

ALGEMENE VOORWAARDEN TEAMTEL

1 Definities

- 1.1** “**Algemene Voorwaarden**”: huidige algemene voorwaarden van Teamtel.
- 1.2** “**AVG**”: Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) van 27 april 2016.
- 1.3** “**Bestelbon**”: het bestelformulier van Teamtel, volledig en correct ingevuld, met inbegrip van de identificatiegegevens van de klant, de locatie(s), de Dienst(en), indicatieve opleveringstermijnen (indien van toepassing), duurtijd van de Overeenkomst, de Vergoeding(en) en bijzondere voorwaarden, afspraken of specificaties m.b.t. de Diensten.
- 1.4** “**Bijzondere Voorwaarden**”: de voor de (specifieke) Diensten van Teamtel toepasselijke bijzondere voorwaarden.
- 1.5** “**Diensten**”: de door Teamtel aan de klant aangeboden en/of verleende diensten en/of in opdracht van de klant uit te voeren of uitgevoerde diensten zoals nader omschreven in de Overeenkomst, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, installatiediensten, softwareontwikkeling, onderhouds- en ondersteuningsdiensten, advisering, consultancy, projectmanagement, diensten inzake internettoegang, data connectivity, hosting, housing, IaaS, PaaS, SaaS, (cyber)securitydiensten, VoIP telefonie, telecomdiensten en/of andere IT- of hieraan gerelateerde diensten.
- 1.6** “**Intellectuele Eigendomsrechten**”: alle huidige of toekomstige (intellectuele eigendoms)rechten en aanspraken, in de ruimste zin, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten en naburige rechten, softwarebescherming, databankbescherming, tekeningen en modellenrechten, merkenrechten, octrooirechten, handelsnamen en domeinnamen, met inbegrip van (het recht tot) het aanvragen van de verlening van dergelijke rechten.
- 1.7** “**Klantgegevens**”: de gegevens van de klant die worden verwerkt door Teamtel in het kader van de Diensten, met inbegrip van documenten, bestanden, Persoonsgegevens en/of enige andere informatie van de klant of waarvoor de klant verantwoordelijk is.
- 1.8** “**Locatie**”: de locatie van de infrastructuur en/of faciliteiten van de klant waar of met betrekking tot dewelke de Diensten moeten worden uitgevoerd en zoals bepaald in de Bestelbon en/of de Overeenkomst. De Locatie kan zich tevens bevinden bij een door de klant aangeduide derde of leverancier.
- 1.9** “**Overeenkomst**”: de tussen Teamtel en de klant afgesloten (raam)overeenkomst(en) inzake de Diensten en/of Producten, met inbegrip van offertes, orders, door de klant aanvaarde Bestelbonnen, facturatie, de bijzondere voorwaarden of specificaties van Teamtel zoals al dan niet vermeld op offertes, orders, Bestelbonnen of facturatie, (andere) bijlagen bij de Overeenkomst, huidige Algemene Voorwaarden én de Bijzondere Voorwaarden van Teamtel, die er integraal deel van uitmaken.
- 1.10** “**Overmacht**”: uitzonderlijke gebeurtenissen of omstandigheden die onvoorzienbaar en onvermijdbaar zijn, en niet toerekenbaar aan Teamtel en welke het voor Teamtel geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt om haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, met inbegrip van epidemie, ziekte, pandemie, dwingende overheidsmaatregelen als gevolg van een epidemie, ziekte of pandemie, branden, tsunami's, blikseminslag, aardbeving, orkanen, windhozen, vulkanische activiteit, vijandigheden of oorlogsdaden, sabotage of rellen, nationale of regionale stakingen, beslissingen van de overheid, tekortkomingen, defect van machines, apparatuur of hardware, verkeershinder, problemen met of storingen of defecten in software, technische problemen of andere belemmeringen die zouden rijzen bij onderaannemers of externe leveranciers, prijsverhogingen bij leveranciers, dienstverleners of onderaannemers, uitvallen van of storingen in telecommunicatie-, elektriciteits- en/of internetverbindingen die niet aan één van de partijen te wijten zijn en iedere andere vreemde oorzaak van de leverancier, dienstverlener of onderaannemer van Teamtel.

- 1.11** “**Persoonsgegevens**”, “**Verwerking**”, “**Verwerken**” of “**Verwerkt**”, “**Verwerkingsverantwoordelijke**”, “**Verwerker**” en “**Betrokkene(n)**” zullen de betekenis hebben zoals gedefinieerd in artikel 4 AVG en zoals nader omschreven in artikel 12 van huidige Algemene Voorwaarden. “**Datalek**” heeft de betekenis van een “inbreuk in verband met Persoonsgegevens” in de zin van artikel 4, 12) AVG.
- 1.12** “**Producten**”: de door de klant bestelde en door Teamtel aan de klant verhuurde of verkochte producten en/of materialen, al dan niet in het kader van de Diensten, en zoals nader bepaald in de Overeenkomst, waaronder doch niet beperkt tot software(onderdelen), softwarelicenties, websites, databestanden, hardware, netwerkinfrastructuur en/of andere IT-producten of telecomproducten dan wel hieraan gerelateerde producten of materialen (zoals gebeurlijk nader gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden).
- 1.13** “**SLA**”: een service level agreement, zo van toepassing, en voor zover gesloten tussen Teamtel en de klant, opgenomen in de Bijzondere Voorwaarden dan wel afzonderlijk gesloten tussen Teamtel en de klant.
- 1.14** “**Support**”: de Diensten inzake support (onderhoud en ondersteuning) zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden Support van Teamtel.
- 1.15** “**Teamtel**”: BV Teamtel, met zetel te 1930 Zaventem, Ikaroslaan 25 en met ondernemingsnummer 0679.532.411. De servicedesk van Teamtel is bereikbaar op de telefoonnummers zoals aangegeven op de website, op Werkdagen binnen de Werkuren, via de e-mailadressen zoals aangegeven op de website en per post op het adres: Ikaroslaan 25 1930 Zaventem.
- 1.16** “**Vergoeding(en)**”: de door de klant aan Teamtel verschuldigde vergoeding(en) krachtens de Overeenkomst, overeenkomstig de prijzen en/of tarieven of andere financiële voorwaarden bepaald in de Overeenkomst.
- 1.17** “**Vertrouwelijke Informatie**”: zonder beperking, ongeacht de aard ervan, zowel mondeling als schriftelijk of op een duurzame drager ter beschikking gesteld, alle zakelijke, financiële, marketing-, commerciële en/of technische informatie of gegevens, elke en enige vennootschapsinformatie, knowhow, bedrijfsgeheimen, handelsgeheimen, uitvindingen, processen, software (in broncode of gecompileerde vorm), businessplannen, strategie gerelateerde informatie, projecties, vergoedingen alsook elke informatie, gegevens en bijzonderheden die verband houden met een partij of de activiteiten van een partij, met inbegrip van Vertrouwelijke Informatie van of m.b.t. Teamtel, bedrijfsinformatie van Teamtel en de Diensten van Teamtel alsook Intellectuele Eigendomsrechten van Teamtel, die in het kader van deze Overeenkomst aan de andere partij geheel of gedeeltelijk zijn meegedeeld, onafhankelijk van wie dit meedeelde, onafhankelijk van de wijze waarop en hoe de andere partij er kennis van heeft genomen. Evenwel zal volgende informatie niet worden aanzien als Vertrouwelijke Informatie: (i) informatie die deel is gaan uitmaken van het publiek domein buiten elke niet-gerechtvaardigde bekendmaking of mededeling door de partijen; (ii) informatie die één van de partijen voorafgaand aan het aankopen van gesprekken op rechtmatige wijze en op niet-vertrouwelijke wijze heeft ontvangen en (iii) informatie die één van de partijen na het aangaan van deze Overeenkomst op rechtmatige wijze heeft ontvangen van een derde die niet gebonden was door een geheimhoudingsverbintenis.
- 1.18** “**Verwerkersovereenkomst**”: de verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28.3 AVG die in de is opgenomen in artikel 12 van huidige Algemene Voorwaarden en integraal deel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 1.19** “**Werkdag**”: alle dagen van de week, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en nationale feestdagen.
- 1.20** “**Werkuren**”: van 9u00 tot 17u00.
- 1.21** “**Wetgeving**”: betekent elke nationale of internationale wet, decreet, besluit, verordening, voorschrift, aanbeveling, richtsnoer, gebruik, vonnis, arrest of enig ander voorschrift van een overheid, met inbegrip van de juridische en/of administratieve interpretatie daarvan, dat van kracht of gewezen is.

2 Voorwerp - toepassingsgebied

- 2.1 Huidige Algemene Voorwaarden zijn integraal en exclusief van toepassing op elke order, bestelling, elke offerte van, elke Bestelbon, elke Overeenkomst met, iedere verkoop en/of levering van Producten door, elke uitvoering van Diensten door, iedere factuur van, en, in het algemeen, elke verrichting of activiteit van Teamtel en/of contractuele relatie tussen Teamtel en de klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn bindend voor elke gebeurlijke (eind)gebruiker van de Diensten. Niettegenstaande de klant zelf door deze Algemene Voorwaarden is gebonden en instaat voor de naleving ervan, blijft de eventuele (eind)gebruiker van de klant ook individueel verantwoordelijk voor het naleven van deze Algemene Voorwaarden die op (eind)gebruikers betrekking hebben en kan de (eind)gebruiker daar ook rechtstreeks door Teamtel voor worden aangesproken. Indien in deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar de “klant” worden ook hiermee ook alle gebeurlijke (eind)gebruikers van de klant bedoeld en waarvoor deze laatste zich sterk maakt dat die (eind)gebruikers de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden zullen naleven.
- 2.3 De klant erkent en aanvaardt dat elke bestelling al dan niet op basis van een Bestelbon en het loutere gebruik van de Dienst(en), de ontvangst, kennisname en aanvaarding impliceren van het bestaan en de inhoud van deze Algemene Voorwaarden en/of de gebeurlijk toepasselijke Bijzondere Voorwaarden van Teamtel, en in het algemeen van alle bepalingen van de Overeenkomst.
- 2.4 De klant erkent en aanvaardt dat de toepassing van zijn eventuele eigen algemene of bijzondere (factuur)voorwaarden uitdrukkelijk wordt uitgesloten en dat de Algemene en/of Bijzondere Voorwaarden van Teamtel steeds voorrang hebben op de eventuele voorwaarden van de klant, zelfs indien op (contract)documenten zou worden verwezen naar dergelijke voorwaarden van de klant.
- 2.5 De klant wordt geacht en erkent voorafgaandelijk aan het sluiten van de Overeenkomst in kennis gesteld te zijn door Teamtel van de Algemene en Bijzondere Voorwaarden.
- 2.6 De Bijzondere Voorwaarden zijn slechts van toepassing voor zover de klant beroep doet op de specifieke Dienst(en) hetgeen kan blijken uit de Bestelbon dan wel de feitelijke levering van de Dienst in kwestie.
- 2.7 Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op elke bijkomende bestelling die de klant zou plaatsen bij Teamtel en dit ongeacht of hierbij expliciet wordt verwezen naar de Algemene Voorwaarden.
- 2.8 In geval van tegenstrijdigheid of interpretatieconflict tussen de bepalingen van de verschillende documenten van de Overeenkomst geldt de volgende hiërarchie (in dalende lijn):
- (i) Specifieke schriftelijke afwijkende afspraken tussen Teamtel en de klant;
 - (ii) Bestelbon;
 - (iii) Bijzondere Voorwaarden;
 - (iv) SLA;
 - (v) Algemene Voorwaarden;
 - (vi) Factuurvoorwaarden van Teamtel.
- 2.9 Deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden zijn tevens van toepassing op elke contractuele relatie tussen een met Teamtel verbonden vennootschap waarover Teamtel controlebevoegdheid uitoefent in de zin van artikel 1:20 WVV (“**Verbonden Vennootschap**”), en de klant en in het bijzonder op elke offerte, elke bestelling en elke levering van Diensten en/of Producten van de Verbonden Vennootschap aan de klant. In voorkomend geval dient “Teamtel” en “Partij”, indien doelend op Teamtel, telkens gelezen te worden als en vervangen te worden door “Verbonden Vennootschap”; de term “Partijen” betekent in voorkomend geval de Verbonden Vennootschap en de klant.

- 2.10** Deze Algemene Voorwaarden werden het laatst gewijzigd op de versiedatum zoals vermeld op dit document of op de meest actuele versie op <https://teamtel.be/terms-and-conditions>. Teamtel behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de bepalingen van de Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en/of de specificaties of bijzondere voorwaarden van de Dienst(en) eenzijdig te wijzigen of te actualiseren. Aangepaste, geactualiseerde of nieuwe versies van de Algemene Voorwaarden of Bijzondere Voorwaarden of enige andere contactdocumenten zullen steeds ter kennis gebracht worden van de klant via elk middel dat Teamtel hiervoor geschikt acht zoals, in het bijzonder doch niet beperkt tot, een kennisgeving via een vermelding van de wijzigingen op de factuur van de klant dan wel een kennisgeving via de Diensten of de software van Teamtel alwaar ze aanvaard kunnen worden door de klant of een gebruiker van de klant. De klant bevestigt door ondertekening of aanvaarding van de Overeenkomst en aanvaarding van de Algemene Voorwaarden, Bijzondere Voorwaarden of enige andere contractdocumenten dat elke gebruiker door hem gemachtigd wordt om op geldige wijze toekomstige wijzigingen in voormelde zin te aanvaarden namens de klant. Worden evenwel niet beschouwd als wijzigingen aan de bepalingen van de Overeenkomst: aanpassingen aan de contractuele voorwaarden ingevolge een beslissing, uitspraak of verplichting genomen of opgelegd door Belgische, Europese regelgevende of rechtsprekende instanties of van een Belgische of Europese wet- of regelgeving die dergelijke aanpassingen op een dwingende wijze opleggen. In het geval een dergelijke beslissing, uitspraak, verplichting, wet of regelgeving de contractuele verplichtingen in hoofde van Teamtel op een materiële wijze verzwaren of onmogelijk maken, is Teamtel gerechtigd de betreffende Dienst(en) mits loutere kennisgeving met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder hiervoor enige verbrekiings- of beëindigingsvergoeding verschuldigd te zijn aan de klant.
- 2.11** Indien er aan de klant diverse Producten en/of Diensten worden geleverd, zal het geheel aan rechten en plichten die uit elke Bestelbon met een afzonderlijk voorwerp voortvloeit, voor zijn interpretatie, geldigheid, uitvoering en beëindiging telkens worden beschouwd als een afzonderlijke Overeenkomst. Bijgevolg zal onder de ongeldigheid of beëindiging van één of meerdere Overeenkomsten niet automatisch de ongeldigheid resp. beëindiging van de andere Overeenkomsten met zich meebrengen en *vice versa*. Dit geldt in het bijzonder voor elk tussen Partijen gesloten projectvoorstel, offerte, Bestelbon of Overeenkomst. Hetzelfde geldt voor elke contractuele relatie tussen Partijen die door Bijzondere Voorwaarden wordt beheerst.

