

ALGEMENE VOORWAARDEN MELICTS BV

1. Toepassing
 - 1.1. MELICTS BV, verder vernoemd als 'Melicts', met ondernemingsnummer BE 0760.501.675 en maatschappelijke zetel te 2260 Westerlo, Kapelstraat 31 (contact: www.melicts.be, telefoon: 014/480.460) is als IT partner gespecialiseerd in o.a. cloud computing, webdesign, het ontwikkelen van webapplicaties, netwerkbeheer en de verkoop van computers, software en randapparatuur.
 - 1.2. De algemene voorwaarden van Melicts zijn van toepassing op alle offertes, orders en overeenkomsten gesloten tussen Melicts en de klant, en in het algemeen op alle commerciële relaties tussen partijen.
 - 1.3. De algemene voorwaarden maken integraal deel uit van en worden in voorkomend geval vervolledigd door de bijzondere voorwaarden in een aparte overeenkomst tussen Melicts en de Klant. Tenzij expliciet anders vermeld in de bijzondere voorwaarden van de schriftelijke overeenkomst tussen Partijen, kan niet van de algemene voorwaarden worden afgeweken.
 - 1.4. Door het loutere feit van ondertekening of goedkeuring van de offerte, overeenkomst of order, dan wel door ontvangst van de factuur zonder protest of door levering van de diensten of producten, wordt de klant geacht kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden en deze uitdrukkelijk te hebben aanvaard. Dit met uitsluiting van de eigen voorwaarden van de klant in zoverre deze strijdig zouden zijn met hetgeen navolgend werd bepaald.
 - 1.5. Indien zich een situatie voordoet die niet geregeld werd in de algemene voorwaarden van Melicts, dient deze geïnterpreteerd te worden conform het gemeene recht rekening houdende met de geest van de algemene voorwaarden.
 - 1.6. Alle bijlagen gevoegd aan de offerte, orderbevestiging, overeenkomst of factuur maken integraal deel uit van de contractuele relatie tussen Partijen en kunnen een aanvulling dan al wijziging op de algemene voorwaarden inhouden.
2. Offertes, bestellingen en meerwerken
 - 2.1. Alle offertes en aanbiedingen van Melicts zijn vrijblijvend en worden gemaakt onder alle voorbehoud.
 - 2.2. Tenzij anders bepaald, zijn alle offertes van Melicts geldig gedurende één maand.
 - 2.3. Bestellingen of aanvragen kunnen enkel schriftelijk geplaatst worden. Een bestelling of aanvraag is pas bindend voor Melicts nadat deze integraal en schriftelijk werd bevestigd door Melicts en het eventuele bepaalde voorschot is betaald of nadat Melicts is begonnen de vervatte product(en) of dienst(en) voorbehoudloos te leveren.
 - 2.4. Wijzigingen aan de overeenkomst zijn enkel mogelijk door schriftelijke aanvaarding van zowel Melicts als de klant.
 - 2.5. Annulaties door de Klant van door Melicts aanvaarde bestellingen geven aanleiding tot een forfaitaire schadevergoeding van 30% van de waarde van de bestelling, onverminderd het recht van Melicts om een hogere schadevergoeding te eisen indien de werkelijk geleden schade hoger ligt.
 - 2.6. Aan de offerte of overeenkomst supplementaire opdrachten of diensten zullen het recht doen ontstaan op additionele vergoeding in hoofde van Melicts. Hieronder wordt onder meer verstaan: assistentie, bijkomende vergaderingen, opleiding en advies aan gebruikers, interventies met het oog op het recupereren van bestanden, het herstellen van bestanden dewelke verloren zijn gegaan ingevolge een menselijke fout, interventies ter plaatse etc. De prijs hiervoor zal in overeenstemming met de klant bepaald worden. In geval er geen specifieke afspraken gemaakt werden, worden deze meerwerken aangerekend aan € 95 /uur (x 1,5 in geval van dienstverlening buiten de reguliere kantooruren). Ook een vergroting van de opdracht kan leiden tot aanpassing van de overeengekomen prijs wanneer deze niet het gevolg is van moeilijkheden ondervonden tijdens de levering. Wanneer er moeilijkheden n.a.v. de dienstverlening of levering zouden ontstaan, die niet voorzien werden in de overeenkomst tussen partijen en die van Melicts aan de opdracht onevenredig zware inspanningen vereist, behoudt Melicts zich het recht voor bijkomende kosten aan te rekenen tegen de gangbare prijzen.
3. Vertegenwoordiging
 - 3.1. Door goedkeuring van de offerte, bestelbon of enig andere overeenkomst verbindt de klant zich definitief.
 - 3.2. Iedere persoon of maatschappij die opdrachten plaatst voor rekening van derden of met het verzoek ze aan derden te factureren, maakt zich sterk voor deze derden in overeenstemming met artikel 1120 B.W. en zal persoonlijk aansprakelijk zijn voor de betaling, zelfs indien Melicts akkoord ging met een andere wijze van facturering.
4. Verplichtingen van partijen
 - 4.1. Melicts verbindt zich ertoe om, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, de benodigde informatie te verschaffen met betrekking tot de overeenkomst. Melicts is echter niet aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid of nauwkeurigheid van de verschaft informatie.
 - 4.2. Diensten en/of producten worden enkel op werkdagen geleverd, behoudens afwijkende schriftelijke afspraken of in geval van uitzonderlijke omstandigheden die een interventie door Melicts in het weekend en/of op feestdagen vereisen. Desgevallend behoudt Melicts zich het recht voor tot het aanrekenen van extra kosten conform artikel 2.6.
 - 4.3. Melicts zal de door haar te verrichten opdracht naar best inzicht en vermogen uitvoeren overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en dit binnen een redelijke termijn. Partijen erkennen dat de verplichtingen van Melicts het karakter hebben van een inspanningsverbintenis, tenzij afwijkend vastgesteld. Geringe wijzigingen door Melicts in de opdracht met inbegrip van de uitvoeringswijze en materialen, die geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de dienstverlening, zijn toegestaan.
 - 4.4. De klant erkent dat de producten en/of diensten van Melicts voor gebruik in België bestemd zijn.
 - 4.5. Melicts is gerechtigd haar rechten of verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst al dan niet gedeeltelijk over te dragen aan derden in onderaanneming wanneer zij dit noodzakelijk acht om aan de vereisten van goed vakmanschap te kunnen voldoen.
 - 4.6. Het is de klant niet toegestaan enig recht of enige verplichting volledig noch gedeeltelijk over te dragen aan een derde, tenzij mits schriftelijk en voorafgaand akkoord van Melicts. Enige overdracht in strijd met deze bepaling zal nietig zijn.
 - 4.7. Melicts verbindt zich tot het vertrouwelijk behandelen van alle informatie die haar wordt verstrekt door de klant en zal deze enkel aanwenden ten behoeve van de klant in het kader van de toevertrouwde opdracht.
 - 4.8. De klant verbindt zich er toe alle informatie tijdig te verstrekken die noodzakelijk geacht wordt om de opdracht op doeltreffende wijze te kunnen uitvoeren. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte gegevens. Bij gebreke aan tijdige verstrekking van de correcte

