

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. DEFINITIES

- 1.1. Aangestelde:** elke persoon of rechtspersoon waarop JUMIK een beroep doet voor de uitvoering van het Contract, ongeacht hun onderlinge juridische verhouding, in het bijzonder doch niet beperkt tot werknemers, onderaannemers en zelfstandige consultants;
- 1.2. Account:** de voor de Klant gereserveerde omgeving die toelaat aan de Klant om op de SaaS-software (zoals maar niet beperkt tot Combo of ProPlanner) in te loggen, gegevens en andere data op te slaan en deze te consulteren en verwerken;
- 1.3. Capaciteit:** het geheel van de overeengekomen eigenschappen van de hosting- in het bijzonder doch niet beperkt tot schijfruimte, bandbreedte (upload en download), maximaal dataverkeer, toegelaten downtime (storing in de beschikbaarheid van de webpagina's of website(s)), databaseomvang, enz.
- 1.4. Contract:** iedere (schriftelijke) overeenkomst tussen de Klant en JUMIK betreffende de levering van Goederen en/of Diensten door JUMIK;
- 1.5. Diensten:** alle materiële of immateriële door JUMIK geleverde diensten (zoals maar niet beperkt tot het ter beschikking stellen van de Account, installatiediensten, softwareontwikkeling, Support, advisering, consultancy en projectmanagement);
- 1.6. Gebruiker:** de natuurlijke persoon die via de Account van de Klant gebruik maakt van de door JUMIK aangeboden SaaS-software;
- 1.7. Goederen:** alle materiële door JUMIK geleverde goederen, zoals maar niet beperkt tot hardware;
- 1.8. Incident:** elk probleem dat ertoe leidt dat één of meerdere Gebruikers van de Klant de Diensten en/of Goederen niet meer kunnen gebruiken, hetzij geheel, hetzij deels;
- 1.9. Interventietijd:** de termijn waarbinnen JUMIK de Support dient te leveren;
- 1.10. JUMIK:** De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "JUMIK", met maatschappelijke zetel te Kwadestraat 151B bus 4.3, 8800 Roeselare, BTW BE 0825.043.990, RPR Gent Afdeling Kortrijk;
- 1.11. Klant:** iedere professioneel, al dan niet optredend in eigen naam of middels een rechtspersoon, die een Contract aangaat met JUMIK, alsook haar verbonden onderneming overeenkomstig art. 11 Wetboek Vennootschappen;
- 1.12. Reactietijd:** de termijn waarbinnen JUMIK aan de Klant een eerste reactie dient te communiceren m.o.o. het vastleggen van verdere afspraken voor een interventie;
- 1.13. SaaS-software (of Software as a Service-software):** het geheel aan Software dat bij wijze van Dienst aan de Klant ter beschikking gesteld wordt, zoals maar niet beperkt tot Combo of ProPlanner, en die noodzakelijk is om de Account te gebruiken;
- 1.14. Software:** alle computerprogramma's, programma- of databibliotheken en andere bestanden, inclusief databases, ongeacht of het om standaardsoftware dan wel maatwerk die door JUMIK ter beschikking worden gesteld aan de Klant;
- 1.15. Support:** Het leveren van volgende ondersteunende diensten aan de Klant: (i) interventie bij Incidenten, (ii) het zoeken naar oplossingen voor Incidenten en het implementeren van de eventuele oplossingen, (iii) het beantwoorden van vragen met betrekking tot de Software en de diensten.
- 1.16. Werkdagen:** van maandag tot vrijdag, exclusief de Belgische wettelijke feestdagen;
- 1.17. Werkuren:** van 08u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 17u00 (16u00 op vrijdag) CET;

2. CONTRACTUELE RELATIE EN PARTIJEN

- 2.1.** Alle commerciële relaties tussen de JUMIK en de Klant, worden beheerst door (in hiërarchisch dalende volgorde):
- (i) De schriftelijke overeenkomst tussen JUMIK en de Klant;
 - (ii) De offerte van JUMIK zoals ondertekend of anderszins aanvaard door de Klant;
 - (iii) De bijzondere voorwaarden omtrent ontwikkeling van Software;
 - (iv) Deze algemene voorwaarden (hierna "voorwaarden");
 - (v) Het Belgisch recht.
- 2.2.** Door de prijsaanvraag, het plaatsen van een opdracht of het sluiten van een Contract, erkent de Klant kennis te hebben genomen van deze voorwaarden (dewelke ook op ieder ogenblik kunnen worden geconsulteerd op de website www.jumik.be/nl/algemenevoorwaarden) en deze te hebben aanvaard. De voorwaarden hebben steeds voorrang op de eventuele voorwaarden van de Klant, zelfs indien deze bepalen dat zij als enige gelden.
- 2.3.** Het (herhaaldelijk) niet-toepassen door JUMIK van enig recht, kan slechts worden beschouwd als het dulden van een bepaalde toestand en leidt niet tot rechtsverwerking. JUMIK houdt zich het recht voor haar voorwaarden op ieder moment te wijzigen. Wijzigingen worden toegepast op Contracten die worden gesloten na de wijziging.
- 2.4.** Afwijkingen en aanvullingen van de voorwaarden van JUMIK zijn slechts geldig indien deze schriftelijk gebeuren.
- 2.5.** De eventuele nietigheid van één of meerdere clausules uit deze voorwaarden of een gedeelte daarvan, doet geen afbreuk aan de geldigheid en toepasselijkheid van de andere clausules en/of de rest van de clause in kwestie. In dergelijk geval zullen JUMIK en de Klant onderhandelen om de nietige bepaling te vervangen door een equivalente bepaling die beantwoordt aan de geest van deze voorwaarden. Komen JUMIK en de Klant niet tot een akkoord, dan kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen tot wat (wettelijk) is toegelaten.

