

IPEX Algemene verkoopvoorwaarden

1. Collectieve bepalingen
2. Specifieke bepalingen voor niet-professionele klanten
3. Bepalingen van toepassing op de digitale geregistreerde e-maildienst
4. Bepalingen van toepassing op andere diensten
5. Bepalingen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens - AVG

1 Collectieve bepalingen

1.1 Toepassingsgebied - aanvaarding - middelenverbintenis - evenwicht tussen rechten en plichten

- 1.1.1 Dit zijn de algemene verkoopvoorwaarden (hierna "AV") van IPEX Vlaanderen, naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel te Prins Boudewijnlaan 7a - 2550 Kontich, BTWnummer BE 0795375551 (hierna genoemd de «Leverancier»).
- 1.1.2 De AV zijn van toepassing op alle bestellingen van diensten en/of producten (eerste en volgende bestellingen) die door een klant van de Leverancier (hierna de "Klant") worden verzonden en door de Leverancier worden ontvangen en aanvaard, of op offertes die door de Leverancier worden uitgebracht en door de Klant worden aanvaard (hierna de "Overeenkomst(en)").
- 1.1.3 De AV zijn van toepassing op zowel professionele als niet-professionele klanten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 1.1.4 De toepasselijkheid van algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant is uitgesloten.
- 1.1.5 De Klant erkent volledig en adequaat geïnformeerd te zijn over de aan de Leverancier kenbaar gemaakte behoeften. De Leverancier heeft zijn commerciële aanbod uitsluitend op deze behoeften gebaseerd.
- 1.1.6 De Leverancier neemt een inspanningsverplichting op zich bij de uitvoering van zijn diensten of die van zijn onderaannemer(s).
- 1.1.7 De partijen verklaren en erkennen dat alle bepalingen waarnaar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen, het voorwerp zijn geweest van onderhandelingen en besprekingen (of onderwerp van onderhandelingen kunnen zijn geweest) en derhalve evenwichtig zijn. Bijgevolg zien de partijen af van hun recht om zich te beroepen op het oneerlijke karakter van een of meer clausules op basis van met name het Wetboek van Economisch Recht.

1.2 Prijzen en betaling

- 1.2.1 De door de Leverancier opgegeven prijzen zijn exclusief belastingen en heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
Tenzij anders overeengekomen, behoudt de Leverancier zich het recht voor om een uurtarief van ten minste €150 exclusief BTW in rekening te brengen voor diensten die op verzoek van de Klant worden uitgevoerd (projectontwikkeling en -analyse, AVG-beheer, enz.) en/of die niet leiden tot de uitvoering van een project.
- 1.2.2 Elke factuur van de Leverancier is contant betaalbaar, tenzij op de factuur een betalingstermijn is vermeld. Het niet leveren van een product en/of dienst als gevolg van onjuiste informatie (waaronder (e-mail)adres of telefoonnummer), een fout van de Klant of enige andere reden buiten de macht van de Leverancier, schort de betalingsverplichting voor de diensten niet op, noch annuleert deze.
- 1.2.3 In geval van niet-betaling op de vervaldag is de in gebreke blijvende partij van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een maandelijks interest van 1% op het verschuldigde bedrag verschuldigd. De in gebreke blijvende partij is ook van rechtswege een contractuele schadevergoeding van 15% verschuldigd, met een minimum van 75 euro.
- 1.2.4 In geval van niet-betaling op de overeengekomen datum behoudt de Leverancier zich het recht voor om verdere levering van producten en/of diensten aan de Klant onmiddellijk op te schorten.
- 1.2.5 Indien de Leverancier de diensten geheel of gedeeltelijk uitbesteedt aan bpost of aan een andere leverancier van postdiensten (hierna de Onderaannemer van postdiensten), erkent en gaat de Klant ermee akkoord dat de Leverancier elke tariefverhoging die door de Onderaannemer van postdiensten wordt toegepast, aan de Klant doorrekent. De Onderaannemer van postdiensten heeft het recht om elk type zending (transactioneel/promotioneel/ formaat en gewicht) te

herclassificeren, wat een impact kan hebben op de posttarieven.

- 1.2.6 Indien de Klant wenst te profiteren van de postovereenkomst die de Leverancier heeft gesloten met de Onderaannemer van postdiensten, verplicht de Klant zich ervoor te zorgen dat de Leverancier nooit een bedrag van deze Onderaannemer uit hoofde van het Contract hoeft voor te financieren, een provisie op te zetten. De Leverancier zal een factuur opstellen en deze zal door de Klant worden betaald voordat de diensten worden verleend. Aan het einde van het Contract wordt de provisie terugbetaald.

De provisie is gelijk aan ten minste 1 maand geschat verbruik van postkosten plus de aan de Klant toegekende betalingstermijn en moet ten gunste van de Leverancier worden gehandhaafd gedurende de looptijd van het Contract. Indien nodig wordt dit bedrag aangepast in functie van de frankeervolumes.

- 1.2.7 De Leverancier kan de Prijzen herzien in het begin van elk kalenderjaar, in het bijzonder in het geval van wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving die de Prijzen beïnvloeden, en/of in het geval van wijzigingen in de productiekosten en/of productaankopen. Deze prijsherziening houdt rekening met de Agoria-, Febelgra- en consumentenprijsindexen en wordt berekend volgens de volgende formule:

$$P = P_o * (0,2 + (0,3 * S/S_o) + (0,25 E/E_o) + (0,25 * F/F_o))$$

P: nieuwe prijs

Po: basisprijs

S: Agoria-referentieloonindex (nationaal gemiddelde) voor de maand december voorafgaand aan de herziening.