- informatie heeft Melicts het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende additionele kosten in rekening te brengen. De klant vrijwaart Melicts voor aanspraken van derden wegens schade voortvloeiend uit het onjuist of onvolledig karakter van de verstrekte informatie en gegevens.
- 4.9. Wijzigingen met betrekking tot de opdracht of bestelling moeten tijdig en schriftelijk door de klant aan Melicts gecommuniceerd worden en dit uiterlijk 7 werkdagen voor de aanvang van de werkzaamheden. Wanneer dit mondeling gebeurt, is het risico voor het al dan niet uitvoeren van de wijzigingen voor rekening van de klant. Wijzigingen dienen steeds door Melicts aanvaard te worden.
 - 4.10. Met het oog op een efficiënte dienstverlening verbindt de klant zich er toe om ieder verzoek tot ondersteuning en/of probleemmelding uitsluitend aan Melicts te richten via één van de volgende kanalen: support@melicts.be of 014/480.460 (tijdens de kantooruren 8u30-12u00 en 13u00-17u00).
 - 4.11. De klant zal zich weerhouden van het aanwenden van de diensten of goederen geleverd door Melicts voor onrechtmatige doeleinden, het plegen van strafbare feiten en/of handelingen in strijd met de gebruikersvoorwaarden.
5. Levering van producten en diensten
 - 5.1. De klant erkent te zijn ingelicht over de plaatsing-, leverings- en installatiemethoden van Melicts en deze uitdrukkelijk te aanvaarden.
 - 5.2. Behoudens anders overeengekomen vindt de levering op zetel van Melicts plaats. De goederen worden op risico, kosten en gevaar van de klant vervoerd, geleverd en geïnstalleerd.
 - 5.3. De uitvoeringstermijn wordt steeds in onderling overleg bepaald, rekening houdende met de levertermijn van materialen, de omvang en complexiteit van de opdracht. De uitvoeringstermijn is steeds indicatief, zodoende zal eventuele overschrijding in geen geval aanleiding geven tot enige vorm van schadevergoeding of beëindiging van de overeenkomst door de klant, noch vormt dit een geldige reden tot het weigeren van betaling. Wanneer er geen uitvoeringstermijn werd overeengekomen, zal de opdracht binnen een redelijke termijn uitgevoerd worden.
 - 5.4. Wanneer de klant de opdracht wijzigt of bijkomende opdrachten toevertrouwt, dewelke door Melicts worden aanvaard, zal de uitvoeringstermijn verlengd worden met de tijd die redelijkerwijze nodig is om deze wijzigingen of bijkomende opdrachten naar behoren uit te voeren.
 - 5.5. Indien de levering plaats dient te vinden op het adres van de klant, verbindt de klant zich ertoe Melicts vooraf schriftelijk in te lichten omtrent mogelijke gevaren op de werkplaats zoals onder meer de ligging van leidingen van elektriciteit, gas, water, bekabeling e.d. binnen een straal van vier meter rond de plaats waar de diensten dienen geleverd te worden.
 - 5.6. De plaats waar de diensten geleverd moeten worden, dient vrij te zijn van hindernissen die uitvoering zouden kunnen belemmeren of vertragen.
 - 5.7. Voor een adequate uitvoering van de opdracht zal de klant desgevallend kosteloos water en elektriciteit ter beschikking stellen van Melicts en dit in de nabijheid.
 6. Prijzen en betaling
 - 6.1. Melicts maakt gebruik van prijzen zoals van toepassing op het moment van bestelling en gespecificeerd in de respectievelijke offerte, bestelbon of overeenkomst, behoudens de mogelijkheid tot het factureren van meerwerken conform artikel 2.6.
 - 6.2. De vermelde prijzen worden in euro uitgedrukt en zijn steeds exclusief BTW (21%).
 - 6.3. Indien de uitvoering van de opdracht verspreid wordt over een langdurige periode, behoudt Melicts zich het recht voor haar prijzen aan te passen in functie van eventuele schommelingen in prijzen van leveranciers, sociale lasten of de gezondheidsindex.
 - 6.4. De in de offerte, bestelbon of overeenkomst vermelde prijzen kunnen verhoogd worden met kosten verbonden aan het verhelpen van gerapporteerde problemen of andere verzoeken tot interventie, dewelke als meerwerk beschouwd worden. De kosten hiervoor worden bepaald zoals uiteengezet onder artikel 2.6.
 - 6.5. De kosten verbonden aan goederen en/of diensten aangeleverd door derden in uitvoering van de overeenkomst worden naargelang de specifieke dienstverlening, vervat in de prijsopgave van Melicts wanneer het forfaitaire dan wel vaststaande bedragen betreffen. Wanneer het echter om externe, periodieke en/of fluctuerende diensten gaat waarvan de uiteindelijke kost niet voorafgaandelijk bepaald kan worden, zal deze dienstverlening niet vervat zitten in de prijsopgave en zal deze rechtstreeks gefactureerd worden door de derde-dienstverlener.
 - 6.6. Vanaf het ogenblik dat het order, offerte of de overeenkomst wordt goedgekeurd, bestaat er een betalingsplicht in hoofde van de klant.
 - 6.7. Alle facturen van Melicts zijn contant betaalbaar en dienen te worden voldaan op het adres van de maatschappelijke zetel van Melicts.
 - 6.8. Facturen dienen betaald te worden binnen de 14 kalenderdagen na de vermelde factuurdatum, behoudens in geval van een afwijkende betalingstermijn vermeld op de factuur. Betalingen dienen te gebeuren zonder enige korting of inhouding van welke aard ook. Alle betaalde bedragen zijn onherroepelijk en niet-restitueerbaar, onverminderd de mogelijkheid van de Partijen om schadevergoeding te vorderen.
 - 6.9. Bij gebreke aan betaling op de vervaldag zal van rechtswege en zonder verdere ingebrekestelling een interest aan een interestvoet van 10% verschuldigd zijn op alle vervallen bedragen, alsmede een forfaitaire schadevergoeding van 10% op het openstaand factuurbedrag met een minimum van 50,00 € en een bedrag van 75,00 € ter dekking van de gemaakte buitengerechtelijke invorderingskosten. Dit onverminderd het recht van Melicts tot het vorderen van concrete meerschade. Tevens worden in dat geval van rechtswege alle openstaande doch nog niet vervallen facturen onmiddellijk en integraal opeisbaar.
 - 6.10. Opmerkingen met betrekking tot een factuur dienen per aangetekende brief kenbaar te worden gemaakt binnen de 5 werkdagen na ontvangst ervan, wat wordt geacht te hebben plaatsgevonden 3 werkdagen na de datum van de factuur. Na het verstrijken van deze periode zal geen rekening worden gehouden met enige vordering of protest. Dergelijk protest kan in geen geval een opschorting van betaling rechtvaardigen.
 - 6.11. Indien een voorziene levering niet kan doorgaan wegens uitstel te wijten aan de klant zal de betaling van de opdracht in kwestie opeisbaar worden vanaf het verlopen van de aanvankelijk voorziene leveringstermijn. Daarenboven behoudt Melicts zich het recht voor om reeds bij gedeeltelijke uitvoering van de opdracht betalingen te vragen van het reeds uitgevoerde, alsmede een extra waarborg ter verzekering van de nakoming van de verbintenissen van de klant, waarzonder Melicts het recht heeft om de leveringen en/of diensten op te schorten.
 - 6.12. Melicts behoudt zich het recht voor de schuldvorderingen dewelke ontstaan in het kader van de overeenkomst over te dragen aan derden. Daarnaast heeft Melicts het recht om schuldvorderingen t.o.v. de klant te compenseren met eventuele vorderingen van de klant opzichthens Melicts. Behoudens in geval van afwijkende schriftelijke afspraak tussen partijen, is het de klant niet toegelaten door Melicts verschuldigde bedragen te compenseren met door haar aan Melicts verschuldigde bedragen.