3. OFFERTES

- 3.1.** Nieuwsbrieven, folders, publicitaire aankondigingen, prijslijsten, alsook de vermeldingen op de website (<https://www.jumik.be>) zijn geheel vrijblijvend en slechts te beschouwen als een uitnodiging tot het aanvragen van een bestelling/opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De vermelde prijs, beschrijving, eigenschappen en functionaliteiten van de Goederen en/of Diensten zijn louter indicatief en niet bindend voor JUMIK.
- 3.2.** Een offerte is slechts geldig voor de specifieke bestelling/opdracht waarop ze betrekking heeft en geldt dus niet automatisch voor volgende gelijkaardige bestellingen/opdrachten. Offertes omvatten enkel de bestelling/opdracht die er uitdrukkelijk in vermeld wordt, met uitsluiting van meerwerk als gevolg van een wijziging van de bestelling/opdracht door de Klant, onvoorziene omstandigheden of eender welke andere reden. Een offerte geldt slechts voor de duur die erop wordt vermeld. Bij gebreke aan een dergelijke bepaling geldt een geldigheidstermijn van 30 dagen.
- 3.3.** De prijsinschatting in de offerte geldt slechts op voorwaarde dat de Klant alle gegevens, noodzakelijk of nuttig voor de uitvoering van de bestelling/opdracht heeft meegedeeld aan JUMIK.
- 3.4.** Alle projectvoorstellen of offertes van JUMIK voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden zijn steeds opgesteld in regie, tenzij tussen partijen schriftelijk en uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat één of meerdere van die werkzaamheden aan

een vaste prijs wordt uitgevoerd.

4. TOTSTANDKOMING CONTRACT

- 4.1.** Indien JUMIK op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant Diensten en/of Goederen heeft voorzien die buiten het voorwerp van het Contract vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant worden vergoed op eerste verzoek van JUMIK. JUMIK kan bij een dergelijk verzoek eisen dat voor het beoogde meerwerk tussen partijen voorafgaand en schriftelijk de modaliteiten worden vastgelegd.
- 4.2.** Het verrichten van installeren of herinstalleren van Software (met uitzondering van hetgeen beschreven in de SLA), programmatie en ontwikkeling, dataconversie (d.i. het omzetten van bestaande digitale gegevens van de Klant in een formaat dat leesbaar en verwerkbaar is voor de Software), geven van opleidingen en ondersteuning inzake maatwerk vallen nooit onder de Diensten begrepen in het Contract, behoudens wanneer uitdrukkelijk schriftelijk opgenomen.
- 4.3.** Het feit dat één of meerdere verbintenissen van JUMIK, ingevolge door de Klant bestelde wijzigingen of meerwerk (i) niet, (ii) niet tijdig of (iii) niet volledig zou zijn nagekomen, kan voor de Klant nooit een grond voor schadevergoeding of ontbinding van het Contract uitmaken.

5. UITVOERING CONTRACT

- 5.1.** Alle verbintenissen die JUMIK aangaat, worden in de regel beschouwd als een inspanningsverbintenissen. JUMIK zal steeds de gepaste zorgvuldigheid en goede trouw aan de dag leggen en zal de bestelling/opdracht altijd naar best inzicht en best vermogen uitvoeren, evenwel zonder een bepaald resultaat te garanderen.
- 5.2.** In het uitzonderlijke geval dat JUMIK zich ten aanzien van de Klant tot een bepaald resultaat verbindt, zal er sprake zijn van een resultaatverbintenis in hoofde van JUMIK en zal hiervan uitdrukkelijk en schriftelijk melding worden gemaakt tussen partijen (bv. bindende leveringstermijn Goederen opgenomen in het Contract).
- 5.3.** De Klant is gehouden tot een vlotte samenwerking en de nodige ondersteuning bij de voorbereiding en uitvoering van de bestelling/opdracht door JUMIK. Dit omvat onder meer het verstrekken van alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen, het ter beschikking stellen van alle nodige faciliteiten en het verlenen van alle verzochte medewerking aan JUMIK en haar Aangestelden. Indien de Klant dit niet, niet tijdig, niet volledig of niet overeenkomstig de afspraken doet, heeft JUMIK het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van het Contract over te gaan. JUMIK kan de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
- 5.4.** Indien de Klant niet voldoet aan haar medewerkingsverplichting gedurende een langere periode - zoals maar niet beperkt tot: (i) het uitstellen van de eerste opleiding tot een datum na meer dan drie maanden na het aangaan van het Contract, (ii) het uitstellen van vervolgoopleidingen met meer dan een maand na de voorafgaande opleiding, of (iii) het niet effectief in gebruik nemen van de Account langer dan een maand na de terbeschikkingstelling - dan behoudt JUMIK zich het recht voor om de Diensten beschreven in het Contract reeds (gedeeltelijk) aan de Klant te factureren.
- 5.5.** JUMIK kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele kosten die resulteren uit het gebruik door JUMIK van de gegevens, inlichtingen, faciliteiten en/of medewerking voorzien door de Klant.
- 5.6.** De Klant garandeert dat er op de aan JUMIK overgemaakte gegevensbestanden (tekst, gegevens, databases, beeld-, geluid- en videomateriaal, muziek, domeinnamen, logo's, etc.), documentatie of andere materialen, geen rechten van derden rusten en dat de Klant de voorafgaande en schriftelijke toestemming tot gebruik heeft bekomen van deze eventuele derde.
- 5.7.** Het is de Klant niet toegestaan om de rechten en/of verplichtingen die uit het Contract voortvloeien over te dragen aan een derde (rechts)persoon zonder voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van JUMIK.