Dus: Agoria-referentieloonindex (nationaal gemiddelde) voor de maand voorafgaand aan de datum waarop het contract wordt ondertekend.

E: subindexcijfer van de consumptieprijzen voor productgroep 04.5.1 "elektriciteit" voor de maand december vóór de herziening.

Eo: subindexcijfer van de consumptieprijzen voor productgroep 04.5.1 "elektriciteit" voor de maand voorafgaand aan de datum waarop de overeenkomst wordt gesloten.

F: Febelgra index voor houtvrij gestreken papier voor de maand december voorafgaand aan de herziening.

Fo: Febelgra index voor houtvrij gestreken papier voor de maand voorafgaand aan de datum van sluiting van de overeenkomst.

1.3 Duur en beëindiging

- 1.3.1 De geldigheidsduur van een offerte wordt normaal gesproken in de offerte gespecificeerd. Als de offerte niet wordt gespecificeerd, is deze 1 maand geldig vanaf de datum waarop deze is verzonden.
- 1.3.2 Indien de Leverancier en de Klant een Contract zijn aangegaan dat niet in een bepaalde duur voorziet, dan geldt het Contract voor onbepaalde duur en heeft elke Partij het recht om het Contract op elk moment te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, zonder opgave van reden en zonder vergoeding, door middel van een aangetekend schrijven.
- 1.3.3 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, leidt beëindiging van het Contract niet tot beëindiging van nog lopende bestellingen. Het enige gevolg van beëindiging van het Contract is dat er geen nieuwe bestellingen kunnen worden geplaatst.
In geval van vroegtijdige beëindiging door de Klant, wanneer het Contract is afgesloten voor bepaalde tijd, is de Klant een vergoeding verschuldigd die overeenkomt met de verschuldigde bedragen tot het einde van het Contract.
- 1.3.4 De annulering of afloop van een bestelling heeft geen invloed op het bestaan en de geldigheid van het Contract of op andere bestellingen.
Als de Klant een bestelling annuleert, moet de Klant het volledige in het Contract vermelde bedrag betalen. Een bestelling kan alleen worden geannuleerd per aangetekende brief met ontvangstbevestiging, met een kopie per e-mail aan de Leverancier op info@ipexgroup.com.
In geval van faillissement, gerechtelijke reorganisatie, vereffening of staking van bestellingen door een van de Partijen, kan de andere Partij het Contract onmiddellijk en zonder schadevergoeding per aangetekende brief beëindigen.
- 1.3.5 Indien een Partij zich schuldig maakt aan een ernstige inbreuk op het Contract die zij niet oplost binnen 15 dagen, voor zover dit nuttig is, na ontvangst van de ingebrekestelling per aangetekende post, heeft de andere Partij het recht om het Contract en/of lopende bestellingen met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat dit afbreuk doet aan het recht van de andere Partij om haar verplichtingen op te schorten. Het niet betalen van één of meer facturen op hun vervaldag wordt altijd beschouwd als een ernstige inbreuk op het Contract.

14 Algemene voorwaarden

1.4.1. De Leverancier heeft twee productielocaties:

A 1480 Saintes, Avenue Landas, 5 ;

A 4040 Herstal, 2^elaan 65.

Deze sites kunnen gelijktijdig of onafhankelijk worden geëxploiteerd om de aan de Klant verschuldigde diensten uit te voeren, waarbij de Klant erkent dat de keuze van de productielocatie aan de Leverancier wordt overgelaten, mits deze sites een vergelijkbaar niveau van goede prestaties en veiligheid bieden.

1.4.2. De Leverancier gebruikt verschillende technologische platformen om gegevens uit te wisselen met de Klant (SFTP, API, My-IPEX SAAS platform, etc.) om zijn diensten uit te voeren. De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van de documenten en de manipulaties die de Klant uitvoert op de door de Leverancier ter beschikking gestelde platformen. Bijgevolg zijn alle gevolgen die voortvloeien uit manipulatiefouten of het niet naleven van de wet- en regelgeving of de instructies van de Leverancier ten laste van de Klant (bv. archivering van meerdere identieke documenten, archivering van documenten of elk type gegevens in onjuiste mappen, archivering van schadelijke bestanden, enz.)

1.4.3. Bij het opzetten van specifieke projecten baseert de Leverancier zich op specificaties via documenten of representatieve testgegevens die door de Klant worden verstrekt. Elke wijziging - hoe klein ook - van deze specificaties of documenten en gegevens die niet door beide partijen is overeengekomen, kan de prestaties van de Leverancier wijzigen (met name wat betreft de verwerking en verzending van de gegevens/documenten) zonder dat de Leverancier, in voorkomend geval, aansprakelijk is.

Bijgevolg verbindt de Klant zich ertoe om, met het oog op het anticiperen op eventuele moeilijkheden, de Leverancier op de hoogte te brengen van elke wijziging die tijdens de ontwikkeling of de productie in het project moet worden aangebracht. Elke wijziging omvat de indiening van een planning en de formalisering van een afdrukopdracht door de Leverancier, die ter goedkeuring aan de Klant zal worden voorgelegd.

Tenzij anders overeengekomen, worden op verzoek van de Klant uitgevoerde wijzigingen door de Leverancier gefactureerd tegen een uurtarief van minimaal €150 exclusief BTW.

Bovendien verbindt de Klant zich ertoe de Leverancier te informeren over de aanwezigheid van zeldzame speciale tekens in de door hem geleverde bestanden, evenals over informatie die de Leverancier in staat stelt er bruikbare gegevens uit te verkrijgen. De Klant verbindt zich ertoe PDF's te leveren die voldoen aan de vereisten van de Leverancier. Bij gebreke hiervan aanvaardt de Leverancier geen enkele verplichting met betrekking tot enerzijds de herkenning van deze tekens en anderzijds de schade die voortvloeit uit deze gebrekkige herkenning.

