

ALGEMENE VOORWAARDEN EEZEE-IT

SECTIE 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1. DEFINITIES

De termen en uitdrukkingen die met een hoofdletter beginnen en hieronder worden vermeld, hebben de volgende betekenis:

Klant: De contractant van de Onderneming, ontvanger van de Diensten, die een onderneming is in de zin van artikel I.1, 1° van het Wetboek van economisch recht.

Wijzigingsverzoek: elk verzoek van de Klant om de omvang van de overeengekomen Diensten te wijzigen, aan te vullen of uit te breiden, ongeacht of het gaat om de functionele inhoud, de technische specificaties, de planning, de middelen of enig ander onderdeel van het project en de Diensten.

Bestelling: de onvoorwaardelijke aanvaarding van een Offerte van de Onderneming door de Klant, hetzij door online validatie, e-mail, hetzij door een ondertekende kopie van de Offerte terug te sturen, hetzij door betaling van een factuur die verband houdt met de Offerte.

Overeenkomst: contract gesloten tussen de Onderneming en de Klant naar aanleiding van een Bestelling, dat onderworpen is aan deze algemene voorwaarden en, indien van toepassing, aan de bijzondere voorwaarden die een aanvulling kunnen vormen op deze algemene voorwaarden.

Fout, Afwijking of Bug: verwijst naar elke reproduceerbare storing in een door de Onderneming uitgevoerde ontwikkeling of configuratie, die leidt tot een substantiële afwijking van de schriftelijke en gevalideerde specificaties in de Offerte of in de tussen de Partijen ondertekende contractuele documenten. In de Odoo-software wordt een "Bug" gekenmerkt door een waarschuwingsbericht genaamd "*traceback*" (gedetailleerd foutbericht) dat de stroom onderbreekt. Het volgende wordt niet beschouwd als Fouten of Afwijkingen: verzoeken om wijzigingen, aanpassingen of toevoegingen van functionaliteiten die niet in de oorspronkelijke specificaties waren voorzien, verschillen in gebruik of ergonomie ten opzichte van de impliciete verwachtingen van de Klant wanneer deze niet uitdrukkelijk in de specificaties zijn beschreven, problemen die het gevolg zijn van verkeerd gebruik, onvoldoende opleiding, een ingreep of wijziging door de Klant of een derde, evenals storingen veroorzaakt door de technische omgeving, met name de hardware, het netwerk, software van derden of de interoperabiliteit met externe systemen die niet door de Onderneming zijn gevalideerd.

Vertrouwelijke informatie: alle informatie die door een Partij (de "Bekendmakende Partij") of haar gelieerde entiteiten of agenten aan de andere Partij (de "Ontvangende Partij") wordt verstrekt of ingediend in het kader van de Overeenkomst, en die:

(a) in schriftelijke of tastbare vorm: door de Bekendmakende Partij als "vertrouwelijk" of op soortgelijke wijze gemarkeerd voordat deze aan de Ontvangende Partij wordt bekendgemaakt; of

(b) mondeling is: bij de openbaarmaking als vertrouwelijk is aangemerkt en binnen dertig (30) dagen na de openbaarmaking door de Bekendmakende Partij schriftelijk als zodanig aan de ontvanger is samengevat.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



Als Vertrouwelijke informatie worden met name beschouwd, zelfs indien dit niet specifiek wordt vermeld, alle commerciële, technische, financiële of strategische informatie met betrekking tot de bekendmakende Partij, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, prijslijsten, tariefvoorwaarden, factureringsmethoden, klant- of leveranciersgegevens, ontwikkelingsplannen, softwareconfiguraties, broncodes, processen, evenals alle informatie die economische of concurrentiële waarde heeft voor de Bekendmakende Partij.

Key User (Hoofdgebruiker): De Key User is een medewerker van de Klant die is aangewezen om op te treden als belangrijkste contactpersoon van de Onderneming in het kader van de implementatie, configuratie of uitrol van de applicaties. Hij heeft een grondige kennis van de interne bedrijfsprocessen van de Klant en heeft als taak: (i) actief deel te nemen aan workshops voor analyse en functioneel ontwerp; (ii) de functionele keuzes en de configuratie van de applicaties valideren; (iii) de deliverables testen en goedkeuren voordat ze in productie worden genomen; (iv) zorgen voor communicatie en opleiding van andere eindgebruikers binnen de organisatie van de Klant. De Key User fungeert dus als operationeel contactpunt tussen de Onderneming en de teams van de Klant en zorgt ervoor dat de functionele behoeften gedurende het hele project goed worden begrepen en consistent zijn.

Offerte: vrijblijvend voorstel van de Onderneming aan de Klant, met een beschrijving van de Diensten, de duur, de prijzen, de factuuradressen, de belastingvrijstellingsnummers (indien van toepassing) en de referentienummers van de Overeenkomst.

Diensten: diensten zoals beschreven in de Offerte en hieronder verder verduidelijkt, geleverd door de Onderneming aan de Klant, ter plaatse of op afstand, in het kader van alle Odoo-toepassingen, en zoals gedefinieerd in deze algemene voorwaarden en bijzondere voorwaarden, indien van toepassing.

Onderneming: de onderneming EEZEE-IT SA, met maatschappelijke zetel te Edisonlaan 20, 1300 Waver, geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0826.282.028. TEL: +32 10 87 00 24 - E-MAIL: info@eezee-it.com

Partij(en): De Klant en/of de Onderneming.

2. TOEPASSINGSGBIED

2.1 Deze algemene voorwaarden regelen de contractuele relaties tussen de Onderneming en haar Klanten met betrekking tot de levering van Diensten aan de Klant.

2.2 De door de Onderneming aangeboden Diensten zijn uitsluitend bestemd voor ondernemingen in de zin van artikel I.1,1° van het Wetboek van economisch recht, met uitsluiting van consumenten die voor particuliere doeleinden handelen.

2.3 In elke Offerte is een hyperlink naar deze algemene voorwaarden opgenomen. De voorwaarden worden ook gepubliceerd op de website van de Onderneming: <https://eezee-it.com/terms>. De Klant kan deze algemene voorwaarden afdrucken en/of downloaden door op de betreffende link te klikken.

2.4 De Onderneming behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen door de Klant hiervan op de hoogte te brengen, zonder dat deze laatste aanspraak kan maken op enige schadevergoeding. De algemene voorwaarden die van kracht zijn op het moment van de Bestelling blijven van toepassing op de Bestelling. De nieuwe versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op toekomstige Bestellingen.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



2.5 Door het plaatsen van de Bestelling worden deze algemene voorwaarden geacht bekend te zijn bij en aanvaard te zijn door de Klant en prevaleren zij, in voorkomend geval, boven elk ander tegenstrijdig document dat niet uitdrukkelijk en schriftelijk door de Onderneming is aanvaard. In het bijzonder zijn de algemene of bijzondere aankoopvoorwaarden van de Klant die vermeld staan op een bestelbon, in een briefwisseling of in een ander document dat door de Klant aan de Onderneming wordt voorgelegd, in geen geval tegenstelbaar aan de Onderneming.

2.6 In het kader van de levering van Diensten aan de Klant kan de Onderneming op verzoek van de Klant worden gevraagd om computerapparatuur (hierna de "Hardware") te leveren. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de Onderneming bij de levering van deze Hardware slechts als tussenpersoon optreedt. Bijgevolg is de garantie die op de Hardware van toepassing is, uitsluitend beperkt tot de garantie die door de fabrikant wordt verleend, zonder enige aanvullende garantie van de kant van de Onderneming, tenzij dwingende wetgeving in anders bepaalt. De Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig defect, storing of non-conformiteit van de Hardware.

3. OFFERTE EN BESTELLING

3.1 De door de Onderneming opgestelde Aanbiedingen zijn gebaseerd op de informatie en kennis die beschikbaar is op de dag van uitgifte, met name met betrekking tot de hardware- en software-infrastructuur van de Klant. Ze worden uitgegeven in de veronderstelling dat de Klant de verplichtingen in artikel 4 naleeft.

3.2 Tenzij anders vermeld in de Offerte, is elke Offerte geldig voor een periode van (30) dertig dagen vanaf de datum van uitgifte. Een eenvoudige Offerte geeft geen enkel recht. De Offerte vormt een ondeelbaar geheel en de prijs van de elementen die erin zijn opgenomen, kan niet in aanmerking worden genomen voor een gedeeltelijke Bestelling, tenzij de Offerte deze optie uitdrukkelijk voorziet. Duidelijke druk-, reken- en/of typfouten binden de Onderneming niet en kunnen niet door de Klant worden ingeroepen. De Offerte wordt als aanvaard beschouwd en de Overeenkomst treedt in werking bij ontvangst van een Bestelling.

3.3 In geval van tegenstrijdige bepalingen in deze algemene voorwaarden en de Offerte, prevaleert de Offerte.

3.4 Elke Bestelling is in alle opzichten onherroepelijk voor de Klant. Elke annulering of vermindering van een Bestelling door de Klant vormt een schending van zijn contractuele verplichtingen.

3.5 Tenzij anders bepaald in de Offerte, moet elke gedeeltelijke of volledige annulering van een Bestelling (vóór de aanvang van de uitvoering van de Diensten) uitdrukkelijk door de Onderneming worden goedgekeurd.

In geval van annulering van een Bestelling (vóór de aanvang van de uitvoering van de Diensten), heeft de Onderneming het recht om een schadevergoeding te vorderen ter hoogte van 50% van de prijs van de Bestelling (inclusief btw), onverminderd het recht van de Onderneming om een grotere schade aan te tonen.

Voor het rest wordt uitdrukkelijk verwezen naar artikel 15.4 van deze algemene voorwaarden.

4. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1 Om de Onderneming in staat te stellen de Diensten zo nauwkeurig mogelijk uit te voeren volgens het overeengekomen tijdschema, zal de Klant zijn best doen om alle door de Onderneming gevraagde documenten

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



en informatie volledig en tijdig te verstrekken. De Klant zal zich onthouden van alles wat de Onderneming zou kunnen beletten haar verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden na te komen.

