

## Bijlage 1 - Algemene Voorwaarden

### 1. Toepassingsgebied

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten die Astrid levert aan de Klant onder de Overeenkomst.
- 1.2 De Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de eventuele algemene, bijzondere, aankoop-, betalings-, en/of enige andere voorwaarden van de Klant niet van toepassing zijn op de Dienstverlening, zelfs indien die bepalen dat alleen zij van toepassing zijn.
- 1.3 De contractuele relatie tussen Partijen wordt, met uitsluiting van enige andere documenten die tussen Astrid en de Klant werden uitgewisseld, uitsluitend beheerst door de Overeenkomst. De Algemene Voorwaarden, de Dienstencatalogus, de SLA, de Gebruiksvoorwaarden, de relevante Prijslijst en/of enig ander document waarnaar in deze Overeenkomst wordt verwezen, zijn beschikbaar via de Website of kunnen bij Astrid schriftelijk worden opgevraagd.
- 1.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn goedgekeurd door de Minister van Binnenlandse Zaken in uitvoering van het Beheerscontract.

### 2. Definities

In de Overeenkomst hebben de hierna met hoofdletter geschreven begrippen en uitdrukkingen de hierna aangegeven betekenis, behoudens wanneer uit de context van een specifieke bepaling ontegensprekelijk blijkt dat deze betekenis in deze bepaling niet van toepassing is.

**Abonnement:** het recht om voor één bepaalde terminal een specifieke set van Diensten te gebruiken die door Astrid worden geleverd onder de Overeenkomst, waarvan de voorwaarden en modaliteiten zijn vastgelegd in een Bestelformulier ondertekend door beide Partijen.

**Algemene Voorwaarden:** dit document met als titel "Bijlage 1 - Algemene Voorwaarden";

**Astrid:** ASTRID, naamloze vennootschap van publiek recht, met maatschappelijke zetel te Regentlaan 54, 1000 Brussel, met ondernemingsnummer 0263.893.151;

**Astridssystemen:** heeft de betekenis zoals bepaald in het Beheerscontract;

**Beheerscontract:** het contract afgesloten tussen Astrid en de Belgische Staat waarin de bijzondere regels en voorwaarden worden vastgelegd waaronder Astrid de opdrachten van openbare dienst vervult die het door de wet zijn toevertrouwd;

**Bestelformulier:** het document waarmee de Klant Diensten aanvraagt bij Astrid, volgens het model beschikbaar via de Website of op aanvraag bij Astrid;

**Bijlage(n):** de Algemene Voorwaarden, de Dienstencatalogus, de SLA, de Gebruiksvoorwaarden, de Prijslijst en/of enig ander document als dusdanig aangeduid, naargelang het geval;

**Diensten:** de Standaarddiensten die Astrid levert aan de Klant in het kader van een Abonnement, ingevolge de aanvaarding en ondertekening van een Bestelformulier door Astrid;

**Dienstencatalogus:** het document dat de Standaarddiensten beschrijft, zoals geïdentificeerd op het Voorblad;

**Dienstverlening** betekent het verstrekken van Diensten door Astrid in het kader van de Overeenkomst;

**Eindapparatuur:** heeft de betekenis zoals bepaald in het Beheerscontract;

**Gebruiker Eerste Categorie:** een klant van Astrid zoals beschreven in het Beheerscontract;

**Gebruiker Tweede Categorie:** een klant van Astrid zoals beschreven in het Beheerscontract;

**Gebruiksvoorwaarden:** het document dat de technische en operationele voorwaarden voor de ontvangst en het gebruik van de Diensten door de Klant bepaalt, met inbegrip van de veiligheidsvoorwaarden, zoals geïdentificeerd op het Voorblad;

**Intellectuele Eigendom Astrid:** heeft de betekenis zoals bepaald in artikel 8.2;

**Klant:** de dienst, instelling, vennootschap, vereniging of organisatie als dusdanig aangeduid op het Voorblad;

**Klantgegevens:** het geheel van gegevens die verwerkt, opgeslagen en/of getransporteerd worden in of via de Astridsystemen, met inbegrip van de verzamelde gegevens over oproepen via de Astridsystemen;

**Materialen** betekent intellectuele of industriële eigendomsrechten, tekeningen, modellen, auteursrechten, software, studies, werken en databanken, methodes, know-how, concepten, octrooien en andere ontwikkelingen;