-
- 6.13. Betalingen die Melicts ontvangt, worden steeds aangerekend op de oudste openstaande factuur, waarbij eerst de verschuldigde interesten en overige laattijdigheidsvergoedingen worden aangezuiverd.
7. Eigendomsvoorbehoud
- 7.1. De producten en diensten geleverd door Melicts blijven in eigendom van Melicts tot op het ogenblik van algehele betaling door de klant en zijn aldus niet vatbaar voor beslag of overige uitvoeringsmaatregelen door derden. De verbonden risico's zijn evenwel ten laste van de klant. Eventueel betaalde voorschotten blijven verworven bij wijze van compensatie van de mogelijke verliezen die Melicts lijdt bij wederverkoop of de reeds aangevatte dienstverlening.
8. Financiering
- 8.1. In geen geval kan de weigering van een aanvraag tot financiering een invloed hebben op de overeenkomst dewelke door ondertekening als definitief beschouwd wordt. Dit geldt ook indien Melicts uit bereidwilligheid getracht heeft de klant te helpen een financiering te verkrijgen.
9. Garanties en vrijwaring
- Leveren van diensten*
- 9.1. De klant dient Melicts te verwittigen binnen 8 kalenderdagen na het uitvoeren van de diensten indien er een tekortkoming of gebrek wordt vastgesteld of men zich hiervan bewust geweest moest zijn. Dit door middel van een aangetekend schrijven. Bij gebreke aan (tijdige) reactie, wordt de klant geacht akkoord te gaan met de geleverde werkzaamheden. In geval van tijdige reactie dient Melicts een termijn van 30 kalenderdagen te worden gegund om tegemoet te komen aan de vermeende tekortkoming.
- 9.2. Melicts is enkel aansprakelijk in gevolge een toerekenbare tekortkoming. Gebreken aan de hard- software en randapparatuur van de klant waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd (vb. incompatibele software, verouderde besturingssystemen, het installeren van Third Party Components, eigenhandig ingrijpen van de klant op de digitale gebruikerservaring), dan wel gebreken die voortvloeien uit verkeerdelijk of niet- verschafte informatie door de klant geven geen aanleiding tot aansprakelijkheid. In het bijzonder, doch niet limitatief, is Melicts niet verantwoordelijk voor schade aan data, schade aan software, schade aan gegevensdragers, inkomstenderving, inkomstenderving door netwerk en/of stroom uitval enz.
- 9.3. In geval van apparatuur en programmatuur dewelke reeds bij aanvang van de dienstverlening eigendom is van de klant, draagt Melicts geen verantwoordelijkheid voor de achteruitgang, dan wel het tenietgaan van deze middelen, tenzij wanneer dit het gevolg is van opzet of bewuste onzorgvuldigheid in hoofde van Melicts.
- 9.4. Iedere rechtsvordering van de klant met betrekking tot de geleverde diensten dient op straffe van verval te worden ingesteld binnen een termijn van 3 maanden nadat de feiten waarop de vordering wordt gebaseerd, gekend waren door de klant of redelijkerwijze gekend konden zijn.
- Verkoop van producten*
- 9.5. Garantie op producten wordt uitsluitend door de fabrikant geleverd. De garantie die Melicts verleent is ten alle tijde beperkt tot de garantie waarop zij zich kan beroepen t.a.v. haar leveranciers of fabrikanten. Defecte producten onder garantie dienen in de originele verpakking teruggestuurd te worden, zo niet vervalt de garantie. Onder meer in volgende gevallen vervalt de garantie: indien de klant zelf producten heeft proberen te (laten) herstellen, wanneer een originele zegel van het product beschadigd of onleesbaar is geworden, in geval van verkeerd gebruik, en/of bij gebruik in een stoffige of vochtige omgeving (niet limitatieve opsomming).
- 9.6. Defecte goederen kunnen op de zetel van Melicts worden binnengebracht, in geval van aanvaarde fabrieksgarantie worden opgestuurd, en na vervanging of herstelling worden opgehaald. Eventuele kosten zijn ten laste van de klant.
- 9.7. In geval van niet-conforme levering is Melicts enkel gehouden tot de vervanging van de producten dan wel prijsreductie, met uitsluiting van elke gevolgschade. Eventuele gebreken die redelijkerwijze zichtbaar zijn op het ogenblik van levering worden geacht te zijn aanvaard in geval van voorbehoudloze ingebruikname en kunnen geen aanleiding geven tot enige schadevergoeding. De aanvaarding kan uitdrukkelijk, dan wel stilzwijgend plaatsvinden.
- 9.8. Melicts is niet aansprakelijk voor enige diefstal die plaats zou vinden na levering van de Producten op haar zetel.
- 9.9. Tenzij anders bepaald, kan Melicts in geen geval door de Klant worden aangesproken voor enige schade voortvloeiende uit of naar aanleiding van het (niet)-gebruik van de producten en/of diensten en de klant vrijwaart Melicts voor elke vordering in dit verband.
- 9.10. De aansprakelijkheid van Melicts voor eventuele verborgen gebreken in de door Melicts geleverde producten is beperkt tot gebreken die zich manifesteren binnen de drie maanden na levering van de goederen. Eventuele verborgen gebreken dienen alleszins, op straffe van nietigheid, onmiddellijk en uiterlijk binnen de 8 kalenderdagen na ontdekking van het gebrek, per aangetekend schrijven, aan Melicts te worden gemeld. Deze melding dient een gedetailleerde beschrijving van het gebrek te bevatten. Klachten wegens verborgen gebreken schorten de betalingsverplichting in hoofde van de klant niet op.
- 9.11. Ingeval de door Melicts geleverde goederen gebreken vertonen, kan de klant uitsluitend aanspraak maken op herstelling of vervanging van de geleverde goederen, zonder mogelijkheid op enige vorm van schadevergoeding.
- 9.12. Iedere vordering opzichtsens Melicts voor verborgen gebreken dient te worden ingesteld binnen een termijn van drie maanden nadat de feiten waarop de vordering gebaseerd wordt, gekend waren door de klant of redelijkerwijze gekend konden zijn.
- 9.13. De klant erkent en aanvaardt dat Melicts alle excepties en exonerationies, die de leverancier of fabrikant ten aanzien van Melicts kan inroepen, eveneens aan de klant kan tegenwerpen.
- Gemeenschappelijke bepalingen*
- 9.14. Melicts is niet aansprakelijk voor enige schade aan de onderneming van de klant of derden wanneer deze het gevolg is van het door de klant niet voldoen aan diens voorafgaandelijke informatieverplichting omtrent de lokalisering van bekabelingen, elektriciteits-, water en gasleidingen.
- 9.15. Softwarematige problemen en problemen te wijten aan het gebruik van producten en/of diensten vallen nooit onder de garantie die door de leverancier of fabrikant geboden wordt.
-

