen, transportmoeilijkheden, machinestoringen, brand, overstroming, in gebreke blijven van leveranciers of andere gelijksoortige of ongelijksoortige omstandigheden.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

6 Vervoer

Elk vervoer of verzending gebeurt volledig op kosten en risico van de koper, ongeacht de persoon die het vervoer waarneemt en in wiens opdracht ook. Zelfs indien de aflevering franco plaats van bestemming geschiedt, verbindt MALTA BELGIUM NV zich alleen tot de vergoeding van de vervoerskosten. MALTA BELGIUM NV zal trachten zich te houden aan de overeengekomen leveringstijden maar vertraging geeft de klant evenwel niet het recht de bestelling te annuleren of schadevergoeding van MALTA BELGIUM NV te eisen.

7 Betaling

- a) Onze facturen voor levering van goederen en diensten zijn contant betaalbaar, tenzij anders vermeld, te 6041 Gosselies, Avenue Georges Lemaître 58 bus B.
- b) De betaling zal geschieden zonder enige schuldvergelijking of korting welke niet schriftelijk is overeengekomen, en op de door MALTA BELGIUM NV aangegeven wijze.
- c) De koper zal zonder dat sommatie en ingebrekestelling is vereist, van rechtswege in gebreke zijn bij niet stipte nakoming van de vastgestelde betalingstermijnen.
- d) Bij niet betaling op de vastgestelde datum, zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling verwijsinteresten verschuldigd a rato van 1% per maand te rekenen vanaf de vervaldag. Bij gebreke van betaling op de vastgestelde datum, is de klant tevens van rechtswege en zonder enige ingebrekestelling gehouden tot betaling van een forfaitaire schadevergoeding van 10% met een minimum van 50€.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

en dit onverminderd het recht om een hogere vergoeding te vorderen mits bewijs van de hogere werkelijke schade.

- e) De betaling houdt in dat de koper de levering van goederen en / of diensten als conform beschouwt.
- f) MALTA BELGIUM NV behoudt zich het recht voor om een voorschot te factureren.
- g) Een eventueel akkoord over een andere betalingswijze dan deze hierboven voorzien, o.a. per wisselbrief, brengt geen schuldvernieuwing mede en doet geen afbreuk aan de betalingen wat betreft de plaats van de betaling, de boete en de bevoegdheid.
- h) Bij afsluiten van het contract bezorgt de klant de juiste facturatiegegevens en contactgegevens voor vragen en opmerkingen rond betalingen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om bij wijziging hiervan MALTA BELGIUM NV hiervan te informeren.
- i) Facturen worden geacht aanvaard te zijn, behoudens schriftelijk protest binnen de 7 dagen. Vragen voor administratieve correcties en her facturatie na deze periode, wijzigen de originele vervaldagen niet.

8 Levering of installatie

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk andersluidend akkoord tussen partijen, wordt de levering of de installatie van de aangekochte producten of diensten uitgevoerd uiterlijk binnen de 3



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

maanden nadat deze beschikbaar en klaar voor levering of installatie zijn bij MALTA BELGIUM NV.

Indien deze op vraag van de klant verlengd moet worden, kunnen deze facturen al gefactureerd worden en kunnen kosten verbonden aan het verlengen van deze termijn, aangerekend worden aan de klant.

9 Terugzending of ruiling

De software mag niet zonder onze schriftelijke toestemming worden teruggezonden of geruild.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

10 Eigendomsvoorbehoud

- a) De goederen blijven, ongeacht of zij reeds feitelijk zijn afgeleverd of geïnstalleerd, eigendom van MALTA BELGIUM NV totdat volledige betaling van de koopprijs heeft plaatsgehad.
- b) Vóór de eigendomsovergang als in het vorige lid bedoeld, is de klant niet gerechtigd de goederen in bewaring te geven, te wijzigen, te vervreemden of ten behoeve van derden met persoonlijke of zakelijke rechten te bezwaren, dan wel anderszins hierover te beschikken.
- c) Behoudens andersluidende overeenkomst, behoudt MALTA BELGIUM NV de eigendom van al de door ons verkochte goederen totdat zij volledig betaald zijn met inbegrip van rente en kosten. Indien de prijs of de overeengekomen afbetalingen niet op de vervaldag vereffend zijn, dan heeft MALTA BELGIUM NV het recht de verkoop te ontbinden, eenvoudig door haar besluit dienaangaande kenbaar te maken en bij de klant nog aanwezige goederen op te eisen tegen overhandiging van een creditnota voor de restwaarde van de goederen.

Indien MALTA BELGIUM NV software oplossingen installeert bij en / of ter beschikking stelt van de klant, dan blijft MALTA BELGIUM NV enige eigenaar van alle daaraan verbonden rechten, tenzij deze eigendom zijn van een derde partij en daarvan eigendom zijn.

Door het betalen van de nodige licentie-, installatieprijzen en het jaarlijks gebruiksrecht, verwerft de klant enkel het gebruiksrecht na effectieve betaling en voor de periode gespecificeerd op de facturen.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

Bij beëindiging van de samenwerking of niet (tijds) betaling van de facturen, vervalt elk gebruiksrecht.