4.2 Bovendien verbindt de Klant zich er in het bijzonder toe om:

- (a) Key Users of een operationeel coördinator aan te wijzen, die het/de contactpunt(en) van de Onderneming zal/zullen zijn. De Klant kan te allen tijde van operationeel coördinator veranderen, mits hij de Onderneming hiervan per e-mail of telefoon op de hoogte brengt.
- (b) de Onderneming de middelen ter beschikking te stellen, met inbegrip van de licenties voor de applicatiesoftware, die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- (c) de nodige toegang verlenen aan de personeelsleden van de Onderneming die op een locatie van de Klant moeten werken, tijdens de contractueel overeengekomen werkuren;
- (d) de nodige maatregelen nemen om zijn personeel te informeren over de gevolgen van de Overeenkomst en over de te volgen procedures en praktijken;
- (e) de betalingen voor de door de Onderneming geleverde Diensten binnen de contractuele termijn en in overeenstemming met de andere bepalingen van de Overeenkomst te verrichten;
- (f) passende maatregelen te nemen om de bescherming van zijn computers en zijn informatiesysteem te waarborgen.

5. VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMING

5.1 De Onderneming voert alle Diensten naar beste weten en kunnen uit, en in overeenstemming met wat redelijkerwijs kan worden verwacht van een bekwame en ervaren organisatie die actief is in haar vakgebied. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Offerte, wijst de Onderneming uitdrukkelijk elke verklaring of garantie af met betrekking tot een bepaald resultaat of het verwachte resultaat van de Diensten in het kader van de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Offerte, verbindt de Onderneming zich ertoe redelijke commerciële inspanningen te leveren om de Diensten uit te voeren en zullen haar verbintenissen nooit resulteren in resultaatsverplichtingen.

5.2 De Onderneming biedt verschillende soorten IT-diensten aan, die niet allemaal automatisch in haar dienstverlening zijn inbegrepen. Alleen de Diensten die uitdrukkelijk in de Offerte worden vermeld, vallen onder de tussen de Partijen overeengekomen uitvoeringsomvang. De Diensten kunnen dus het volgende omvatten:

- 5.2.1 Consultancydiensten bestaande uit begeleiding bij de implementatie van één of meer Odoo-applicaties. Meer bepaald kunnen deze Diensten betrekking hebben op procesanalyse, functioneel ontwerp, het organiseren van workshops, het configureren van standaard Odoo-applicaties, procesopleiding voor belangrijke gebruikers, ondersteuning ter plaatse, het configureren van standaard Odoo-sjablonen (facturen, e-mails, enz.), hypercare (ondersteuning na de productie) en projectbeheer, afhankelijk van de ingediende Offerte.
- 5.2.2 Ontwikkeling van Aanvullende Modules: deze omvatten de realisatie van aanvullende modules bestaande uit een broncodebestand of een reeks aanpassingen waarvoor codering nodig is, om functionaliteiten toe te voegen.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



- 5.2.3 Diensten voor Gegevensmigratie: bestaande uit advies- en ontwikkelingsdiensten om de Klant te begeleiden bij de migratie van zijn gegevens en de opleiding van de Klant in het gebruik van de importtools die beschikbaar zijn in Odoo.
- 5.2.4 Infrastructuurdiensten: deze omvatten het beheer van de hosting van de Odoo-applicaties van de Klant. Dit omvat de configuratie van de verschillende omgevingen (ontwikkeling, kwaliteit, productie, enz.) op basis van de volumes van de Klant, software-updates, permanente monitoring, beheer van back-ups, beschikbaarheid en beheer van de gegevensbeveiliging.
- 5.2.5 Onderhoudsdiensten: deze omvatten de Service Desk, Functionele Ondersteuning en Bugfixes.
- 5.2.6 Update-diensten: deze omvatten de update van Odoo naar de tussen de Partijen overeengekomen versie en de door Odoo voorziene beveiligingspatches. De update omvat de standaardtoepassingen van Odoo Enterprise en de extra modules naar de nieuwe versies van de Odoo-toepassingen binnen het bestaande functionele bereik. De update kan de volgende diensten omvatten:
- projectbeheer;
 - online Diensten voor testen en kwaliteitscontrole;
 - online training van Key Users over de bestaande workflows.
- 5.2.7 Auditdiensten: deze omvatten het uitvoeren van auditopdrachten om aanbevelingen te doen over het gebruik of de configuratie van het Odoo-systeem, met als doel het gebruik en de configuratie ervan te optimaliseren.
- 5.2.8 Certificeringsdiensten: deze omvatten het opstellen en beschikbaar stellen van een online certificering die is aangepast aan het Odoo-systeem van de Klant.
- 5.2.9 Opleidingsdiensten: deze omvatten de organisatie en voorbereiding van online of on-site opleidingssessies en/of het opstellen van documentatie voor de Klant.

De Offerte definieert op beperkende wijze de Diensten die daadwerkelijk door de Onderneming aan de Klant zullen worden geleverd. Alle Diensten die niet uitdrukkelijk in de Offerte worden vermeld, vallen buiten het contractuele kader en kunnen, indien van toepassing, het voorwerp uitmaken van een aanvullende Offerte en een aanvullende facturering.

5.3 Indien een wijziging van de Diensten noodzakelijk is als gevolg van gewijzigde omstandigheden, zoals een wijziging van de toepasselijke normen of wetgeving, zal de Onderneming de nodige aanpassingen doorvoeren indien de kwaliteit van de Dienst dit vereist. Indien een dergelijke aanpassing extra werk of kosten met zich meebrengt, worden deze aan de Klant in rekening gebracht als extra Dienst.

6. AANVAARDING

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in artikel 2 en volgende, worden de geleverde Diensten geacht van rechtswege door de Klant te zijn aanvaard indien binnen vijftien (15) dagen na de uitvoering ervan geen schriftelijke voorbehouden of opmerkingen zijn gemaakt. Het uitblijven van een klacht binnen deze termijn geldt als onvoorwaardelijke aanvaarding van de genoemde Diensten.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



7. WIJZIGINGSVERZOEKEN / CHANGE REQUEST

7.1 Elke aanvullende dienst, wijziging, aanpassing of evolutie die door de Klant wordt gevraagd – of met zijn uitdrukkelijke toestemming wordt uitgevoerd – buiten het oorspronkelijk vastgestelde kader (scope, backlog of ondertekend bestek) vormt een Wijzigingsverzoek in de zin van deze Overeenkomst en zal extra worden gefactureerd. De Onderneming is in geen geval verplicht om aan een dergelijk verzoek te voldoen en behoudt zich het recht voor om de sluiting van een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst (bestelbon, aanvullende Overeenkomst of goedgekeurd voorstel) te eisen alvorens tot uitvoering over te gaan.

7.2 De Klant is zich ervan bewust dat wijzigingen, aanpassingen en extra werkzaamheden kunnen leiden tot een uitstel van de leveringsvoorwaarden en -termijnen en/of leveringsdata. De nieuwe leveringstermijnen en/of -data die door de Onderneming worden aangegeven, vervangen de vorige leveringstermijnen en/of -data.

8. UITVOERINGSTERMIJNEN EN KLACHTEN

8.1 De uitvoeringstermijnen die in de Offerte of enig ander contractueel document, indien van toepassing, worden vermeld, zijn louter indicatief en vormen geen essentieel onderdeel van de Overeenkomst tussen de Partijen.

Een vertraging in de uitvoering kan door de Klant niet worden aangevoerd om de ontbinding van de Overeenkomst te eisen, schadevergoeding te eisen of enige andere klacht in te dienen.

Elke klacht met betrekking tot de Diensten moet uiterlijk acht (8) dagen na de uitvoering per aangetekende brief worden gemeld.

9. PERSONEEL

9.1 De Onderneming verklaart dat haar personeel door de Onderneming zal worden tewerkgesteld/aangeworven in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, met inbegrip van het arbeidsrecht en de socialezekerheidsregelgeving.

9.2 De Onderneming behoudt zich het recht voor om de samenstelling van het team dat belast is met de levering van de Diensten te allen tijde te wijzigen, indien het van mening is dat een dergelijke wijziging noodzakelijk is om de adequate of optimale uitvoering van de Diensten te waarborgen. Elke wijziging moet echter zodanig worden doorgevoerd dat de continuïteit en de kwaliteit van de Diensten niet in het gedrang komen.

9.3 Het personeel van de Onderneming oefent zijn activiteiten uit onder de volledige verantwoordelijkheid, het gezag en het toezicht van de Onderneming, die als enige verantwoordelijk blijft voor het beheer, de begeleiding en de organisatie van het werk van haar medewerkers.

9.4 Wanneer de Diensten worden geleverd in de lokalen van de Klant of met behulp van door hem ter beschikking gesteld materiaal, garandeert de Klant dat deze lokalen en apparatuur voldoen aan de geldende veiligheidsnormen en wettelijke vereisten.

10. PRIJZEN

10.1 De Diensten worden doorgaans geleverd op basis van een factureringswijze "tijd en materiaal", d.w.z. op basis van de daadwerkelijk door de middelen van de Onderneming bestede tijd, tegen de uurtarieven of

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



dagtarieven die tussen de Partijen zijn overeengekomen in de financiële bijlage of in de toepasselijke Offerte. Het tarief is exclusief belastingen en eventuele kosten op de factuurdatum en exclusief leveringskosten. Indien nodig, en alleen wanneer dit noodzakelijk en redelijk is voor de goede uitvoering van de Diensten, kunnen door de Onderneming aanvullende kosten (bijvoorbeeld voor reizen of accommodatie) worden gemaakt, mits de Klant hiermee vooraf heeft ingestemd. Deze worden dan op basis van de werkelijke kosten in rekening gebracht, op vertoon van de bijbehorende bewijsstukken.