- 9.16. Behoudens afwijkende schriftelijke afspraak tussen partijen, wordt Melicts niet geacht kennis te hebben van of rekening te houden met de specifieke toepassing die de klant van de gekochte producten en diensten zal maken en kan Melicts hiervoor bijgevolg niet aansprakelijk gehouden worden. Enkel de klant is aansprakelijk voor het specifieke gebruik dat hij van de gekochte producten en diensten maakt en/of waarvoor hij deze aanwendt.
 - 9.17. De klant vrijwaart Melicts van ieder aanspraak van derden voor schade die hij/zij kunnen ondervinden in gevolge verkeerdelijk, illegaal of strafrechtelijk gebruik van de producten of diensten aangeboden door Melicts, met inbegrip van het verspreiden en/of hosten van auteursrechtelijke beschermd materiaal met inbegrip van software, muziek en video's, het verzenden van spam of massa e-mails of het verspreiden van software via servers van Melicts met als doel schade te berokkenen aan derden via onder andere virussen, trojan horses of programmeercodes, zelfs indien het misbruik van de producten en/of diensten niet intentioneel heeft plaatsgevonden.
 - 9.18. Melicts is niet aansprakelijk voor zware of opzettelijke fouten begaan door haar werknemers, medewerkers en/of vertegenwoordigers in het kader van de uitvoering van hun professionele activiteiten. Voor zover Melicts bij de uitvoering van zijn verbintenissen afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveringen van derden, kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit hun fout, met inbegrip van hun zware of opzettelijke fout.
 - 9.19. In ieder geval is de aansprakelijkheid in hoofde van de Melicts beperkt tot de toepasselijke plafonds van de door Melicts afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Indien er door de verzekering geen dekking wordt verleend voor de gebeurlijke schade, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de bestelling in kwestie, dan wel tot 3 maanden abonnementsvergoeding in geval van periodieke dienstverlening. Behoudens in geval van bedrog, opzettelijke fout of fraude, is Melicts niet aansprakelijk voor of gehouden tot vergoeding van immateriële, indirecte of gevolgschade, met inbegrip van (doch niet beperkt tot) winstderving, omzetverlies, inkomstderving, productiebeperking, administratie- of personeelskosten, een verhoging van de algemene kosten, verlies van cliënteel of vorderingen van derden.
10. Interventies op systemen van de klant
 - 10.1. De klant erkent dat Melicts zonder voorafgaandelijke toestemming of tussenkomst van de klant oplossingen kan aanreiken in het kader van IT-support wanneer deze geen additionele kosten met zich meebrengen. Hetzelfde geldt voor support-aanvragen of gedetecteerde problemen waarbij onverwijlde actie noodzakelijk is ter waarborging van de continuïteit van de onderneming, ongeacht de kosten.
 11. Achtergebleven goederen
 - 11.1. Goederen die achterblijven op de maatschappelijke zetel van Melicts worden maximaal 60 dagen bewaard en nadien gerecycleerd. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig ophalen van goederen dewelke achtergelaten werden bij Melicts.
 12. Licenties
 - 12.1. De klant is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van aangekochte softwarelicenties en voor de activatie van producten, ook indien er een onderhoudscontract van toepassing is. Melicts is niet verantwoordelijk voor verloren licenties en/of schade die wordt veroorzaakt door niet-functionerende producten.
 - 12.2. Melicts behoudt zich het recht voor controle uit te oefenen op het aantal unieke gebruikers van de diensten aangeboden door Melicts en desgevallend de aangerekende tarieven in overeenstemming te brengen met het aantal effectieve gebruikers indien een discrepantie wordt waargenomen tussen de gemelde situatie en de werkelijkheid. De aangepaste bedragen zijn verschuldigd vanaf de melding tot wijziging door Melicts.
 13. Back-up
 - 13.1. Melicts is niet verantwoordelijk voor data opgeslagen op harde schijven van de klant, noch voor back-ups of back-upsystemen.
 14. Domeinnamen, webhosting en onderhoudscontracten
 - 14.1. Het registreren van domeinnamen zal steeds op naam van de klant gebeuren, behoudens afwijkende schriftelijke afspraken. Melicts zal alle redelijk te verwachten inspanningen leveren teneinde een domeinnaam zo snel als mogelijk te registreren, doch garandeert Melicts door de aanvaarding van de aanvraag niet dat het domein nog beschikbaar is op datum van registratie.
 - 14.2. Daar de mogelijkheid tot het registreren van een domeinnaam mede bepaald wordt door nationale en internationale regelgeving, biedt Melicts geen enkele garantie dat de door de klant gewenste domeinnaam geregistreerd kan worden, zelfs indien blijkt dat deze nog beschikbaar is op het moment van aanvraag. De verbintenis van Melicts betreft hier dan ook een inspanningsverbintenis. Voor wat betreft de .be-domeinnamen verklaart de klant zich akkoord met de algemene voorwaarden voor eindgebruikers zoals vastgelegd door DNS vzw, dewelke consulteerbaar zijn op www.dns.be.
 - 14.3. Domeinnamen, webhosting, SSL certificaten en andere periodieke dienstverlening wordt steeds afgesloten voor een periode van 12 maanden. Het opzeggen van een domeinnaam, webhosting, SSL certificaten en andere periodieke dienstverlening kan door beide partijen gebeuren uiterlijk zes weken voor de vervaldatum van de contracttermijn door middel van een aangetekend schrijven. Bij gebreke aan tijdige opzeg, wordt de domeinnaam automatisch verlengd voor een periode van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de klant. Melicts kan op generlei wijze aansprakelijk gesteld worden voor enige schade veroorzaakt door gebreken in de dienst in geval van hosting.
 15. Intellectuele rechten
 - 15.1. De (bron)codes, scripts, ontwerpen en andere creaties die in het kader van de dienstverlening worden aangewend of gecreëerd blijven de uitsluitende intellectuele eigendom van Melicts met een louter gebruiksrecht voor de klant. Ook merken, octrooien, handelsnamen, auteursrechten, sui generis beschermingsregimes en knowhow met betrekking tot de producten en diensten zullen steeds en onherroepelijk intellectuele en industriële eigendom zijn en blijven van Melicts of van haar licentiegever. Alle door de klant aangeleverde informatie, bestaande uit onder meer bedrijfsstrategieën, foto's en bestanden, blijft evenwel eigendom van de klant of de rechthebbende derde.
 - 15.2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen met Melicts, zal de klant in geen geval vertrouwelijke informatie, als zodanig aangeduid of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd, of informatie die eigendom is of onder de controle van Melicts valt, met in begrip creaties die onder de intellectuele eigendomsrechten van Melicts vallen, verveelvoudigen, openbaar maken of meedelen aan derden zonder voorafgaandelijke
-

toestemming op straffe van een schadevergoeding die forfaitair wordt vastgesteld op een minimum van 1.000,00 euro, zonder afbreuk te doen aan een eventueel hogere vergoeding voor bewezen meerschade.