3 Totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn schriftelijke voorstellen, voorstellen van Bestelbonnen of de offertes van Teamtel louter informatief en geldig gedurende één (1) maand na datum van versturing waarna ze automatisch vervallen. Elke offerte of voorstel van Bestelbon van Teamtel is steeds vrijblijvend en louter indicatief. Teamtel behoudt zich het recht voor een offerte of voorstel van Bestelbon eenzijdig te herroepen of aan te passen. Offertes of voorstellen van Bestelbonnen houden van de zijde van Teamtel geen aanbod, maar enkel een voorstel tot contracteren in. Wijzigingen aangebracht aan de offertes of voorstellen van Bestelbonnen van Teamtel zijn slechts geldig indien laatstgenoemde deze schriftelijk heeft aanvaard.
- 3.2** Een Overeenkomst tussen Teamtel en de klant komt in principe maar tot stand en verbindt Teamtel slechts wanneer de klant de Bestelbon heeft aanvaard, expliciet dan wel impliciet door uitvoering van de Diensten.
- 3.3** Een op een fotokopie of elektronische scan van de Overeenkomst door een Partij aangebrachte handtekening wordt tot het tegenbewijs gelijkgesteld met een op de originele Overeenkomst geplaatste handtekening.
- 3.4** In het geval van voorlegging van een kopie of een reproductie in een andere vorm dan de originele en oorspronkelijke Overeenkomst doen Partijen afstand van het recht om de voorlegging van de originele Overeenkomst te eisen en om de bewijskracht van de kopij of van de reproductie en haar overeenstemming met het origineel te ontkennen, behoudens bewijs van fraude of van aangetoonde onbetrouwbaarheid van de reproductietechniek.

- 3.5** Behoudens anders overeengekomen in de Bestelbon zal elke Dienst of groep van Diensten telkens het voorwerp uitmaken van een afzonderlijke Bestelbon en afzonderlijke Overeenkomst. De beëindiging van een Dienst die het voorwerp uitmaakt van een Overeenkomst heeft geen invloed op de Diensten van dezelfde klant die het voorwerp uitmaken van een andere afzonderlijke Overeenkomst.
- 3.6** Een Bestelbon zal door de Klant worden ondertekend door de bevoegde natuurlijke of rechtspersoon die gerechtigd is de vennootschap of entiteit van de Klant rechtsgeldig te vertegenwoordigen en te verbinden. De natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een Bestelbon ondertekent in eigen naam of in hoedanigheid van mandataris of diegene die in uitvoering ervan de Vergoeding betaalt maakt zich sterk voor deze derden en verbindt zich solidair en ondeelbaar met hen.
- 3.7** In het geval een Bestelbon van de klant tevens, rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking heeft op Verbonden Vennootschappen, zijn deze Verbonden Vennootschappen tevens gebonden door de bepalingen van de Overeenkomst en maakt de klant zich sterk tot nakoming door deze Verbonden Vennootschappen van al haar contractuele verplichtingen zoals deze voortvloeien uit de Overeenkomst. Indien Teamtel een Overeenkomst sluit met meer dan één persoon of rechtspersoon, dan worden onder “klant” alle personen of rechtspersonen begrepen en zijn ze hoofdelijk en solidair gehouden ten aanzien van Teamtel. Een verwijzing naar de “klant” houdt eveneens een verwijzing in naar al zijn rechtsopvolgers.
- 3.8** Teamtel kan op discretionaire wijze een (door de klant ingevulde en ondertekende) Bestelbon niet aanvaarden en weigeren met de Klant een Overeenkomst af te sluiten in het geval Teamtel twijfels heeft over de financiële situatie of solvabiliteit van de vennootschap van de klant of om technische redenen.
- 3.9** Teamtel kan tevens op elk ogenblik en tot op het ogenblik van aanvaarding van de klant en de Bestelbon, bijkomende eisen stellen van financiële of technische aard als voorwaarde voor het afsluiten van een Overeenkomst met de klant.
- 3.10** In het geval van een online bestelling (Bestelbon) van Dienst(en) en/of Product(en) via de website van Teamtel, correct geplaatst door de klant conform alle van toepassing zijnde procedures en op voorwaarde van de uitdrukkelijke aanvaarding door de klant van de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden van Teamtel, komt de Overeenkomst uitsluitend tot stand op het ogenblik van de ontvangst door de klant, op een duurzame drager (per e-mail) van de uitdrukkelijke bevestiging van Teamtel van de online Bestelbon. Behoudens indien expliciet anders vermeld in de Bestelbon is de datum van inwerkingtreding van de Overeenkomst de datum waarop Teamtel de bevestiging van de bestelling per e-mail heeft verstuurd aan het door de klant opgegeven e-mailadres. Behoudens schriftelijk verzet van de klant binnen de drie (3) Werkdagen na ontvangst van de Bestelbon, wordt de inhoud van de door Teamtel verstuurd bevestiging en het voorwerp van de Overeenkomst geacht onweerlegbaar aanvaard te zijn door de klant.

4 Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, start de duur van elke Overeenkomst op de datum van indienststelling of de datum waarop de uitvoering van de Diensten een aanvang nemen en wordt de Overeenkomst aangegaan voor een bepaalde duur van drie (3) jaar, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Bestelbon of Overeenkomst (“**Initiële Duur**”). Na het verstrijken van de Initiële Duur zal de Overeenkomst telkens automatisch en stilzwijgend verlengd worden met een termijn van drie (3) jaar (“**Verlenging**”), behoudens indien een partij uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de Initiële Duur of de Verlenging de andere partij per aangetekend schrijven informeert omtrent zijn beslissing de Overeenkomst op te zeggen of niet te willen verlengen.
- 4.2** Tijdens de gebeurlijke opzegperiode, verbindt de klant zich ertoe om op eenzelfde wijze een beroep te doen op de Diensten zoals in de drie maanden voorafgaand aan de maand waarin wordt opgezegd.

- 4.3** Indien de klant de Overeenkomst beëindigt vóór het verstrijken van de Initiële Duur of Verlenging of in geval de klant de Overeenkomst verbreekt (zonder respecteren van de geldende opzegtermijn), zal de klant aan Teamtel een (verbreking)vergoeding verschuldigd zijn die overeenstemt met de Vergoedingen die nog verschuldigd waren tot aan de vervaldag van de Initiële Duur c.q. Verlenging van de Overeenkomst. Alle bedragen voor Producten, hard- of software geleverd door Teamtel worden desgevallend onmiddellijk opeisbaar. Tevens laat het voorgaande onverlet de verplichting van de klant om reeds uitgevoerde Diensten te betalen. Voormelde (verbreking)vergoeding wordt vermeerderd met alle door Teamtel hiertoe reeds gemaakte kosten en/of uitgaven, met inbegrip van kosten voor voorbereiding, administratie en planning, en eventuele andere kosten reeds aangerekend door leveranciers, onderaannemers, dienstverleners, andere contractpartijen of derden.
- 4.4** Teamtel heeft het recht de Overeenkomst, te allen tijde, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke machtiging, zonder de vereiste van een voorafgaande ingebrekestelling en zonder de betaling van een schade- of andere vergoeding, ten nadele van de klant te ontbinden in de volgende gevallen:
- (i) indien de klant een contractuele tekortkoming begaat in de zin van artikel 9 of een tekortkoming in hoofde de klant die elke verdere samenwerking tussen partijen onmiddellijk en definitief onmogelijk maakt of indien het te verwachten is dat de volledige uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk zal zijn;
 - (ii) indien de klant failliet werd verklaard, het faillissement aanvraagt, de faillissementsvoorwaarden kennelijk zijn vervuld of zich in staking van betaling bevindt, of tot vereffening heeft besloten, of een verzoekschrift tot gerechtelijke reorganisatie heeft ingediend of op een andere wijze insolvent blijkt te zijn dan wel bescherming tegen zijn schuldeisers zou hebben aangevraagd (wat dit laatste betreft onder voorbehoud van uitsluiting van deze mogelijkheid door de relevante Wetgeving) of er beslist wordt tot (gerechtelijke of buitengerechtelijke) ontbinding en vereffening van de klant.
 - (iii) indien beslag gelegd wordt op (enkele van) de vermogensbestanddelen van de klant; en
 - (iv) wanneer Teamtel gerechtvaardigde twijfel heeft over de kredietwaardigheid en/of solvabiliteit van de klant en het aannemelijk zou zijn dat de klant niet aan zijn verbintenissen uit hoofde van de Overeenkomst zal (kunnen) voldoen.
- 4.5** In geval van ontbinding van de Overeenkomst door Teamtel lastens de klant overeenkomstig huidig artikel, heeft Teamtel in voorkomend geval het recht op teruggave van de reeds geleverde Producten en/of het recht op een (bijkomende) schadevergoeding ten laste van de klant, hetzij forfaitair begroot op 10% van de overeengekomen verkoopprijs van de Producten, hetzij forfaitair begroot op 30% van de overeengekomen totaalprijs van de overeengekomen maar niet uitgevoerde Diensten in geval van een Overeenkomst van onbepaalde duur, hetzij gelijk aan de Vergoeding(en) die Teamtel van de klant mocht verwachten tijdens de resterende contractduur in geval van een Overeenkomst van bepaalde duur (in dit laatste geval: indien het gaat om vaste Vergoedingen dan gaat het om de vaste Vergoedingen over de resterende lopende contractduur van de Overeenkomst; indien het gaat om variabele Vergoedingen dan wordt dit bedrag *pro rata* bepaald op basis van de Vergoeding(en) aan de klant aangerekend tijdens het laatste jaar van de Overeenkomst, of, indien de Overeenkomst minder dan een jaar loopt, de voorbije contractduur). Het voorgaande geldt telkens onverminderd het recht van Teamtel een hogere schadevergoeding te eisen mits bewijs van hoger werkelijk geleden schade. Het voorgaande laat onverlet de verplichting van de klant om tot integrale betaling over te gaan van alle geleverde en niet teruggenomen Producten en/of van alle uitgevoerde Diensten. Aldus zal de klant evenmin recht hebben op terugbetaling van reeds verrichte betalingen.
- 4.6** In dezelfde gevallen als genoemd in artikel 4.4 heeft Teamtel het recht haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, te allen tijde, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke machtiging, zonder de vereiste van een voorafgaande ingebrekestelling en zonder de betaling

van een schade- of andere vergoeding, op te schorten en dit tot op het ogenblik dat de redenen die aan de oorzaak liggen van de opschorting worden geremedieerd. Gedurende de opschorting van de Overeenkomst is de Klant ertoe gehouden alle verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst te blijven respecteren, met inbegrip van betaling van de verschuldigde Vergoedingen. In het geval van ontbinding of opschorting van de Overeenkomst door Teamtel, behoudt Teamtel zicht het recht voor om vergoeding te vorderen voor de kosten, rente en schade die Teamtel lijdt ingevolge de ontbinding/ opschorting en worden alle vorderingen van Teamtel op de klant onmiddellijk opeisbaar. In voorkomend geval worden opleverings- of uitvoeringstermijnen dienovereenkomstig verlengd en is Teamtel op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele (directe of indirecte) schade die de klant of zijn klanten, aannemers, leveranciers, dienstverleners of andere contractpartijen of derden hierdoor zouden lijden.