In bepaalde gevallen kunnen de Partijen overeenkomen (i) een forfaitair tarief voor de uitvoering van Diensten, of (ii) een vooraf bepaald aantal uren dat voor de uitvoering van die Diensten moet worden gewerkt (d.w.z. "op basis van vooraf betaalde regie"). Forfaitaire prijzen zijn nooit inclusief de specifieke aankoop van licenties of Hardware die door de Klant worden vereist.

10.2 In het kader van Diensten die worden geleverd op basis van "tijd en materiaal":

- wanneer prijsramingen worden verstrekt, zijn deze louter indicatief en kunnen zij geen vaste prijs vormen;
- worden de reistijd tussen de zetel van de Onderneming en die van de Klant beschouwd als factureerbare diensturen.

10.3 Elke wijziging of elk extra werk dat door de Klant wordt gevraagd, zelfs tijdens de uitvoering van de Diensten en zonder extra Bestelling, wordt aan de Klant gefactureerd als extra Dienst.

10.4 Tenzij anders vermeld in de Offerte, wordt de prijs elk jaar op 1 januari herzien en worden de te betalen bedragen bepaald door toepassing van de volgende formule:

$$P = P_0 (0,2 + 0,8 * (S/S_0))$$

P Prijs van de Dienst

P₀ Prijs van de Dienst op het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst.

S Consumentenprijsindex op het moment van herziening van de Overeenkomst.

S₀ Consumentenprijsindex op het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst.

10.5 De Onderneming kan haar prijzen eenzijdig aanpassen indien zich een significante verandering voordoet in de economische omstandigheden van de sector die niet aan de Onderneming kan worden toegeschreven en die de uitvoering van de Overeenkomst buitensporig duur maakt, op voorwaarde dat de Klant hiervan één (1) maand van tevoren in kennis wordt gesteld.

11. FACTURATIE, BETALING EN BETWISTING

11.1 Tenzij anders vermeld in de Offerte, wordt er gefactureerd op basis van "tijd en materiaal". De Diensten die worden gefactureerd op basis van "tijd en materiaal" worden gefactureerd naarmate de Diensten vorderen of worden geleverd.

11.2 Wanneer dit uitdrukkelijk in de Offerte is vermeld, kunnen de Diensten ook op basis van een vast bedrag worden gefactureerd.

De specifieke voorwaarden (aantal inbegrepen uren, tijdschema, facturatievoorwaarden, enz.) worden in de Offerte bepaald. Alle Diensten die buiten het in de Offerte bepaalde kader vallen, worden gefactureerd volgens het model "tijd en materiaal", tenzij de partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



11.3 Tenzij anders bepaald, moeten alle facturen van de Onderneming binnen dertig (30) dagen na uitgifte worden betaald.

11.4 Bij niet-betaling op de vervaldag behoudt de Onderneming zich het recht voor om de uitvoering van haar Diensten op te schorten totdat alle achterstallige betalingen zijn ontvangen.

11.5 Bij niet-betaling op de vervaldag worden de facturen automatisch en zonder ingebrekestelling verhoogd met een interest van 10 % per jaar of met het percentage bepaald door de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties, waarbij het hoogste percentage wordt toegepast. Bovendien worden ze automatisch en zonder ingebrekestelling verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 10 %. Deze schadevergoeding zal nooit minder bedragen dan € 40,00. Niet-betaling of laattijdige betaling, geheel of gedeeltelijk, van een factuur zal ook automatisch en zonder ingebrekestelling leiden tot de onmiddellijke opeisbaarheid van alle andere verschuldigde en betaalbare facturen.

11.6 Als een factuur niet binnen vijftien (15) dagen wordt betwist, wordt deze geacht te zijn aanvaard. Elke betwisting moet per aangetekende brief of via een gelijkwaardig elektronisch middel worden verzonden, waarbij de verzending, de ontvangst en de inhoud van het bericht worden gegarandeerd.

11.7 In geval van een geschil tussen de Partijen, ongeacht de oorzaak ervan, moeten de facturen die op het moment van het ontstaan van het geschil niet zijn betwist, worden betaald. De Klant kan geen compensatie of inhouding toepassen tussen eventuele schadevergoeding die van de Onderneming wordt gevorderd en de betaling van niet-betwiste facturen.

12. AANSPRAKELIJKHEID

12.1 De Onderneming verbindt zich ertoe de Diensten uit te voeren zoals gedefinieerd in de Offerte, binnen de grenzen van haar middelen en in overeenstemming met de goede praktijken. De Klant verbindt zich ertoe om tijdens de uitvoering van de Diensten met de Onderneming samen te werken om de kwaliteit van de Diensten te bevorderen en te verbeteren, met name door tijdig de informatie, toegang, validaties of middelen te verstrekken die nodig zijn voor de goede uitvoering van de Diensten, teneinde de kwaliteit en efficiëntie ervan te bevorderen.

12.2 Uitsluiting: De aansprakelijkheid van de Onderneming is strikt beperkt tot directe, zekere en voorzienbare schade die het gevolg is van fraude of grove nalatigheid.

De Onderneming kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade geleden door de Klant, zoals gederfde winst, verlies van activiteiten, verlies van contracten, verlies van gegevens, verlies van winst of omzet, stijging van de kosten, veroorzaakt door de uitvoering van de Overeenkomst.

De Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-uitvoering van de Diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van de door de Klant verstrekte informatie, gegevens of het niet-conform gebruik van de software of de opleveringen, van de tussenkomst van derden, of in geval van overmacht.

12.3 Beperking van aansprakelijkheid: De totale aansprakelijkheid van de Onderneming ten opzichte van de Klant kan in geen geval meer bedragen dan 50% van de gemiddelde jaarlijkse omzet die aan de Klant is gefactureerd en door hem werd betaald gedurende de laatste 12 maanden van de Diensten. In geval van

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



herhaling of een incident dat zich over een langere periode uitstrekt, wordt alleen het eerste voorval in aanmerking genomen voor de berekening van het aansprakelijkheidsplafond.

12.4 **Aansprakelijkheid in geval van leveringen door derden (anders dan Odoo):** Onverminderd de hierboven vermelde beperking van aansprakelijkheid, wordt, wanneer de Onderneming Hardware, software of Diensten van derden levert, haar aansprakelijkheid met betrekking tot enig gebrek of tekortkoming in verband met een dergelijke levering beperkt tot de aansprakelijkheid die zij tegenover de bedoelde derde kan laten gelden. In een dergelijk geval verbindt de Onderneming zich ertoe de belangen van de Klant naar best vermogen te behartigen.

12.5 **Niet-uitgesloten aansprakelijkheid:** Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden sluit de aansprakelijkheid van de Onderneming uit in geval van (a) overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid van de Onderneming; of (b) fraude of frauduleuze verklaringen; of (c) enige andere aansprakelijkheid die niet kan worden uitgesloten krachtens de toepasselijke wetgeving.

12.6 **Aansprakelijkheid van medewerkers:** De Klant erkent dat de medewerkers, consultants, bestuurders en vertegenwoordigers van de Onderneming uitsluitend aansprakelijk kunnen worden gesteld op grond van de contractuele aansprakelijkheid die voortvloeit uit deze algemene voorwaarden. Elke vordering op grond van buitencontractuele aansprakelijkheid tegen de werknemers, consultants, bestuurders en vertegenwoordigers van de Onderneming is uitdrukkelijk uitgesloten (behalve in geval van lichamelijk letsel of een fout begaan met de opzet om schade te veroorzaken).

13. AANSPRAKELIJKHEID VAN ODOO

De Onderneming is alleen verantwoordelijk voor haar eigen verplichtingen bij de uitvoering van de Diensten. De Onderneming kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit het niet nakomen van de verplichtingen van Odoo.

In dit verband verwijst de Onderneming naar de algemene voorwaarden van Odoo die beschikbaar zijn via de volgende link en die geacht worden door de Klant te zijn aanvaard:
<https://www.odoo.com/documentation/master/legal.html>.

14. INTELLECTUELE EIGENDOMS- EN AUTEURSRECHTEN

14.1 **Reeds Bestaande Rechten.** Elke Partij blijft houder van alle intellectuele-eigendomsrechten die zij reeds bezat vóór de inwerkingtreding van de Overeenkomst of die zij onafhankelijk daarvan ontwikkelt (de „Reeds Bestaande Rechten“). Er worden in dit verband geen rechten overgedragen of verleend aan de andere Partij, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

14.2 **Methoden en knowhow van de Onderneming.** De Onderneming behoudt het recht om de kennis, vaardigheden, methoden, concepten, technieken en knowhow die zijn verworven of toegepast tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, inclusief in het kader van diensten verleend aan andere klanten, vrij en zonder beperking te gebruiken, te hergebruiken, te ontwikkelen, te wijzigen en te exploiteren, mits naleving van haar vertrouwelijkheidsverplichtingen.

14.3 **Aanvullende Modules.** Voor zover de Diensten aanleiding geven tot ontwikkelingen die specifiek voor de Klant zijn ontwikkeld (de „Aanvullende Modules “), worden de daarmee verband houdende intellectuele-

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



eigendomsrechten overgedragen aan de Klant, onder voorbehoud van de volledige betaling van alle aan de Onderneming verschuldigde bedragen.

Deze overdracht belet de Onderneming niet: (i) de niet-specifieke, generieke of herbruikbare elementen die in deze ontwikkelingen zijn geïntegreerd, opnieuw te gebruiken; noch (ii) haar knowhow, methoden en componenten in het kader van andere projecten te exploiteren, voor zover er geen vertrouwelijke informatie van de Klant wordt onthuld.