- 15.3. Niets in de algemene voorwaarden mag worden uitgelegd als het overdragen aan de Klant van enig eigendomsrecht m.b.t. een intellectueel of industrieel eigendomsrecht van of in het bezit van Melicts.
16. Afweringsbeding
- 16.1. De klant verbindt zich er toe om gedurende de duurtijd van de overeenkomst, alsmede gedurende een periode van 12 maanden na beëindiging van de samenwerking geen personeel van Melicts in dienst te nemen, dan wel indirect en buiten Melicts om in te schakelen voor het verrichten van gelijkaardige werkzaamheden. Melicts behoudt zich het recht voor tot het vorderen van schadevergoeding in geval van afwijking.
17. Privacy en gegevensverwerking
- 17.1. Melicts en de klant erkennen dat de verwerking van persoonsgegevens zal plaatsvinden conform de heersende nationale regelgeving, alsmede Verordening (EU) 2016/679 vanaf 25 mei 2018 en deze te zullen naleven.
- 17.2. Onder persoonsgegevens wordt onder meer verstaan naam, adres, identificatienummer, locatiegegevens of andere elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
- 17.3. De door Melicts verzamelde persoonsgegevens zullen uitsluitend aangewend worden om de klant op de hoogte te houden van de diensten geleverd door Melicts, alsmede elk gericht doel waarvoor de klant expliciet toestemming heeft verleend, dan wel wanneer gerechtvaardigd ter behartiging van de belangen van Melicts. Melicts erkent de persoonsgegevens vertrouwelijk te zullen verwerken ten behoeve van of in opdracht van de klant.
- 17.4. Onder “aanwenden” of “verwerken” dient te worden verstaan elke vorm van bewerking, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebreken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
- 17.5. Uitgezonderd in de gevallen zoals bij wet bepaald, rechterlijk bevel of indien noodzakelijk voor uitvoering van de toevertrouwde opdracht, zullen de persoonsgegevens onder geen beding worden overgemaakt aan derden, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande en schriftelijke toestemming vanwege de klant.
- 17.6. Ingeval Melicts beroep doet op derden in onderaanneming, dewelke noodzakelijkerwijze in kennis gesteld dienen te worden van de verstrekte persoonsgegevens, ziet Melicts toe op de naleving van de wetgeving ter zake door deze derden, desgevallend via overeenkomst.
- 17.7. Melicts verbindt zich er toe de nodige technische en organisatorische maatregelen te hebben getroffen om verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens tegen te gaan, rekening houdende met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
- 17.8. De klant heeft het recht op inzage, kosteloze verbetering en/of weglating van diens verzamelde persoonsgegevens te verzoeken, alsmede het recht om diens toestemming in te trekken.
- 17.9. Vragen en/of klachten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens kunnen gericht worden aan de Data Protection Officer binnen Melicts, Dhr. Danny Daniëls (dpo@melicts.be). Voor meer informatie kan u steeds terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel (022/74.48.00, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be) of consulteer het privacybeleid op onze website (www.melicts.be/privacybeleid).
18. Overmacht
- 18.1. In geval van tijdelijke overmacht in hoofde van Melicts worden de verbintenissen van de partijen onder deze overeenkomst geschorst of beperkt, met uitzondering van de betalingsverplichtingen in hoofde van de klant, gedurende de periode van overmacht zonder enige aansprakelijkheid.
- 18.2. Onder overmacht dient te worden verstaan elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis onafhankelijk van de wil van Melicts die zich op dergelijke situatie beroept en die een onoverkomelijk beletsel uitmaakt voor de nakoming van diens verbintenissen, zoals vertraging in aanlevering of uitputting van materialen, accidentele brand, overstroming, wilde stakingen, langdurige en ernstige ziekte, wettelijke beperkingen, technisch storingen waar Melicts geen controle over heeft, oorlog, terrorisme of overheidsmaatregelen.
19. Beëindiging van de opdracht
- 19.1. Indien de overmachtssituatie uit artikel 17 er toe leidt dat de overeenkomst gedurende meer dan zes maanden niet kan worden uitgevoerd en aldus niet meer als tijdelijk aanzien kan worden, hebben beide partijen het recht de overeenkomst per aangetekend schrijven te herzien dan wel te beëindigen, zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn aan de andere partij.
- 19.2. Melicts kan de samenwerking zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder voorafgaandelijke rechterlijke tussenkomst eenzijdig en per direct beëindigen via aangetekend schrijven in geval de klant zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met de Melicts gesloten overeenkomst inclusief de algemene voorwaarden of in geval een van volgende, niet limitatieve, situaties zich voordoen:
- Het niet betalen van facturen wanneer de betalingachtstand meer dan twee maanden bedraagt;
 - Het aanwenden van de dienstverlening voor illegale of strafrechtelijk sanctioneerbare activiteiten);
 - Het door de klant moedwillig verrichten van daden die de professionele relaties met Melicts, haar bestaande of toekomstige business partners of cliënteel, leveranciers, personeel of de overheid in het gedrang brengt, schaadt of onmogelijk maakt;
 - Wanneer de opdracht meer dan zes maanden open staat ingevolge de nalatige houding van de klant;
- 19.3. Het recht van Melicts om de overeenkomst eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, laat diens recht om van de klant een schadevergoeding te vorderen onverlet. Melicts heeft in geval van wanprestatie door de klant recht op een forfaitaire schadevergoeding van 20% op de waarde van de opdracht meer de achterstallige betalingen, behoudens wanneer de werkelijk geleden schade hoger blijkt en deze kan worden aangetoond door Melicts.
- 19.4. Bij beëindiging van de opdracht zal Melicts in een exitplan voorzien dat als doel heeft de continuïteit te waarborgen. Zulks exit-plan zal een maximale duurtijd hebben van één (1) kalenderweek. Na voormelde week zal Melicts het recht hebben haar dienstverlening in het kader van de overgang te staken. Voormeld exit-plan zal exclusief betrekking hebben op de digitale gebruikerservaring.
- 19.5. Melicts is in het geval van eenzijdige beëindiging van de overeenkomst die het gevolg is van de gedragingen en/of houding van de klant nooit aansprakelijk voor enige schade, inclusief gevolgschade of omzetsderving.
-

- 19.6. Ingeval van een vermoeden van insolventie van de klant, bestaande uit een opschorting van betaling, al dan niet in het kader van de Wet Continuïteit Ondernemingen, faillissement of enige andere indicatie, behoudt Melicts zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst te schorsen door het gebruiksrecht op de digitale dienstverlening op te schorten of de website offline te halen en dit in afwachting van een behoorlijke waarborg van betaling. Bij gebreke hieraan heeft Melicts het recht de overeenkomst per gewone brief op onmiddellijke wijze en zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen, mits facturatie van de reeds geleverde prestaties en zonder verdere gehoudenheid tot schadeloosstelling in hoofde van de klant (conform artikel 18.5).
 - 19.7. Abonnementformules en licenties kunnen door Melicts of de klant uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de jaarlijkse vervaldatum van de dienstverlening worden opgezegd per aangetekend schrijven. Bij gebreke aan tijdige opzeg zal de dienstverlening op de vervaldag automatisch verlengd worden voor een periode van 12 maanden.
 - 19.8. Indien de klant de opdracht voor het verstrijken van de duurtijd beëindigt, heeft Melicts conform artikel 1794 B.W. recht op een schadevergoeding dewelke gelijk is aan de vergoeding voor de reeds geleverde prestaties (incl. materiaalkosten), verhoogd met 30% (65% indien maatwerk) van het bedrag waarop Melicts nog recht zou hebben indien de opdracht niet voortijdig zou beëindigd zijn, met dien verstande dat in geval de beëindiging niet gebeurde uiterlijk drie (3) maanden voorafgaand aan het verstrijken van een lopende duurtijd de vergoeding eveneens betrekking zal hebben op de nieuwe periode van 12 maanden, onverminderd het recht van Melicts om een hogere schadevergoeding te eisen bij bewijs van de werkelijk geleden schade.
20. Algemene voorwaarden en wijzigingen
- 20.1. Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst, wordt de rechtsverhouding tussen partijen m.b.t. het voorwerp geregeld door de op de achterzijde van elk uitgewisseld geschrift afgedrukte of als bijlage gevoegde algemene voorwaarden waarvan de klant verklaart kennis te hebben genomen en deze integraal te aanvaarden.
 - 20.2. Melicts behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van de reeds aanvaarde samenwerkingen met inachtneming van een termijn van 30 kalenderdagen na schriftelijke bekendmaking van de wijzigingen. De klant kan diens bezwaar uiten m.b.t. de gewijzigde algemene voorwaarden door middel van een aangetekend schrijven. In dergelijk geval blijven de oude algemene voorwaarden onverkort gelden en verbinden partijen zich tot onderhandeling, waarvan het resultaat vervat zal worden in bijzondere voorwaarden van toepassing op de relatie tussen Melicts en de klant.
 - 20.3. Indien enige clausule of bepaling van de algemene voorwaarden verboden, nietig, of niet afdwingbaar zou zijn, blijven de andere clausules en bepalingen van kracht tussen partijen. Bovendien komen partijen nu reeds overeen de verboden, nietige of niet-afdwingbare clausule of bepaling in onderling overleg te zullen vervangen door een geldige bepaling die zoveel als mogelijk aansluit bij de geest van de te vervangen clausule of bepaling.
 - 20.4. Het in gebreke blijven door een partij om haar rechten onder de algemene voorwaarden af te dwingen zal niet als een afstand van dit recht beschouwd worden noch in enige mate de rechten van de andere partij uitbreiden of wijzigen.
 - 20.5. In geval van tegenstrijdigheden tussen de algemene voorwaarden en eventueel afgesloten bijzondere overeenkomsten, primeren de bepalingen van deze laatste.
 - 20.6. De klant heeft steeds het recht om een verzoek tot wijziging van de digitale gebruikerservaring te bezorgen. Dit verzoek dient schriftelijk te worden gericht aan Melicts door gebruik van het volgende kanaal: support@melicts.be.
 - 20.7. Ingevolge een verzoek tot wijziging zal Melicts in contact treden met de klant en hem of haar vervolgens een offerte bezorgen teneinde de specificaties van de digitale gebruikerservaring te veranderen. Deze offerte kan geldig bezorgd worden in een afzonderlijk document, dan wel per e-mailbericht. Wijzigingen zijn enkel mogelijk na schriftelijke bevestiging van deze offerte. Indien er een extra gebruiker of licentie dient toegevoegd te worden waarvan de klant de prijs reeds kent, zal Melicts de wijziging uitvoeren in het abonnement.
 - 20.8. Veranderde of nieuwe specificaties naar aanleiding van een verzoek tot wijziging zullen automatisch geacht worden deel uit te maken van de digitale gebruikerservaring. In geval van essentiële wijzigingen aan de oorspronkelijke overeenkomst, verbinden partijen zich er toe een nieuwe overeenkomst af te sluiten. Dit zal onder meer het geval zijn wanneer er volledig nieuwe diensten afgenomen worden ingevolge van de installatie van nieuwe soft- en of hardware.
21. Bevoegdheid en toepasselijk recht
- 21.1. De algemene voorwaarden en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen zijn opgesteld conform en worden beheerst door Belgisch recht, met uitsluiting van de bepalingen van het Internationaal Privaatrecht en het Verdrag van de Verenigde Naties van 11 april 1980 inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken afgesloten te Wenen.
 - 21.2. Melicts en de klant verbinden zich er toe om hun geschillen vooreerst minnelijk trachten te regelen gedurende een afkoelperiode van 30 kalenderdagen.
 - 21.3. Indien de klant en Melicts geen minnelijke regeling kunnen bewerkstelligen binnen de hiervoor vermelde termijn, zijn uitsluitend de Rechtbanken van Koophandel van het gerechtelijke arrondissement waar de maatschappelijk zetel van Melicts is gevestigd, bevoegd om kennis te nemen van de geschillen tussen Melicts en de klant.