**Minimumdienstverlening:** betekent het niveau van Dienstverlening zoals beschreven in artikel 11 en de SLA;

**Overeenkomst:** het geheel van documenten dat de rechtsverhouding tussen Astrid en de Klant regelt met betrekking tot de Dienstverlening, bestaande uit het Voorblad, de Bijlagen en de Bestelformulieren aanvaard door Astrid;

**Overmacht:** elke gebeurtenis die aan de redelijke controle van één van de Partijen ontsnapt en die de uitvoering van haar verbintenissen onder Overeenkomst beïnvloedt, met inbegrip van, doch evenwel niet beperkt tot, natuurrampen, oproer, oorlog en militaire operaties, nationale of lokale noodsituaties, daden of nalatigheden van de overheid, economische geschillen van gelijke welke aard, acties van werknemers, brand, wateroverlast, bliksem, explosies, instortingen, het verminderd of niet functioneren van netwerken, systemen of apparatuur van derden evenals iedere handeling of nalatigheid van een persoon of entiteit die buiten de redelijke controlemacht van de benadeelde Partij valt;

**Partij(en):** Astrid en/of de Klant, naargelang het geval;

**Persoonsgegevens:** heeft de betekenis zoals bepaald in de Wet Verwerking Persoonsgegevens;

**Prijs:** het bedrag te betalen door de Klant aan Astrid voor de levering van de Diensten;

**Prijslijst:** het document dat de prijs bepaalt van de Standaarddiensten, zoals geïdentificeerd op het Voorblad;

**Service Level:** de kwaliteits- en beschikbaarheidsnormen toepasselijk op de Dienstverlening, zoals opgenomen in de SLA;

**SLA of Service Level Agreement:** het document dat de Service Levels voor de Standaarddiensten beschrijft alsook de wijze waarop de Dienstverlening wordt beheerd, zoals geïdentificeerd op het Voorblad;

**Standaarddiensten:** de diensten die Astrid aanbiedt aan haar klanten, zoals beschreven in de Dienstencatalogus;

**Uitvoeringsbesluiten:** de uitvoeringsbesluiten vastgesteld in uitvoering van de Wet;

**Verantwoordelijkheden:** heeft de betekenis zoals bepaald in artikel 5.2;

**Voorblad:** het document ondertekend door beide Partijen dat als dusdanig is aangeduid;

**Vooronderstellingen:** heeft de betekenis zoals bepaald in artikel 5.2;

**Website:** [www.astrid.be](http://www.astrid.be) en/of enige andere URL door Astrid meegedeeld aan de Klant;

**Wet:** de wet van 8 juni 1998 betreffende de radiocommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten;

**Wet Verwerking Persoonsgegevens:** de Belgische Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten;

**Wijzigingsdatum:** heeft de betekenis zoals bepaald in artikel 12.3.1.

### **3. Overeenkomst en Bestelformulieren**

#### **3.1 Totstandkoming van de Overeenkomst**

3.1.1 De Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het Voorblad door Astrid en de Klant.

3.1.2 Door ondertekening van het Voorblad, aanvaardt de Klant alle bepalingen van het Voorblad en de Bijlagen, met inbegrip van deze Algemene Voorwaarden.

3.1.3 Astrid handelt en levert de Diensten binnen het kader van en overeenkomstig met de Wet, de Uitvoeringsbesluiten en het Beheerscontract.

#### **3.2 Aanvraag tot Abonnement**

3.2.1 De Partijen komen overeen dat na ondertekening van het Voorblad door beide Partijen, de Klant op elk ogenblik tijdens de duur van de Overeenkomst over kan gaan tot het aanvragen van een Abonnement. Dergelijke aanvraag gebeurt door het overmaken van een volledig ingevuld (en voor het overige ongewijzigd) en ondertekend Bestelformulier aan Astrid.

3.2.2 De bepalingen van het Voorblad en de Bijlagen zijn op elk Abonnement van toepassing, onverminderd artikel 3.4.

3.2.3 Astrid kan de Klant om bijkomende informatie vragen die niet vermeld staat op het Bestelformulier. Zolang voornoemde informatie niet verstrekt is, kan Astrid het Bestelformulier als onvolledig beschouwen.

3.2.4 De Partijen komen nadrukkelijk overeen dat enkel een door Astrid ondertekend Bestelformulier geldt als goedkeuring vanwege Astrid om het Abonnement en de gevraagde Diensten te leveren.