5 Diensten

- 5.1** Teamtel zal alle noodzakelijke inspanningen leveren om de Diensten uit te voeren conform de bepalingen van de Overeenkomst, zonder dat dit op enigerlei wijze als een resultaatsverbintenis in hoofde van Teamtel kan worden beschouwd. De contractuele verplichtingen in hoofde van Teamtel betreffen uitsluitend inspanningsverbintenissen. Teamtel kan nooit garanderen dat de Diensten steeds feilloos zullen werken en het gewenste resultaat zullen bereiken. Teamtel levert de Diensten aan een gemiddeld beveiligingsniveau en performantie rekening houdend met de stand van de techniek op moment van levering van de Diensten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 5.2** Teamtel heeft het recht om voor de uitvoering van de Diensten beroep te doen op derden zoals onderaannemers, externe leveranciers, partners, dienstverleners of andere contractpartijen, zonder dat de klant hiervan vooraf op de hoogte moet worden gesteld. De Overeenkomst dekt op geen enkele wijze de voorwaarden van deze derden. Het voorgaande geldt onverminderd de verplichtingen van Teamtel inzake subverwerkers krachtens de wetgeving inzake gegevensbescherming en de Verwerkersovereenkomst.
- 5.3** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, heeft de Overeenkomst nooit een persoonsgebonden karakter en heeft Teamtel steeds het recht om de aangestelde(n) waarop zij voor de uitvoering van de Diensten een beroep doet te vervangen door (een) andere aangestelde(n) met eenzelfde kennisniveau en beroepservaring.
- 5.4** De klant verbindt zich ertoe alle verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te goeder trouw na te komen en zal erop toezien, en maakt zich sterk, dat alle gebruikers van de Dienst(en) deze verplichtingen eveneens respecteren. De klant verbindt zich ertoe om tijdens de duur van de Overeenkomst zich te conformeren aan alle specificaties, technische vereisten en/of andere al dan niet technische voorwaarden zoals bepaald in de bevestigde Bestelbon of de Overeenkomst.
- 5.5** De klant zal de Dienst(en) uitsluitend gebruiken als een voorzichtig en redelijk persoon, voor eigen rekening en bedrijfsdoeleinden, op een normale en redelijke wijze, conform alle geldende Wetgeving en niet in strijd met de openbare orde of goede zeden.
- 5.6** Het is de klant niet toegestaan een Dienst op enigerlei wijze zelf of via een derde, geheel of gedeeltelijk, te commercialiseren, tegen vergoeding of om niet, te verhuren, uit te lenen, door te verkopen, over te dragen of onder welke vorm dan ook ter beschikking te stellen van derden.
- 5.7** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn de door Teamtel mee gedeelde of in de Bestelbon aangegeven opleverings- of uitvoeringstermijnen louter indicatief. Het overschrijden van een termijn kan geen aanleiding geven tot schadevergoeding of beëindiging van de Overeenkomst op initiatief van de klant. Teamtel zal evenwel alle commercieel en economisch redelijke inspanningen leveren om opleverings- of uitvoeringstermijnen te respecteren. Bovendien vangt de opleverings- of uitvoeringstermijn pas aan wanneer Teamtel alle voor de uitvoering van de Dienst(en) noodzakelijke documenten, informatie en gegevens heeft ontvangen van de klant, waaronder, maar niet beperkt tot, eventuele (bouw)tekeningen,

- maatvoeringen en overige relevante informatie. Teamtel is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit een latere aanvang van de opleverings- of uitvoeringstermijn als gevolg van het niet, niet tijdig of gebrekkig aanleveren van deze documenten, informatie en gegevens door de klant.
- 5.8** Indien een bepaalde Dienst in het kader van de Overeenkomst moet worden uitgevoerd op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag dan wordt de Dienst tijdig uitgevoerd op de eerstvolgende Werkdag. Hetzelfde geldt voor het verstrijken van (opleverings- of uitvoerings)termijnen op grond van de Overeenkomst. Het voorgaande geldt evenwel niet voor strikte interventietermijnen die desgevallend tussen Partijen zouden zijn overeengekomen, in het bijzonder in het kader van Supportdiensten of andere Diensten zoals gebeurlijk bepaald in de Bestelbon of de Overeenkomst dan wel een SLA.
- 5.9** Wijzigingen aan de bestelling van Producten of Diensten betekenen automatisch dat de initieel vooropgestelde opleverings- of uitvoeringstermijnen vervallen.
- 5.10** In geval van schorsing en/of verlenging van een termijn overeenkomstig artikel 4.6 hierboven is Teamtel gerechtigd de Vergoeding(en) die de klant verschuldigd is krachtens de Overeenkomst, te factureren vanaf het einde van de in de bevestigde Bestelbon aangegeven termijn.
- 5.11** Op het einde van de installatie zal Teamtel de Dienst(en) opleveren. De oplevering wordt in principe geacht voltooid te zijn en onweerlegbaar aanvaard door de klant hetzij (i) door de schriftelijke bevestiging door de klant (bv. middels een acceptatiedocument); (ii) het gebruik van de Dienst(en) door de klant hetzij (iii) in het geval de klant binnen een termijn van drie (3) Werkdagen na kennisgeving door Teamtel van de oplevering van de Dienst(en) zich niet per aangetekend schrijven verzet tegen de acceptatie omwille van duidelijk weergegeven gebreken of onmogelijkheid de Dienst(en) te gebruiken conform de Overeenkomst.
- 5.12** De datum van aanvaarding door de klant van de Overeenkomst (en Algemene Voorwaarden) geldt als datum van indienstelling of ingebruikname van de Diensten.
- 5.13** De klant zal Teamtel steeds schriftelijk alle informatie bezorgen alsook de nodige medewerking verlenen om de Diensten (goed) uit te voeren, de uitvoering ervan te vergemakkelijken of risico's te vermijden of in te perken. De aangestelden die de klant daartoe inzet, dienen te beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring. Zo zal enkel de klant verantwoordelijk zijn voor correcte informatie en gegevens inzake zijn locatie(s), infrastructuur, netwerk en/of andere voor de Diensten relevante (technische of andere) informatie. Elke vertraging of gebrekkige uitvoering van de Diensten veroorzaakt door een niet, gebrekkige of vertraagde aanlevering van noodzakelijke informatie of medewerking (of door het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie) valt buiten de verantwoordelijkheid van Teamtel. Teamtel is desgevallend op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele (directe of indirecte) schade die de klant of derden hierdoor zou lijden. Teamtel is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het niet naleven van instructies van Teamtel door de klant.
- 5.14** Teamtel is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren aan de klant naargelang de vordering van de Diensten.
- 5.15** De klant is als enige verantwoordelijk voor alle voor of naar aanleiding van de Diensten eventueel vereiste vergunningen, licenties, goedkeuringen, toestemmingen en toelatingen dewelke vóór de aanvang van de Diensten aan Teamtel moeten worden voorgelegd. Eventuele schadevergoeding(en), boetes of vertragingen en, in het algemeen, de gevolgen van de opschorting of stopzetting van de werkzaamheden of Diensten naar aanleiding hiervan vallen integraal en uitsluitend ten laste van de klant.
- 5.16** De klant verbindt zich ertoe om Teamtel of door haar aangestelde derden alle tijdige toegang te verlenen tot, en ziet erop toe dat derden aangesteld door de klant alle tijdige toegang verlenen aan Teamtel of door haar aangestelde derden, tot de Locatie, systemen en de infrastructuur van de klant. Tevens zal de klant er kosteloos voor zorgen dat de aangestelden van Teamtel kunnen beschikken over de nodige faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle vigerende arbeidsrechtelijke voorschriften en Wetgeving. Indien er op de Locatie van de klant dwingende

- veiligheidsvoorschriften zouden gelden, zal de klant Teamtel hiervan voorafgaandelijk en uitdrukkelijk op de hoogte stellen en de toepasselijke veiligheidsvoorschriften vooraf schriftelijk aan Teamtel meedelen.
- 5.17** In geval de oplevering van de Dienst(en) niet mogelijk is door redenen die niet aantoonbaar toewijsbaar zijn aan Teamtel zoals, doch niet beperkt tot, een gebrek in de infrastructuur of systemen van de klant en/of de Locatie, zal de klant op zijn uitsluitende kosten en verantwoordelijkheid alle noodzakelijke maatregelen nemen opdat de Dienst(en) alsnog opgeleverd kunnen worden binnen een zo kort mogelijke termijn.
- 5.18** Voorafgaand aan de uitvoering van de Dienst(en) zal de klant op eigen kosten en verantwoordelijkheid een volledige back-up voorzien van alle gegevens.
- 5.19** De klant is gehouden de uitvoering van de Diensten mee op te volgen teneinde eventuele gebreken, niet-conformiteit of vereiste meerwerken te controleren (onverminderd artikel **Error! Reference source not found.** hieronder).
- 5.20** Door het gebrek aan enige klacht of protest en de aanvaarding van de geleverde Diensten erkent de klant dat Teamtel de Diensten behoorlijk heeft uitgevoerd (onverminderd artikel 6 hieronder).
- 5.21** Alle door de klant bestelde wijzigingen van de Diensten dan wel bestelde meerwerken alsook de vaststelling van de prijs daarvoor vereisen het voorgaande akkoord van zowel de klant als Teamtel en kunnen met alle rechtsmiddelen worden bewezen, bijvoorbeeld door de niet geprotesteerde uitvoering van de betreffende wijzigingen of meerwerken door Teamtel. Eventuele door de klant gevraagde wijzigingen aan de Diensten en/of meerwerken zullen bijkomend gefactureerd worden zoals bepaald in de Overeenkomst dan wel in regie overeenkomstig de op het moment van de bijkomende opdracht of meerwerken van kracht zijnde prijzen/tarieven. Alle (bijkomende) kosten ten gevolge van wijzigingen, aanpassingen en/of meerwerken of bijkomende werkzaamheden ten gevolge van onjuiste of onvolledige informatie vanwege de klant of derden dan wel niet, gebrekkige of vertraagde aanlevering van noodzakelijke informatie alsook alle (bijkomende) kosten ten gevolge van door de klant na goedkeuring van de Bestelbon gevraagde wijzigingen, aanpassingen en/of meerwerken of bijkomende werkzaamheden, zijn integraal ten laste van de klant en zullen door Teamtel bijkomend gefactureerd of doorgerekend worden in regie overeenkomstig de op dat moment geldende prijzen/tarieven.
- 5.22** Teamtel is gerechtigd de technische aspecten van de Dienst(en) eenzijdig te wijzigen teneinde rekening te houden met technische ontwikkelingen, wijzigingen in Wetgeving en/of ingevolge verplichtingen of aanbevelingen opgelegd of gedaan door Belgische of Europese regelgevende of rechtsprekende instanties of ingevolge Belgische of Europese Wetgeving.
- 5.23** Teamtel is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor diensten en/of producten geleverd door derden of de klant zelf, onverminderd de verplichtingen van Teamtel inzake subverwerkers krachtens de wetgeving inzake gegevensbescherming en de Verwerkersovereenkomst.
- 5.24** Als gevolg van onderhoud, upgrades of aanpassingen ingevolge technologische vooruitgang dan wel indien nuttig of nodig voor de goede werking van de Diensten kunnen de Diensten tijdelijk en geheel of gedeeltelijk onderbroken worden, niet-toegankelijk, niet beschikbaar of met verminderde kwaliteit geleverd worden. In voorkomend geval zal Teamtel alle (commercieel-economisch) redelijke maatregelen nemen om de onderbreking, niet-toegankelijkheid, niet-beschikbaarheid of het verlies van kwaliteit op te lossen of hiervoor een voor de klant aanvaardbare workaround aanbieden. Teamtel zal er in de mate van het mogelijke voor zorgen dat de interventies desgevallend plaatsvinden buiten de Werkuren, met uitsluiting evenwel van kritische of dringende interventies. Teamtel zal geplande interventies die een impact kunnen hebben op de Diensten in ieder geval op voorhand meedelen aan de klant indien mogelijk.
- 5.25** In geval van incidenten met betrekking tot de Dienst(en) zal Teamtel alle redelijke inspanningen leveren om deze incidenten op te lossen binnen de zo kortst mogelijke termijn en, indien van toepassing, binnen het kader van de tussen partijen gebruikelijk gesloten SLA.

- 5.26** Teamtel heeft het recht om kosten in verband met aanpassingen, wijzigingen of interventies voor redenen, geheel of gedeeltelijk, toerekenbaar of te wijten aan de klant, de infrastructuur of systemen van de klant, te verhalen op deze laatste.
- 5.27** Teamtel heeft het recht om, zonder enige aansprakelijkheid of betaling van enige schadevergoeding aan de klant, alle nodige passende maatregelen te nemen, met inbegrip van het tijdelijk of definitief opschorten van de Dienst(en) of het tijdelijk of definitief afsluiten van de toegang tot de Dienst(en), indien dergelijke maatregelen, bij discretionaire beslissing van Teamtel, noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van de integriteit en/of normale werking van de Dienst(en).
- 5.28** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt Teamtel niet geacht kennis te hebben van of rekening te (moeten) houden met de specifieke toepassing die de klant van een Dienst zal maken. Teamtel kan hiervoor bijgevolg niet aansprakelijk worden gehouden. Enkel de klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het specifieke doel waarvoor hij een Dienst gebruikt. Enkel de klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de keuze en configuratie van de Dienst en de compatibiliteit van de Dienst met de infrastructuur, systemen en/of IT-omgeving van de klant of de door de klant aangeduide derde of leverancier.
- 5.29** Indien de geleverde Dienst(en) naar kwantiteit, kwaliteit, niveau, capaciteit, licenties of op gelijk welk vlak word(t)(en) uitgebreid op uitdrukkelijk verzoek van de klant dan is dit bindend voor deze laatste naar de toekomst toe (de klant kan desgevallend verzoeken dit eenzijdig terug te brengen naar het initiële niveau), zelfs indien de initiële Overeenkomst of Bestelbon voorziet in een lager aantal, kwaliteit, niveau, capaciteit of lager aantal licenties.
- 5.30** De klant verbindt zich ertoe om jaarlijks een minimum afname te garanderen van minstens 85% van het overeengekomen aantal gebruikerslicenties en/of de overeengekomen capaciteit (afhankelijk van de aard van de Dienst), zoals bepaald in de Overeenkomst of Bestelbon. Indien blijkt dat de werkelijke afname op jaarbasis minder dan 85% bedraagt van de overeengekomen capaciteit of aantal gebruikers, behoudt Teamtel zich het recht voor om de Vergoeding(en) aan te rekenen alsof deze drempel wel werd gehaald. De berekening van de jaarlijkse afname gebeurt op basis van een referentieperiode van twaalf (12) maanden te rekenen vanaf de Ingangsdatum van de Overeenkomst en hernieuwt jaarlijks. Tussentijdse opschorting of vermindering van gebruikers of capaciteit door de klant (anders dan door Teamtel aanvaarde gevallen van Overmacht of structurele onderhandeling) hebben geen invloed op deze minimale verbintenis. Een eventuele vermindering van kwantiteit, capaciteit, licenties of aantal gebruikers door de klant van meer dan 15% op voormelde jaarbasis in vergelijking met de voorafgaande referentieperiode, geldt als een contractuele tekortkoming in hoofde van de klant op grond van artikel 4.4 hierboven.