Bovendien is de Leverancier niet verantwoordelijk voor de inhoud van de door de Klant verzonden documenten.

De Klant draagt er zorg voor dat in geen geval gegevens of documenten met kwaadaardige inhoud (virussen, ransomware, enz.) naar de Leverancier worden verzonden via welk platform of op welke wijze dan ook.

Indien Leverancier verneemt dat Klant te maken heeft met een gebeurtenis die mogelijk gevolgen heeft voor haar veiligheid (bv: hacking), behoudt zij zich het recht voor om voorzorgsmaatregelen te treffen om de gevolgen te beperken.

De Klant aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor alle gevolgen die voortvloeien uit het niet naleven van de voorgaande paragrafen.

15 Schade

1.5.1 Als de Klant een klacht wil indienen, moet dit volledig en gemotiveerd gebeuren binnen 8 dagen nadat de dienst is verleend of het product is geleverd of een factuur is ontvangen, door een e-mail te sturen naar de Leverancier op info@ipexgroup.com. In het geval van een klacht naar aanleiding van het vervoer van goederen door de Leverancier voor de Klant, moet dit gebeuren binnen 12 uur na ontvangst van de goederen, met foto's.

1.5.2 Als een klacht niet volledig en onderbouwd is, of te laat wordt ingediend, kan deze niet worden geaccepteerd.

1.5.3 Een claim ontslaat u niet van de verplichting om te betalen in overeenstemming met de afspraken tussen de partijen.

16 Vertrouwelijkheid en Persoonsgegevens (hierna te noemen "PG")

1.6.1 De Partijen waarborgen de vertrouwelijkheid van alle informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van het Contract ontvangen. De Partijen leggen deze verplichting ook schriftelijk op aan hun werknemers en aan door hen ingeschakelde derden.

1.6.2 Voor zover een Partij onderworpen is aan toepasselijke wettelijke bepalingen betreffende de bescherming van PG, leeft zij deze bepalingen na.

1.6.3 De PG die door de Klant aan de Leverancier worden meegedeeld, en

waarvoor de Leverancier optreedt als gegevensbeheerder, zullen door de Leverancier worden verwerkt in overeenstemming met het privacybeleid dat beschikbaar is op <https://www.ipexgroup.com/privacy-policy/>.

De PG die door de Klant aan de Leverancier zijn medegedeeld en waarvoor de Leverancier als Verwerker optreedt, zullen door de Leverancier worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen betreffende gegevensverwerking in paragraaf 5.

17 Intellectueel eigendom

1.7.1 De levering van producten en/of diensten door de Leverancier aan de Klant omvat in geen geval de overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan de Klant.

1.7.2 De levering van producten en/of diensten door Leverancier aan Klant omvat ten hoogste een niet-exclusief recht van Klant om de in deze producten en/of diensten vervatte intellectuele eigendomsrechten te gebruiken voor de persoonlijke behoeften van Klant, in overeenstemming met het gebruik dat voortvloeit uit de aard, handleiding, beschrijving en documentatie van de betreffende producten en/of diensten.

1.7.3 Het is verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier enige intellectuele eigendomsrechten vervat in de door Leverancier aan Klant geleverde producten en/of diensten geheel of gedeeltelijk te wijzigen, te kopiëren, te vertalen, te distribueren of openbaar te maken, behoudens indien en voor zover dit is toegestaan volgens de aard, handleiding, beschrijving en documentatie van de betreffende producten en diensten.

1.7.4 Het handelsmerk, het logo, de handelsnaam en de bedrijfsnamen van Leverancier, evenals de onderscheidende tekens die daarbij horen, zijn het exclusieve eigendom van Leverancier en mogen niet door Klant geheel of gedeeltelijk worden gebruikt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier.

18 Aansprakelijkheid

Geen van de Partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor het niet nakomen van haar verplichtingen onder het Contract indien dit niet nakomen te wijten is aan een oorzaak buiten haar controle, zoals overmacht.

Gevallen van overmacht zijn die welke worden veroorzaakt door een gebeurtenis die de Partijen niet kunnen beheersen en die een van de Partijen bij het Contract verhindert zijn verbintenissen na te komen of die, zonder noodzakelijkerwijs een van de Partijen te verhinderen zijn verbintenissen na te komen, de uitvoering van deze verbintenissen zo complex maakt dat dit voor deze Partij zou leiden tot ongemakken die redelijkerwijze niet van haar kunnen worden verwacht te dragen.

De verplichtingen die voortvloeien uit het Contract worden opgeschort voor de duur van het geval van overmacht. Als de gevolgen van een geval van overmacht langer dan 1 maand duren, kan het Contract van rechtswege worden opgezegd op verzoek van een van de Partijen, zonder recht op schadevergoeding van de andere Partij.

In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden als gevallen van overmacht beschouwd, zonder dat deze opsomming limitatief is: de vernietiging van computerapparatuur, cyberaanvallen of hacking, gehele of gedeeltelijke blokkering van de bandbreedte/servers van de Onderaannemer voor welke operatie dan ook. (ex: validatie van Mails-ID's door de Onderaannemer van postdiensten, postdepot), de tijdelijke of permanente verwijdering of het verbod op het gebruik van het internet, netwerken of communicatiemiddelen, de vernietiging van installaties die de Leverancier in staat stellen om zijn diensten uit te voeren, staking, algemene stroomonderbreking, epidemie/pandemie, aardbeving, overstroming, brand, oorlog, embargo, daad van God, stormen, slecht weer, enz. enz. die de mogelijkheid van de Leverancier om zijn diensten uit te voeren kunnen beïnvloeden.