#### **3.3 Redenen tot weigering**

Astrid kan weigeren een Voorblad en/of Bestelformulier te ondertekenen om volgende redenen:

3.3.1 de Klant voldoet niet aan de voorwaarden om een beroep te kunnen doen op de diensten van Astrid;

3.3.2 de Klant is zijn verplichtingen onder enig contract gesloten met Astrid niet nagekomen;

3.3.3 de Klant wordt failliet wordt verklaard of bevindt zich in geval van kennelijk onvermogen of staking van betaling;

3.3.4 elke andere reden die Astrid, haar rechten, haar klanten, haar gebruikers of de veiligheid van de Astridsystemen, in het gedrang brengt of in het gedrang kan brengen.

#### **3.4 Structuur van de Overeenkomst**

In geval van conflicterende bepalingen tussen de verschillende documenten die de Overeenkomst uitmaken, komen de Partijen volgende voorrangstelling overeen:

- 3.4.1 een Bestelformulier ondertekend door Astrid heeft voorrang op;
- 3.4.2 het Voorblad, dat voorrang heeft op;
- 3.4.3 de Bijlagen, waarbij de Algemene Voorwaarden voorrang hebben op de overige Bijlagen.

## **4. Uitvoering van de Overeenkomst**

### **4.1 Dienstverlening**

- 4.1.1 De Diensten die onder de Overeenkomst kunnen worden afgenomen, zijn meer gedetailleerd omschreven in de Dienstencatalogus.
- 4.1.2 De Klant erkent en aanvaardt dat Astrid ertoe gehouden kan zijn om, en het recht heeft om wijzigingen aan te brengen aan de Astridsystemen, aan achterliggende systemen of het onderliggende netwerk van Astrid met het oog op behoud en/of evolutie van de werking ervan. Indien dergelijke wijzigingen een impact hebben op de Klant en/of de Dienstverlening, zal Astrid de Klant hierover informeren.
- 4.1.3 Behoudens uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden alle verplichtingen van Astrid geacht middelenverbintenissen te zijn.
- 4.1.4 Indien de niet-naleving van de Overeenkomst door Astrid het gevolg is van een gebeurtenis die haar niet kan worden toegeschreven, met inbegrip van Overmacht, de fout van de Klant of de fout van een derde (m.i.v. derden waarvoor de Klant verantwoordelijk is), is Astrid niet verantwoordelijk voor de gevolgen ervan.

### **4.2 Personeel**

- 4.2.1 Het personeel van Astrid en van haar onderaannemers werkt bij de Dienstverlening steeds onder de exclusieve verantwoordelijkheid van Astrid respectievelijk haar onderaannemers, en de Klant zal zich onthouden van iedere handeling die onverenigbaar is met de afwezigheid van een arbeidsrelatie tussen de Klant en enige werknemer van Astrid en/of een onderaannemer. De Klant zal in geen geval kunnen beschouwd worden als de wettelijke of feitelijke werkgever van het ingezette personeel.
- 4.2.2 Op geen enkel ogenblik zal een Partij toestaan dat één van zijn werknemers zich voorstelt of voorgesteld wordt, handelt of wordt behandeld, of zichzelf beschouwt of beschouwd wordt, als een werknemer van de andere Partij.

### **4.3 Service Levels**

- 4.3.1 Eventuele Service Levels van toepassing op een Dienst worden uiteengezet in de Service Level Agreement. Indien, ondanks de inspanningen van Astrid en ingevolge een tekortkoming die te wijten is aan Astrid een Service Level niet wordt gehaald, dan zal Astrid zich inspannen om de nodige correctieve maatregelen te nemen.
- 4.3.2 Voor zover relevant rekening houdend met de afgenomen Diensten zal Astrid de metingen van de toepasselijke Service Levels op regelmatige basis rapporteren aan de Klant, conform de Service Level Agreement.

## **5. Verplichtingen van de Klant**

### **5.1 Licenties en vergunningen**

- 5.1.1 De Klant garandeert tijdens de duur van de Overeenkomst alle goedkeuringen, akkoorden, overheidsvergunningen, licenties en toelatingen die in voorkomend geval geëist worden door de onderscheiden overheden voor de ontvangst en het gebruik van de Diensten, en voor alle activiteiten in het kader van deze Overeenkomst, te hebben bekomen en te zullen behouden.