6 Verkoop van Producten

- 6.1** Wanneer Teamtel in het kader van de Overeenkomst een Product verkoopt aan de klant zal dat Product geleverd worden zoals omschreven op de offerte, order, Bestelbon, factuur of de Overeenkomst.
- 6.2** De levering van Producten door Teamtel gebeurt steeds EX WORKS (Incoterms 2020).
- 6.3** De wijze van transport van de Producten wordt bepaald door Teamtel. Onverminderd hetgeen bepaald is in artikel 6.8 hieronder, zullen eventuele retour – en/of opslagkosten steeds ten laste van de klant zijn indien de klant het Product niet in ontvangst wil nemen bij levering.
- 6.4** De garantie op de Producten is de garantie zoals deze geleverd wordt door de fabrikant, producent of leverancier van de Producten. De klant aanvaardt en erkent dat Teamtel de excepties, exoneraties en garantiebeperkingen, die de fabrikant, producent of leverancier van de Producten ten aanzien van Teamtel kan invoeren, eveneens ten aanzien van de klant kan invoeren.
- 6.5** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn de door Teamtel meegedeelde of aangegeven leveringstermijnen louter indicatief en afhankelijk van de beschikbaarheid van de Producten en/of de levering ervan door derden. Het overschrijden van deze termijnen zal in geen geval

- aanleiding kunnen geven tot schadevergoeding, noch tot een beëindiging van de Overeenkomst. De bepalingen van artikel 5 hierboven zijn ook van toepassing op leveringstermijnen m.b.t. Producten.
- 6.6** De klant is ertoe gehouden de Producten uitsluitend te gebruiken voor legitieme doeleinden en de toepasselijke Wetgeving en gebruiksvoorschriften na te leven.
- 6.7** Door de ingebruikname van de Producten erkent de klant dat Teamtel de Producten behoorlijk heeft geleverd. De klant verzaakt uitdrukkelijk aan elke andere verhaalsmogelijkheid, inclusief enige vorm van schadevergoeding.
- 6.8** Teamtel behoudt de materiële eigendom van de door haar verkochte Producten tot op het ogenblik dat Teamtel integrale betaling door de klant krachtens de Overeenkomst heeft ontvangen, met inbegrip van de betaling van de overeengekomen prijs, kosten, interesten en eventuele schadevergoedingen. Niettemin zullen de risico's van verlies of vernietiging van de Producten integraal gedragen worden door de klant vanaf het moment dat deze aan hem worden geleverd. Bijgevolg, zolang de verkochte Producten niet integraal betaald zijn en/of de eigendom van de verkochte Producten niet effectief aan de klant is overgedragen, is het de klant verboden om eender welke daad van beschikking te stellen aangaande de Producten, daaronder begrepen verkoop, ruil, schenking, uitlening, inpandgeving of eender welke andere daad van beschikking. Het eigendomsvoorbehoud is algemeen en geldt eveneens wanneer de Producten waarop het voorbehoud betrekking heeft, verwerkt, vermengd of geïncorporeerd zijn geworden en zelfs wanneer ze doorverkocht worden/werden. In geval van niet- of niet-tijdige betaling kunnen deze Producten teruggevorderd worden (zo mogelijk), steeds op integrale kosten van de klant. De klant verbindt zich ertoe om Teamtel onmiddellijk via aangetekend schrijven te verwittigen van elk beslag dat door een derde op geleverde/verkochte Producten zou zijn gelegd. Onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten worden op kosten en risico van de klant door hem bewaard. De klant dient het Product tot op het ogenblik van eigenlijke eigendomsoverdracht te verzekeren tegen alle normale risico's zoals, doch niet beperkt tot, brand, waterschade en diefstal en zal de desbetreffende verzekeringspolis op eerste verzoek aan Teamtel voorleggen. Indien het Product wordt geplaatst of bewaard op een Locatie of plaats die niet in eigendom toebehoort aan de klant verbindt deze laatste zich ertoe om alle nodige passende maatregelen te nemen en alle contractueel afdwingbare afspraken te maken met de eigenaar van de Locatie of plaats opdat de rechten van Teamtel zoals bepaald in de Overeenkomst worden gevrijwaard. In geen geval zal de klant het onder eigendomsvoorbehoud vallend Product verplaatsen of laten verplaatsen zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Teamtel.
- 6.9** Teamtel wordt niet geacht kennis te hebben van of rekening te houden met de specifieke toepassing die de klant van een Product zal of wil maken. Teamtel kan hiervoor bijgevolg niet aansprakelijk worden gesteld. Enkel de klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het specifieke doel waarvoor hij een Product gebruikt. Enkel de klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de keuze en configuratie van het Product en de compatibiliteit ervan met de infrastructuur, systemen en/of IT-omgeving van de klant of de door de klant aangeduide derde of leverancier.
- 6.10** De klant is gehouden de Producten onmiddellijk bij levering ter plaatse te controleren op eventuele gebreken of niet-conformiteit en te onderzoeken of de kwaliteit en/of de kwantiteit van de geleverde Producten overeenstemt met hetgeen werd overeengekomen.
- 6.11** Eventuele zichtbare gebreken betreffende het Product dienen onverwijld en uiterlijk binnen de twee (2) Werkdagen na levering schriftelijk overgemaakt te worden aan Teamtel. Klachten wegens zichtbare gebreken zijn slechts geldig en worden slechts onderzocht op voorwaarde dat het Product nog niet in gebruik werd genomen. Klachten schorten de betalingsverplichtingen van de klant niet op en geven de klant niet het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 6.12** De aansprakelijkheid van Teamtel voor eventuele verborgen gebreken in een Product is steeds beperkt tot gebreken die zich manifesteren binnen de termijn zoals van toepassing in de voorwaarden van de fabrikant en bij gebreke daaraan binnen een termijn van zes (6) maanden

na levering. Eventuele verborgen gebreken dienen alleszins op straffe van verval van verhaal, onmiddellijk en uiterlijk binnen de tien (10) Werkdagen na ontdekking van het gebrek per aangetekend schrijven door de klant te worden gemeld aan Teamtel.

- 6.13** Elke vrijwaring voor gebreken is vervallen, ongeacht de termijn, wanneer het Product op welke wijze dan ook werd gewijzigd of indien de klant of een derde wijzigingen of herstellingen heeft uitgevoerd aan het Product.
- 6.14** Alle bepalingen met betrekking tot een Product dat onder eigendomsvoorbehoud valt, zijn eveneens van toepassing op Producten die door Teamtel aan de klant in huur worden gegeven. De klant zal desgevallend een gehuurd Product niet onderverhuren of, in het algemeen, niet ter beschikking stellen van derden.
- 6.15** De klant verbindt zich ertoe om, in geval van beëindiging van de Overeenkomst, op welke wijze of om welke reden dan ook, elk Product dat door Teamtel wordt verhuurd of dat op dat ogenblik nog onder eigendomsvoorbehoud valt, in goede staat en eigen kosten terug aan Teamtel te bezorgen en dit vóór de door Teamtel aangegeven datum. In geval de klant in gebreke blijft een Product in goede staat te retourneren aan Teamtel vóór de door deze laatste aangegeven datum, zal Teamtel de nieuwwaarde van het Product factureren aan de klant die zich desgevallend ertoe verbindt dit bedrag te betalen binnen de tien (10) Werkdagen.
- 6.16** Elke aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van een Product onder eigendomsvoorbehoud of een door Teamtel verhuurd Product ligt uitsluitend bij de klant.

7 Beveiliging

- 7.1** De Diensten, en in het bijzonder de onderliggende software of toepassingen, worden zo goed als redelijkerwijze in het licht van de huidige stand van de techniek beveiligd, onder meer door firewalls, beveiligde aanmeldingsprocedures, virusbescherming en de beveiliging van kritische data. Indien Teamtel op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiligingsmaatregelen of Diensten inzake informatieveiligheid, dan zal dit beantwoorden aan de door de Wetgeving opgelegde minimumvereisten, aan de stand van de techniek alsook aan de eventuele bijkomende afspraken tussen Partijen in dit verband. Teamtel staat er nooit voor in noch kan zij garanderen dat de beveiligingsmaatregelen of informatieveiligheid onder alle omstandigheden doeltreffend of integraal sluitend zijn / is.
- 7.2** De klant garandeert dat zijn apparatuur, software, systemen en gegevens, m.i.v. Klantgegevens, passend beveiligd zijn, onder meer tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door Gebruikers of derden, en voldoen aan de systeemeisen.
- 7.3** De klant zal de in zijn onderneming of m.b.t. zijn systemen, tools, diensten of processen geldende voorschriften hieromtrent op voorhand aan Teamtel meedelen. Niet-meegedeelde voorschriften zijn Teamtel niet tegenstelbaar.
- 7.4** De klant dient de toegangsgegevens m.b.t. Diensten of software, met inbegrip van licentie-, toegangs- en/of identificatiecodes, login gegevens, wachtwoorden e.d. of andere gegevens of informatie in dit verband strikt vertrouwelijk en met zorg te behandelen. De klant zal die enkel kenbaar maken aan de daartoe gemachtigde aangestelden van de klant. Teamtel kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor de schade of kosten die het gevolg zijn van het gebruik of misbruik met betrekking tot voormelde codes of gegevens, zelfs indien dit gebeurt buiten de wil van de klant om, bv. ingevolge diefstal van gegevens, fraude, phishing of enige ander beveiligingsincident.

8 Vergoedingen, facturatie en betaling

- 8.1** Behoudens schriftelijk anders overeengekomen, worden de Vergoedingen bepaald in de Overeenkomst. Indien geen specifieke afspraken werden gemaakt over de Vergoedingen, zal Teamtel steeds werken in regie in overeenstemming met de geldende tarieven van Teamtel.
- 8.2** De meegedeelde of overeengekomen tarieven gelden steeds voor prestaties uitgevoerd tijdens de Werkuren. Prestaties op Werkdagen buiten de Werkuren en op zaterdagdagen tussen 8u30 en

- 22u worden aangerekend aan 150% van het uurtarief. Prestaties op Werkdagen en zaterdag tussen 22u en 8u30 en op zon- en feestdagen worden aangerekend aan 200% van het uurtarief.
- 8.3** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen en onverminderd hetgeen wordt bepaald in de Bijzondere Voorwaarden Support is Support m.b.t. Diensten nooit inbegrepen in de Vergoeding(en). Evenmin is dataconversie en/of overdracht van data bij beëindiging van de Overeenkomst of om enige andere reden inbegrepen in de Vergoeding(en), tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen en onverminderd de verplichtingen krachtens de wetgeving inzake gegevensbescherming en de Verwerkersovereenkomst of enige andere Wetgeving. Noch zijn enige andere Diensten, zoals bv. verplaatsingen in het kader van tussenkomsten inzake garantie of andere dienstverlening, begrepen in de Vergoeding(en).
- 8.4** Alle Vergoedingen zijn steeds in euro, exclusief btw en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege, van welke aard dan ook, met inbegrip van nieuwe belastingen, taksen of heffingen die na de totstandkoming van de Overeenkomst zouden worden ingevoerd, die steeds integraal ten laste van de klant vallen.
- 8.5** Teamtel is gerechtigd om op basis van de offerte, order, Bestelbon of Overeenkomst (nader overeen te komen) voorschotten te factureren aan de klant vooraleer enige Diensten worden uitgevoerd of Producten worden geleverd. Teamtel is tevens gerechtigd om in geval van voortijdige beëindiging van de Overeenkomst door de klant, in geval van annulering of wijziging door de klant van reeds vastgestelde of geplande Diensten dan wel wanneer de klant na ondertekening van de offerte, Bestelbon of Overeenkomst nalaat de nodige informatie te bezorgen en/of medewerking te verlenen om de Diensten op te starten dan wel op enige andere wijze de opstart van de Diensten beperkt, verhindert of onmogelijk maakt, aan de klant een (schade)vergoeding aan te rekenen van 20% van de totaalprijs van de overeengekomen Diensten.
- 8.6** Teamtel behoudt zich tevens het recht voor om de prijzen opgenomen op de website van Teamtel of zoals bepaald in de Overeenkomst aan te passen tot maximum 80% van de (eind)prijs in geval van (i) een verhoging van één of meer reële kostprijsfactoren of (ii) een verhoging van overheidsheffingen, dit overeenkomstig de modaliteiten hierna bepaald.
- 8.7** Teamtel kan de prijzen of tarieven voor de Diensten onverminderd de toepassing van dwingende wetgeving, aanpassen volgens de volgende formule: $p = P [a \times (M/M^{\circ}) + b \times (S/S^{\circ}) + c]$. De gebruikte tekens staan voor de volgende prijselementen: p = de herziene prijs, P = de prijs zoals initieel vastgesteld in de Overeenkomst, S=het indexcijfer van de referteloonkost voor bedrijven uit de digitale sector, vastgesteld tijdens de uitvoering (index Agoria Digital of enige andere toepasbare prijsindex), S°=het indexcijfer van de referteloonkost voor bedrijven uit de digitale sector, geldend bij de ondertekening van deze Overeenkomst (index Agoria Digital of enige andere toepasbare prijsindex), M=het indexcijfer van de materiaalkosten, vastgesteld tijdens de uitvoering (index Agoria Digital of enige andere toepasbare prijsindex) dan wel gekoppeld aan de evolutieprijzen van de grondstof indien en voor zover de waarden niet begrepen zijn in voormelde prijsindex(en) en M°=het indexcijfer van de materiaalkosten, geldend bij de ondertekening van deze Overeenkomst (index Agoria Digital of enige andere toepasbare prijsindex) dan wel gekoppeld aan de evolutieprijzen van de grondstof indien en voor zover de waarden niet begrepen zijn in één van voormelde prijsindex(en)). In bovenstaande herzieningsformule hebben de coëfficiënten a, b en c respectievelijk de hieronder opgegeven vaste waarden: a=0,40; b=0,40; c=0,20.
- 8.8** Een prijsaanpassing of tariefverhoging op basis van artikel 8.7 geeft de klant niet het recht de Overeenkomst te beëindigen dan mits het respecteren van de opzegtermijn overeenkomstig artikel 4.1 hierboven.
- 8.9** De klant zal elke wijziging van het facturatieadres of van het opgegeven e-mailadres voor facturatie doeleinden onmiddellijk schriftelijk doorgeven aan Teamtel.
- 8.10** Behoudens schriftelijk anders overeengekomen of anders bepaald op de factuur, dienen alle facturen van Teamtel binnen de veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum door de klant te worden betaald.