6. ANNULERING CONTRACT

- 6.1.** De Klant kan het Contract slechts geldig annuleren (geheel of gedeeltelijk), wanneer de Klant – uiterlijk voorafgaandelijk aan de geplande uitvoerings- of leveringsdatum – JUMIK hiervan schriftelijk of op elektronische wijze in kennis stelt.
- 6.2.** JUMIK behoudt zich het recht voor om bij dergelijke annulering (zelfs gedeeltelijk) aan de Klant een schadevergoeding aan te rekenen van 25 % van de prijs (excl. BTW) van het geannuleerde Contract, met een minimum van € 250,00, onverminderd het recht van JUMIK op vergoeding van hogere bewezen schade.
- 6.3.** JUMIK heeft het recht om het Contract te annuleren, in het geval de opdracht/bestelling is gebaseerd op foutieve informatie van de Klant of wanneer JUMIK vermoedt dat de Klant beroep doet op JUMIK omwille van redenen die niet als objectief redelijk en aanvaardbaar kunnen worden beschouwd.
- 6.4.** Bovendien geldt dat wanneer JUMIK zich voorafgaandelijk aan of tijdens de uitvoering van het Contract omwille van objectieve redenen niet (langer) in staat ziet om uitvoering te geven aan het Contract, zal JUMIK de Klant hiervan zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen. Reeds onder dat contract betaalde gelden zullen in dat geval binnen een redelijke termijn (volgend op voormelde mededeling), worden terugbetaald aan de Klant. In geen geval heeft de Klant bijkomend recht op enige schadevergoeding.

7. TERMIJNEN

- 7.1.** Alle door JUMIK meegedeelde of afgesproken tussentijdse of uiterste (oplever)data zijn louter indicatief en gelden steeds als streefdata, tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk zou zijn overeengekomen dat de meegedeelde of afgesproken data een bindend en effectief karakter hebben.
- 7.2.** JUMIK is niet verantwoordelijk voor het niet halen van tussentijdse of uiterste (oplever)data wanneer (i) dit het gevolg is van overmacht of hardship, (ii) dit het gevolg is van onvolledige informatie of onvoldoende medewerking van de Klant, (iii) er nog openstaande vorderingen zijn in hoofde van de Klant, en/of (iv) dit het gevolg is van meerwerk of een wijziging van de uitvoeringsmodaliteiten van het Contract die door partijen werd overeengekomen.
- 7.3.** Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen JUMIK en de Klant tijdig overleggen om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken en de gevolgen zoveel als mogelijk te beperken.
- 7.4.** In elk geval – dus ook indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk effectieve opleverdata zijn overeengekomen – is er pas voor het eerst sprake van een wanprestatie in hoofde van JUMIK ingevolge een overschrijding van tussentijdse of uiterste opleverdata nadat de Klant hem daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de mogelijkheid tot remedieering heeft aangeboden.

8. SAAS-SOFTWARE

- 8.1.** JUMIK staat aan de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-

subliciteerbaar gebruiksrecht toe op de SaaS-software, overeenkomstig de voorwaarden uit het Contract en zolang de gebruiksbeperkingen beschreven in de Acceptable Use Policy (te vinden in het platform en op de website <https://www.jumik.be/nl/acceptable-use-policy>) worden gerespecteerd. De Klant erkent van de Terms of Service te hebben kennisgenomen. Het gebruik van de Dienst is enkel in tijd beperkt indien dit tussen de Klant en JUMIK uitdrukkelijk wordt overeengekomen.

- 8.2.** JUMIK kan nooit worden verplicht om een materiële drager aan de Klant te overhandigen met daarop de in het kader dit Contract aan de Klant ter beschikking gestelde SaaS-software en/of Account.
- 8.3.** De Account van de Klant wordt uitsluitend volgens de inzichten van JUMIK bepaald, tenzij partijen specifieke eigenschappen of vereisten uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. De Klant is voldoende op de hoogte is van de eigenschappen, functionaliteit en werking van de SaaS-Software, en aanvaardt deze Diensten in de staat waarin ze zich op het moment van het sluiten van het Contract bevinden, met uitsluitend de standaard eigenschappen en functionaliteiten ('AS-IS'). JUMIK garandeert niet dat de voor de Klant voorziene SaaS-software geschikt is voor het beoogde gebruik of naadloos afgestemd is op haar activiteiten of bedrijfsvoering.
- 8.4.** JUMIK kan steeds wijziging aanbrengen aan de eigenschappen, functionaliteit en werking van de SaaS-software, waaronder ook het beëindigen van de ondersteuning van bepaalde eigenschappen en functionaliteiten. JUMIK zal hier de Klant tijdig over inlichten. Eventuele kosten die door de Klant worden gemaakt naar aanleiding van dergelijke wijzigingen, zijn steeds te zijnen laste.
- 8.5.** JUMIK garandeert niet dat de SaaS-software foutloos of zonder enige onderbreking kan worden geleverd. De Klant is er zich van bewust dat de kwaliteit en de beschikbaarheid van de geleverde SaaS-software ten zeerste onderhevig is aan de werking van internet en de diverse internetknooppunten en –servers.
- 8.6.** JUMIK garandeert niet dat de SaaS-software volledig foutloos en automatisch met alle soorten of nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur zal werken. JUMIK kan steeds de ondersteuning voor zowel oudere versies van een internetbrowser als voor minder courante internetbrowsers stopzetten.
- 8.7.** JUMIK staat er niet voor in dat de SaaS-software foutloos werkt in samenhang met de apparatuur en software van de Klant. Eventuele werkzaamheden noodzakelijk om de SaaS-software aan nieuwe versies van web- en internetbrowsers en eventuele andere programmatuur aan te passen zitten niet standaard inbegrepen in de betaalde prijs voor de SaaS-software of andere Diensten.
- 8.8.** Indien dit noodzakelijk is voor de goede dienstverlening kan JUMIK de toegang tot de SaaS-software geheel of gedeeltelijk tijdelijk beperken voor onderhoudswerken. JUMIK zal erover waken dat de schorsing van de dienstverlening niet langer duurt dan noodzakelijk. In de mate van het mogelijke zullen eventuele onderhoudswerkzaamheden buiten Werkuren plaatsvinden. In elk geval zal JUMIK eventuele geplande schorsingen van haar dienstverlening die een effect zouden kunnen hebben op de Account steeds voorafgaand aan de Klant meedelen. Een schorsing van de Account van de Klant omwille van het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan nooit als een fout in hoofde van JUMIK worden gekwalificeerd.
- 8.9.** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, staat JUMIK in voor de hosting van de SaaS-software. De Klant zal in dit kader geen toegang hebben tot het beheer van de hostingdiensten. Slechts indien zulks uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen heeft de Klant toegang tot een FTP-account. JUMIK kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant zou ondervinden door een onrechtmatige gebruik van de Software of de FTP-account door derden met verloren gegane of gestolen toegangs- of identificatiecodes.