## 5.2 Verantwoordelijkheden en Vooronderstellingen

- 5.2.1 De verantwoordelijkheden van de Klant bestaan erin de verbintenissen op te nemen en de taken uit te voeren zoals bepaald in de Overeenkomst, met inbegrip van, indien toepasselijk en zonder hiertoe beperkt te zijn, de verantwoordelijkheden en taken zoals opgenomen in de Bijlagen ("**Verantwoordelijkheden**").
- 5.2.2 De uitvoering van deze Overeenkomst door Astrid is afhankelijk van de nauwkeurigheid en volledigheid van de informatie medegedeeld door de Klant in het kader van de Overeenkomst en eventuele andere aannames die werden medegedeeld door Astrid aan de Klant, die voorwaarden zijn om de Diensten te leveren en die door Astrid op precieze, duidelijke en volledige wijze in de Bijlagen worden beschreven ("**aannames**").
- 5.2.3 De Klant is verantwoordelijk voor elke vertraging, alle bijkomende kosten of andere schade veroorzaakt door de Klant ingevolge tekortkomingen in de Verantwoordelijkheden of onjuistheid van de Vooronderstellingen.
- 5.2.4 Als voorafgaandelijke voorwaarde voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal de Klant gedurende de gehele duur van de Overeenkomst (i) zijn verbintenissen en Verantwoordelijkheden nakomen en ervoor zorgen dat alle Vooronderstellingen accuraat zijn; (ii) betrouwbare, accurate en volledige informatie verstrekken aan Astrid, zoals vereist; en (iii) tijdige beslissingen nemen en vereiste interne goedkeuringen bekomen.

## 5.3 Gebruiksvoorwaarden en Veiligheid

- 5.3.1 De Klant zal bij de ontvangst en gebruik van de Diensten steeds de Gebruiksvoorwaarden naleven. Elke niet-naleving van de Gebruiksvoorwaarden door de Klant dient onverwijld en schriftelijk aan Astrid te worden meegedeeld, met dien verstande dat dergelijke mededeling geen afbreuk doet aan de rechten van Astrid onder de Overeenkomst en/of toepasselijke wetgeving.
- 5.3.2 De veiligheidsverantwoordelijke van de Klant aangeduid op het Voorblad dient steeds bereikbaar te zijn.

## 6. Astridsystemen en Eindapparatuur

### 6.1 Astridsystemen

- 6.1.1 Astrid laat de Klant toe de relevante Astridsystemen te gebruiken conform de voorwaarden bepaald in de Dienstencatalogus en het relevante Bestelformulier.
- 6.1.2 De Klant kan in het kader van een Bestelformulier de verbinding van een Astridsysteem met een eigen systeem van de Klant aanvragen. Astrid behoudt zich steeds het recht voor dergelijke verbinding te weigeren, in het bijzonder wanneer Astrid redelijkerwijze van mening is dat een dergelijke verbinding de werking van de Astridsystemen nadelig zou kunnen beïnvloeden en/of schade berokkenen aan Astrid en/of de andere gebruikers van de Astridsystemen. In voorkomend geval zullen de voorwaarden en modaliteiten van de verbinding zoals goedgekeurd door Astrid, worden vastgelegd in het Bestelformulier.
- 6.1.3 De Klant verleent Astrid toegang tot de lokalen van de Klant indien dit nodig is om Astrid toe te laten Astridsystemen, Eindapparatuur en/of enige andere apparatuur te installeren, te wijzigen en/of te onderhouden.

### 6.2 Eindapparatuur

- 6.2.1 Tenzij anders overeengekomen in het kader van een specifiek Abonnement, is de Klant verantwoordelijk voor het aankopen, huren of leasen van de nodige Eindapparatuur.
- 6.2.2 De Klant kan de Eindapparatuur slechts aansluiten op de Astridsystemen