- 8.11** Een door de klant geprotesteerde factuur dient op straffe van verval binnen de tien (10) Werkdagen per aangetekend schrijven ter kennis gebracht te worden van Teamtel, met de reden(en) van protest. Niet-betwiste bedragen zijn betaalbaar uiterlijk op de vervaldag van de factuur.
- 8.12** Bij gebrek aan integrale en tijdige betaling van één of meerdere facturen, heeft Teamtel van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling (i) recht op de betaling van moratoire interesten aan een conventionele interestvoet van 10% per jaar op het onbetaalde factuurbedrag of, indien van toepassing en zo deze hoger zou zijn, aan de interestvoet voorzien in artikel 5 van de Wet van 2 augustus 2002 op de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, vanaf de vervaldatum van iedere factuur tot op de datum van volledige betaling en (ii) recht op de betaling van een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het onbetaalde factuurbedrag met een minimum van 350,- EUR, en dit onverminderd het recht van Teamtel op een vergoeding van de gerechtskosten (inclusief rechtsplegingsvergoeding) ingeval een gerechtelijke invorderingsprocedure dient gevoerd te worden en telkens onverminderd het recht van Teamtel een hogere vergoeding te eisen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade. Bovendien heeft Teamtel, bij gebrek aan integrale en tijdige betaling van één of meerdere facturen, het recht op betaling door de klant van de door Teamtel gemaakte herinneringskosten en aanmaningskosten o.b.v. de geldende tarieven, zijnde 15,- EUR voor een tweede schriftelijke aanmaning en 20,- EUR per aanmaning vanaf de derde schriftelijke aanmaning. Ten slotte zijn bij de invordering van onbetaalde facturen, in het geval dat de klant in het ongelijk wordt gesteld door de bevoegde rechtbank dan wel bij buitengerechtelijke invordering, alle (buitengerechtelijke en/of gerechtelijke) invorderingskosten integraal voor rekening van de klant. Het voorgaande geldt telkens onverminderd het recht van Teamtel een hogere vergoeding te eisen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade.
- 8.13** Teamtel heeft het recht om betalingen eerst toe te rekenen op de eventueel verschuldigde kosten, conventionele forfaitaire schadevergoeding(en) en moratoire interesten, alvorens deze toe te rekenen op de openstaande hoofdsom.
- 8.14** Teamtel heeft het recht om alle bedragen die zij aan de klant uit welken hoofde ook verschuldigd zou zijn, te compenseren met de bedragen die de klant aan Teamtel verschuldigd is, ongeacht of deze bedragen al dan niet opeisbaar zijn. Compensatie door de klant is evenwel niet toegestaan.
- 8.15** Bij gebreke aan betaling op de vervaldag van één of meerdere facturen, worden alle openstaande maar nog niet opeisbare facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling opeisbaar. De aldus opeisbaar geworden facturen geven eveneens vanaf de datum van opeisbaarheid recht op de moratoire interesten en de forfaitaire schadevergoeding bedoeld in artikel 8.12 hierboven.
- 8.16** Indien de klant uit meerdere personen (natuurlijke of rechtspersonen) bestaat, zijn deze hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot de betalingen waartoe de Overeenkomst hen verplicht.
- 8.17** Gebeurlijke klachten zoals bedoeld in artikelen 5 en **Error! Reference source not found.** hierboven ontslaan de klant niet van zijn verplichting tot betaling van de factu(u)r(en) van Teamtel.
- 8.18** Teamtel behoudt zich het recht voor om voor of gedurende de uitvoering van de Overeenkomst de verdere levering van de Dienst(en) afhankelijk te stellen van een voorafgaande betaling dan wel andere zekerheden of waarborgen tot betaling van de prijs van de klant te eisen, in het bijzonder wanneer er op enig moment twijfels rijzen omtrent de kredietwaardigheid van de klant door daden van gerechtelijke uitvoering tegen de klant, bij niet- of laattijdige betaling van één of meer facturen en/of enige andere aanwijsbare gebeurtenis. De kosten van vestiging van deze zekerheden of waarborgen vallen ten laste van de klant. Indien de klant weigert om op het verzoek van Teamtel in te gaan, behoudt Teamtel zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, eenzijdig en van rechtswege te ontbinden zonder hiervoor enige vergoeding verschuldigd te zijn aan de klant.

9 Contractuele tekortkoming(en)

9.1 In geval van niet-nakoming door de klant van één of meer van haar contractuele verbintenissen uit de Overeenkomst, waaronder haar betalingsverplichtingen, en indien de klant (voor zover de tekortkoming te remediëren valt) nalaat om deze tekortkoming te remediëren binnen de tien (10) kalenderdagen nadat zij van deze inbreuk op de hoogte werd gesteld, heeft Teamtel het recht om:

- (i) haar verbintenissen en/of elke verdere prestatie onder de Overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, totdat de klant zijn contractuele verbintenissen zal hebben nagekomen. Teamtel zal de klant schriftelijk in kennis stellen van deze beslissing. Bij heropstart van de Dienst(en) nadat de klant zijn contractuele verbintenissen heeft nagekomen, zal de klant desgevallend een heropstartvergoeding ten belope van 20% van de voor de Dienst(en) verschuldigde Vergoedingen verschuldigd zijn aan Teamtel met een minimum van 250,- EUR; of
- (ii) de Overeenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst en met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) te ontbinden lastens de klant. In dat geval heeft Teamtel recht op een (schade)vergoeding ten laste van de klant, forfaitair begroot op de gefactureerde omzet van de Diensten tijdens de drie (3) maanden voorafgaand de maand waarin de Overeenkomst wordt ontbonden, onverminderd het recht van Teamtel een hogere (schade)vergoeding te eisen indien de werkelijk geleden schade hoger blijkt te zijn.

9.2 Teamtel is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade die de klant of haar klanten dan wel derden zouden lijden ten gevolge van voormelde opschorting of beëindiging op basis huidig artikel 9.

10 Aansprakelijkheid

10.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle verbintenissen van Teamtel inspanningsverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen.

10.2 De aansprakelijkheid van Teamtel wordt, binnen de wettelijke grenzen, en onverminderd de bepalingen opgenomen in huidige Algemene Voorwaarden, exclusief beheerst door de regels van het contractenrecht en de contractuele aansprakelijkheid (d.w.z. Boek 5 Burgerlijk Wetboek), zelfs wanneer het feit of de gebeurtenis die de oorzaak is van aansprakelijkheid ook een onrechtmatige daad vormt. Teamtel kan bijgevolg niet buitencontractueel aansprakelijk gesteld worden in toepassing van artikel 6.3 Burgerlijk Wetboek. In geen geval kan enige uitvoeringsagent of hulppersoon van Teamtel (waaronder, zonder daartoe beperkt te zijn, enig personeelslid, bestuurder (met inbegrip van diens vaste vertegenwoordiger), aandeelhouder, dienstverlener, (zelfstandige) medewerker of aangestelde van Teamtel) rechtstreeks of solidair met Teamtel worden aangesproken in aansprakelijkheid voor de in de Overeenkomst omschreven opdrachten en vastgestelde verplichtingen of in verband met de voorbereiding, uitvoering of beëindiging van de Overeenkomst. Bovendien vormt de schade ingevolge het handelen of nalaten te handelen door zulke uitvoeringsagent of hulppersoon, binnen de wettelijke grenzen, enkel grond voor een contractuele aansprakelijkheidsvordering tegen Teamtel in overeenstemming met de bepalingen van de Overeenkomst en geen grond voor een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen de voormelde personen, zelfs niet wanneer de gebeurtenis die aan de oorsprong ligt van de schade ook een onrechtmatige daad vormt. De klant verbindt zich er bovendien toe om ten aanzien van diens eigen opdrachtgever(s) (zo van toepassing) de verplichting te bedingen om (i) eveneens afstand te doen van artikel 6.3 Burgerlijk Wetboek en (ii) deze afstand eveneens te bedingen ten aanzien van diens eigen opdrachtgever(s). Indien de klant geen dergelijke afstand heeft bedongen, zal de klant gehouden zijn om Teamtel volledig te vrijwaren tegen een buitencontractuele vordering.

- 10.3** Teamtel verbindt zich uitdrukkelijk niet tot het verstrekken aan de klant van een uitdrukkelijke of impliciete waarborg of garantie dat de Dienst(en) tegemoet komt aan de verwachtingen of behoeften van de klant of dat de Dienst(en) foutloos of onderbroken zal werken.
- 10.4** Behoudens in geval van bedrog, opzettelijke of met opzet gelijk te stellen zware fout, is Teamtel op geen enkele wijze aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder doch niet beperkt tot tijdverlies, verlies van cliënteel, winstderving, verlies van inkomsten, verlies van gegevens, toename van de algemene kosten, de verstoring van een handelsactiviteit, vorderingen van derden (bv. klanten, aannemers, leveranciers of andere contractpartijen van de klant dan wel andere derden), reputatieschade, verlies van toekomstige besparingen, personeelskosten, verlies van kansen of zakelijke opportuniteiten, verlies aan goodwill of enige andere vorm van economische schade.
- 10.5** Onverminderd de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden (die desgevallend voorrang hebben op de Algemene Voorwaarden), kan Teamtel in geen geval aansprakelijk zijn voor enige schade, van welke aard ook, zowel directe als indirecte en/of gevolgschade die te wijten zou zijn aan of verband zou houden met:
- (i) het niet juist of niet volledig beschikbaar zijn van de Diensten;
 - (ii) verlies of corruptie van Klantgegevens, gegevens of informatie van de klant, de gebruiker of van derden.
 - (iii) fouten in teksten m.b.t. de Diensten, bv. als gevolg van automatische vertalingen;
 - (iv) de kwaliteit, volledigheid, juistheid, geschiktheid, beschikbaarheid of vorm van de informatie of antwoorden gegeven door de servicedesk van Teamtel;
 - (v) enige beslissing genomen of handeling gesteld door de klant op basis van de informatie of antwoorden gegeven door de servicedesk van Teamtel;
 - (vi) het accidenteel verwijderen of niet ontvangen van Klantgegevens, inhoud, gegevens of informatie via de Diensten;
 - (vii) het niet of niet tussentijds bewaren van Klantgegevens, inhoud, gegevens of informatie via de Diensten;
 - (viii) de middels de Diensten verstuurd of ontvangen Klantgegevens, inhoud of gegevens;
 - (ix) het niet naleven van richtlijnen, instructies of voorschriften van Teamtel, van deze Algemene Voorwaarden dan wel van toepasselijke Wetgeving door de klant, gebruikers of derden of enig onrechtmatig gebruik door deze laatsten;
 - (x) het niet of niet correct gebruiken van de Diensten overeenkomstig de instructies van Teamtel en deze Algemene Voorwaarden;
 - (xi) onvoldoende of foutieve input of informatie van de klant of gebruikers;
 - (xii) enige door de klant, een gebruiker of derden aangebrachte wijzigingen aan de Diensten;
 - (xiii) het (niet) functioneren van software of hardware dan wel (internet- of netwerk)verbinding van de klant, Teamtel of van een derde.
- 10.6** Teamtel garandeert geen continue of foutvrije Dienstverlening. De klant erkent en aanvaardt dat IT-systemen en software alsook de Diensten het voorwerp kunnen uitmaken van onderbrekingen, bugs, gebreken, malfuncties of defecten die niet onmiddellijk vast te stellen zijn door Teamtel die er dan ook geen verantwoordelijkheid voor draagt en niet zal instaan voor de gevolgen ervan. Niettegenstaande het voorgaande zal Teamtel alle redelijke inspanningen leveren om een algemeen en redelijk aanvaardbaar niveau van Dienstverlening in dit verband te voorzien. De klant aanvaardt door ingebruikname van welkdanig systeem, software of Dienst afdoende geïnformeerd en opgeleid te zijn om die te gebruiken en te onderhouden. Daarnaast is het zo dat de goede werking van Diensten, systemen en/of software mede afhankelijk is van de bestaande systemen, infrastructuur en/of IT-omgeving van de klant, het gebruik en de bediening ervan door de klant, het onderhoud, de data en/of Klantgegevens die verwerkt worden en eventuele, al dan niet rechtmatige, tussenkomsten van derden (bv. in geval van virussen, inbraken, hacking, phishing of andere beveiligingsincidenten) waarvoor Teamtel geen enkele