9. OPLEIDINGEN

- 9.1.** Het opleiden van de Klant of haar Gebruikers is niet begrepen in de vergoeding voor de Software, tenzij anders overeengekomen tussen partijen. Indien de Klant een opleiding wenst, heeft JUMIK het recht om de geleverde opleiding bijkomend aan de Klant aan te rekenen.
- 9.2.** Het annuleren van opleidingen op initiatief van de Klant moet minstens 72 uur voorafgaand aan de betreffende opleiding gebeuren. Indien deze annulering gebeurt tussen de 72 uur en de 24 uur voor de opleiding dan zal 50% van de opleiding worden aangerekend. Indien deze annulering 24 uur of minder voorafgaand aan de opleiding gebeurt, wordt de volledige opleiding aangerekend.
- 9.3.** Indien JUMIK vaststelt dat een Gebruiker van de Klant op regelmatige basis om Support verzoekt voor problemen die een normaal opgeleide Gebruiker van de Software zelf zou kunnen oplossen of geen problemen mee zou ondervinden, heeft JUMIK het recht om de Support op te schorsen totdat de Klant deze Gebruiker(s) de noodzakelijke opleidingen heeft laten volgen. De intentie van JUMIK zal aan de Klant voorafgaand worden meegedeeld en partijen zullen minstens een vergadering organiseren waarop deze problematiek kan worden besproken en waarbij in gemeenschappelijk overleg een oplossing kan worden gezocht. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal JUMIK een termijn van minstens één maand in acht nemen alvorens de Support te schorsen. De schorsing zal desgevallend beperkt worden tot de Gebruikers in kwestie.

10. GEBREKEN

- 10.1.** JUMIK staat in voor verborgen gebreken doch geeft geen garantie voor zichtbare gebreken. Eventuele verborgen gebreken van Goederen en/of Diensten dienen onmiddellijk te worden gemeld doch niet later één maand na oplevering. Nadien wordt het gebrek geacht te zijn aanvaard.

11. PRIJS EN BETALING

- 11.1.** Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere eventuele andere belastingen of heffingen. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro en dient de Klant alle betalingen in euro te voldoen.
- 11.2.** JUMIK behoudt zich steeds het recht voor om de prijs te factureren in schijven naargelang de uitvoering van het Contract.
- 11.3.** Alle facturen zijn betaalbaar binnen de 30 dagen. Betaling kan uitsluitend gebeuren via overschrijving. De eventuele kosten verbonden aan de overschrijving zijn ten laste van de Klant.
- 11.4.** Facturen kunnen enkel geldig worden geprotesteerd indien dit bij aangetekend schrijven gebeurt binnen een termijn van acht (8) werkdagen na factuurdatum en met vermelding van de factuurdatum, factuurnummer, alsook een gedetailleerde motivering van het protest.
- 11.5.** De onvoorwaardelijke betaling van een deel van het factuurbedrag, geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van de factuur. Deelbetalingen worden steeds aanvaard onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning, en eerst toegerekend op de inruilingskosten, vervolgens op het schadebeding, de vervallen rente en ten slotte op de hoofdsom, waarbij bij voorrang wordt toegerekend op de oudste openstaande hoofdsom.
- 11.6.** Indien een Contract een dienstverlening voor onbepaalde of jaarlijks hernieuwbare duur behelst, kan JUMIK de geldende prijzen en tarieven jaarlijks aanpassen aan het nieuwe indexcijfer (consumptieindex). Voor de berekening van de aangepaste prijs zal het indexcijfer van de maand voorafgaand aan de ondertekening van het Contract in

aanmerking worden genomen als basisindex. Het toepassen van deze indexering gebeurt op initiatief van JUMIK, die daartoe niet verplicht is. De Klant heeft geen initiatiefrecht.