1.8.1 De Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld:

1.8.1.1 elke schade die het gevolg is van nalatigheid of fouten van de Klant of van het al dan niet opzettelijk niet naleven door de Klant van de verplichtingen die direct of indirect voortvloeien uit de AV, de toepasselijke wettelijke bepalingen en elke andere overeenkomst tussen de Partijen;

1.8.1.2 voor schade of verlies voortvloeiend uit of in verband met het gebruik door de Klant van de goederen of diensten van derden.

1.8.1.3 enige indirecte schade. Onder "indirecte schade" wordt verstaan gederfde winst, financieel of commercieel verlies, verlies van klanten, inkomstenderving, verlies van kans(en), inkomstenderving, winstderving, verlies van contracten, omzeterderving, renteverlies, verlies van besparingen of gemiste besparingen, productieverlies, gebruiksderiving, verlies van goodwill en/of reputatie, aantasting/verlies van gegevens, niet-beschikbaarheid van gegevens, tijdverlies, winstderving, hogere kosten, onderbreking of stopzetting van de bedrijfsvoering, werkloosheid, hogere overheadkosten of schade aan derden of eigendommen van derden.

1.8.2 De aansprakelijkheid van de Leverancier voor bewezen werkelijke directe schade uit hoofde van het Contract, hetzij op contractuele hetzij op buitencontractuele basis, is beperkt tot de dekking van zijn aansprakelijkheidsverzekering, indien en voor zover die aansprakelijkheidsverzekering van toepassing is. In alle gevallen en voor zover de aansprakelijkheidsverzekering niet van toepassing is of

bepaalde schade niet dekt, is de aansprakelijkheid van de Leverancier in totaal beperkt tot een derde van de bedragen die zijn betaald gedurende de 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan de maand waarin de gebeurtenis of reeks gebeurtenissen die aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid zich heeft voorgedaan, met een maximum van EUR 100.000 (honderdduizend euro). Bovendien kan geen vordering voor buitencontractuele aansprakelijkheid worden ingesteld tegen personeelsleden van de Leverancier, zijn bestuurders en, meer in het algemeen, tegen elke persoon die namens de Leverancier optreedt en die kan worden gekwalificeerd als een "hulp persoon" in de zin van het Burgerlijk Wetboek. Omgekeerd, wanneer de Leverancier optreedt als onderaannemer van de Klant, verbindt deze zich ertoe om in het hoofdcontract een clause op te nemen die de aansprakelijkheid uitsluit ten voordele van de Leverancier en zijn hulp personen.

- 1.8.3** Elke rechtsvordering van Klant tegen Leverancier, ongeacht de grond waarop deze is gebaseerd, dient uiterlijk te worden ingesteld binnen één jaar nadat Klant bekend werd of redelijkerwijs bekend had moeten zijn met de gebeurtenis of omstandigheden die aanleiding gaven tot de rechtsvordering, bij gebreke hieraan, wordt deze ontvankelijk verklaard.

19 Anticipatie

- 1.9.1** De Leverancier heeft het recht om de heronderhandeling van het Contract te vragen in geval van een wijziging van de omstandigheden, in het bijzonder van economische, politieke of technische aard, die de uitvoering van het Contract zodanig buitensporig bezwarend maakt dat dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd en dat deze wijziging onvoorzienbaar was bij het afsluiten van het Contract.

Tijdens de onderhandelingen blijven de partijen hun verplichtingen nakomen.

Indien de Partijen na een periode van een maand vanaf het begin van de onderhandelingen geen overeenstemming bereiken over een herziening van het Contract, heeft de Leverancier het recht het Contract zonder schadevergoeding te beëindigen.

110 Verklaring van afstand

Opdrachtgever zal zich zonder voorafgaande schriftelijke toestemming onthouden van het direct of indirect aanbieden van werk aan werknemers van Leverancier die in het kader van de uitvoering van het Contract hebben gewerkt, of van het in dienst nemen van deze werknemers, onder welke status dan ook.

Deze verklaring van afstand is geldig zolang de Partijen een zakelijke relatie hebben en voor een periode van twaalf (12) maanden vanaf de datum van beëindiging van het Contract.

Indien de Klant deze verbintenis niet nakomt, verbindt hij zich ertoe de Leverancier te vergoeden door hem een forfaitaire schadevergoeding van 50.000,00€ per ontslagen persoon te betalen, evenals de kosten voor de vervanging van het betrokken personeel (aanwervingskosten - opleiding - overdracht van kennis, enz.)

111 Slotbepalingen

- 1.11.1** De Leverancier behoudt zich het recht voor om de AV te wijzigen. De wijziging wordt pas van kracht nadat de Klant hiervan op de hoogte is gesteld en is van toepassing op elke bestelling die na die datum wordt geplaatst.
- 1.11.2** Het Contract mag niet worden gewijzigd zonder schriftelijk akkoord. Bij gebreke van een dergelijke overeenkomst kan het uitblijven van een reactie op handelingen of nalatigheden die in strijd zijn met de bepalingen van het Contract geenszins beschouwd worden als een goedkeuring.
- 1.11.3** Het feit dat de Leverancier op enig moment niet van de Klant verlangt dat deze zijn toepasselijke verplichtingen nakomt, houdt geenszins in dat de Leverancier afstand doet van zijn recht om op enig moment nakoming te verlangen. Het feit dat de Leverancier afstand doet van een bepaalde schending door de Klant van diens verplichtingen houdt niet in dat de Leverancier afstand doet van enige andere schending van dezelfde of enige andere bepaling of dat de Leverancier afstand doet van de desbetreffende verplichting.
- 1.11.4** De geldigheid van deze AV en het Contract wordt niet beïnvloed door de ongeldigheid van enige bepaling die erin is opgenomen. In dit geval worden de voornoemde bepalingen geacht niet te zijn vastgesteld. De Partijen zullen dan samenwerken om de betreffende clause te vervangen door een geldige clause die de juridische en economische effecten zo dicht mogelijk benadert.