- aansprakelijkheid draagt en waaromtrent Teamtel in het kader van de Overeenkomst niet gehouden is enig nazicht of controle uit te voeren.
- 10.7** Voor zover Teamtel bij de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van de medewerking, levering(en), productie en/of diensten van derden, kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade voortvloeiend uit hun fout, met inbegrip van hun zware of opzettelijke fout. Teamtel aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid boven of anders dan de aansprakelijkheid die de gebeurlijke leverancier, dienstverlener, partner, onderaannemer of derde in kwestie bereid is te aanvaarden m.b.t. hun producten of diensten.
- 10.8** De klant dient Teamtel integraal in hoofdsom, interesten en (gerechts- of advocaten)kosten te vrijwaren voor elk verhaal van derden in verband met de levering van de Producten of de uitvoering van de Diensten dan wel op enigerlei wijze voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst.
- 10.9** In ieder geval is de totale maximale en gecumuleerde aansprakelijkheid van Teamtel jegens de klant, zowel voor directe als indirecte schade, zelfs in geval van materiële schade, beperkt tot het laagste van volgende bedragen: (i) m.b.t. de verkoop van Producten, het netto-aankoopbedrag (exclusief belastingen) van het (de) order(s) waarop de (zware) fout betrekking heeft, met een maximum van 25.000,- EUR en (ii) m.b.t. de Diensten het bedrag van de Vergoeding(en) die door Teamtel in het kader van de Overeenkomst werden ontvangen van de klant gedurende een termijn van twaalf (12) maanden (of, voor het geval de schade plaatsvindt op een moment dat de Overeenkomst minder lang dan twaalf (12) maanden loopt, het gemiddelde van de voorgaande maanden), met een maximum van 25.000,- EUR.
- 10.10** Iedere aanspraak van de klant tot schadevergoeding lastens Teamtel vervalt automatisch en van rechtswege indien deze niet aan Teamtel per aangetekend schrijven ter kennis is gebracht binnen een termijn van tien (10) Werkdagen vanaf het ogenblik dat de klant voor het eerst kennis kreeg van de feiten waarop de aanspraak is gebaseerd of vanaf dat de klant er redelijkerwijze kennis van had kunnen nemen.
- 10.11** Elke contractuele of buitencontractuele vordering in rechte van de klant verjaart door het enkele verloop van 24 maanden na kennisname of de mogelijkheid tot redelijke kennisname van het schadegeval, de wanprestatie of (beweerde) fout in kwestie.
- 10.12** Uitsluitend de klant is aansprakelijk voor eventuele door de klant of in haar opdracht (en niet door Teamtel) geleverde producten, onderdelen of door de klant (of in haar opdracht en niet door Teamtel) uitgevoerde diensten.
- 10.13** Teamtel is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van producten, goederen, software, diensten of materialen die haar door de klant toevertrouwd worden in het kader van de Diensten.
- 10.14** Enkel de klant is aansprakelijk ten aanzien van Teamtel voor alle schade die deze laatste zou lijden door de uitwisseling van virussen, malware of andere schadelijke bestanden of gegevens. De klant zal Teamtel integraal vrijwaren tegen elke vordering van derden die schade als gevolg van het voorgaande zouden lijden.
- 10.15** In het geval van door Teamtel geleverde gebrekkige Producten kan de klant uitsluitend aanspraak maken op een herstelling of vervanging van het geleverde Product zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige (schade)vergoeding.
- 10.16** Bij gebreke aan een afzonderlijke SLA van toepassing op (een) specifieke Dienst(en) van Teamtel, verbindt deze laatste er zich uitsluitend toe om, in het geval van een storing of onderbreking van de Dienst(en) van de klant, alle redelijke maatregelen te nemen om de storing of onderbreking van de Dienst(en) naar best vermogen en binnen een zo kort mogelijke termijn op te lossen of een workaround aan te bieden aan de klant zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige (schade)vergoeding lastens Teamtel.
- 10.17** Teamtel is niet aansprakelijk voor de via een Dienst verstuurd of ontvangen inhoud of gegevens noch voor het gebruik van de Dienst door de klant of derden.
- 10.18** Teamtel is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de goede werking van de Dienst(en) geleverd aan de klant indien de slechte of niet-werking van de Dienst het gevolg is van, rechtstreeks of onrechtstreeks, het handelen of nalaten van de klant zelf of een derde, al dan niet in strijd met de bepalingen van de Overeenkomst of in strijd met toepasselijke Wetgeving.

- 10.19** De klant is als enige aansprakelijk voor alle schade die door de klant of door de gebruikers die toegang werden verleend tot de Dienst(en) wordt veroorzaakt als gevolg van het gebruik van de Dienst(en). De klant zal Teamtel volledig vrijwaren en schadeloosstellen in dit verband.
- 10.20** De klant is als enige aansprakelijk voor de beveiliging van zijn infrastructuur, systemen, netwerken en/of IT-omgeving. Tenzij anders overeengekomen (bv. in geval van Diensten inzake hosting) staat enkel de klant in om zelf of door een derde op regelmatige tijdstippen back-ups te nemen van zijn systemen en/of gegevens. Teamtel is desgevallend niet aansprakelijk voor enig verlies van data van de klant, met inbegrip van Klantengegevens. In ieder geval is de aansprakelijkheid van Teamtel, mocht die worden weerhouden, beperkt overeenkomstig de bepalingen van dit artikel. Misbruik van de toegang tot de Dienst(en) al dan niet door derden is uitsluitend voor rekening van de klant. Enkel de klant staat in voor een passende beveiliging van de toegang tot de Dienst(en). De klant zal geen handelingen stellen die de Diensten, systemen of netwerken van Teamtel kunnen schaden of verstoren of die op enigerlei wijze de integriteit of veiligheid van de Diensten, systemen of netwerken van Teamtel in het gedrang kunnen brengen.
- 10.21** De klant zal zich onthouden van elk onrechtmatig, verkeerd, onwettelijk of ongeoorloofd gebruik van de Diensten.
- 10.22** Elke aansprakelijkheid van Teamtel en/of haar aangestelden voor de inhoud van de gegevens opgeslagen, verwerkt, doorgestuurd of ontvangen door de klant, door derden aangesteld door de klant of door derden aan wie de klant toegang heeft verschaft, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 10.23** De klant zal Teamtel volledig schadeloosstellen en vrijwaren voor en tegen alle vorderingen van derden tegen Teamtel en/of haar aangestelden op basis van of ingevolge, in het algemeen, de inhoud van en de toegang tot de Diensten en in het bijzonder het gebruik van of de toegang tot de Diensten in strijd met de bepalingen van de Overeenkomst of de toepasselijke Wetgeving.
- 10.24** Teamtel is niet aansprakelijk voor de gevolgen van stilstand van de systemen of Diensten omwille van onderhoud dan wel onbeschikbaarheid van systemen of Diensten waarvoor derden instaan. In de mate dat de Diensten betrekking hebben op het ter beschikking stellen van systemen, diensten of software van derden (bv. Microsoft) dan is de Dienst beperkt tot het verschaffen en in stand houden van de toegang tot deze systemen, diensten of software zonder dat Teamtel kan instaan of enige garantie kan bieden wat betreft de werking of beschikbaarheid van die systemen, diensten of software. Teamtel kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor een gebrek, fout of malfunctie in deze systemen, diensten of software waarvan de oorzaak buiten Teamtel ligt.

11 Overmacht - imprevisie

- 11.1** Teamtel is niet aansprakelijk voor de niet-nakoming, de niet-tijdige nakoming of de niet-behoorlijke nakoming van (een van) haar verbintenissen die het gevolg is van een vreemde oorzaak, zoals toeval of Overmacht, die haar niet kan worden toegerekend. In geval van Overmacht heeft de klant ten laste van Teamtel geen enkel recht op schadevergoeding uit welken hoofde ook. Wanneer een geval van Overmacht een onderbreking van uitvoering van de Diensten tot gevolg heeft, wordt de uitvoeringstermijn van rechtswege geschorst voor de duur van de onderbreking, vermeerderd met de tijd die nodig is om de uitvoering van de Diensten terug op te starten, zonder dat Teamtel enige schadevergoeding aan de klant verschuldigd is.
- 11.2** Indien er zich na de totstandkoming van en/of tijdens de Overeenkomst abnormale en redelijkerwijze onvoorziene omstandigheden voordoen, die niet aan (de fout van) Teamtel of de klant toe te rekenen zijn, waarvan noch Teamtel noch de klant het financiële risico op zich heeft genomen en die de nakoming van de verbintenis(sen) door Teamtel in aanzienlijke mate verzwaken of bemoeilijken waardoor het contractuele evenwicht ernstig wordt verstoord, zullen Teamtel en de klant gezamenlijk onderhandelen en desgevallend de Overeenkomst in onderling schriftelijk akkoord aanpassen teneinde het contractueel evenwicht te herstellen. Bij gebrek aan akkoord binnen de tien (10) Werkdagen vanaf het schriftelijk verzoek tot aanpassing van de

Overeenkomst, heeft Teamtel het recht om haar verbintenissen met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling op te schorten, zonder enige schadevergoeding aan de klant verschuldigd te zijn, alsook het recht om, zonder betaling van enige (schade)vergoeding, met inachtneming van een opzeggingstermijn van één (1) maand de Overeenkomst te beëindigen. Huidig artikel 11.2 is niet van toepassing op de gevallen van Overmacht zoals bepaald in artikel 11.1 hierboven.

12 Verwerking van persoonsgegevens – Verwerkersovereenkomst

12.1 Algemeen

12.1.1 Partijen zullen steeds de toepasselijke Wetgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de AVG, naleven, en treffen daartoe alle passende technische en organisatorische maatregelen opdat de Verwerking van Persoonsgegevens in overeenstemming zou zijn met voormelde Wetgeving.

12.1.2 Alle informatie over de Verwerking van Persoonsgegevens door Teamtel als Verwerkingsverantwoordelijke is opgenomen in haar privacy policy, te raadplegen op <https://teamtel.be/privacy-policy>. Op de Verwerking van Persoonsgegevens door Teamtel als Verwerker ten behoeve van de klant (als Verwerkingsverantwoordelijke) zijn de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst van toepassing opgenomen in artikel 12.2 hieronder.

12.1.3 De bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn enkel van toepassing indien en voor zover Teamtel in het kader van de Overeenkomst Persoonsgegevens van Betrokkenen Verwerkt ten behoeve van en op instructie van de klant, waarbij Teamtel kwalificeert als “verwerker” en de klant als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van artikel 4 AVG.

12.2 Verwerkersovereenkomst

12.2.1 *Omschrijving van de Verwerking – instructies van de klant*

12.2.1.1 Teamtel Verwerkt Persoonsgegevens in het kader van en met het oog op de uitvoering van de Diensten zoals die nader worden omschreven in de Overeenkomst. De Persoonsgegevens worden Verwerkt voor een duur gelijk aan de duur van de Overeenkomst of tot zolang de Diensten worden uitgevoerd door Teamtel. De Persoonsgegevens worden verwerkt via systemen, tools en software van Teamtel. De Persoonsgegevens die worden Verwerkt door Teamtel zijn Persoonsgegevens van Betrokkenen die door de klant aan Teamtel worden overgemaakt in het kader van de Diensten of om de uitvoering van de desbetreffende Diensten mogelijk te maken of te vergemakkelijken. Dit zijn in de eerste plaats NAW-gegevens. Er kunnen ook andere gegevens worden Verwerkt zoals geboortedatum, gegevens inzake persoonlijke kenmerken (zoals geboorteplaats, geslacht, burgerlijke staat, nationaliteit, beroep), financiële gegevens (zoals bankrekeningnummer(s), nummer(s) van kredietkaart(en)), gegevens inzake opleiding en vorming (bv. inzake studies / diploma's), gegevens inzake beroep en betrekking (bv. huidige betrekking/functie, evaluaties), gegevens inzake eigendom(men), onroerende goederen, woningen, gegevens inzake lidmaatschappen, beeldopnames (foto's, video's), gegevens inzake vrijetijdsbesteding en interesses, leefgewoonten, agendaplanning en activiteiten, fysieke gegevens, maar ook bijzondere categorieën van persoonsgegevens zoals gezondheidsgegevens, gevoelige gegevens, Rijksregisternummer, gerechtelijke gegevens en strafrechtelijke gegevens. Deze Persoonsgegevens worden Verwerkt door Teamtel op instructie van de klant en dit enkel indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten.

12.2.1.2 Tenzij de Wetgeving anders voorschrijft, mag Teamtel Persoonsgegevens alleen Verwerken op gedocumenteerde instructies van de klant en ten behoeve van de klant, in overeenstemming met de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst bevatten samen de volledige instructies van

de klant aan Teamtel voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Eventuele aanvullende of alternatieve instructies moeten afzonderlijk en schriftelijk worden meegedeeld en door de Partijen worden aanvaard. De klant verklaart en garandeert dat hij gerechtigd is en blijft om voornoemde instructies te geven namens elke onderneming waarmee hij verbonden is en die (al dan niet samen met de klant) de Verwerkingsverantwoordelijke is of kan zijn. Indien Teamtel moet voldoen aan wettelijke voorschriften op grond waarvan zij Persoonsgegevens moet Verwerken buiten de specifieke instructies van de klant om, is zij verplicht de klant daarvan in kennis te stellen voordat zij de Persoonsgegevens Verwerkt.