12. DUUR

- 12.1.** Elke Partij kan om de ontbinding van het Contract ten laste van de andere Partij verzoeken, indien deze laatste op zwaarwichtige wijze tekort is gekomen aan één of meerdere wezenlijke verbintenissen.
- 12.2.** Voor de toepassing van art. 12.1 moeten de betalingsverplichtingen van de Klant, alsook de bepalingen van art. 11 en art. 19 als wezenlijke verbintenissen worden beschouwd.
- 12.3.** Ongeacht de wijze van ontbinding van het Contract – gerechtelijk of buitengerechtelijk – kunnen de gevolgen van de ontbinding tussen Partijen uitsluitend uitwerking hebben naar de toekomst toe, en blijven de reeds uitgevoerde verbintenissen in hoofde van Partijen onverkort bestaan. Bedragen die JUMIK BV vóór de ontbinding heeft gefactureerd, blijven verschuldigd en worden ingevolge de ontbinding onmiddellijk opeisbaar.
- 12.4.** Indien een Contract voor onbepaalde tijd is aangegaan kan deze door elk van de Partijen zonder opgave van reden schriftelijk worden opgezegd, met inachtnaam van de overeengekomen opzeggingstermijn. Indien tussen Partijen geen bijzondere opzegtermijn werd overeengekomen, dient er een redelijke termijn in acht te worden genomen. Deze termijn bedraagt minimaal twaalf maanden. Desgevallend zullen partijen de in acht te nemen opzeggingstermijn in onderling overleg bepalen.
- 12.5.** Indien een Contract wordt opgezegd, wordt tijdens de opzeggingstermijn minimum het gemiddelde factuurbedrag van het verbruik van de afgelopen 12 maanden gefactureerd.
- 12.6.** Indien het Contract is aangegaan voor een jaarlijks hernieuwbare bepaalde termijn is art. 12.4 van toepassing, met dien verstande dat de in acht te nemen opzeggingstermijn pas kan verstrijken op de verjaardag van het Contract.
- 12.7.** Elke Partij kan het Contract zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen indien de andere Partij failliet wordt verklaard, in verffening wordt gesteld of kennelijk onvermogen is geworden. JUMIK BV kan ingevolge zulke beëindiging nooit tot enige teruggave, terugbetaling van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding gehouden zijn.
- 12.8.** Indien de Klant een Contract incorrect beëindigt, heeft JUMIK BV recht op een bijkomende schadevergoeding ten belope van 25% van totale vergoeding voor dat Contract, onverminderd het recht om de werkelijk geleden schade te begroten en terug te vorderen.

13. LAATTIJDIGE BETALING

- 13.1.** Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt is de Klant, zonder dat enige ingebrekestelling daartoe nodig, is op het nog verschuldigd saldo een nalatigheidsinterest verschuldigd aan een rentevoet van 1% per maand. Daarnaast is de Klant eveneens een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd op het integrale openstaand bedrag in hoofdsom ten belope van 10%, onverminderd het recht van JUMIK om een vergoeding te eisen voor de meer geleden schade.
- 13.2.** Indien de Klant in gebreke blijft om één of meerdere uitstaande vorderingen aan JUMIK te voldoen, behoudt JUMIK zich het recht voor om haar verplichtingen resulterend uit het Contract onmiddellijk stop te zetten en om zonder enige ingebrekestelling andere bestellingen/opdrachten als geannuleerd te beschouwen, in welk geval de forfaitaire schadevergoeding zoals voorzien in artikel 6.2 is verschuldigd.
- 13.3.** Bovendien brengt dit de onmiddellijke opeisbaarheid mee van alle andere facturen, zelfs deze die nog niet vervallen zijn en vervallen alle toegestane betalingsvoorwaarden. Hetzelfde geldt ingeval van dreigend faillissement, gerechtelijke of minnelijke ontbinding, staking van betaling, alsook bij elk ander feit wijzend op de insolventie van de Klant.

14. EIGENDOMSVOORBEHOUD EN OPSCHORTING

- 14.1.** De eigendom op de Goederen gaat pas over op de Klant na integrale betaling van de prijs (hoofdsom, interesten en kosten).
- 14.2.** Alle andere rechten worden aan de Klant verleend of overgedragen onder de opschortende voorwaarde dat alle aan JUMIK verschuldigde bedragen die de Klant op grond van het Contract is verschuldigd, volledig zijn vereffend.
- 14.3.** Indien de partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van de Klant zijn overeengekomen, komt aan de Klant het gebruiksrecht toe zolang en mits hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

15. AANSPRAKELIJKHEID

- 15.1.** De aansprakelijkheid van JUMIK zal steeds beoordeeld worden in het licht van de inspanningsverbintenis waartoe zij zich heeft verbonden, behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke afwijking tussen partijen.
- 15.2.** De aansprakelijkheid van JUMIK zal nooit verder reiken dan de factuurwaarde van het Contract. In geval van een Contract met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de aansprakelijkheid steeds beperkt tot hoogstens de gefactureerde prijs van het afgelopen jaar.
- 15.3.** De aansprakelijkheid van JUMIK is in ieder geval beperkt tot de aansprakelijkheid die dwingend door de wet is opgelegd.
- 15.4.** JUMIK is in geen geval aansprakelijk voor vertragingen m.b.t. de leveringen van de Goederen en/of de uitvoering van de Diensten (incl. bijkomende kosten die hieruit voor de Klant voortvloeien), opgelopen als gevolg van het in gebreke blijven van leveranciers van JUMIK, de Klant of enige andere derde.
- 15.5.** Het bestemmen van de Diensten en/of Goederen door de Klant of een door hem aangeduide derde gebeurt onder de volledige verantwoordelijkheid en op risico van de Klant. JUMIK kan in dit geval op geen enkele wijze worden aangesproken voor enige rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voortvloeit uit deze bestemming.
- 15.6.** De Klant kan evenmin aanspraak maken op vrijwaring door JUMIK voor:
- Indirecte of onrechtstreekse schade (zoals maar niet beperkt tot inkomstenderving, milieuschade, bedrijfsschade en schade aan derden of enige vervolgschade door de Goederen en/of Diensten van JUMIK veroorzaakt);
 - Schade ontstaan door verkeerde, onbetrouwbare, onvolledige of laattijdige input of instructies van de Klant of een aangestelde van de Klant, onder meer wat betreft de instructies met betrekking tot de Diensten van JUMIK (zoals specificaties, functionaliteiten, toepassingen, het doel waarvoor de Goederen en/of Diensten bestemd zijn, kwaliteitseisen etc.);
 - Schade ontstaan ten gevolge van het gebruik van de Goederen en/of Diensten op een andere wijze dan waarvoor zij zijn ontwikkeld of bestemd;
 - Schade ontstaan door onzorgvuldig en/of onoordeelkundig gebruik of door een gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing van de Goederen en/of Diensten (bv. Terms of Service);
 - Bijkomende schade ontstaan door verdere aanwending van toepassing door de Klant na de vaststelling van een gebrek;
 - Gebreken die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt worden door een daad van de Klant of een derde, ongeacht of dit werd veroorzaakt door een fout, nalatigheid, onvoorzichtigheid of niet-toepassing van deze voorwaarden;