In geval van tegenstrijdigheid tussen een of meer bepalingen van deze AV en het Contract, primeren de bepalingen van het Contract.

In geval van interpretatieproblemen binnen deze AV hebben de bepalingen met betrekking tot een specifieke situatie voorrang op de

algemene bepalingen.

Het Contract en de AV bevatten alle verbintenissen van de Partijen en alle correspondentie, offertes of voorstellen die vóór de ondertekening van het Contract zijn gedaan, worden geacht niet te zijn gedaan.

- 1.11.5** De relatie tussen de Klant en de Leverancier wordt uitsluitend beheerst door Belgisch recht. In geval van een geschil zijn uitsluitend de rechtbanken van het rechtsgebied Waals-Brabant bevoegd.

2 Specifieke bepalingen voor niet-professionele klanten

2.1 Herroepingsrecht voor de geregistreerde e-mailservice.

De Klant erkent dat de digitale geregistreerde e-maildienst vermeld in afdeling 3 wordt uitgevoerd zodra de Klant hiertoe een verzendingsopdracht heeft gegeven. De niet-professionele Klant doet hierbij uitdrukkelijk afstand van elk herroepingsrecht op grond van artikel VI.53 van het Belgische Wetboek van Economisch Zaken.

3 Bepalingen van toepassing op de digitale geregistreerde e-maildienst

3.1 Toepassingsgebied

- 3.1.1** Dit artikel 3 is van toepassing op de 'Aangetekend Mailen Plus' (hierna «AMP» genoemd) die door de Leverancier aan de Klant wordt aangeboden, rechtstreeks op zijn website of via een door een derde ontwikkeld middel, zoals een mobiele applicatie, software of website.

- 3.1.2** De bepalingen van deze afdeling 3 vormen een aanvulling op de overige algemene bepalingen. Bij tegenstrijdigheid tussen Afdeling 1 en Afdeling 3 prevaleren de bepalingen van Afdeling 3.

3.2 Hoe de AMP werkt

- 3.2.1** De Leverancier biedt een dienst aan voor het verzenden, traceren en archiveren van AMP. De aan de Klant aangeboden dienst vormt het bewijs dat de verstrekte gegevens verwerkt zijn, het bewijs van de afwezigheid van enige wijziging, verlies, diefstal of onwettige wijziging van de gegevens, het bewijs van de verzending en ontvangst van de gegevens op het door de Klant opgegeven adres, evenals het tijdstip en de datum van de verschillende activiteiten.

- 3.2.2** De Klant wordt geïnformeerd dat de Leverancier verschillende soorten AMP's aanbiedt in overeenstemming met Verordening (EU) nr. 910/2014 van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt en tot intrekking van Richtlijn 1999/93/EG (hierna de "eIDAS-verordening"). De Klant is zich ervan bewust dat de vrijwaring en de juridische gevolgen verschillen afhankelijk van het type AMP dat door de Leverancier wordt aangeboden. Voor meer informatie over de verschillende soorten AMP die door de Leverancier worden aangeboden, kan de Klant de volgende website raadplegen: <https://www.digitaal.aangetekend.be/>

- 3.2.3** Om AMP te gebruiken, moet de Klant verbinding maken met het AMP-platform van de Leverancier en alle noodzakelijke gegevens voor verzending invoeren, waaronder het e-mailadres van de ontvanger, het onderwerp en de bijlage.

- 3.2.4** De bewaarde gegevens (of "Logs") die zijn vastgelegd in de computersystemen van de Leverancier of zijn onderaannemer worden door de partijen beschouwd als voldoende, onafhankelijk en afdoend bewijs van het bestaan, de prestaties en de betaling voor de levering van de producten en/of diensten door de Leverancier, bij gebrek aan bewijs van het tegendeel.

3.3 Rechten en verplichtingen van de partijen

- 3.3.1** De Leverancier verbindt zich ertoe de vlotte werking van de AMP naar best vermogen te verzekeren. De Aanbieder behoudt zich echter het recht voor om de werking van de AMP op te schorten voor tests, audits, activiteiten die worden uitgevoerd om het netwerkverkeer te verbeteren, onderhoud, serverupdates, een (dreigende) storing, zonder dat de Aanbieder verplicht is om de Klant een garantie of betaling van welke aard dan ook te verstrekken.

- 3.3.2** De Klant erkent dat het AMP wordt uitgevoerd zodra hij een instructie heeft gegeven om dit KBP te verzenden.

- 3.3.3** De Klant stemt ermee in om in een duidelijke, leesbare en volledige vorm zijn contactgegevens mee te delen en in het bijzonder een geldig e-mailadres, de gegevens die via AMP moeten worden verzonden en het volledige e-mailadres van de ontvanger. De Klant is als enige verantwoordelijk voor het bestaan, de nauwkeurigheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van deze gegevens totdat ze de server van de Leverancier bereiken. De Leverancier is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid van de door de Klant verstrekte gegevens.

- 3.3.4** De Klant onthoudt zich van elk illegaal gebruik van de AMP en elke inbreuk op de toepasselijke wetgeving.