14.4 Materialen. Alle intellectuele eigendomsrechten op, opleidings-, test- en examenmateriaal, evenals op andere dragers zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, met inbegrip van het voorbereidende materiaal voor deze dragers, die in het kader van de Overeenkomst zijn ontwikkeld of ter beschikking zijn gesteld aan de Klant, blijven de exclusieve eigendom van de Onderneming, haar licentiegevers of Odoo. De Klant krijgt echter een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-vervreemdbaar gebruiksrecht dat niet in sub licentie kan worden gegeven, tenzij anders bepaald in de Offerte.

14.5 Odoo. Wat betreft het Odoo-platform en de standaardcomponenten ervan, erkent de Klant dat de gebruiksrechten, licentievoorwaarden en beperkingen worden beheerst door de Algemene Voorwaarden van Odoo S.A., die beschikbaar zijn op het volgende adres: <https://www.odoo.com/documentation/master/legal/licenses.html>

14.6 Licentie met betrekking tot de rechten van de Klant. Voor zover de Onderneming een licentie of sub licentie op intellectuele eigendomsrechten van de Klant nodig heeft om de Diensten uit te voeren, verbindt de Klant zich ertoe om de Onderneming voor de duur van deze Overeenkomst een gratis licentie of sub licentie te verlenen, zodat de Onderneming deze intellectuele eigendomsrechten uitsluitend voor het leveren van de Diensten kan gebruiken. Er vindt geen overdracht van auteursrechten plaats van de Klant naar de Onderneming.

14.7 Overdracht van de broncode van de Aanvullende Modules. Onder voorbehoud van volledige betaling van alle aan de Onderneming verschuldigde facturen, verbindt de Onderneming zich ertoe de Aanvullende Modules, inclusief, indien van toepassing, de bijbehorende broncode, in een redelijk bruikbaar formaat aan de Klant ter beschikking te stellen.

Zolang niet alle verschuldigde bedragen zijn betaald, behoudt de Onderneming zich het recht voor om:

- De levering van de deliverables en/of de broncode op te schorten; en/of
- De gebruiksrechten van de Klant op de Specifieke Ontwikkelingen te beperken.

14.8 Handelsreferentie. De Onderneming is gerechtigd, behoudens uitdrukkelijke weigering van de Klant, het beeldmerk, het logo en/of de naam van de Klant in haar externe communicatie te gebruiken als referentie om de Klant als een van haar partners te presenteren, en dit voor een periode van maximaal 5 jaar vanaf de uitvoering van de Diensten.

15. DUUR EN OPZEGGING

15.1 De Overeenkomst gaat in op het moment dat de Klant de Offerte aanvaardt en loopt tot de in de Offerte vermelde datum en/of totdat de Partijen aan al hun respectieve verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst hebben voldaan.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



15.2 Onverminderd alle andere rechten of rechtsmiddelen waarover zij beschikt, kan elke Partij de Overeenkomst om een geldige reden beëindigen - zonder dat een gerechtelijke procedure nodig is - indien:

a) de andere Partij een wezenlijke schending begaat van één van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of (indien deze schending herstelbaar is) deze schending niet binnen 30 (dertig) dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving daartoe herstelt;

b) de andere Partij insolvent wordt of wordt verklaard, of het voorwerp uitmaakt van een procedure met betrekking tot haar ontbinding of insolventie.

15.3 Onverminderd andere rechten of rechtsmiddelen waarover zij beschikt, kan de Onderneming de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant indien de Klant een van de krachtens de Overeenkomst verschuldigde bedragen niet op de vervaldag betaalt en niet binnen 30 (dertig) dagen na schriftelijke aanmaning tot betaling in gebreke blijft.

15.4 Onverminderd andersluidende bepalingen in de Offerte en in de beschrijving van de Diensten en het project, en behoudens een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is gesloten, kan de Klant de Overeenkomst te allen tijde na de aanvang van de Diensten opzeggen, mits:

a) voor opdrachten die op basis van werkuren worden gefactureerd: een opzegtermijn van 3 maanden.

b) voor opdrachten die forfaitair worden gefactureerd: de betaling van de volledige overeengekomen prijs voor het project, onder aftrek van de reeds gefactureerde bedragen.

15.5 Onverminderd enig ander recht of rechtsmiddel waarover een van beide Partijen beschikt, zal de Klant bij beëindiging van de Overeenkomst alle openstaande en onbetaalde facturen van de Onderneming aan de Onderneming betalen en, met betrekking tot de Diensten die zijn geleverd maar waarvoor geen factuur is uitgereikt, zal de Onderneming de factuur ter betaling aan de Klant voorleggen.

15.6 Beëindiging van de Overeenkomst door de Klant vóór het einde van de looptijd geeft nooit aanleiding tot terugbetaling van reeds aan de Onderneming betaalde bedragen.

15.7 Deze clause, evenals de artikelen 14 (intellectuele eigendom), 12 (aansprakelijkheid), 17 (vertrouwelijkheid), 18 (niet-werving), 20 (toepasselijk recht en bevoegde rechtbank) en de artikelen (of clauses) die naar hun aard bedoeld zijn om te blijven bestaan, blijven ook na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht.

16. OVERMACHT EN HARDSHIP

16.1 Overmacht betekent elke gebeurtenis die (i) buiten de controle van een van beide Partijen valt, (ii) niet te voorzien was op het moment van het sluiten van de Overeenkomst en (iii) de nakoming van de verplichtingen van één van de Partijen bij de Overeenkomst onmogelijk maakt.

De Partij die zich op overmacht beroept, moet de andere Partij hiervan binnen 48 uur na het optreden van de gebeurtenis of vanaf het moment waarop zij hiervan kennis heeft genomen, in kennis stellen, waarbij zij alle relevante informatie verstrekt over de aard, de verwachte duur en de gevolgen ervan voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



16.2 Indien de Onderneming als gevolg van een geval van overmacht (zoals onder meer een staking, uitsluiting, embargo, oorlog, terroristische aanslag of gevolgen van aanslagen, epidemie, enz.) de uitvoering van de Diensten moet opschorten, wordt de uitvoering van haar verplichtingen opgeschort gedurende de periode waarin het voor de Onderneming onmogelijk is om de Diensten te verlenen en totdat het einde van de overmachtssituatie is gemeld, met dien verstande dat de Klant geen enkele schadevergoeding van de Onderneming kan eisen. De Onderneming zal alles in het werk stellen om de veroorzaakte moeilijkheden en/of schade te beperken.

16.3 Indien de Onderneming zich genoodzaakt ziet de uitvoering van de Diensten te onderbreken wegens overmacht, is zij niet gehouden tot terugbetaling van de reeds voor de Diensten betaalde bedragen.

16.4 Indien de geplande uitvoering als gevolg van een dergelijke overmachtssituatie meer dan 45 dagen vertraging oploopt, zullen de Partijen alles in het werk stellen om binnen tien (10) werkdagen opnieuw te onderhandelen over de latere uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebrek aan overeenstemming heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst te beëindigen door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij, zonder dat enige schadevergoeding of compensatie van welke aard dan ook verschuldigd is.

16.5 Indien het voor de Onderneming onmogelijk is om de Diensten uit te voeren in overeenstemming met de Overeenkomst als gevolg van een sociaal conflict bij de Klant, kan de Onderneming niettemin de Diensten blijven factureren, tenzij de Klant de Onderneming vooraf binnen een redelijke termijn heeft meegedeeld dat de Diensten gedurende een ononderbroken periode van ten minste 5 (één) weken en ten hoogste 2 (twee) weken niet mogen worden uitgevoerd.

16.6 In geval van een gebeurtenis die (i) redelijkerwijs niet te voorzien was, (ii) zich voordoet na het sluiten van de Overeenkomst, (iii) niet te wijten is aan nalatigheid van een van beide Partijen, en (iv) het door de Partijen vastgestelde contractuele evenwicht wezenlijk verandert, zullen de Partijen te goeder trouw en binnen een redelijke termijn onderhandelen om tot een billijke verdeling van de door deze gebeurtenis veroorzaakte kosten te komen. Deze onderhandelingen kunnen onder meer het volgende omvatten: (i) herziening van de prijzen om de extra kosten of geleden verliezen te compenseren; (ii) vaststelling van een extra termijn voor de uitvoering van de betrokken verplichtingen; (iii) wijziging van de in de Overeenkomst overeengekomen hoeveelheden of Diensten; (iv) het gezamenlijk zoeken naar alternatieve oplossingen, zoals het inschakelen van andere leveranciers of partners. Indien binnen een redelijke termijn geen overeenstemming wordt bereikt, kan elke Partij de contractuele relatie tussen hen beëindigen zonder enige vorm van compensatie of schadevergoeding.

17. VERTROUWELIJKHEID

17.1 De Partijen verbinden zich ertoe alle Vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te behandelen. Daartoe zal elke Partij de Vertrouwelijke informatie alleen meedelen aan de betrokken werknemers, leveranciers en/of derden (bijv. onderaannemers) die hiervan op de hoogte moeten zijn en die belast zijn met de uitvoering van de Diensten die onder de Overeenkomst vallen.

17.2 Elke Partij verbindt zich ertoe om haar werknemers, leveranciers en betrokken derden te verplichten tot strikte geheimhouding met betrekking tot alle activiteiten die in het kader van deze Overeenkomst worden uitgevoerd. Om zich te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik of ongeoorloofde openbaarmaking van Vertrouwelijke informatie, moet elke Partij vooraf passende instructies geven en de betrokken werknemers

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



vertrouwelijkheidsverklaringen (die niet minder streng zijn dan deze verplichtingen) laten ondertekenen. Elke Partij is verantwoordelijk voor elke schending van de vertrouwelijkheid door haar werknemers, leveranciers en betrokken derden.