- Schade die zich niet zou hebben voorgedaan indien de Klant voldoende diligent zou hebben gehandeld om de schade te beperken;
 - Schade veroorzaakt door overmacht of hardship.
- 15.7. Tot slot kan de aansprakelijkheid van JUMIK enkel weerhouden worden door de rechtstreekse Klant van JUMIK en niet door derden.

16. OVERMACHT & HARSHIP

- 16.1. JUMIK is niet aansprakelijk voor een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen die veroorzaakt is door overmacht of hardship.
- 16.2. Worden conventioneel beschouwd als gevallen van overmacht of hardship: alle omstandigheden die op het ogenblik van het sluiten van het Contract redelijkerwijze onvoorzienbaar waren en onvermijdbaar zijn, en die in hoofde van JUMIK de onmogelijkheid creëren om het Contract uit te voeren of die de uitvoering van het Contract financieel of anderszins zwaarder of moeilijker zouden maken dan normaal voorzien is (zoals, doch niet beperkt tot oorlog, brand, inbeslagname, vertragingen bij of faillissement van derde partijen waarop JUMIK beroep doet, personeelstekort, staking, bedrijfsorganisatorische omstandigheden, dreiging of daden van terrorisme, het krijgen van foutieve instructies van de Klant, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van het internet en/of telecommunicatiefaciliteiten, hacking of malware (virussen, cryptolocker, DDoS, enz.) en algemene vervoersproblemen).
- 16.3. Voormelde situaties geven JUMIK het recht de herziening en/of schorsing te vragen van het Contract door een eenvoudige schriftelijke betekening aan de Klant, zonder dat zij enige schadevergoeding verschuldigd is of kan zijn. Indien de situatie van overmacht en/of hardship langer dan 2 maanden aanhoudt, hebben partijen het recht het Contract te beëindigen.

17. NETTING

- 17.1. In overeenstemming met de bepalingen van de Belgische Wet op de Financiële Zekerheden van 15 december 2004 compenseren en verrekenen JUMIK en de Klant automatisch en van rechtswege alle actueel bestaande en toekomstige schulden opzichtheden elkaar. Dit betekent dat in de permanente relatie tussen JUMIK en de Klant steeds maar de grootste schuldvordering per saldo na de voormelde automatische verrekening overblijft.

18. NIET-AFWERFING PERSONEEL EN CLIËNTEEL

- 18.1. Het is de Klant verboden om gedurende de duur van de samenwerking met JUMIK, evenals 24 maanden na het einde van deze samenwerking, direct of indirect te contracteren met één of meerdere Aangestelden van JUMIK, behoudens de voorafgaande, uitdrukkelijke en specifieke schriftelijke toestemming van JUMIK daartoe.
- 18.2. De schade die JUMIK oploopt bij een overtreding van art. 18.1, wordt vastgelegd op 12 maanden gemiddelde brutovergoeding van de afgeworven Aangestelde (berekend over de periode van 12 maanden vóór de afwerping). Indien de Aangestelde minder dan 12 maanden is tewerkgesteld, bedraagt die schade 6 maanden gemiddelde brutovergoeding. Deze brutovergoedingen zijn exclusief de eventuele patronale lasten.

19. RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

- 19.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de Goederen en/of Diensten (incl. voorbereidend materiaal, analyses, broncodes, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes) komen uitsluitend toe aan JUMIK.
- 19.2. De Klant mag de door JUMIK verstrekte gegevens – ongeacht schriftelijk, digitaal of mondeling verkregen – niet kopiëren of gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor zij zijn bestemd, noch aan derden tonen, behoudens met voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van JUMIK of van zodra de gegevens publiek toegankelijk zijn geworden. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft gelden na afloop van het Contract tussen JUMIK en de Klant, minstens tot de desbetreffende gegevens, zonder fout van de Klant, publiekelijk gekend zijn.
- 19.3. De Klant verkrijgt uitsluitend het recht om intellectuele eigendomsrechten die rusten op de Goederen en/of Diensten te gebruiken voor het bij de contractsluiting beoogde gebruiksdoel. Het aan de Klant toegekend gebruiksrecht op de intellectuele eigendomsrechten is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en (desgevallend) niet-sublicentieerbaar. De toegekende gebruiksrechten gelden uitsluitend voor gebruik door de Klant. Het is de Klant niet toegestaan om de Goederen en/of Diensten te gaan verwerken of commercialiseren voor derden, tenzij anders overeengekomen.