Het eigendom en de intellectuele rechten gaan in geen enkel geval over naar de klant.

Tenzij er een bijkomende overeenkomst wordt afgesloten voor bijkomende ondersteuning omvatten de softwareprijzen:

- een éénmalige kost die de installatie, een éénmalige licentiekost en indien zo gespecificeerd een implementatie- en opleidingstraject dekt.
- een periodiek (jaarlijks, per kwartaal of per maand) bedrag dat het gebruiksrecht dekt en garandeert dat de huidige functionaliteiten werkzaam blijven (incl. bug fix voor problemen die een oorsprong vinden bij MALTA BELGIUM NV) en wettelijke aanpassingen van de aanwezige en aangeschafte functionaliteiten op het ogenblik van de aankoop.
- toegang tot de servicedesk en de documentatie rond de applicaties.

Andere ondersteuning rond technische of functionele ondersteuning zijn nooit inbegrepen, tenzij expliciet en schriftelijk vermeld.

11 Eigendomsrecht – licentie

Alle eigendomsrechten (waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten, patentrechten, merknamen, fabrieksgeheimen, methodes, procedures, knowhow) met betrekking tot de goederen en dienstverlening van MALTA BELGIUM NV blijven uitsluitend eigendom van CARE SOLUTIONS NV en/of de derde partijlicentieverlener. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zal de klant die een licentie verkrijgt op producten of diensten, deze slechts voor uitsluitend intern gebruik verkrijgen. De klant verbindt zich ertoe de licentievoorwaarden te respecteren.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

De licentievoorwaarden zijn als volgt:

- a) Het recht van de licentiehouder om gebruik te maken van de software ontwikkeld door MALTA BELGIUM NV wordt verworven door betaling van de overeengekomen prijs en dit voor de betaalde periode. Dit recht is niet-overdraagbaar, niet exclusief maar wel persoonlijk.
- b) Het is uitdrukkelijk verstaan dat deze licentie niet geldt voor andere programma's of bestanden ook niet tot deze die vanuit de MALTA BELGIUM NV software kan werken. MALTA BELGIUM NV blijft ten allen tijde eigenaar en auteur van haar software.
- c) Het programma ter beschikking gesteld van de licentienemer wordt in zijn huidige versie omschreven in de overeenkomst en vermeld op bestelbon of factuur.
- d) Alle basiswetten inzake het recht en bescherming van de intellectuele eigendom zijn op de MALTA BELGIUM NV software van toepassing, evenals de wetten ter rechtsbescherming van databanken.
- e) Het is verboden om zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toelating van MALTA BELGIUM NV en haar eventuele contractuele partners de software van MALTA BELGIUM NV te reproduceren, wijzigen of te vertalen.

12 Risico overgang

Het risico met betrekking tot geleverde goederen gaat over op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

13 Klachten – protest van facturen

Eventuele klachten, bijvoorbeeld aangaande niet-conformiteit of zichtbare gebreken, dienen binnen de 8 dagen na de levering of installatie van de producten schriftelijk te zijn overgemaakt aan MALTA BELGIUM NV en alleszins voor ingebruikname. Na verstrijken van de termijn van 8 dagen wordt men geacht definitief de geleverde goederen / diensten te hebben aanvaard. De ingebruikname voortverkoop maakt eveneens een definitieve aanvaarding en goedkeuring van de goederen / diensten uit.

Betwistingen / protesten van facturen dienen binnen de 7 dagen na ontvangst van de factuur per aangetekend schrijven te zijn overgemaakt aan MALTA BELGIUM NV. Nadien wordt men geacht definitief akkoord te zijn met de factuur en is betaling verschuldigd.

14 Aansprakelijkheid i.v.m. goederen en diensten

- a) MALTA BELGIUM NV neemt enkel een inspanningsverbintenis, doch geen resultaatsverbintenis op zich wat de levering van goederen, diensten, software oplossingen en productontwikkeling betreft.
- b) MALTA BELGIUM NV aanvaardt geen enkel aansprakelijkheid of de toepassing van een schadevergoeding wegens te late levering of te late uitvoering van diensten.
- c) Het betreden van de gebouwen en terreinen van MALTA BELGIUM NV gebeurt op eigen risico. Bijgevolg kan MALTA BELGIUM NV ook niet aansprakelijk worden gesteld voor letsels of schade als gevolg van ongevallen die zich op haar terreinen



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

of in haar gebouwen voordoen. Ook niet als die gevolgen pas later zichtbaar worden.