17.3 Het begrip "Vertrouwelijke informatie" omvat geen informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat:

- (i) deze informatie op het moment van de mededeling door de Bekendmakende Partij al op legitieme wijze in haar bezit was op niet-vertrouwelijke basis;
- (ii) deze informatie algemeen toegankelijk is of wordt voor het publiek na openbaarmaking, anders dan als gevolg van een schending van deze vertrouwelijkheidsverplichtingen of enige andere vertrouwelijkheidsverplichting;
- (iii) ze op niet-vertrouwelijke basis toegankelijk waren, zijn of worden voor de Ontvangende Partij door een persoon die, voor zover de Ontvangende Partij weet, niet onderworpen is aan enige geheimhoudingsverplichting met betrekking tot deze informatie;
- (iv) zij door of voor de Ontvangende Partij zijn ontwikkeld zonder gebruik te maken van enige Vertrouwelijke informatie, op voorwaarde dat een dergelijke onafhankelijke ontwikkeling wordt bevestigd door schriftelijk bewijs; of
- (v) de Partijen schriftelijk overeenkomen dat de informatie niet vertrouwelijk is.

17.4 De Ontvangende Partij mag Vertrouwelijke informatie openbaar maken op grond van een wet, een verordening of een bevel van een bevoegde rechtbank of overheidsinstantie openbaar maken, op voorwaarde dat de ontvangende Partij (a) de openbaarmaking zoveel mogelijk beperkt tot wat door het bevel wordt vereist en (b) de verstrekker hiervan vooraf schriftelijk in kennis stelt (wanneer een dergelijke kennisgeving niet verboden is). Indien de Ontvangende Partij niet in staat is om de Bekendmakende Partij op de hoogte te brengen voordat de Vertrouwelijke informatie openbaar wordt gemaakt, dient zij, voor zover wettelijk toegestaan, de Bekendmakende Partij zo snel als redelijkerwijs mogelijk is na de openbaarmaking op de hoogte te brengen van alle omstandigheden van de openbaarmaking en van de informatie die openbaar is gemaakt.

17.5 Op schriftelijk verzoek van de Bekendmakende Partij zal de Ontvangende Partij: (i) het gebruik van de Vertrouwelijke informatie staken, (ii) alle Vertrouwelijke informatie, samen met alle kopieën, aantekeningen of uittreksels daarvan, binnen dertig (30) dagen na ontvangst van het verzoek aan de Bekendmakende Partij retourneren. In afwijking van het bovenstaande is de Ontvangende Partij gerechtigd om: (i) resterende kopieën van de Vertrouwelijke informatie te bewaren in haar beveiligde en geautomatiseerde back-upsystemen, op voorwaarde dat deze niet toegankelijk zijn voor normaal gebruik en worden beschermd in overeenstemming met dezelfde vertrouwelijkheidsverplichtingen als de rest van de Overeenkomst; (ii) de Vertrouwelijke informatie te bewaren die strikt noodzakelijk is voor de naleving van haar wettelijke verplichtingen (met name op het gebied van boekhouding, belastingen of regelgeving), of voor het behoud van haar rechten in het kader van een potentieel of lopend geschil, voor de duur die strikt noodzakelijk is voor dit doel.

17.6 Elke Partij behoudt alle rechten, eigendomsrechten en belangen die zij heeft op de Vertrouwelijke informatie die van haar afkomstig is. De openbaarmaking van Vertrouwelijke informatie verleent de Ontvangende Partij geen licentie of andere rechten.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



17.7 De geheimhoudingsverplichtingen waarin deze algemene voorwaarden voorzien, blijven van toepassing zolang de Vertrouwelijke informatie als zodanig wordt beschouwd krachtens deze algemene voorwaarden en in ieder geval niet minder dan vijf (5) jaar vanaf de datum van openbaarmaking van de Vertrouwelijke informatie.

18. NIET-WERVING

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan verbindt de Klant zich ertoe om geen personen die in dienst zijn van de Onderneming en/of consultants of freelancers die voor rekening van de Onderneming werken, of die een van deze statussen hebben gehad in de vijftien (15) maanden voorafgaand aan de voorgenomen aanwerving, direct of indirect aan te werven om een activiteit uit te oefenen die vergelijkbaar is met of verband houdt met die welke in het kader van de Overeenkomst wordt uitgeoefend. Deze clausule is van toepassing op het hele grondgebied van België. Bij niet-naleving van deze verbintenis is de Klant verplicht om de Onderneming een forfaitaire schadevergoeding te betalen van minimaal vijftienduizend (15.000 €) euro per persoon, onverminderd het recht van de Onderneming om aanvullende schadevergoeding te eisen, op voorwaarde dat de Onderneming kan aantonen dat het een schade heeft geleden van meer dan vijftienduizend euro (15.000 €).

19. ALGEMEEN

19.1 Nietigheid

Indien een van de bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig wordt verklaard, heeft deze nietigheid geen invloed op de andere bepalingen van deze algemene voorwaarden.

De nietigheid van een clausule is beperkt tot die clausule, met dien verstande dat een geldige bepaling waarvan de economische strekking overeenkomt met of zo dicht mogelijk bij het effect van de nietige of ongeldige bepaling ligt, deze zal vervangen na onderhandelingen te goeder trouw tussen de Partijen.

19.2 Geen afstand

Geen van de Partijen zal worden geacht afstand te hebben gedaan van een recht dat voortvloeit uit de contractuele relatie of uit een fout of schending door de andere Partij, tenzij de eerste Partij uitdrukkelijk schriftelijk afstand heeft gedaan van dat recht.

19.3 Verwerking van persoonsgegevens

Het doel van dit artikel is om de Klant te informeren over de wijze waarop zijn gegevens worden verzameld en verwerkt door de Onderneming (de "Verwerkingsverantwoordelijke" genoemd) in overeenstemming met de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens en Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

Alle persoonsgegevens die bij de Klant worden verzameld (persoonlijke identificatiegegevens zoals naam, voornaam, e-mailadres, woonplaats, enz.; professionele gegevens zoals bedrijfsnaam, maatschappelijke zetel, btw-nummer, telefoonnummer, professioneel e-mailadres, functietitel, functie, naam van de vertegenwoordiger, gegevens met betrekking tot human resources, enz.; financiële identificatiegegevens zoals

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



bankkaartnummer, creditcardnummer, enz.) worden uitsluitend door de Onderneming beheerd en gebruikt in het kader van de uitvoering van de Diensten. Deze gegevens worden niet aan derden doorgegeven of voor commerciële doeleinden gebruikt zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Klant.

De Verwerkingsverantwoordelijke bewaart de persoonsgegevens alleen gedurende de periode die redelijkerwijs nodig is voor de doeleinden waarvoor ze moeten worden gebruikt en in overeenstemming met de wettelijke en reglementaire vereisten.

Voor meer informatie over de manier waarop de Onderneming als Verwerkingsverantwoordelijke omgaat met persoonsgegevens, zie het privacybeleid van de Onderneming op de volgende link: https://eezee-it.com/nl_BE/privacy-policy.

Door middel van een schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek gericht aan de Verwerkingsverantwoordelijke op het volgende adres: Edisonlaan 20, 1300 Waver, of op het volgende e-mailadres info@eezee-it.com, heeft de Klant, na zijn identiteit te hebben bewezen (door een kopie van zijn identiteitskaart bij te voegen), het recht om zijn gegevens in te zien, de verwerking ervan te beperken, te corrigeren, te verwijderen, over te dragen, zich te verzetten tegen de verwerking ervan en te verzoeken om verwijdering ervan. Indien gegevens door de Klant aan de Onderneming worden toevertrouwd en deze optreedt als verwerker, verwijst de onderneming in dit verband naar de Overeenkomst inzake de verwerking van persoonsgegevens.

19.4 Geen exclusiviteit

Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden kan worden geïnterpreteerd als een beperking van het recht van de Onderneming om identieke of soortgelijke Diensten voor derden te verrichten. De Klant erkent dat de Onderneming het recht heeft om soortgelijke opdrachten voor andere klanten van de Onderneming te aanvaarden.

19.5 Volledigheid

De Overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige Overeenkomst tussen de Partijen met betrekking tot het beschreven onderwerp. Zij vervangen alle andere overeenkomsten, voorstellen, aanbiedingen of intentieverklaringen die eerder door een van beide Partijen zijn gedaan.

Tussen de Partijen wordt overeengekomen dat de bijlagen bij de Offerte of bij deze algemene voorwaarden integraal deel uitmaken van de tussen de Partijen gesloten Overeenkomst.

19.6 Onderaanneming

De door de Onderneming uitgevoerde Diensten kunnen geheel of gedeeltelijk worden uitbesteed, hetgeen de Klant zonder enig voorbehoud aanvaardt.

19.7 Gebruik van kunstmatige intelligentie

Eezee-IT kan bij de uitvoering van haar Diensten gebruikmaken van technologieën en tools op basis van kunstmatige intelligentie ("AI"), met name om te helpen bij de analyse van gegevens, de automatisering van bepaalde taken of de optimalisatie van processen.

20. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



De contractuele relaties tussen de Partijen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

Alle geschillen die voortvloeien uit- of verband houden met deze relatie, met inbegrip van vragen over het bestaan, de geldigheid of de beëindiging ervan, zullen uitsluitend worden beslecht door de ondernemingsrechtbank van Waals-Brabant.

Het voorgaande doet geen afbreuk aan het recht van de Onderneming om voorlopige en bewarende maatregelen te vragen bij elke bevoegde rechtbank.

SECTIE 2: ONTWIKKELING VAN AANVULLENDE MODULES

De bepalingen van deze sectie "Ontwikkeling van aanvullende modules" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Onderneming aanvullende modules ontwikkelt en/of ontwerpt om functionaliteiten toe te voegen aan de standaard Odoo-applicaties. Deze Diensten worden alleen uitgevoerd als ze uitdrukkelijk zijn opgenomen in de Diensten die in de Offerte worden beschreven.

21. ONTWERP

21.1 De Partijen komen schriftelijk de specificaties van de aanvullende modules en de wijze waarop de aanvullende modules zullen worden ontwikkeld overeen.

21.2 De Onderneming ontwikkelt de aanvullende modules met de nodige zorgvuldigheid en in overeenstemming met de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en, indien van toepassing, met inachtneming van de organisatie, methoden, technieken en/of procedures van het project die schriftelijk met de Klant zijn overeengekomen.