- 19.4. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom over zal gaan op de Klant, doet deze overdracht geen afbreuk aan het recht van JUMIK om zonder enige beperking de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, interfaces, algoritmen, broncodes, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden, enz. voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden en andere Klanten. Voor zoveel als nodig zal JUMIK geacht worden over een licentie of ander recht daartoe te beschikken.
- 19.5. Ook indien het Contract niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het JUMIK toegestaan om technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Goederen en/of Diensten teneinde haar intellectuele rechten of een overeengekomen gebruiksbeperkingen te vrijwaren. Het is de Klant nooit toegestaan dergelijke technische voorzieningen te verwijderen of te omzeilen.
- 19.6. De Klant garandeert dat de door hem verstrekte gegevens geen inbreuk uitmaken op intellectuele eigendomsrechten van derden en vrijwaart JUMIK voor alle aanspraken van derden hieromtrent.
- 19.7. Elke inbreuk op dit artikel geeft aanleiding tot betaling van een forfaitaire schadevergoeding aan JUMIK gelijk aan 30 % van de prijs van het Contract, onverminderd het recht op hoger bewezen schade.
- 19.8. In geen geval zal JUMIK aansprakelijk zijn ten aanzien van enige derde of voor enige schade die ontstaat, wanneer de Klant dit artikel niet naleeft.

20. VERTROUWELIJKHEID

- 20.1. Partijen zorgen er voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens vertrouwelijk blijven, en zullen er zich van onthouden om deze gegevens op gelijk welke manier, rechtstreeks of onrechtstreeks, openbaar te maken, in het bijzonder doch niet beperkt tot bedrijfsinterne documenten die betrekking hebben op zakengeheimen, commerciële strategieën en informatie, de identiteit van het klantenbestand van de Klant, enz.. Gegevens die als 'vertrouwelijk' zijn aangemerkt, moeten hoe dan ook als vertrouwelijke informatie worden beschouwd.
- 20.2. Partijen zullen in de relatie met de Aangestelden die betrokken zijn bij de uitvoering van het Contract, de nodige contractuele afspraken maken opdat deze Aangestelde door eenzelfde vertrouwelijkheid gebonden zouden zijn.
- 20.3. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
- 20.4. Partijen zullen ná beëindiging van hun contractuele relatie enerzijds alle ontvangen vertrouwelijke informatie en documenten vernietigen, en zich anderzijds verder aan de geheimhoudingsverplichting uit dit art. 19 blijven houden voor een termijn van tien jaar.

21. PRIVACY

- 21.1. JUMIK verbindt zich ertoe om persoonsgegevens van een (potentiële) Klant te allen tijde op behoorlijke en zorgvuldige wijze te verwerken, in overeenstemming met de privacywetgeving en andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (onder meer maar niet beperkt tot (i) de EU Verordening 2016/679 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; (ii) de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en (iii) de (toekomstige) Belgische wetgeving omtrent de implementatie van voornoemde Verordening).
- 21.2. In dit kader, treedt JUMIK ten opzichte van de Klant op als verantwoordelijke voor de verwerking. De Klant gaat akkoord met de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens door JUMIK als verantwoordelijke voor de verwerking overeenkomstig de privacy verklaring van JUMIK, die ter beschikking is op de website <https://www.jumik.be/nl/privacy-policy>

22. JURISDICTIE EN TOEPASSELJK RECHT

- 22.1. Alle geschillen voortvloeiend uit deze voorwaarden alsook uit elk ander Contract die tussen JUMIK en de Klant wordt gesloten behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement waar JUMIK haar maatschappelijke zetel heeft.
- 22.2. Het Belgisch recht is van toepassing.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. TOEPASSINGSGBIED

- 1.1. Deze SLA is van toepassing op alle Software (met uitdrukkelijke uitsluiting van Software die speciaal voor de Klant werd ontwikkeld). Deze SLA geldt uitsluitend voor de uitdrukkelijk opgegeven aspecten van de Diensten.
- 1.2. Deze SLA is niet van toepassing op Diensten m.b.t. Software die worden gehost op een IT-systeem van de Klant ('on premise') of door een door de Klant aangestelde derde.
- 1.3. Er wordt uitsluitend 'remote' Support geleverd (d.i. het bieden van Support vanop afstand, hetzij door telefonisch contact of contact via internet).
- 1.4. De Support zal door JUMIK enkel worden voorzien binnen de Werkuren.

2. MELDING VAN INCIDENTEN

- 2.1. De manier waarop de Klant Incidenten moet melden wordt beslist door JUMIK.
- 2.2. De Klant zal ieder Incident rapporteren aan JUMIK via de daartoe bestemde kanalen of het supportnummer.
- 2.3. JUMIK kan in het kader van een goede dienstverlening bepalen dat slechts één of een beperkt aantal personen bij de Klant Incidenten aan JUMIK kan melden.

3. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 3.1. Teneinde de continuïteit zoveel als mogelijk te waarborgen zal de Klant er zich van onthouden om een derde-leverancier werkzaamheden te laten verrichten aan de Software, tenzij anders tussen partijen overeengekomen.
- 3.2. De Klant zal aan JUMIK, voor de uitvoering van de Support, op eerste verzoek toegang verschaffen tot de Software en/of infrastructuur alsook tot de gegevens die JUMIK nodig acht voor de uitvoering van de Support.
- 3.3. De Klant zal aan JUMIK alle nodige en verzochte medewerking verlenen voor het uitvoeren van de Support, daaronder ook begrepen de eventuele tijdelijke staking van het gebruik van Software indien dit naar het oordeel van JUMIK noodzakelijk is. In geval van een dergelijke staking kan de Klant geen aanspraak maken op enige vorm van vergoeding. Wel zal worden gepoogd om dergelijke onderbrekingen zoveel als mogelijk buiten de Werkuren te laten gebeuren.
- 3.4. De door JUMIK te leveren Support doet geen enkele afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de Klant en haar Gebruikers om de Software correct en zorgvuldig, als een goede huisvader, te gebruiken en beheren.
- 3.5. Indien een Incident ontstaat doordat de Klant of zijn Aangestelde de Software niet correct of onzorgvuldig zou hebben gebruikt, in het bijzonder door zelf instellingen aan het systeem te hebben gewijzigd, hetzij rechtstreeks hetzij onrechtstreeks (bijv. door installatie van corrupte software), kan JUMIK de meerkosten die zij heeft geleden door daarvoor Support te moeten bieden, verhalen op de Klant.
- 3.6. Bij inbreuk op art 3.5 kan JUMIK dit Contract schorsen of beëindigen. JUMIK zal van haar intentie daartoe de Klant steeds op voorhand inlichten.