- 3.3.5** Elke Partij kan haar verplichtingen jegens de andere Partij opschorten indien zij op enigerlei wijze handelt in strijd met de toepasselijke wetgeving of de AVG, zonder dat de opschortende Partij de andere Partij enige garantie of betaling van welke aard dan ook verschuldigd is.

3.3.6 Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om voldoende veiligheidsmaatregelen te nemen om het apparaat dat wordt gebruikt om toegang te krijgen tot AMP, waaronder een veilig wachtwoord, een up-to-date besturingssysteem en antivirussoftware.

3.3.7 Het Contract wordt door de Leverancier niet voor de Klant gearchiveerd en de Klant is verantwoordelijk voor de archivering van zijn exemplaar van het Contract.

3.3.8 De Leverancier behoudt zich het recht voor om de AMP of een deel van de dienst te verlenen met behulp van een of meer onderaannemers.

3.3.9 De Leverancier behoudt zich het recht voor om de AMP op elk moment aan te passen, te verbeteren en te updaten. Indien de aanpassing leidt tot een aanzienlijk verschil in het gebruik van het AMP, zal de Klant binnen een redelijke termijn geïnformeerd worden.

3.3.10 De Leverancier bewaart de hashcode van de e-mailcorrespondentie ten minste 7 jaar ten behoeve van de Klant en de ontvanger of zolang het Contract van kracht is indien de duur ervan meer dan 7 jaar bedraagt. Gedurende deze periode is het gebruiksoverzicht beschikbaar via het dashboard en kan de hashcode worden gecontroleerd via de website. Met uitzondering van niet-zakelijke klanten kunnen hier kosten aan verbonden zijn, afhankelijk van de herstellmethode. Zonder de verstrekte hashcode is geen verificatie mogelijk. Na 7 jaar of bij afloop van het Contract worden de tickets door de Leverancier ingetrokken en kan de hashcode niet meer via de website worden geverifieerd. De Klant heeft echter de mogelijkheid om de Tickets te exporteren (voordat ze door de Leverancier worden ingetrokken) via het dashboard. In dit geval kan de integriteit van de elektronische correspondentie nog steeds handmatig worden gecontroleerd door de notitie te vergelijken met de hashcode in de notificatiemail.

3.4 Betaling voor diensten

3.4.1 Niettegenstaande artikel 1.2 van de AV stemt de Klant ermee in dat, indien de AMP wordt besteld via een applicatie, software of website van de Leverancier of van een derde partij die verantwoordelijk is voor de betaling van de dienst, de betaling van zijn bankrekening of creditcard wordt afgeschreven of door de Leverancier of de derde partij wordt gefactureerd, al naar gelang het geval.

3.5 Verantwoordelijkheid van de partijen

3.5.1 Niettegenstaande artikel 1.8 van de AV is het de verantwoordelijkheid van de Klant om het gebruik van de AMP aan te passen aan de exacte en specifieke kenmerken van zijn behoeften. De Leverancier is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de keuze van de Klant om de AMP te gebruiken, noch voor zijn keuze om een gekwalificeerde dienst (eIDAS art. 43.1, art. 44 in combinatie met art. 35) of een niet-gekwalificeerde dienst (eIDAS art. 43) in de zin van de eIDAS Verordening te gebruiken. De Klant erkent ook dat de AMP niet alle aangetekende zendingen kan vervangen, in het bijzonder die welke wettelijk of op basis van een contract vereist zijn.

3.5.2 In afwijking van artikel 1.8 van de GCS is Leverancier op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de inhoud van gegevens die via een AMP worden verzonden. De Klant is als enige verantwoordelijk voor de gegevens die via een AMP worden verzonden, het gekozen transmissiekanaal en het adres van de ontvanger. De Leverancier verbindt zich ertoe om geen toegang te hebben tot de inhoud van de AMP, tenzij de Klant of de overheid daar uitdrukkelijk om verzoekt. De Leverancier kan niet garanderen dat de door de Klant bijgevoegde bestanden vrij zijn van virussen of andere kwaadaardige programma's, noch kan hij systematisch controleren of de inhoud van de geregistreerde e-mail niet in strijd is met de toepasselijke wetgeving. De Leverancier behoudt zich echter het recht voor om de dienst op te schorten of te beëindigen als hij goede redenen heeft om te vermoeden dat de inhoud van de geregistreerde e-mail een virus of spam bevat of in strijd is met de toepasselijke wetgeving.

3.5.3 Niettegenstaande artikel 1.8 van de AV, voor zover wettelijk toegestaan, kan de Leverancier niet aansprakelijk worden gesteld:

3.5.3.1 wanneer de ontvanger van een AMP verzonden door de Klant weigert om de verzonden AMP te openen;

3.5.3.2 als de AMP niet wordt verzonden omdat de ontvanger niet beschikbaar is, omdat het adres van de ontvanger onjuist is of omdat de mailserver van de ontvanger niet goed werkt;

3.5.3.3 in het geval van een hybride dienst: voor het niet bezorgen van een door de Leverancier geschreven en gepost aangetekend schrijven. De aansprakelijkheid van de Leverancier in dit verband is beperkt tot de bezorging van de aangetekende brief op het postkantoor;

3.5.3.4 voor elke onderbreking van de AMP als deze het gevolg is van onderhoud, verstoring of uitval van het netwerk, of computerinbraak: deze situaties worden beschouwd als gevallen van overmacht. In het geval van een onderbreking van het AMP zal de Leverancier de Klant zo veel mogelijk via zijn website informeren over het begin en het einde van de onderbreking.