21.3 Indien hierover geen specifieke afspraken zijn gemaakt, begint de Onderneming binnen een door de Onderneming te bepalen redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst met de ontwerp- en/of ontwikkelingswerkzaamheden.

21.4 Indien de Partijen overeenkomen dat de Onderneming naast ontwikkelingsactiviteiten ook opleidingen, onderhouds- en/of ondersteuningsdiensten levert en/of dat de Onderneming ook een domeinnaam aanvraagt, kan de Onderneming de Klant verzoeken een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst te sluiten. De Onderneming factureert deze Diensten afzonderlijk aan de Klant tegen de geldende tarieven van de Onderneming.

22. LEVERING, INSTALLATIE EN AANVAARDING

22.1 Na de ontwikkeling van een aanvullende module door de Onderneming zal de Klant, indien hij dit nodig acht, binnen 10 (tien) dagen na levering een User Acceptance Testing (UAT) uitvoeren.

22.2 Tijdens de proefperiode of UAT mag de Klant de software niet gebruiken voor productie- of exploitatiedoeleinden. De Klant voert de overeengekomen acceptatietest uit met gekwalificeerd personeel, in voldoende mate en op voldoende gedetailleerde wijze.

22.3 De Klant is verplicht om te controleren of de geleverde software voldoet aan de functionele of technische specificaties die uitdrukkelijk schriftelijk door de Onderneming zijn meegedeeld en, indien en voor

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



zover de software geheel of gedeeltelijk gepersonaliseerde software is, of deze voldoet aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

22.4 Indien tijdens de UAT en uiterlijk binnen 10 dagen na levering duidelijk blijkt dat de software Fouten, Afwijkingen of Bugs: bevat, deelt de Klant de resultaten van de test schriftelijk, duidelijk, gedetailleerd en begrijpelijk mee aan de Onderneming. De Onderneming stelt alles in het werk om de gemelde Fouten, Afwijkingen of Bugs: binnen een redelijke termijn te corrigeren. In dit verband heeft de Onderneming het recht om tijdelijke oplossingen, programma-omleidingen of beperkingen te installeren om de problemen te verhelpen.

22.5 Bij gebrek aan een geldige kennisgeving binnen de bovengenoemde termijn wordt de module of Dienst geacht zonder voorbehoud door de Klant te zijn aanvaard. Elke gebruikersnaam van de module, zelfs gedeeltelijk of voorlopig, door de Klant of op zijn verzoek, geldt als onherroepelijke en definitieve aanvaarding van de betreffende module.

22.6 De Klant heeft niet het recht om de software te weigeren om redenen die geen verband houden met de door de Partijen uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen specificaties, noch om de software te weigeren omdat deze kleine Fouten bevat, d.w.z. Fouten die binnen redelijke grenzen het productieve of operationele gebruik van de software niet belemmeren. De aanvaarding kan evenmin worden geweigerd op grond van aspecten van de software die alleen subjectief kunnen worden beoordeeld, zoals de esthetische aspecten van de gebruikersinterfaces.

22.7 Indien de software in fasen en/of in meerdere delen wordt geleverd en getest, heeft de niet-aanvaarding van een bepaalde fase en/of een bepaald deel geen invloed op de aanvaarding van een vorige fase en/of een ander deel.

22.8 De acceptatie van de software op een van de in dit artikel genoemde manieren ontslaat de Onderneming van haar verplichtingen met betrekking tot het ter beschikking stellen en leveren van de software en, indien ook de installatie van de software door de Onderneming is overeengekomen, van haar verplichtingen met betrekking tot de installatie.

23. VERZOEK TOT WIJZIGING

Tenzij anders bepaald door dwingende wettelijke bepalingen, is het de Klant niet toegestaan om de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming. De Onderneming heeft het recht om haar toestemming te weigeren of aan bepaalde voorwaarden te onderwerpen. De Klant is volledig verantwoordelijk voor alle wijzigingen die hij aanbrengt, met of zonder toestemming van de Onderneming, of die door derden op zijn instructies zijn aangebracht.

24. GARANTIES

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Offerte, worden de Diensten die door de Onderneming worden geleverd (met inbegrip van de ontwikkeling van aanvullende modules, consultancy, migratie, infrastructuur, audit of opleiding) geleverd zonder enige uitdrukkelijke of impliciete garantie met betrekking tot de prestaties, resultaten, compatibiliteit, geschiktheid voor een bepaald doel of continuïteit.

De Onderneming neemt geen enkele verplichting op zich om de geleverde Diensten te verbeteren, updaten of onderhouden, tenzij de Klant een specifiek abonnement of onderhoudscontract heeft afgesloten, dat

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



uitdrukkelijk in de Offerte wordt vermeld en onderworpen is aan de bijzondere voorwaarden en SLA's ervan, en dat aldus integraal deel uitmaakt van de Diensten.

SECTIE 3: MIGRATIE VAN DE GEGEVENS VAN DE KLANT

De bepalingen van deze sectie "Migratie van de gegevens van de Klant" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Onderneming consultancy- en ontwikkelingsdiensten verleent om de Klant te begeleiden bij de migratie van zijn gegevens naar de Odoo-omgeving.

25. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT

De Klant blijft als enige verantwoordelijk voor de kwaliteit, de juistheid, de volledigheid en de rechtmatigheid van de gegevens die aan de Onderneming worden verstrekt met het oog op de migratie ervan. Hij garandeert dat de doorgegeven gegevens vrij zijn van virussen, fouten of elementen die het goede verloop van het project kunnen schaden.

De Klant verbindt zich ertoe om tijdig alle toegangen, exports, formaten of informatie te verstrekken die nodig zijn voor de migratie.

26. MIDDELENVERBINTENIS VAN DE ONDERNEMING

De Onderneming verbindt zich ertoe de migratie uit te voeren in overeenstemming met de importmethodologie die zij vooraf aan de Klant heeft meegedeeld en volgens de regels van de kunst, waarbij zij redelijke professionele inspanningen levert om een correcte en functionele migratie van de gegevens naar de doelomgeving te waarborgen, op basis van de door de Klant verstrekte gegevens en instructies..

De Klant erkent dat de kwaliteit, de volledigheid en de conformiteit van de gemigreerde gegevens rechtstreeks afhangen van de brongegevens die hij verstrekt. In dit verband is de Klant als enige verantwoordelijk:

- voor de voorbereiding, opschoning, structurering en conformiteit van de brongegevens voorafgaand aan de import ervan;
- voor de integratie ervan in de tool;
- voor de controle en formele validatie van de juistheid, integriteit en conformiteit van de gegevens na de import.

De migratie is een middelenverbintenis en de Onderneming kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies, wijzigingen, beschadiging van gegevens of gevallen van niet-conformiteit die met name het gevolg zijn van:

- een afwijking, tekortkoming of fout in de door de Klant verstrekte brongegevens;
- het niet naleven door de Klant van de meegedeelde import-methodologie;
- een ingreep of wijziging door de Klant of een derde;
- of een uitdrukkelijke of stilzwijgende goedkeuring van de gegevens door de Klant.

In geval van een tekortkoming die aan de Onderneming kan worden toegeschreven en naar behoren is aangetoond, verbindt deze zich ertoe om binnen een redelijke termijn de nodige corrigerende maatregelen te nemen. Zij kan alleen aansprakelijk worden gesteld in geval van bewezen nalatigheid en binnen de in het Contract vastgestelde grenzen.

Extra back-ups kunnen in de Diensten worden geïntegreerd, mits dit duidelijk in de Offerte wordt vermeld.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



27. VALIDATIE EN CONTROLE

De Klant moet de gemigreerde gegevens binnen de overeengekomen termijn valideren. Indien er binnen acht (8) dagen na terbeschikkingstelling geen schriftelijke opmerkingen zijn gemaakt, worden de gegevens als gevalideerd beschouwd. Voor elke latere correctie of herstelmaatregel kan een aanvullende offerte worden opgesteld.

28. ARCHIVERING OF TERUGGAVE

Tenzij de Klant hier uitdrukkelijk om vraagt, bewaart de Onderneming de gemigreerde gegevens niet na afloop van de migratie. Op schriftelijk verzoek van de Klant kunnen de gegevens worden teruggegeven of vernietigd, in overeenstemming met de contractuele bepalingen inzake vertrouwelijkheid en gegevensverwerking.

SECTIE 4: INFRASTRUCTUUR EN CLOUD

De bepalingen van deze sectie "Infrastructuur" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Onderneming Diensten verleent voor het beheer van de hosting van de Odoo-applicaties van de Klant.

29. DIENSTEN

De Onderneming kan de Klant de overeengekomen hostingdiensten leveren, in overeenstemming met wat specifiek in de Offerte is bepaald.

Deze Diensten kunnen, afhankelijk van de Offerte, met name het volgende omvatten:

- het configureren van de verschillende omgevingen (ontwikkeling, test/kwaliteit, productie, enz.) op basis van de behoeften en volumes die in de Offerte zijn voorzien;
- de implementatie en het beheer van software-updates;
- het toezicht op de infrastructuur;
- het beheer van back-ups;
- het instellen en controleren van beschikbaarheidsniveaus.

De Klant erkent en aanvaardt ook de toepasselijke algemene voorwaarden van de hostingprovider of clouddienstverlener, zoals beschreven in de Offerte.

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, omvat de Overeenkomst niet de levering of terbeschikkingstelling van aanvullende Diensten op het gebied van geavanceerde beveiliging, specifieke back-ups, noodplannen of noodherstel.

30. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

Wanneer de Klant geen gebruik maakt van een eigen hostingserver en gebruikmaakt van de hostingdienst die door de Onderneming wordt geleverd of ter beschikking gesteld, is de Onderneming verantwoordelijk voor het beheer, met inbegrip van de controle van de instellingen, en het gebruik van de hostingdienst, evenals voor de wijze waarop de resultaten van de dienst worden geïmplementeerd. De Onderneming is verantwoordelijk voor

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



de installatie, organisatie, configuratie en afstemming van de software en ondersteunende software, evenals, indien van toepassing, voor de aanpassing van de gebruikte hardware en de gebruikersomgeving en voor de implementatie van de gewenste interoperabiliteit. De Onderneming is niet verplicht om gegevens te converteren.

31. OPSCHORTING

De Onderneming kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk opschorten voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. De Onderneming zorgt ervoor dat de duur van de onderbreking van de Dienst niet langer is dan nodig en zorgt er ook voor, voor zover mogelijk, dat deze buiten kantooruren plaatsvindt en, afhankelijk van de omstandigheden, dat deze begint na overleg met de Klant.

Tenzij er sprake is van technische beperkingen of veiligheidsvereisten, wordt elke opschorting van de hostingdienst minimaal 48 uur vooraf meegedeeld aan de Klant. Er is geen schadevergoeding verschuldigd in geval van een opschorting overeenkomstig dit artikel. Een verzoek om schadevergoeding kan alleen in aanmerking worden genomen in geval van een ernstige tekortkoming die uitsluitend aan de Onderneming kan worden toegeschreven, die naar behoren is vastgesteld, en binnen de in het Contract vastgelegde aansprakelijkheids grenzen. De Onderneming verbindt zich ertoe alle nodige veiligheidsmaatregelen te nemen om de gehoste gegevens te beschermen.

32. DOMEINNAAM

Indien de Onderneming, op grond van de Overeenkomst, Diensten aan de Klant verleent in het kader van een domeinnaam, zoals het aanvragen, verlengen, overdragen of overdragen aan een derde van deze naam, is de Klant verplicht zich te houden aan de regels en methoden van de betrokken organisatie(s). Op verzoek van de Klant verstrekt de Onderneming hem een schriftelijke kopie van deze regels. De Onderneming is uitdrukkelijk niet verantwoordelijk voor de juistheid of snelheid van de Diensten, noch voor het bereiken van de door de Klant gewenste resultaten. Alle kosten in verband met de aanvraag en/of registratie zijn voor rekening van de Klant, tegen de overeengekomen tarieven en, indien geen tarieven zijn overeengekomen, tegen de geldende tarieven van de Onderneming. De Onderneming garandeert niet dat de domeinnaam die de Klant wenst te gebruiken, ook daadwerkelijk aan hem zal worden toegewezen.

SECTIE 5: ONDERHOUD

De bepalingen van dit artikel "Onderhoud" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Klant in de Offerte heeft ingeschreven op onderhoudsdiensten.

33. DIENSTEN

33.1 De Onderneming levert, volgens de in de Offerte gespecificeerde voorwaarden, de volgende onderhoudsdiensten:

- (a) Toegang tot de Service Desk;
- (b) Functionele Ondersteuning; en
- (c) Bugfixes.

33.2 Wanneer deze Diensten in de Offerte zijn opgenomen, kan de Klant een ondersteuningsverzoek indienen via de beschikbare ticketingdienst (of via e-mail, afhankelijk van de keuze van de Partijen).

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



33.3 Elke ondersteuningsaanvraag bevat een beschrijving van de operationele storing of het geconstateerde incident, het tijdstip waarop het incident is begonnen en alle nuttige informatie die de Onderneming in staat stelt om de aanvraag te behandelen.

33.4 Om de Onderneming in staat te stellen de onderhoudsdiensten te leveren, verbindt de Klant zich ertoe:

- (a) elke storing of elk incident waarvan hij kennis heeft, onmiddellijk te melden;
- (b) alle informatie, gegevens, logboeken, documenten en technische toegang te verstrekken die nodig zijn voor de analyse en oplossing van het incident;
- (c) indien nodig, beveiligde toegang op afstand tot het systeem van de Klant te verlenen, met inachtneming van de veiligheidseisen die vooraf schriftelijk aan de Onderneming zijn meegedeeld.

33.5 Behalve wanneer de Onderneming redelijkerwijs vaststelt dat het toegang tot de locatie van de Klant nodig heeft om de betreffende ondersteuningsdienst te kunnen leveren, worden alle ondersteuningsdiensten op afstand geleverd vanuit de kantoren van de Onderneming.

33.6 De Klant erkent dat het voor een correcte beoordeling en afhandeling van ondersteuningsverzoeken noodzakelijk kan zijn om de Onderneming rechtstreeks toegang te verlenen tot het systeem van de Klant, evenals tot de bestanden, apparatuur en medewerkers van de Klant op de locatie van de Klant.

33.7 De Klant zal deze toegang snel verlenen, op voorwaarde dat de Onderneming voldoet aan alle redelijke veiligheidseisen van de Klant en aan andere beleidsregels en procedures met betrekking tot de toegang en het werk van aannemers op de locatie van de Klant, die redelijkerwijs vooraf schriftelijk aan de Onderneming zijn meegedeeld.

34. SERVICE DESK

De Service Desk (ondersteuning door de Onderneming om incidenten op te lossen) is bereikbaar via telefoon of e-mail op support@eezee-it.com van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur (Belgische tijd). De Service Desk omvat online functionele en technische ondersteuning en toegang tot een ticketingdienst. Via zijn individuele portaal heeft de Klant een transparant overzicht van alle openstaande tickets, hun status en de ondernomen acties.

De Klant is verplicht zijn ondersteuningsverzoeken zo volledig en gedetailleerd mogelijk te specificeren, zodat de Onderneming hierop op passende wijze kan reageren.

De ondersteuning omvat ook het beheer van "releases". De Klant heeft de mogelijkheid om elke nieuwe versie te valideren voordat deze in productie wordt genomen.

De Service Desk is alleen toegankelijk voor vertegenwoordigers van de Klant die zijn opgeleid in Odoo-toepassingen en zijn aangewezen als verantwoordelijken voor de ondersteuning van gebruikers.

De Onderneming verbindt zich ertoe om binnen de hieronder aangegeven termijnen te reageren op verzoeken om ondersteuning in het kader van de Service Desk, afhankelijk van hun prioriteitsgraad:

- P1. Dringend: van toepassing wanneer het hele systeem niet meer beschikbaar is;
- P2. Hoge prioriteit: een kritieke functie werkt niet meer;
- P3. Lage prioriteit: een probleem dat de commerciële prestaties van de Onderneming niet in gevaar brengt of dat alleen betrekking heeft op niet-essentiële functies van de software;
- P4. Niet urgent: een verzoek dat geen prioritaire behandeling vereist

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



Prioriteit	Responstijd
P1	< 2 uur
P2	< 4 uur
P3	< 16 uur
P4	< 24 uur

De responstijd is de verplichting van de Onderneming om een passende eerste reactie te geven op de melding van een incident. Deze reactie bestaat uit het in behandeling nemen van de aanvraag en het communiceren van een actieplan of de eerste maatregelen die moeten worden genomen om het gemelde probleem zo snel mogelijk op te lossen. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de responstijd geen verplichting tot oplossing inhoudt, aangezien deze afhankelijk is van de aard, de complexiteit en de context van het incident. De uren worden berekend op basis van de kantooruren, namelijk van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.30 uur (Belgische tijd).

Als de Onderneming niet binnen de voor het betreffende serviceniveau geldende responstijd reageert, heeft de Klant recht op een servicecrediet dat overeenkomt met de ernst van het incident, zoals gespecificeerd in de onderstaande tabel. Dit servicecrediet wordt alleen toegekend op schriftelijk verzoek van de Klant, dat binnen 10 dagen na het incident aan de Onderneming wordt verzonden, en op voorwaarde dat het incident:

- (a) niet het gevolg is van (i) oneigenlijk gebruik, misbruik of ongeoorloofde wijziging van de software door de Klant; (ii) gebruik van de software door de Klant op een wijze die onverenigbaar is met de op dat moment geldende documenten; (iii) gebruik door de Klant van hardware of software die niet door de Onderneming is geleverd; of (iv) gebruik van een niet-actuele versie van de software;
- (b) niet het gevolg is van een oorzaak buiten de controle van de Onderneming; en
- (c) het voorwerp is geweest van een gedetailleerd en volledig verzoek om assistentie per telefoon.

Ernst van de Fout	Servicecrediet
P1	Bij niet-naleving van de SLA voor een incident met prioriteit 1 wordt een service krediet ter compensatie toegekend dat gelijk is aan maximaal 8 uur dienstverlening per incident en maximaal 20 uur creditering per jaar voor deze categorie.
P2	Bij niet-nakoming van de SLA voor een incident met prioriteit 2 wordt een service krediet ter waarde van 4 uur dienstverlening toegekend als compensatie, met een maximum van 12 uur credit per jaar voor deze categorie.
P3	Bij niet-nakoming van de SLA voor een incident met prioriteit 3 wordt een service krediet ter compensatie toegekend dat gelijk is aan 2 uur dienstverlening, met een maximum van 6 uur cumulatief per jaar voor deze categorie.

P4	Bij niet-nakoming van de SLA voor een incident met prioriteit 4 wordt een service krediet ter waarde van 1 uur dienstverlening toegekend als compensatie, met een maximum van 3 uur cumulatief per jaar voor deze categorie.
----	--

Service kredieten worden toegekend als compensatie voor het niet nakomen van de dienstverleningsverplichtingen (SLA's). De Klant erkent uitdrukkelijk dat deze service kredieten de enige, unieke en exclusieve vergoeding vormen, evenals het enige rechtsmiddel waarover hij beschikt in geval van niet-nakoming door de Onderneming van haar dienstverleningsverplichtingen, met uitsluiting van elke andere schadevergoeding, compensatie of herstel, ongeacht of deze contractueel, onrechtmatig of van enige andere aard is.