12.2.2 *Verplichtingen van de klant*

- 12.2.2.1 De klant zal de Wetgeving inzake gegevensbescherming naleven. De klant neemt alle passende en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat de Verwerking van Persoonsgegevens in overeenstemming is met de Wetgeving inzake gegevensbescherming. In het bijzonder zal de klant de nodige maatregelen treffen met betrekking tot de door hem ter beschikking gestelde, beheerde of gecontroleerde onderdelen, met inbegrip van de werkstations van waaruit verbinding wordt gemaakt met de Diensten en de systemen die worden gebruikt voor de overdracht van Klantgegevens of Persoonsgegevens, en zal hij de nodige maatregelen treffen met betrekking tot zijn gebruikers, eventueel personeel en aangestelden (met inbegrip van werknemers, onderaannemers en freelancers).
- 12.2.2.2 De klant is verantwoordelijk voor de wettelijkheid / rechtmatigheid (van het verzamelen en/of Verwerken) van Persoonsgegevens die door Teamtel worden Verwerkt in het kader van de Overeenkomst. De klant garandeert dat hij alle nodige maatregelen zal treffen om de Persoonsgegevens bij te werken en om onvolledige of onjuiste gegevens te wissen en/of te corrigeren.
- 12.2.2.3 De klant verklaart en garandeert dan:
- Hij bij het inzamelen en Verwerken van Persoonsgegevens van Betrokkenen de toepasselijke Wetgeving inzake gegevensbescherming heeft nageleefd en de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst rechtmatig is;
 - Hij toestemming heeft gevraagd en bekomen voor het verwerken van eventuele bijzondere categorieën van persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens), zo dit van toepassing zou zijn;
 - Hij de Betrokkenen voldoende heeft geïnformeerd over hun rechten en plichten (overeenkomstig de artikelen 13-14 AVG), met name over de Verwerking door Teamtel (of een categorie dienstverleners zoals Teamtel) namens en in opdracht van de klant;
 - Zijn gebruikers en/of eventueel personeel en aangestelden (met inbegrip van werknemers, onderaannemers en zelfstandige medewerkers/ freelancers) op de hoogte zijn van en zich zullen houden aan de verplichtingen die zijn opgenomen in de Overeenkomst en de Wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 12.2.2.4 Indien de naleving van de Wetgeving inzake gegevensbescherming enige actie of maatregel van Teamtel vereist, naast de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst, zal Teamtel deze actie of maatregel uitvoeren na voorafgaand overleg met en instemming van de klant. In ieder geval zal de klant Teamtel vooraf op de hoogte stellen van de vereiste handelingen of maatregelen, zijn volledige medewerking verlenen, Teamtel bijstand verlenen en Teamtel vergoeden conform de in de Overeenkomst vastgelegde tarieven of vergoedingen, de op dat moment geldende tarieven dan wel de tussen partijen overeengekomen prijzen voor de diensten die aanvullende diensten, investeringen of aanpassingen van de Diensten vereisen.

- 12.2.2.5 Teamtel is evenwel niet verantwoordelijk voor de naleving van enige wetgeving die op de klant of diens activiteiten van toepassing is en die niet algemeen of specifiek op Teamtel van toepassing is met betrekking tot de Diensten

12.2.3 Doorgiften

- 12.2.3.1 In principe worden er in het kader van de Diensten geen Persoonsgegevens doorgegeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Elke eventuele doorgifte van Persoonsgegevens aan ((groeps)vennootschappen, derden, dienstverleners of servers in) landen buiten de EER, zal in ieder geval gebeuren in overeenstemming met de Wetgeving inzake gegevensbescherming.
- 12.2.3.2 Teamtel heeft geen zeggenschap over en is niet verantwoordelijk voor de plaats waar de klant of zijn gebruikers Persoonsgegevens (kunnen) Verwerken. In ieder geval zal de klant Teamtel volledig vrijwaren en schadeloos stellen voor eventuele schade die in dit verband door derden wordt geleden
- 12.2.3.3 Teamtel zal de Persoonsgegevens die het Verwerkt ten behoeve van de klant Verwerken in elk land waarin Teamtel, haar Verbonden Vennootschappen en/of overeenkomstig artikel 12.2.4 **Error! Reference source not found.** hieronder geautoriseerde subverwerkers, faciliteiten hebben. De klant machtigt Teamtel uitdrukkelijk om elke doorgifte van Persoonsgegevens naar en elke Verwerking in dergelijk land uit te voeren in het kader van de Overeenkomst, onverminderd de overige bepalingen van dit artikel.
- 12.2.3.4 Teamtel garandeert dat de personen die door haar zijn aangewezen om de Persoonsgegevens te Verwerken, met inbegrip van haar personeel, de vertrouwelijkheid van de Persoonsgegevens zullen respecteren en contractueel tot geheimhouding verplicht zijn of gebonden zijn door een adequate wettelijke geheimhoudingsplicht.

12.2.4 Subverwerkers

- 12.2.4.1 De klant erkent en laat uitdrukkelijk toe dat Teamtel voor de Verwerking van Persoonsgegevens subverwerkers kan inschakelen en Persoonsgegevens aan hen kan doorgeven. Op verzoek van de klant kan Teamtel een actuele lijst van de subverwerkers van Teamtel bezorgen in het kader van de Diensten.
- 12.2.4.2 Teamtel zal de klant informeren over gebeurlijke wijziging(en) van subverwerker(s). Indien de klant niet instemt met de Verwerking van Persoonsgegevens door een of meer subverwerkers en daartoe redelijke grond heeft, stelt de klant Teamtel daarvan binnen vijftien (15) kalenderdagen na ontvangst van de kennisgeving schriftelijk in kennis. Indien het bezwaar niet onredelijk is, zal Teamtel redelijke inspanningen verrichten om de klant oplossingen, wijzigingen of alternatieven aan te bieden om te voorkomen dat de betrokken subverwerker de Persoonsgegevens Verwerkt. Teamtel heeft recht op een vergoeding voor de in dit artikel bedoelde bijstand en medewerking bij wijziging(en) van subverwerker op verzoek van de klant, dit op basis van de op dat moment geldende of tussen partijen overeengekomen tarieven of vergoedingen.
- 12.2.4.3 Teamtel zal met elke dergelijke subverwerker schriftelijke overeenkomsten sluiten die verplichtingen bevatten die niet minder beschermend zijn dan de verplichtingen van Teamtel op basis van deze Verwerkersovereenkomst en in het bijzonder met betrekking tot de verplichting(en) voor het nemen van passende beveiligingsmaatregelen opdat de Verwerking aan de Wetgeving inzake gegevensbescherming voldoet.
- 12.2.4.4 Indien de subverwerker niet aan zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming voldoet, blijft Teamtel jegens de klant verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen door de subverwerker.

12.2.5 Beveiligingsmaatregelen

- 12.2.5.1 Teamtel neemt alle overeenkomstig artikel 32 AVG vereiste passende technische en organisatorische maatregelen inzake de beveiliging van de Verwerking. Deze beveiligingsmaatregelen zullen een beschermingsniveau waarborgen dat passend is voor de risico's verbonden aan de Verwerking en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens, rekening houdend met de stand van de technologie en de kosten van hun implementatie

12.2.6 *Bijstand en medewerking*

- 12.2.6.1 Rekening houdende met de aard van de Verwerking van Persoonsgegevens en voor zover mogelijk, zal Teamtel bijstand en medewerking verlenen aan de klant bij het (doen) nakomen van zijn verplichtingen op grond van de Wetgeving inzake gegevensbescherming, in het bijzonder opdat de klant desgevallend gevolg kan geven aan zijn verplichting(en) om te reageren op een verzoek tot uitoefening van de rechten van de Betrokkenen (zoals omschreven in de artikelen 15 tot en met 22 AVG). De klant zal de Betrokkenen in staat stellen hun rechten uit te oefenen. De klant zal de Betrokkenen, overeenkomstig de artikelen 13-14 AVG, alle nodige informatie verstrekken met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens. Indien een Betrokkene rechtstreeks contact opneemt met Teamtel met het oog op inzage/kopie, rectificatie, verwijdering of beperking van de Verwerking van zijn/haar Persoonsgegevens, zal Teamtel de Betrokkene doorverwijzen naar de klant. De klant zal de Betrokkene mededelen dat hij zijn rechten alleen jegens de klant kan uitoefenen. De klant zal reageren op elk verzoek van een Betrokkene en zijn verplichtingen nakomen in overeenstemming met de Wetgeving inzake gegevensbescherming (met inbegrip van de AVG).
- 12.2.6.2 Teamtel staat de Klant zo nodig bij in de uitvoering van een (eventuele) gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB), rekening houdend met de aard van de Verwerking en de informatie waarover Teamtel beschikt. Dergelijke bijstand wordt vergoed aan Teamtel aan de op dat moment geldende of tussen partijen overeengekomen tarieven of vergoedingen.
- 12.2.6.3 Teamtel zal audits, met inbegrip van inspecties, door de klant of een door de klant aangewezen expert toestaan en daaraan haar medewerking verlenen. Daartoe kan de klant op schriftelijk verzoek eenmaal per twaalf (12) maanden - behalve (i) indien de audit wordt verlangd door een bevoegde toezichthoudende autoriteit overeenkomstig de Wetgeving inzake gegevensbescherming of (ii) na een Datalek - en na voorafgaande schriftelijke kennisgeving binnen dertig (30) kalenderdagen, een expert verzoeken een audit of inspectie bij Teamtel uit te voeren met betrekking tot de Diensten en de naleving van de Wetgeving inzake gegevensbescherming. Voorafgaand aan een dergelijke audit of controle zal de klant Teamtel informeren over de reikwijdte en duur ervan, en zal hij steeds met Teamtel overeenstemming bereiken over de modaliteiten. Teamtel zal de redelijke bijstand en medewerking verlenen die nodig zijn om dergelijke controles of audits uit te voeren. Partijen komen overeen dat de uitvoering van dergelijke controles of audits de activiteiten van Teamtel, de uitvoering van de Diensten niet onnodig mag vertragen, verstoren of beperken. In geval van vertraging, verstoring of beperking zal Teamtel de klant op de hoogte brengen en zullen partijen zo spoedig mogelijk en in onderling overleg een oplossing trachten te vinden. De klant zal Teamtel onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen van eventuele tekortkomingen die bij een controle of audit zouden worden geconstateerd. De klant zal Teamtel kosteloos een ontwerp van (audit)verslag doen toekomen in dit verband. Dit verslag, alsmede alle andere informatie waartoe de klant of de aangestelde deskundige toegang heeft gehad tijdens een controle of audit, is en blijft strikt vertrouwelijk. De kosten die voortvloeien uit een controle of een audit op verzoek van de klant zijn volledig voor rekening van de klant. De klant kan geen aanspraak maken op enige vergoeding van Teamtel voor deze kosten.
- 12.2.6.4 Teamtel zal de klant alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit hoofde van artikel 28 AVG worden nageleefd.

- 12.2.6.5 Teamtel heeft recht op een vergoeding voor de in dit artikel bedoelde bijstand en medewerking, op basis van de op dat moment geldende of tussen partijen overeengekomen tarieven of vergoedingen.

12.2.7 Informatie

- 12.2.7.1 Op verzoek van de klant zal Teamtel alle informatie verschaffen aan eerstgenoemde opdat hij aan zijn verplichtingen o.g.v. artikel 28 AVG kan voldoen.
- 12.2.7.2 Teamtel stelt de klant onmiddellijk in kennis indien naar haar mening een instructie of opdracht van de klant een inbreuk oplevert op de Wetgeving inzake gegevensbescherming.

12.2.8 Datalekken

- 12.2.8.1 Teamtel informeert de klant zo spoedig mogelijk nadat zij kennis heeft gekregen van een Datalek in verband met de Diensten, ongeacht de oorzaak ervan.
- 12.2.8.2 De partij die verantwoordelijk is voor het Datalek zal het Datalek verder onderzoeken en de andere partij op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen alsook van de maatregelen die worden getroffen en zullen worden getroffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en herhaling ervan te voorkomen.
- 12.2.8.3 Partijen zullen meewerken aan dergelijk onderzoek en wederzijds bijstand verlenen bij het (doen) nakomen van hun verplichtingen krachtens de Wetgeving inzake gegevensbescherming, in het bijzonder de verplichting om op grond van artikel 33 AVG een Datalek te melden aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit en/of de Betrokkene(n). Teamtel zal de klant desgevallend daartoe de nodige informatie verstrekken.
- 12.2.8.4 Teamtel heeft recht op een vergoeding voor de in dit artikel bedoelde bijstand en medewerking, dit aan de op dat moment tussen partijen overeengekomen tarieven of vergoedingen, tenzij het Datalek, de inbreuk of het incident het gevolg is van een fout van Teamtel.

12.2.9 Teruggave of verwijdering van Persoonsgegevens

- 12.2.9.1 In geval van beëindiging van de Overeenkomst en/of deze Verwerkersovereenkomst zal Teamtel binnen zestig (60) dagen na voormelde beëindiging alle Persoonsgegevens in haar systemen (met uitzondering van een eventuele back-up of archief) wissen of anonimiseren, tenzij de klant andersluidende instructies geeft of de (verdere) opslag of bewaring van de Persoonsgegevens wettelijk verplicht is, noodzakelijk is in het kader van een gerechtelijke of buitengerechtelijke procedure of wordt opgelegd door (gerechtelijke of toezichthoudende) autoriteiten.
- 12.2.9.2 Indien de klant daartoe binnen dertig (30) dagen voor beëindiging van de Overeenkomst een schriftelijk verzoek indient, zal Teamtel op kosten van de klant, aan de tussen partijen op dat moment overeengekomen tarieven of vergoedingen, een kopie van de Persoonsgegevens in haar systemen overhandigen. Alle kosten voor teruggave van Persoonsgegevens alsook voor migratie of overdracht zijn integraal ten laste van de klant aan voormelde tarieven, tenzij toepasselijke Wetgeving dit zou verbieden en onverminderde verplichtingen uit hoofde van die Wetgeving.

13 Klantgegevens – data

- 13.1 Enkel de klant is en blijft eigenaar van zijn Klantgegevens. Enkel de klant is en blijft verantwoordelijk voor de naleving van toepasselijke wettelijke bewaringstermijnen met betrekking tot zijn Klantgegevens.