4. OMVANG ONDERHOUDSDIENSTEN

- 4.1. JUMIK zal zich inspannen om de onderhoudsdiensten met zorg en volgens de regels van de kunst uit te voeren. Alle onderhoudsdiensten door JUMIK worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverintenis.
- 4.2. JUMIK kan steeds wijzigingen aanbrengen aan de eigenschappen, functionaliteit en werking van de Software en Systeem van de Klant m.o.o. het onderhoud ervan, in het bijzonder doch niet beperkt tot het updaten en/of upgraden van de Software. Dit geldt in het bijzonder voor het installeren van securityupgrades en -patches of het updaten of upgraden (desgevallend tegen betaling) van besturingssystemen en/of Software die niet meer door de relevante producent wordt ondersteund ('end of life'). JUMIK zal hier de Klant tijdig over inlichten. Indien de Klant uitdrukkelijk wenst om verder met een end of life software te werken, zijn alle risico's en aansprakelijkheden met betrekking tot dat gebruik te zijn laste. Ook de eventuele kosten die met een gebruik van end of life Software gepaard gaan zijn steeds te zijn laste van de Klant. End of life Software kan nooit onder eventuele SLA's of andere garanties vallen.

5. REACTIE- EN INTERVENTIETERMIJNEN

- 5.1. JUMIK streeft naar de Reactie- en Interventietijden op basis van volgende Incidentenniveaus:

Incidentniveau	Omschrijving
4	Aangestelde(n) kan / kunnen niet meer werken
3	Aangestelde(n) kan / kunnen bepaalde belangrijke functies niet uitvoeren
2	Aangestelde(n) kan / kunnen bepaalde minder belangrijke functies niet uitvoeren
1	Incident maar aangestelde(n) kan / kunnen nog werken

- 5.2. De Incidentenniveaus leiden tot volgende interventiecategorieën, één en ander afhankelijk van de impact die het Incident heeft op de onderneming van de Klant:

Impact	Incidentniv. 4	Incidentniv. 3	Incidentniv. 2	Incidentniv. 1
Alle gebruikers	Interventecat. 1	Interventecat. 2	Interventecat. 3	Interventecat. 4
Substantieel deel gebruikers (>= 20% v/h personeel)	Interventecat. 2	Interventecat. 3	Interventecat. 4	Interventecat. 4
Eén of enkele gebruiker(s)	Interventecat. 3	Interventecat. 4	Interventecat. 4	Interventecat. 5

- De indicatieve Reactie- en Interventietijd op basis van deze interventiecategorieën zijn:

Interventiecategorie	Reactietijd (aantal uur binnen Werkuren)	Interventietijd (aantal uur binnen Werkuren)	Escalatie	Status rapportage
1	< 30 min.	< 6 uur (excl. terugzetten data / server)	n.v.t.	Ieder uur
2	< 1 uur	< 8 uur	Na 2 uur → int. cat. 1	Iedere 2 uur
3	< 2 uur	< 16 uur	Na 8 uur → int. cat. 2	Iedere 4 uur
4	< 4 uur	< 24 uur	Op afspraak	Op afspraak
5	< 8 uur	< 48 uur	Op afspraak	Op afspraak

6. UPTIME

- 6.1. JUMIK zal steeds streven naar een uptime van 98,00% m.b.t. tot de beschikbaarheid van haar SaaS-software binnen de Werkuren.

7. BACK-UPS

- 7.1. JUMIK zal aan de Klant de backupdiensten verlenen zoals hieronder beschreven. In het geval de Software wordt geïnstalleerd op de lokale server van de Klant, kan JUMIK nooit instaan voor het verlenen van backup-diensten en dient de Klant hiervoor in te staan.
- 7.2. Indien de Klant wordt geconfronteerd met een incident die mogelijks aanleiding zal geven tot het terugzetten van een back-up, zal de Klant dit zo snel als mogelijk melden aan JUMIK. De Klant erkent dat een snelle melding primordiaal is om te vermijden dat bepaalde back-ups ná de bewaartermijn van art. 7.5. verloren zouden gaan.
- 7.3. JUMIK zal de backup behandelen en bewaren als een goed huisvader, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen.
- 7.4. Indien JUMIK voor het leveren van de backupdiensten een beroep doet op een derde partij, kan de totale aansprakelijkheid van JUMIK voor de uitvoering van de backupdiensten nooit meer bedragen dan totale aansprakelijkheid van deze derde partij ten aanzien van JUMIK.
- 7.5. JUMIK zal de Gegevens van de Klant back-uppen volgens deze modaliteiten:

Frequentie	Periode back-up	Locatie	Bewaartermijn
Iedere werkdag	Full back-up van de database	Server	2 dagen
Iedere werkdag	Full back-up van de files	Datacenter storage	30 dagen
Iedere werkdag	Full back-up van de database	Datacenter storage	30 dagen
Wekelijks	Full back-up van de server omgeving	Datacenter storage	90 dagen

- 7.6. Ingeval van een *disaster recovery* zal JUMIK een backup naar best vermogen pogen terug te plaatsen binnen volgende termijnen. De wachtermijn tussen het verzoek van JUMIK omtrent welke backupversie dient te worden hersteld en de reactie daarop door de Klant wordt buiten beschouwing gelaten voor de berekening van deze periode.

Locatie	Termijn terugzetten back-up
Server	1 werkdag
Datacenter storage	2 werkdagen