VERWERKERSADDENDUM ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING

Tussen MELICTS BV, vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te 2260 Westerlo, Kapelstraat 31, en ondernemingsnummer BE 0760.501.675, verder vernoemd als 'Melicts' of 'de verwerker', en de klant, hierna 'de verantwoordelijke' genoemd.

De verwerker en de verantwoordelijke worden hierna elk afzonderlijk de 'partij' en gezamenlijk de 'partijen' genoemd.

Overwegende dat:

- ◆ de klant beroep doet op Melicts voor digitale gebruikservaringen in diverse domeinen binnen de IT, waaronder clouddiensten, websiteopbouw, webapplicatieontwikkeling, computernetwerkbeheer en de verkoop van hard-, en software;
- ◆ partijen uit transparantie- en efficiëntieoverwegingen een addendum aan de overeenkomst willen toevoegen wat betreft welbepaalde diensten van de verwerker. Dit gelet op het breed spectrum aan mogelijke IT-diensten en in het bijzonder gelet op het gegeven dat Melicts in uitvoering van haar dienstverlening mogelijk en noodzakelijkerwijs kennis kan krijgen van bedrijfsinformatie bevattende persoonsgegevens;

Partijen komen het volgende overeen:

Artikel 1. Definities

Voor een goed begrip van dit verwerkersaddendum, worden de belangrijkste begrippen en hun betekenis hieronder weergegeven:

"AVG": "Algemene Verordening Gegevensbescherming", 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 en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG;

"Digitale gebruikerservaring" zal betrekking hebben tot de software, de IT service dienst of de cloud service dienst;

"Materiaal" zal betrekking hebben tot de hard- en software;

"Monitoring" staat voor het zonder menselijke tussenkomst en automatisch controleren van de digitale gebruikerservaring op problemen, al dan niet via systemen dewelke zich buiten de onderneming van de klant bevinden;

"Diensten" houdt in het kader van de bescherming van persoonsgegevens de dienstverlening in die door Melicts aan de klant wordt geleverd, zoals bepaald in de offerte, orderbevestiging of afgesloten dienstverleningsovereenkomst;

"Persoonsgegevens" zal betekenen alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon met als identificeerbaar beschouwd elke persoon die direct of indirect geïdentificeerd kan worden aan de hand van onder meer een naam, identificatienummer, locatiegegevens, of elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

"Verwerken" van persoonsgegevens zal betekenen een bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren, combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

"Verwerkingsverantwoordelijke" is de klant die als natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan, alleen of samen met anderen het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;

"Verwerker" staat voor een natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke gegevens verwerkt, zoals Melicts in huidige samenwerking;

"Betrokkene" is ieder geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben.

"Datalek" betekent elke inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;

"Toezichhoudende autoriteit" is de Gegevensbeschermingsautoriteit te 1000 Brussel, Drukpersstraat 35;

Artikel 2. De digitale gebruikerservaring en gegevensverwerking

- 2.1. De klant doet beroep op de dienstverlening van Melicts voor de diensten die beschreven staan op de bijgevoegde offerte, samenwerkingsovereenkomst of factuur.
- 2.2. De Klant is er zich van bewust dat de uitvoering van deze overeenkomst noodzakelijkerwijs de automatische overdracht van bepaalde data, waaronder persoonsgegevens, naar Melicts met zich mee brengt. De partijen erkennen dan ook dat de verwerker in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens mag verwerken in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerker zal deze persoonsgegevens steeds strikt vertrouwelijk behandelen.
- 2.3. Door bevestiging van de offerte, orderbevestiging, overeenkomst of acceptatie van de factuur erkent de klant uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van huidig addendum en aanvaardt deze de toepassing hiervan op de dienstverlening (hoofdovereenkomst) en de daarin vervatte verbintenissen.
- 2.4. Partijen erkennen dat volgende gegevens als persoonsgegevens gekwalificeerd kunnen worden in het kader van de AVG en door Melicts verwerkt kunnen worden: mailadres, telefoonnummer, adres, naam-en voornaam, geboortedatum, geslacht, ras, burgerlijke staat, nationaliteit, bedrijfsfunctie, alsmede elke informatie die een natuurlijke persoon identificeerbaar kan maken. De te verwerken persoonsgegevens maken o.a. deel uit van volgende categorieën:
 - ◆ Persoonlijke identificatiegegevens (naam, adres, mailadres ...);
 - ◆ Elektronische identificatiegegevens (IP-adres, cookies...);
 - ◆ Elektronische locatiegegevens;
 - ◆ Lidmaatschappen;
 - ◆ Beroep en betrekking;
 - ◆ Financiële identificatiegegevens;
 - ◆ Beeld- en geluidsopnames;
- 2.5. Voormelde persoonsgegevens kunnen ter beschikking gesteld worden aan en verwerkt worden door Melicts met betrekking tot alle betrokken gebruikers van de dienstverleningen waaronder inbegrepen het personeel van de klant, alsmede handelsrelaties, partners en cliënteel.

- 2.6. Melicts verbindt er zich in het algemeen toe, wanneer zij optreedt als verwerker van persoonsgegevens, de op haar toepasselijke bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna AVG), na te leven, evenals de toekomstige uitvoeringsbesluiten hieromtrent.