- d) MALTA BELGIUM NV kan onder geen enkele voorwaarde noch door de klant, noch door derden aansprakelijk worden gesteld voor enige directe, indirecte dan wel gevolgschade wegens het verloren gaan van data of vermindering van integriteit van gegevens. De klant verbindt zich ertoe dagelijks een reservekopie (back-up) van alle bestanden te nemen en de kwaliteit van de reservekopie te controleren tenzij de taken expliciet opgenomen zijn in de dienstverlening door MALTA BELGIUM NV en deel uitmaken van een bijkomende prijs.
- e) Iedere aansprakelijkheid van MALTA BELGIUM NV is beperkt tot het vergoeden van rechtstreekse schade toegebracht aan de klant en voor zover de klant deze schade bewijst. Het bedrag van de schadevergoeding is bovendien in elk geval beperkt tot het bedrag van de aankoopprijs, en daarenboven in elk geval beperkt tot het bedrag van haar aansprakelijkheidsverzekering, tenzij ingeval van opzet of grove schuld.
- f) MALTA BELGIUM NV is niet aansprakelijk voor onder meer, doch niet-limitatief: onvoorzienbare schade, gevolgschade of onrechtstreekse schade, waaronder maar niet beperkt tot commercieel of financieel verlies van cliënteel, verlies van informatie, gegevens of programma's, handelingen of eisen gesteld door derde partijen of het derven van winst.
- g) MALTA BELGIUM NV vergoedt geen schade veroorzaakt door hardware, software of andere producten en / of diensten geleverd of verleend door andere partijen dan MALTA BELGIUM NV of schade veroorzaakt door producten geleverd en / of diensten verleend door MALTA BELGIUM NV maar aangepast of onderhouden door andere partijen dan MALTA BELGIUM NV.



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

- h) MALTA BELGIUM NV is niet aansprakelijk voor gebreken in de werking van de door haar geleverde producten zoals softwareprogramma's, installaties, etc. die het gevolg zijn van incompatibiliteit met de hardware of andere producten.
- i) MALTA BELGIUM NV is niet aansprakelijk voor de schade (rechtstreeks of onrechtstreeks) t.g.v. gebreken in de werking van andere producten dan de producten van MALTA BELGIUM NV, ook niet indien deze producten op de één of andere wijze verbonden zijn met de producten van MALTA BELGIUM NV.
- j) Elke eis tot schadevergoeding moet per aangetekend schrijven aan CARE SOLUTIONS NV zijn overgemaakt binnen de 8 dagen na het manifesteren van de schade.



MALTA BELGIUM

Software Care Solutions

15 Wanprestatie

- a) Uitvoering van de overeenkomst geschiedt pas na betaling van het vereist voorschot, indien van toepassing.
- b) Daarenboven behoudt CARE SOLUITONS NV zich het recht voor om reeds bij gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst betaling te vragen van het reeds uitgevoerde gedeelte, alsmede waarborg te eisen van goed nakomen der overeenkomst. Indien de klant deze voorwaarden niet nakomt heeft MALTA BELGIUM NV het recht om, onverminderd haar overige rechten zoals onder meer het recht op schadevergoeding, het recht om de verdere uitvoering van de overeenkomst met de klant op te schorten, hetzij de overeenkomsten met de klant te beëindigen of als ontbonden te beschouwen, en dit zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling en zonder beroep te doen op de Rechtbank.
- c) Geen enkele bestelling door MALTA BELGIUM NV ontvangen en aanvaard, kan vernietigd worden tenzij met onze schriftelijke toestemming. MALTA BELGIUM NV behoudt zich het recht voor om bij annulering van een bestelling een forfaitaire schadevergoeding te vorderen ten belopen van 20% der betrokken som en eventueel meer de bijkomende schade indien er reeds een begin van voorbereiding of uitvoering der overeenkomst gedaan werd, hetzij indien de schade aantoonbaar nog groter is.
- d) Bij niet-betaling van een factuur worden alle andere openstaande facturen, ook de niet reeds vervallen facturen, opeisbaar.
- e) Bij niet-betaling behouden wij ons het recht voor om verdere leveringen, prestaties en diensten stop te zetten.
- f) Bij faillissement, beslag of kennelijk onvermogen van de klant behoudt MALTA BELGIUM NV zich het recht voor om de overeenkomst van rechtswege en zonder



MALTA BELGIUM

 Software Care Solutions

voorafgaandelijke ingebrekestelling als ontbonden te beschouwen. In deze niet-limitatieve gevallen zal de klant geen recht hebben op enige schadevergoeding.

16 Gebruik coördinaten klant

De klant gaat er mee akkoord dat zijn gegevens (naam, adres, telefoonnummer, etc.) door MALTA BELGIUM NV in een databank verwerkt worden met contractuele en commerciële doeleinden. De klant behoudt het recht om deze gegevens op te vragen en te laten verbeteren en behoudt ook het recht om zich te verzetten tegen het gebruik van deze gegevens, en zulks in overeenstemming met de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, met het oog op direct marketing door MALTA BELGIUM NV of door derden.

17 Garantie

Installatie, configuratie en software instellingen vallen nooit onder de garantievoorwaarden en worden aangerekend aan het uurloontarief.

18 Toepasselijk recht

Op de overeenkomst tussen MALTA BELGIUM NV en de klant is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

19 Geschillen

Bij geschil zijn uitsluitend de Rechtbanken van het arrondissement Antwerpen bevoegd.