3.5.4 Met betrekking tot de AMP is de Leverancier aansprakelijk voor schade die opzettelijk of door nalatigheid wordt berokkend aan een natuurlijke of rechtspersoon als gevolg van het niet naleven van de verplichtingen zoals uiteengezet in de eIDAS-verordening. De opzet of nalatigheid van

de Leverancier als een gekwalificeerde VVD wordt verondersteld, tenzij de Leverancier het tegendeel bewijst.

4 Bepalingen van toepassing op andere diensten

4.1 Toepassingsgebied

4.1.1 Dit artikel 4 is van toepassing op alle door de Leverancier aan de Klant geleverde diensten, anders dan AMP zoals gedefinieerd in artikel 3, zoals, maar niet beperkt tot, afdrukdiensten met variabele of niet-variabele gegevens, promotionele en/of transactionele e-mails en sms, post of elektronische communicatie, etiketten en kaarten, en de levering van platforms of API/SFTP met betrekking tot voornoemde diensten (hierna gezamenlijk te noemen de "Dienst(en)").

4.1.2 De bepalingen van deze Afdeling 4 vormen een aanvulling op de overige algemene bepalingen. Bij strijdigheid tussen Afdeling 1 en Afdeling 4 primeren de bepalingen van Afdeling 4.

4.2 Verantwoordelijkheid van de partijen

4.2.1 De indiening van een productieklare proefdruk die door de Klant wordt aanvaard, ontslaat de Leverancier van elke aansprakelijkheid voor fouten of weglatingen die voor of na de productie worden vastgesteld. In elk geval aanvaardt de Klant een bepaalde tolerantie met betrekking tot de op het papier gedrukte details, ongeacht de grootte van de pagina, het satijneffect, enz.

4.2.2 De Klant is als enige verantwoordelijk voor de verzonden gegevens, de overdracht en het formaat ervan. In het bijzonder bevestigt de Klant dat de gegevens die nodig zijn voor het genereren van de barcode of variabele informatie uitsluitend onder zijn verantwoordelijkheid worden geleverd en dat de Leverancier geen verantwoordelijkheid aanvaardt voor de geschiktheid van deze gegevens.

4.2.3 In gevallen waarin de Leverancier alleen optreedt als wederverkoper van bepaalde diensten of producten (machines, inkt, software, enz.), is de garantie beperkt tot die welke door de fabrikant wordt geboden.

4.3 Levering

4.3.1 De Diensten worden geleverd op eigen risico van de Klant. Alle leveringskosten (in het bijzonder porto- en verpakingskosten) zijn voor rekening van de Klant, tenzij anders overeengekomen. Afhaling of verzending van de dienst impliceert goedkeuring van het product of de dienst door de Klant. Het gebruik van een deel van de Dienst impliceert acceptatie van de Dienst als geheel. Een gebrek in een deel van de Dienst geeft de Klant niet het recht om de levering in zijn geheel te weigeren.

4.3.2 De aan de Klant geleverde Dienst blijft eigendom van de Leverancier tot volledige betaling heeft plaatsgevonden. De risico's worden echter door de Klant gedragen zodra de bestelling of enige andere vorm van contract is geplaatst.

4.3.3 De Leverancier behoudt zich het recht voor om deelleveringen uit te voeren en hiervoor een factuur te sturen. De Klant moet deze facturen betalen zonder de levering van de volledige bestelling af te wachten.

4.4 Bewaren van gegevens

4.4.1 Tenzij anders overeengekomen of onverminderd wettelijke verplichtingen, is Leverancier niet verplicht de door Klant verstrekte gegevens en informatiedragers te bewaren tot het einde van de uitvoering van de opdracht (ongeacht de drager, papier of elektronisch).

4.5 Platforms voor gegevensuitwisseling en onderhoud

4.5.1 Niettegenstaande de algemene bepalingen van de AV zijn deze bepalingen van toepassing op alle door de Leverancier aangeboden platforms voor gegevensuitwisseling.

4.5.2 De Leverancier behoudt zich het recht voor om zijn platforms op elk moment bij te werken en/of te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving of aankondiging van een dergelijke wijziging. De Klant erkent het recht van de Leverancier om tijdig updates en/of onderhoud uit te voeren op zijn platforms/applicaties/software/licenties/systemen/diensten/producten/oplossingen/machines/infrastructuur. Indien de tussenkomst van de Leverancier een negatieve impact kan hebben op de dienstverlening, verbindt de Leverancier zich ertoe de Klant hiervan uiterlijk vijf werkdagen voor zijn tussenkomst op de hoogte te brengen.

Bij wijze van uitzondering aanvaardt de Klant dat urgente/kritieke beveiligingsupdates met zeer weinig waarschuwing kunnen worden uitgevoerd.

Door de Klant gevraagde updates en onderhoud kunnen door de Leverancier in rekening worden gebracht.

De Leverancier handhaaft een beschikbaarheid van toegang tot IT-services (in het bijzonder SFTP en API) van 99,8% op jaarbasis, exclusief aangekondigd onderhoud.

4.5.3 Installatie van software door de Leverancier is onderworpen aan een afzonderlijke overeenkomst en is niet inbegrepen in de prijs, tenzij anders vermeld. De installatie wordt geacht te zijn uitgevoerd door de Leverancier zodra het installatieformulier is ondertekend.

- 5.3.7** Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de Leverancier op de hoogte te stellen van wijzigingen in de verwerkte Gegevens.

1/10/2025

overeengekomen;

De Klant helpen, indien nodig en tegen extra kosten, om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren.