Artikel 3. De dienstverlening en verzoek tot wijziging

- 3.1. De dienstverlening (i.e. digitale gebruikerservaring) van Melicts waarop dit verwerkersaddendum van toepassing is, zal blijken uit de daartoe opgestelde offerte of enig ander document.

Artikel 4. Plichten van de klant

- 4.1. De klant zal alle inspanningen leveren, nuttig of noodzakelijk, om Melicts zo optimaal mogelijk te ondersteunen bij het uitvoeren van de diensten.
- 4.2. De Klant aanvaardt de automatische dataoverdracht die kan plaatsvinden ten tijden van de dienstverlening en verbindt er zich toe geen enkele handeling te stellen die deze overdracht zou verhinderen of bemoeilijken. De Klant maakt zich sterk dat zij en de betrokkenen deze automatische dataoverdracht zullen aanvaarden en geen enkele handeling zullen stellen die deze overdracht zou verhinderen of bemoeilijken.
- 4.3. De klant verbindt zich ertoe Melicts te allen tijde toegang te verlenen tot de gebruikerstoestellen en diensten teneinde er, al dan niet vanop afstand, oplossingen op uit te voeren. In zoverre er geen vereiste tot fysieke aanwezigheid ten burelen van de klant vereist is, zal de tussenkomst door Melicts van op afstand plaatsvinden. Melicts maakt hiervoor gebruik van een remote supporttool. In geval de tussenkomst van Melicts plaatsvindt d.m.v. een remote supporttool, bevestigt de klant uitdrukkelijk dat dit kan, behoudens afwijkende schriftelijke overeenkomst, gebeuren op volgende wijze: overname van de schermen van de klant louter kan op basis van verzoek tot ondersteuning dat door de klant aan Melicts gericht werd zonder vereiste van voorafgaande manuele toegangsbevestiging.
- 4.4. De klant erkent dat het gebruik van voldoende up-to-date soft- en/of hardware en een stabiele internetverbinding essentieel zijn voor de goede werking van de digitale gebruikerservaring en daaraan gekoppeld de bescherming van persoonsgegevens die via de systemen van de klant bewaard en verwerkt worden.
- 4.5. Indien de klant gebruik maakt van de clouddiensten aangeboden en beheerd door Melicts, is de klant zelf verantwoordelijk voor de gegevens en software die op deze toepassingen worden bewaard of geïnstalleerd. Melicts is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de bestanden van de klant.
- 4.6. De klant en/of de betrokkene blijven eigenaar(s) van de door de klant aan Melicts ter beschikking gestelde gegevens en blijven ten allen tijden verantwoordelijk voor de effectieve verwerking van de gegevens, alsmede de inhoud en keuze hiervan, in het bijzonder rekening houdende met de aard en draagwijdte van de door Melicts verschafte diensten zoals het louter verschaffen van een medium tot gegevensverwerking. De klant ziet er dan ook op toe dat er geen andere persoonsgegevens worden overgemaakt dan deze strikt noodzakelijk voor het leveren van de diensten. De klant stelt enkel persoonsgegevens ter beschikking aan Melicts of het aangereikte medium indien hij of zij zich er van verzekerd heeft dat de vereiste beveiligingsmaatregelen werden getroffen.
- 4.7. De klant als verwerkingsverantwoordelijke garandeert bij de verwerking van persoonsgegevens dat hij/zij de ondubbelzinnige en uitdrukkelijke toestemming van deze betrokkenen heeft bekomen met betrekking tot de verwerkingen die door Melicts worden uitgevoerd, dan wel dat de verantwoordelijke zich kan beroepen op één van de voorwaarden in de AVG op basis waarvan dergelijke toestemming niet is vereist.

Artikel 5. Plichten van Melicts

- 5.1. Melicts verbindt zich er als verwerker op haar beurt toe geen andere verwerking te zullen doen dan noodzakelijk ter uitvoering van de diensten die onder artikel 3 vervat worden en waarvoor de Klant als verwerkingsverantwoordelijke zijn of haar toestemming heeft verleend zoals blijkt uit de offerte, orderbevestiging of overeenkomst. Indien er naast deze diensten bijkomende prestaties verzocht worden in hoofde van Melicts, zal de Klant ook hier uitdrukkelijk toestemming verlenen tot het verwerken van (persoons)gegevens.
- 5.2. Melicts zal persoonsgegevens uitsluitend verwerken in het kader van toevertrouwde opdracht. De verwerkingsactiviteiten kunnen onder meer het volgende inhouden:
- ◆ het maken van een back-up van alle bestanden van de klant en het opslaan van deze gegevens in datacenters;
 - ◆ het in ontvangst nemen van de gegevens zoals verstrekt door de klant bij nazicht van gemelde problemen en/of verzoeken;
 - ◆ het controleren van gegevens zoals aangeleverd door de klant;
 - ◆ het verzamelen en doorsturen van gegevens als webhost die door de betrokkene aan de klant worden overgemaakt via webapplicaties;
 - ◆ de passieve kennisname van gegevens bij overname van op afstand van apparatuur van de klant ter nazicht, identificatie en/of ter remediëring van het gerapporteerde probleem;
 - ◆ het aanwenden van gebruikersnamen en wachtwoorden, alsmede het nemen van een back-up door de technische dienst bij herstelling van een apparaat;
 - ◆ monitoring met het oog op probleemdetectie;
 - ◆ het aanmaken en opstarten van nieuwe accounts en gebruikersprofielen binnen de onderneming van de klant;
 - ◆ het laten registreren van een domeinnaam uit naam van de klant als domeinnaamhouder;
 - ◆ elke andere activiteit zoals blijkt uit de offerte, orderbevestiging of enige ander document omvattende de aan Melicts toevertrouwde opdracht;
- 5.3. Melicts maakt geen ander gebruik van deze gegevens of verwerkt deze gegevens niet op een wijze die niet vereist is in het kader van de dienstverlening. Melicts brengt de klant onverwijld op de hoogte van zodra diens instructies indruisen tegen de relevante privacy-bepalingen en/of wettelijke verplichtingen en reglementering.
- 5.4. Melicts zal rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context, de verwerkingsdoelstellingen en de waarschijnlijkheid en ernst van de uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, samen met de Klant, en waar nodig, passende technische en organisatorische maatregelen treffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Melicts zal afhankelijk van de dienst de volgende beveiligingsmaatregelen kunnen nemen, rekening houdende met de gangbare praktijk in de IT-sector:
- ◆ fysieke maatregelen tot toegangsbeveiliging;
 - ◆ toegangscontrole (d.m.v. wachtwoorden);
 - ◆ steekproefsgewijze controle op naleving beleid en de toegekende bevoegdheden;
 - ◆ beveiliging van het intern netwerk via firewalls en antivirus;
 - ◆ beveiliging van netwerkverbindingen via Secure Socket Layer (SSL) technologie;
 - ◆ het voorzien van doelgebonden toegangsbeperkingen;
 - ◆ het opslaan van data op beveiligde servers binnen de Benelux of EU;
 - ◆ geverifieerde backup en restore procedures;
 - ◆ DDOS en IPS maatregelen;
 - ◆ regelmatige beoordeling van datacenters en softwareleveranciers;