- 13.2** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of bij gebrek aan enige instructies van de klant, rust er op Teamtel in principe geen archiverings- of bewaringsverplichting met betrekking tot documenten, communicatie, informatie of gegevens van de Klant, met inbegrip van Klantgegevens, tenzij wettelijk voorgeschreven. Het voorgaande geldt onverminderd de verplichtingen van Teamtel op grond van toepasselijke Wetgeving alsook de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst.
- 13.3** Behoudens schriftelijk anders overeengekomen, is Teamtel niet gehouden om bij beëindiging van de Overeenkomst enige overdracht van data, met inbegrip van Klantgegevens, verhuis, migratie of dataconversie uit te voeren (onverminderd de verplichtingen van Teamtel op grond van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en/of de Verwerkersovereenkomst). Indien de klant hierom uitdrukkelijk verzoekt, zullen de kosten hieraan verbonden, en de diensten en bijstand van Teamtel in dit verband, integraal ten laste van de klant zijn en vergoed worden overeenkomstig de tarieven bepaald in de Overeenkomst.
- 13.4** In geval van beëindiging van de Overeenkomst worden de gebruikersaccounts van de klant onverwijld door Teamtel gedeactiveerd. De klant wordt hiervan per e-mail geïnformeerd.
- 13.5** In geval de Overeenkomst wordt beëindigd door de klant, is hij ertoe gehouden om voorafgaand aan de beëindiging of opzegging en op eigen initiatief zijn Klantgegevens te exporteren via de beschikbare exporttools van de Diensten.
- 13.6** In geval de Overeenkomst wordt beëindigd door Teamtel of een einde neemt anders dan door toedoen van de klant, zal de klant de Klantgegevens moeten exporteren via de beschikbare exporttools van de Diensten en dit binnen de termijn die Teamtel heeft meegedeeld bij kennisgeving van de beëindiging.
- 13.7** In geval van inbreuk door de klant op voormelde bepalingen, behoudt Teamtel zich het recht voor om de Klantgegevens te bewaren. Tevens heeft Teamtel het recht om de Klantgegevens na verloop van tijd te wissen en de kosten hiervan na beëindiging van de Overeenkomst integraal door te rekenen aan de klant.
- 13.8** Huidig artikel geldt onverminderd de toepasselijke Wetgeving inzake gegevensbescherming, andere Wetgeving en de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst en zonder afbreuk te doen aan andere bepalingen van de Overeenkomst.

14 Vertrouwelijkheid

- 14.1** Partijen verbinden zich er toe om alle Vertrouwelijke Informatie niet aan derden kenbaar te maken, te verspreiden en/of te gebruiken anders dan in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Deze verplichting geldt zowel tijdens de duur van de Overeenkomst als gedurende een periode van vijf (5) jaar na beëindiging ervan.
- 14.2** Vertrouwelijke Informatie mag krachtens deze Overeenkomst enkel worden bekendgemaakt aan personeel en/of onderaannemers van één van de partijen die redelijkerwijs geacht worden toegang tot deze informatie nodig te hebben met het oog op de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.3** Vertrouwelijke informatie van Teamtel of de klant blijft eigendom van Teamtel resp. de klant.
- 14.4** Alle door een partij verwezenlijkte of aan de andere partij toevertrouwde documenten met betrekking tot de Dienst(en) en Product(en) in huidige Overeenkomst, zijn en blijven exclusieve eigendom van de partij in kwestie. De andere partij mag slechts een kopie van deze documenten maken voor gebruik uitsluitend in het kader van de Overeenkomst. De partij in kwestie kan op elk ogenblik de teruggave van de documenten en gegevens eisen. De documenten en gegevens zullen in ieder geval aan die partij worden teruggegeven op de dag van beëindiging van deze Overeenkomst, op welke wijze of om welke reden dan ook.

15 Niet-afwijking

- 15.1** De klant verbindt zich ertoe om, zowel tijdens de duur van de Overeenkomst als gedurende een periode van één (1) jaar na het einde van de Overeenkomst, op welke wijze of om welke reden dan ook, direct of indirect, zij het in samenwerking met of in naam van enig ander persoon, en

in gelijk welke hoedanigheid, bezoldigd of onbezoldigd, behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Teamtel, geen personen die bij Teamtel zijn tewerkgesteld of aangesteld in welke hoedanigheid dan ook, aan te werven of in dienst te nemen, trachten aan te werven of in dienst te nemen of een dergelijk persoon ertoe aan te zetten Teamtel te verlaten;

- 15.2** In geval van een inbreuk op de in artikel 15.1 bepaalde verbintenissen is de klant aan Teamtel per vastgestelde inbreuk een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan de totale bruto vergoeding exclusief eventuele patronale lasten van de afgeworven aangestelde gedurende een periode van zes (6) maanden voorafgaand aan de afwijking (of indien minder dan 24 maanden tewerkgesteld, zes (6) maanden gemiddelde bruto vergoeding), met een minimum van 75.000,- EUR, telkens vermeerderd met 2.500,- EUR voor iedere begonnen kalenderdag waarop de inbreuk wordt verdergezet en onverminderd het recht van Teamtel een hogere schadevergoeding te vorderen indien zij een hogere schade kan bewijzen.
- 15.3** Voor de verboden omschreven in dit artikel dient onder de klant eveneens alle met de klant Verbonden Vennootschappen te worden begrepen voor wie de klant zich sterk maakt.
- 15.4** Partijen erkennen dat de bepalingen van dit artikel 15 redelijk en noodzakelijk zijn om de legitieme belangen van Teamtel te beschermen. Indien één van de bepalingen uit dit artikel geacht wordt de beperkingen qua tijd, geografisch toepassingsgebied of omvang, of andere limieten opgelegd door de wet, te overschrijden, zal deze bepaling niet nietig zijn, maar worden partijen geacht te zijn overeengekomen dat deze bepalingen worden verminderd tot het maximum dat is toegestaan onder het toepasselijk recht, en zal elke bepaling van dit artikel die deze limieten overschrijdt van rechtswege overeenkomstig worden aangepast.

16 (Intellectuele) Eigendomsrechten

- 16.1** Alle Intellectuele Eigendomsrechten op of verbonden aan creaties die (vertegenwoordigers, aangestelden, medewerkers, personeel of dienstverleners van) Teamtel heeft (hebben) ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst of de uitvoering van de Diensten, waaronder, maar niet beperkt tot, tekeningen, ontwerpen, plannen, studies, prototypes, analyses, concepten, software, diensten, codes, tools, applicaties, (software)onderdelen en alle materialen, installaties of apparatuur, behoren steeds tot de exclusieve eigendom van Teamtel of haar licentiegevers.
- 16.2** Geen enkele bepaling in de Overeenkomst zal kunnen worden opgevat als zijnde een volledige of gedeeltelijke overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten aan de klant.
- 16.3** De klant zal Teamtel tijdens de duur van de Overeenkomst onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen indien zij enige inbreuken op de Intellectuele Eigendomsrechten vaststelt of indien een derde aanspraak maakt op enige rechten in dit verband. De klant is evenwel niet gerechtigd om zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van Teamtel enige actie te ondernemen tegenover derden die inbreuk zouden maken op de Intellectuele Eigendomsrechten. Indien inbreuken op de Intellectuele Eigendomsrechten worden vastgesteld, dan zal Teamtel het recht hebben om, naar eigen voorkeur, ofwel (i) zelf en alleen op te treden tegen de inbreukmaker dan wel (ii) de klant te machtigen om op diens eigen kosten tegen de inbreukmaker op te treden of (iii) samen met de klant tegen de inbreukmaker op te treden. In geval van (i) en (ii) hierboven zal de Partij die de actie tegen de inbreukmaker onderneemt, de kosten en baten daarvan dragen. In geval van (iii) zullen Partijen onderling afspraken maken over de verdeling van de kosten.
- 16.4** Het is de klant niet toegestaan om software van Teamtel of door deze laatste ter beschikking gesteld, de Diensten of de hieraan verbonden software op enigerlei wijze te wijzigen. Onverminderd de bij Boek XI, Titel 6 van het Wetboek Economisch Recht gestelde uitzonderingen van dwingend recht en eventuele specifieke afwijkende bepalingen in deze Overeenkomst, mag geen enkel onderdeel van de voormelde software of Diensten, met inbegrip van de bron- en doelcodes, lay-out, grafische voorstelling, op enigerlei wijze door de klant

worden gewijzigd, gereproduceerd, gedecompileerd, gereverse-engineerd, gedissasembleerd, vertaald, bewerkt, gearrangeerd of verdeeld in de ruime zin.

- 16.5** Het is de klant niet toegestaan enige aanduiding van de Intellectuele Eigendomsrechten van Teamtel te wijzigen, verwijderen of onherkenbaar te maken. Noch is het de klant toegestaan enig merk, teken, ontwerp of domeinnaam van Teamtel of een daarmee overeenstemmend teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar ook ter wereld. De klant zal zich verder onthouden van enige handeling die afbreuk kan doen aan de (Intellectuele) Eigendomsrechten van Teamtel of haar licentiegevers.
- 16.6** Alle hoe ook genaamde studies, specificaties, schetsen, ontwerpen, bestekken, stalen, plannen of documentatie door Teamtel verstrekt aan de klant, blijven steeds exclusieve eigendom van Teamtel en moeten haar op eerste verzoek worden teruggegeven.
- 16.7** Indien in het kader van de Overeenkomst door Teamtel software wordt geleverd of geïnstalleerd bij de klant, zal aan de klant in de regel, op voorwaarde van correcte betaling van de Vergoeding(en) conform de Overeenkomst en tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot de software worden verleend voor de duur van de Overeenkomst en overeenkomstig de (licentie)voorwaarden van de eigenaar of licentiehouder die de klant ingevolge het gebruik van de software erkent en aanvaardt te hebben ontvangen en goedgekeurd. In het geval van miskenning van de (licentie)voorwaarden met betrekking tot de software, kan Teamtel, de eigenaar of licentiegever elk verder gebruik van de software door de klant doen staken of elk verder gebruik opschorten. De klant aanvaardt en erkent dat Teamtel alle excepties, exonerationen en garantiebeperkingen die de eigenaar of licentiegever van de software ten aanzien van Teamtel kan invoeren, eveneens aan de klant kan tegenwerpen. Het is de klant niet toegestaan de software verder in (sub)licentie te geven, derden toegang te verlenen tot de software of de software te gebruiken voor andere doeleinden dan in het kader van de Overeenkomst.
- 16.8** Het is Teamtel toegestaan, zonder dat daartoe enige kennisgeving aan de klant vereist is, om technische voorzieningen ter bescherming van de Producten en/of Diensten en de Intellectuele Eigendomsrechten te voorzien. Het is de klant niet toegestaan dergelijke technische voorzieningen te omzeilen of verwijderen, op welke wijze dan ook.

17 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

- 17.1** Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst zijn uitsluitend onderworpen aan het Belgische recht. De toepassing van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk gesloten.
- 17.2** Enkel de (Nederlandstalige) rechtbanken van Brussel zijn bevoegd om kennis te nemen van enig geschil betreffende de geldigheid, interpretatie of uitvoering van huidige Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst.

18 Algemene bepalingen

- 18.1** Tenzij waar uitdrukkelijk anders is voorzien in deze Overeenkomst, zullen de bepalingen van de Overeenkomst geldig en afdwingbaar zijn ten aanzien van de rechtsopvolgers van de Partijen. Deze Overeenkomst en de rechten en plichten die eraan zijn verbonden mogen evenwel niet worden overgedragen zonder het voorafgaand schriftelijk akkoord van alle Partijen. Als uitzondering op het voorgaande is Teamtel gerechtigd om huidige Overeenkomst ingevolge overdracht door fusie, splitsing, verkoop van bedrijfstak of handelsfonds, overdracht onder gerechtelijk gezag, wijziging van controle, inbreng of een soortgelijke verrichting integraal over te dragen aan een Verbonden Vennootschap.
- 18.2** De Overeenkomst omvat het volledige akkoord tussen Partijen betreffende het voorwerp ervan en vervangt integraal alle eventuele eerdere afspraken tussen Partijen. Geen enkele Partij zal enige verantwoordelijkheid dragen betreffende (vermeende) waarborgen of verplichtingen die niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn vermeld.
- 18.3** De nietigheid, ongeldigheid of niet-uitvoerbaarheid van een of meerdere bepalingen van de Overeenkomst heeft op geen enkele wijze de nietigheid, ongeldigheid en/of niet-uitvoerbaarheid

van de overige bepalingen van de Overeenkomst tot gevolg. In geval één van de bepalingen enige wettelijke beperking overschrijdt, zal de betreffende bepaling of het gedeelte ervan niet nietig zijn, maar worden partijen geacht te zijn overeengekomen dat deze bepaling of het strijdige gedeelte ervan wordt verminderd of beperkt tot het maximum dat is toegestaan onder het toepasselijke recht en zal elke bepaling of het gedeelte ervan die/dat deze limieten overschrijdt, van rechtswege worden aangepast of vervangen door een geldige clause die zo dicht mogelijk aansluit bij de bedoeling van partijen.

- 18.4** De Overeenkomst kan enkel worden gewijzigd of aangevuld via schriftelijk bevestigd akkoord van de Partijen. Elke afstand van rechten onder de Overeenkomst dient schriftelijk, uitdrukkelijk en ondubbelzinnig te gebeuren.
- 18.5** Geen enkele vertraging of nalaten in het uitvoeren van rechten of remedies door een Partij betreffende een tekortkoming van enige andere Partij, zal aan de eerstvermelde Partij het recht ontnemen om deze rechten alsnog uit te oefenen en zal evenmin worden aanzien als een afstand in hoofde van de betreffende Partij
- 18.6** De Overeenkomst mag worden ondertekend in één of meerdere exemplaren, waarvan elk zal worden beschouwd als een origineel exemplaar, en die tezamen een en hetzelfde instrument zullen vormen. De Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de ondertekening door een Partij via een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening (bv. via eID, itsme, DocuSign of Connective) dezelfde bindende kracht en uitwerking zal hebben als een originele handtekening voor doeleinden van geldigheid, afdwingbaarheid en toelaatbaarheid. Elke Partij ontvangt een getekend exemplaar van de Overeenkomst. Afgifte van een getekend exemplaar via een systeem van elektronische handtekening zal dezelfde bindende kracht en uitwerking hebben als de afgifte van een origineel fysiek exemplaar.
- 18.7** De vertegenwoordigers van Partijen die de Overeenkomst ondertekenen, verklaren uitdrukkelijk en op hun eigen verantwoordelijkheid dat zij de vereiste hoedanigheid en machtiging hebben om de door hen vertegenwoordigde Partij te verbinden onder de Overeenkomst.