Ze geven geen recht op financiële terugbetaling en kunnen niet worden ingewisseld of overgedragen. De kredieten moeten worden gebruikt voor gelijkwaardige Diensten, zonder tijdslimiet.

Verzoeken van Klanten die geen SLA hebben afgesloten, worden behandeld op basis van beschikbaarheid en tegen de gebruikelijke tarieven.

35. FUNCTIONELE ONDERSTEUNING

Functionele ondersteuning omvat de volgende Diensten:

- Alle vragen over het bestaande systeem van Key Users;
- Alle vragen over mogelijke verbeteringen aan de Odoo-applicaties in productie;
- Alle interventies op infrastructuurniveau als het systeem wordt gehost op Odoo.SH of door de Onderneming,

De volgende verzoeken worden behandeld als Wijzigingsverzoeken:

- Verzoeken om implementatie en configuratie van nieuwe applicaties;
- Alle interventies met betrekking tot ontwikkelingen of configuraties die niet door Eezee-IT zijn gevalideerd
- Elke ingreep in uw accounts of applicaties van derden;
- Elke ingreep op de hardware (printers, scanners, IOT-box)
- Elke ingreep op het niveau van de infrastructuur als de hosting bij de Klant plaatsvindt;
- De ontwikkeling van aanvullende modules, functionele evoluties of extra modules die niet zijn opgenomen in de oorspronkelijk overeengekomen scope;
- Elke verbetering, aanpassing of aanvraag die niet expliciet is opgenomen in de backlog, het bestek of de aanvaarde Offerte.

36. CORRECTIE VAN BUGS

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



Wanneer deze Dienst in de Offerte wordt vermeld, verbindt de Onderneming zich ertoe om, in het kader van een middelenverbintenis, de door de Klant gemelde Anomalieën binnen een redelijke termijn te corrigeren of een oplossing voor te stellen, afhankelijk van de ernst van de Anomalie en de in de Offerte vastgelegde voorwaarden.

SECTIE 6: VERSIE-UPDATE

De bepalingen van deze sectie "Versie-update" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Onderneming updates van Odoo en door Odoo voorziene beveiligingspatches uitvoert.

37. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant verbindt zich ertoe de processen en gegevens in de nieuwe versie te testen en te valideren, in overeenstemming met het tussen de Klant en de Onderneming overeengekomen updateplan. Elke vertraging bij het testen of valideren door de Klant die van invloed is op de daadwerkelijke updatedatum van het systeem, komt voor rekening van de Klant en de daarmee samenhangende Diensten worden beschouwd als een Wijzigingsverzoek.

SECTIE 7: AUDIT

De bepalingen van deze sectie "Audit" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Onderneming een audit uitvoert om aanbevelingen te doen over het gebruik of de configuratie van het Odoo-systeem, met als doel het gebruik en de configuratie ervan te optimaliseren.

38. DIENSTEN

38.1 De Onderneming levert de auditdiensten volledig onafhankelijk, naar eigen goeddunken en zonder toezicht of instructies van de Klant.

38.2 De Onderneming verbindt zich er niet toe om een termijn voor de uitvoering van de Diensten na te leven, aangezien de uitvoeringstermijn van auditdiensten afhankelijk is van verschillende factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de door de Klant verstrekte gegevens en informatie en de ondersteuning door de Klant en de betrokken derden.

38.3 Na afloop van deze auditopdracht ontvangt de Klant een gestructureerd rapport met duidelijke aanwijzingen om zijn Odoo-systeem te verbeteren en de waarde ervan te maximaliseren.

39. HET AUDITVERSLAG

39.1 Het gebruik door de Klant van een door de Onderneming opgesteld auditrapport is altijd op eigen risico van de Klant. Het is aan de Klant om te bewijzen dat de auditdiensten of de wijze waarop deze worden geleverd niet in overeenstemming zijn met wat schriftelijk is overeengekomen of met wat redelijkerwijs van een bekwame leverancier mag worden verwacht, onverminderd het recht van de Onderneming om met alle wettelijke middelen het tegendeel te bewijzen.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



39.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming mag de Klant geen derde partij informeren over de werkwijze, methoden en technieken van de Onderneming en/of de inhoud van de aanbevelingen of rapporten van de Onderneming. De Klant mag de aanbevelingen of rapporten van de Onderneming niet aan een derde partij verstrekken of openbaar maken.

SECTIE 8: CERTIFICERING

De bepalingen van dit artikel "certificering" zijn, naast de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing wanneer de Onderneming de Klant een begeleidingsdienst voor certificering levert, zoals hierna gedefinieerd.

40. DOEL VAN DE CERTIFICERINGSDIENST

De certificeringsdienst bestaat uit een gepersonaliseerde begeleiding om het niveau van beheersing van het Odoo-systeem door de Klant of door de door hem aangewezen gebruikers te certificeren.

In dit kader ontwerpt en implementeert de Onderneming, in overleg met de Klant, een op maat gemaakt certificeringsproces, dat met name het volgende omvat:

- het vaststellen van de leerdoelen en beoordelingscriteria;
- het voorbereiden en organiseren van opleidings sessies of kennisvalidatiesessies;
- het opstellen van specifieke ondersteuningsmaterialen en evaluatietests;
- het afgeven, indien van toepassing, van een certificaat van beheersing van het Odoo-systeem volgens de gezamenlijk vastgestelde criteria.

De Klant verbindt zich ertoe:

- actief mee te werken aan het vaststellen van de reikwijdte van de certificering en het ter beschikking stellen van de nodige middelen;
- de beschikbaarheid van de deelnemers aan de opleidings-, evaluatie- en validatiesessies te garanderen;
- de Onderneming de informatie en toegang te verstrekken die nodig zijn voor het goede verloop van het proces;
- ervoor te zorgen dat de gebruikers volgens het overeengekomen tijdschema deelnemen aan de opleidingen en evaluaties.

Het nalaten van de Klant om mee te werken of het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen kan leiden tot uitstel of annulering van het proces, zonder dat de Onderneming hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld.

Er wordt uitdrukkelijk vermeld dat de door de Onderneming afgegeven certificering geen officiële certificering is, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.

De certificeringsdienst wordt apart gefactureerd van andere ondersteunings-, assistentie- of ontwikkelingsdiensten. Elk verzoek tot aanpassing, toevoeging van modules of wijziging van het oorspronkelijk overeengekomen proces wordt beschouwd als een Wijzigingsverzoek in de zin van deze Overeenkomst en zal aanleiding geven tot een aanvullende facturering volgens de geldende tarieven.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster



SECTIE 9: OPLEIDING EN DOCUMENTATIE

De bepalingen van dit artikel "opleiding en documentatie" zijn van toepassing, in aanvulling op de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, wanneer de Onderneming opleidingssessies organiseert en geeft, op afstand of ter plaatse, en/of technische of functionele documentatie opstelt en ter beschikking stelt met betrekking tot de Odoo-oplossingen of de geleverde Diensten.

41. DOEL VAN DE OPLEIDINGSDIENSTEN

De Onderneming kan, op verzoek van de Klant en wanneer dit is voorzien in de Offerte of in een Wijzigingsverzoek, zorgen voor:

- *ex cathedra*-opleidings sessies, online of ter plaatse, over het gebruik, het beheer of de configuratie van het Odoo-systeem;
- praktische workshops gericht op specifieke bedrijfsprocessen of functionele modules;
- het ter beschikking stellen van opleidingsmateriaal (presentaties, tutorials, gebruikershandleidingen, enz.);
- het opstellen van gepersonaliseerde documentatie waarin de procedures, instellingen of ontwikkelingen van de Klant worden beschreven.

42. UITVOERINGSVOORWAARDEN

De opleidingen worden gegeven volgens de in de Offerte overeengekomen voorwaarden of, bij gebrek daaraan, volgens het door de Onderneming vastgestelde programma, de duur en de planning. De Onderneming behoudt zich het recht voor om vrij de opleiders aan te wijzen die in het kader van de dienstverlening optreden. Tenzij anders overeengekomen, worden de opleidingen gegeven in de taal die in de Offerte wordt gebruikt en op basis van de standaard Odoo-omgeving. De Klant verbindt zich ertoe:

- de nodige lokalen, uitrusting en toegang ter beschikking te stellen voor de opleidingen ter plaatse;
- de aanwezigheid en beschikbaarheid van de deelnemers tijdens de geplande sessies te verzekeren;
- de opleidingen niet op te nemen of te reproduceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Onderneming.

43. DOCUMENTATIE

De Onderneming kan, indien dit uitdrukkelijk in de Offerte is bepaald, gebruikersdocumentatie of een handleiding leveren die is aangepast aan de reikwijdte van het project. Tenzij anders bepaald, wordt deze documentatie in elektronische vorm verstrekt en blijft deze beschermd door de intellectuele eigendomsrechten van de Onderneming. Elke reproductie, verspreiding of hergebruik, geheel of gedeeltelijk, van de documentatie is strikt verboden zonder schriftelijke toestemming. Elke update van de Odoo-systeemversie die van invloed kan zijn op de opleidingsmaterialen of de documentatie zal, indien van toepassing, het voorwerp uitmaken van een afzonderlijk verzoek of voorstel en van een bijkomende facturatie, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Offerte.

44. SPECIFIEKE VERANTWOORDELIJKHEID

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster





De Onderneming verbindt zich ertoe de opleidingen te geven en de documentatie te verstrekken met alle zorg die redelijkerwijs van een professional in de sector mag worden verwacht. De Onderneming garandeert echter niet het succes, de assimilatie of de individuele prestaties van de deelnemers na afloop van de opleidingen, noch de volledigheid van de documentatie met betrekking tot latere ontwikkelingen van het Odoo-systeem.

Eezee-it

Avenue Edison 20
1300 Wavre
Belgium

+32 10 87 00 24
info@eezee-it.com
VAT : BE0826.282.028

Belfius Bank
IBAN : BE17 0688 9053 7021
BIC : GKCCBEBB

Your Odoo
business booster