- ◆ proactieve monitoring van de activiteit van de digitale gebruikservaring;
 - ◆ encryptie van de opgeslagen data en back-ups;
 - ◆ het opleggen van een IT-veiligheidsbeleid aan de personeelsleden van Melicts;
 - ◆ de garantie dat opgeslagen persoonsgegevens uitsluitend worden ingekeken op vraag van de klant of diens medewerkers, of indien noodzakelijk in het kader van een onderhoud;
 - ◆ het uitwerken van procedures voor het melden van een datalek binnen de 24u na de kennisname hiervan;
 - ◆ een contactpunt voor onderbrekingen via het support-mailadres;
- 5.5. De controle op de algehele verwerking van persoonsgegevens door Melicts kan gebeuren via zelfevaluatie. Melicts zal op vraag van de klant een rapport verstrekken waarin zij aantoont te voldoen aan de wet en de afspraken zoals vervat in dit addendum. Wanneer de klant vindt dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, treden de klant en Melicts in overleg over de wijziging daarvan. De kosten voor het wijzigen van de beveiligingsmaatregelen komen voor de rekening van degene die de kosten maakt.
- 5.6. Melicts zal nauw samenwerken met de Klant teneinde hem/haar in zijn/haar hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke bij te staan bij het naleven van zijn verplichtingen omtrent de rechten van betrokkenen onder voormelde verordening.
- 5.7. Melicts zal rekening houdend met de aard van de verwerking en de haar ter beschikking staande informatie de Klant op diens initiatief en tegen betaling bijstand verlenen bij het doen nakomen van zijn plicht tot beveiliging van de verwerking van de gegevens onder deze Overeenkomst, bij de melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan een toezichthoudende overheid, bij de mededeling van een inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de betrokkene en bij het opstellen van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (incl. voorafgaande raadpleging);
- 5.8. Melicts zal de Klant in de mate van het mogelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in dit addendum weergegeven verplichtingen aan te tonen en audits, waaronder inspecties, door de Klant of een gemachtigd controleur mogelijk maken en eraan bijdragen. Hiervoor zal desgevallend een bijkomende vergoeding voor verschuldigd zijn die niet onder het abonnementstarief of de offerteprijs is inbegrepen.
- 5.9. Melicts verbindt zich ertoe elke inbreuk in verband met de persoonsgegevens dewelke zij verwerkt onder deze Overeenkomst en waarvan zij kennis krijgt, zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur te melden aan de Klant zodat hij tijdig melding kan doen bij de toezichthoudende autoriteit.

Artikel 6. Beperkingen aan de verwerking

- 6.1. In zoverre de verwerking verder gaat dan hetgeen noodzakelijk is voor de continuïteit van de dienstverlening, heeft de Klant de vrijheid om ten allen tijden zijn/haar goedkeuring voor de verwerking te wijzigen, dan wel in te trekken, behoudens wanneer deze verwerking, die de grenzen van haar opdracht te buiten gaat, wordt ingegeven door een wettelijke verplichting in hoofde van Melicts, in welk geval Melicts zich er toe verbindt de klant voorafgaandelijk aan deze verwerking in kennis te stellen van het verzoek vanwege de betrokken instanties en/of overheden.

Artikel 7. Doorgifte aan derden en beroep op subverwerkers

- 7.1. De door Melicts verzamelde persoonsgegevens zullen in geen geval aan derden doorgegeven worden, behoudens in geval van uitdrukkelijke toestemming van de klant, of noodzakelijk in het kader van de dienstverlening met betrekking tot o.a. het registreren van softwarelicenties, het beroep doen op datacenters of wettelijke verplichtingen.
- 7.2. De klant erkent dat het beroep doen op dergelijke middelen en subverwerkers vereist is om aan de toevertrouwde opdracht te kunnen voldoen en geeft bij ondertekening van de offerte, orderbevestiging of overeenkomst Melicts het recht om beroep te doen op elke derde of onderaannemer die zij wenselijk acht. Melicts zal een actuele lijst bijhouden van de actieve derden-verwerkers, dewelke op schriftelijk verzoek van de klant aan de DPO van Melicts binnen een redelijke termijn ter beschikking gesteld kan worden. De verwerker is op vraag van de verantwoordelijke gehouden tot het melden van wijzigingen met betrekking tot haar subverwerkers. De verantwoordelijke beschikt over een recht van bezwaar tegen de verwerking van persoonsgegevens door deze derden. Melicts zal in dergelijk geval aantonen dat er voldoende veiligheidsmaatregelen voorhanden zijn met betrekking tot de betrokken subverwerker.
- 7.3. In geval van uitbesteding van de dienstverlening aan subverwerkers, waarborgt Melicts dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden. Daarnaast legt Melicts iedere medewerker, gemachtigd persoon of subverwerker dezelfde veiligheidsmaatregelen op als degene waartoe Melicts zelf is gehouden op basis van dit addendum en de AVG;

Artikel 8. Verwerking van persoonsgegevens buiten de landsgrenzen

- 8.1. Melicts verbindt zich er toe de verwerkingen enkel uit te voeren binnen de grenzen van de Europese Unie of in een land dat een passend beschermingsniveau waarborgt hetwelk meetbaar is via objectieve maatstaven zoals de vereiste (ISO) certificeringen, tenzij verplicht door relevante Europese wetgeving. Melicts verbindt zich er toe data uitsluitend te verwerken in datacenters gevestigd in de Benelux. In zoverre Melicts voor haar diensten beroep dient te doen op externe partners buiten de EU, zal Melicts op schriftelijk verzoek van de klant meedelen in welke landen welke verwerkingsactiviteiten plaatsvinden op instructie en onder toezicht van Melicts. In het bijzonder zal Melicts bij het bepalen van een passend beschermingsniveau rekening houden met de duur van de voorgenomen verwerking, de omvang en categorie van de te verwerken persoonsgegevens, het land van herkomst en het land van eindbestemming, de algemene en sectorale rechtsregels die in het betreffende land gelden, alsmede de regels van het beroepsleven en de veiligheidsmaatregelen die in die landen worden nageleefd.
- 8.2. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat Melicts geen enkele controle heeft over de locatie van de systemen van de Klant, laat staan de systemen van de betrokkenen wiens persoonsgegevens en andere gegevens worden verwerkt. De Klant erkent en aanvaardt dat de systemen van de Klant en/of de betrokkenen zich bijgevolg zowel binnen als buiten de Europese Unie kunnen bevinden en dat Melicts hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid draagt.

Artikel 9. Beëindiging dienstverlening

- 9.1. Partijen erkennen dat vanaf het ogenblik van de schorsing of beëindiging van de overeenkomst voor wat betreft het onderhoud van de website of de Cloud, Melicts niet kan worden aangesproken voor na dit ogenblik gebeurlijke datalekken en/of verlies van gegevens wegens onvoldoende onderhoud van de website of de Cloud.
- 9.2. Melicts zal na afloop van de verwerkingsdiensten, dewelke een einde zullen kennen gelijktijdig met de eigenlijke dienstverlening, meer één (1) week gedurende de overgangperiode na beëindiging van de samenwerking zoals bepaald in de algemene voorwaarden, naargelang de keuze van de Klant, alle persoonsgegevens wissen of deze aan haar terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag van de persoonsgegevens vereist is om aan de aan Melicts opgelegde wettelijke verplichtingen te voldoen.
- 9.3. Het terug ter beschikking stellen van data gebeurt kosteloos in zoverre het ruwe data betreft. Voor het overdragen van bewerkte data (al dan niet opgeslagen op servers) kunnen bijkomende kosten worden aangerekend.

Artikel 10. Algemeen

- 10.1. Vragen en/of klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens kunnen gericht worden aan Melicts op het e-mailadres dpo@melicts.be. Voor meer informatie is de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit beschikbaar, te 1000 Brussel, Drukpersstraat 35 (022/74.48.78, contact@apd-gba.be of www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).
- 10.2. De contactpersoon van de klant tot dewelke Melicts zich mag richten met vragen en/of meldingen en opmerkingen omtrent gegevensbescherming is steeds de zaakvoerder van het bedrijf, tenzij er een SPOC (single point of contact), DPO of IT-verantwoordelijke is aangeduid.