5.7 Veiligheidsmaatregelen

5.7.1 De Leverancier zal zich naar best vermogen inspannen om PG veilig te verwerken, rekening houdend met de huidige technologie, in overeenstemming met de juiste technische en organisatorische regelingen. De Leverancier heeft procedures ingesteld om PG te beschermen tegen verlies en ongeautoriseerde toegang, evenals specifieke procedures voor het geval de continuïteit van de activiteiten van een van zijn locaties in gevaar komt. De Leverancier heeft technologische veiligheidsmaatregelen ingevoerd, waaronder beveiligingssoftware, wachtwoorden en firewalls, die zijn ontworpen om onbevoegde toegang tot zijn computers en servers te voorkomen. De Leverancier heeft ook procedures ingesteld om ervoor te zorgen dat hij in realtime op de hoogte wordt gesteld van technische incidenten en systeemstoringen, zodat hij dergelijke incidenten en storingen zo snel mogelijk kan oplossen.

5.7.2 Bij het verzenden van de PG van de Klant aan de Leverancier, zal de Leverancier een beveiligd platform aan de Klant ter beschikking stellen of de Klant verzoeken deze gegevens op een beveiligde manier over te dragen. De Leverancier specificeert dat indien de Klant gegevens naar de Leverancier stuurt voor het testen van de functionaliteit van de door de Leverancier aangeboden diensten, de Leverancier ervan uitgaat dat dit fictieve of geanonimiseerde gegevens zijn die geen PG vormen. In elk geval, als de Klant de PG niet via een beveiligde server/overdracht wil verzenden, kan de Leverancier niet verantwoordelijk worden gesteld voor incidenten die deze PG tijdens de overdracht ondervinden.

5.8 Vereisten voor de betrokkenheid van een subverwerker

5.8.1 De Klant aanvaardt dat zijn PG verwerkt kan worden door derden, zoals hieronder uiteengezet, en dat deze subverwerker toegang kunnen hebben tot de PG om de Diensten te verlenen.

5.8.2 De Klant verbindt zich ertoe zich permanent op de hoogte te houden en de voorwaarden en specifieke kenmerken van de vereisten en/of technische documentatie van de subverwerker na te leven. Indien een subverwerker zijn SLA of zijn prijzen wijzigt of nieuwe technische specificaties vaststelt die extra kosten met zich meebrengen, behoudt de Leverancier zich het recht voor deze aan de Klant door te berekenen, en de Klant verbindt zich ertoe deze kosten te aanvaarden.

5.8.3 Leverancier beschikt over een algemene volmacht van Klant om subverwerkers te werven op basis van een lijst die Leverancier ter beschikking van Klant houdt. Leverancier stelt Klant en minste 15 (vijftien) dagen van tevoren schriftelijk op de hoogte van plannen tot wijziging van deze lijst door toevoeging of vervanging van subverwerker, zodat Klant voldoende tijd heeft om bezwaar te maken tegen deze wijzigingen voordat de betreffende subverwerker(s) in dienst wordt (worden) genomen. De Leverancier zal ervoor zorgen dat deze derden onderworpen zijn aan een vertrouwelijkheidsovereenkomst en voldoende garanties bieden voor de implementatie van passende technische en organisatorische maatregelen om te garanderen dat de Verwerking van PG door deze derden de rechten van de Betrokkene beschermt. De Klant aanvaardt dat bpost niet wordt beschouwd als een subverwerker in de zin van de AVG, maar als een verwerkingsverantwoordelijke.

5.9 Inbreuk op persoonlijke gegevens en verplichting om bijstand te verlenen

5.9.1 De Leverancier stemt ermee in om de Klant zonder onredelijke vertraging schriftelijk te informeren over elk incident waarbij van de Leverancier verkregen PG betrokken zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om te beoordelen of het incident een inbreuk vormt op de PG in de zin van Artikel 4 (12) van de AVG.

5.9.2 Hiertoe stemt de Leverancier ermee in de Klant te informeren over:

- De aard van de inbreuk op PG ;
- De categorie en het aantal betrokken personen of het aantal betrokken PG's;
- Waarschijnlijke gevolgen van het schenden van PG ;
- Genomen maatregelen met betrekking tot deze overtreding.

5.9.3 De Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de oorzaken van deze inbreuk vast te stellen en voor zover redelijkerwijs mogelijk te voorkomen dat dergelijke situaties zich opnieuw voordoen.

5.9.4 De Leverancier zal de Klant assisteren bij de melding van het incident aan de toezichthoudende autoriteiten en aan de Betrokken. In elk geval zal de Leverancier met de Klant samenwerken bij verzoeken om informatie van de toezichthoudende autoriteit met betrekking tot de Diensten.

5.10 Plaats van Verwerking

5.10.1 De Leverancier is gevestigd op het grondgebied van de Europese Economische Ruimte en streeft er zoveel mogelijk naar om PG te verwerken op dit grondgebied of in een derde land waarvoor een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie geldt. Indien de Leverancier echter gebruik maakt van de IT-diensten van een subverwerker op basis van artikel 5.8 (bijv. Microsoft Office of Atlassian),

kan deze subverwerker verplicht zijn om PG buiten het grondgebied van de Europese Unie te verwerken. In een dergelijk geval, als de overdracht een derde land betreft waarvoor geen adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie geldt, zal de Leverancier controleren of het beschermingsniveau van PG voldoende is.

5.11 Vragen van derden

5.11.1 De Leverancier stemt ermee in om de Klant op de hoogte te stellen van verzoeken van derden (overheden of Betrokkenen) om toegang te krijgen tot PG en om samen te werken met de Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de follow-up van dergelijke zaken. In dit verband stemt de Leverancier ermee in niet op dergelijke vragen te reageren zonder eerst de uitdrukkelijke toestemming van de Klant in dit verband te verkrijgen.