- (a) na aanvaarding en ondertekening van het betreffende Bestelformulier door Astrid, en conform de eventuele modaliteiten vastgelegd in het Bestelformulier;
  - (b) indien de Eindapparatuur een functioneel-technische controle heeft ondergaan door Astrid conform artikel 6.2.3 of, naargelang het geval, indien de Eindapparatuur geen functioneel-technische controle vereist conform artikel 6.2.3; en
  - (c) mits naleving van alle andere vereisten en specificaties opgelegd door de Wet en/of de Overeenkomst.
- 6.2.3 De lijst van (i) Eindapparatuur die een functioneel-technische controle heeft ondergaan door Astrid en (ii) Eindapparatuur die geen functioneel-technische controle vereist en bijgevolg op de Astridsystemen mogen worden aangesloten, is beschikbaar via de Website.
- 6.2.4 Indien de Klant Eindapparatuur wenst aan te sluiten die niet is opgenomen in deze lijst, dient de Klant contact op te nemen met zijn leverancier opdat deze laatste alsnog een functioneel-technische controle zoals bedoeld in artikel 6.2.3 zou aanvragen bij Astrid. Slechts na het gunstig doorlopen van deze controle, of naargelang het geval, de bevestiging van Astrid dat geen functioneel-technische controle vereist is voor die Eindapparatuur, kan de Klant zijn Eindapparatuur laten aansluiten. De activering van de Eindapparatuur is verder beschreven in de Dienstencatalogus.
- 6.2.5 Indien de Klant de Eindapparatuur en/of de programmering ervan wijzigt op een wijze die niet overeenstemt met de bepalingen van de Overeenkomst en/of toepasselijke wetgeving, is Astrid mits voorafgaande kennisgeving en zonder afbreuk te doen aan de overige rechten van Astrid onder de Overeenkomst en/of toepasselijke wetgeving, gerechtigd om met onmiddellijke ingang haar dienstverlening op te schorten conform artikel 10.3.1 en/of de Overeenkomst te ontbinden conform artikel 10.4.

## **7. Prijs, facturatie en betaling**

### **7.1 Prijs en kosten**

- 7.1.1 De Prijs wordt per Abonnement berekend conform hetgeen bepaald in de Prijslijst.
- 7.1.2 De bedragen vermeld in de Prijslijst zijn uitgedrukt in euro. Ze zijn exclusief belastingen. BTW en alle andere belastingen en lasten die toepasselijk zijn op het ogenblik van facturatie, zijn steeds ten laste van de Klant en worden boven op de Prijs aangerekend.
- 7.1.3 Extra kosten (overschrijding basisnorm, telefoon-interconnect, ...), zullen aan de Klant worden aangerekend overeenkomstig de bepalingen van de Prijslijst.
- 7.1.4 De Prijs wordt herzien conform de indexatieformule en frequentie bepaald in de Prijslijst.

### **7.2 Facturatie**

- 7.2.1 Eenmalige vergoedingen worden gefactureerd in de maand volgend op het verlenen van de Dienst waarop de eenmalige vergoeding betrekking heeft.
- 7.2.2 Alle andere vergoedingen worden vooraf gefactureerd op jaarlijkse basis.
- 7.2.3 De facturatie van een Abonnement start op datum van de eerste activering van Eindapparatuur in het kader van het desbetreffende Abonnement. Voor Abonnementen die in de loop van een facturatieperiode worden geactiveerd, worden de vergoedingen voor de eerste facturatieperiode pro rata temporis berekend.

### 7.3 **Betaling**

- 7.3.1 De facturen moeten door de Klant worden betaald binnen de dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum.
- 7.3.2 De betalingen gebeuren via overschrijving op de bankrekening waarvan het nummer vermeld is op de factuur van Astrid, met vermelding van de referenties.
- 7.3.3 Betaling via schuldvergelijking is nooit mogelijk.
- 7.3.4 Bij niet-betaling van de facturen op hun vervaldag is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, over het nog verschuldigde bedrag vanaf de vervaldag van de facturen tot de betaling ervan, een verwijlinterest verschuldigd zoals bepaald in de wet van 2 augustus 2002 ter bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties of zoals bepaald in de regelgeving die deze wet zou vervangen.
- 7.3.5 Bij niet-betaling van de facturen op hun vervaldag is bovendien van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling als schadebeding een vergoeding verschuldigd die forfaitair is bepaald op 3% van het nog verschuldigde bedrag met een minimum van 100 euro.
- 7.3.6 Bij een achterstand in de betaling door de Klant, zelfs gedeeltelijk, van meer dan negentig (90) kalenderdagen behoudt Astrid zich ten slotte het recht voor om de Overeenkomst en/of het Abonnement en/of de Dienst op te schorten of te ontbinden conform artikelen 10.3 en 10.4, onverminderd het recht de betaling van alle door de Klant verschuldigde bedragen te eisen, inclusief de verschillende kosten waartoe laattijdige betaling aanleiding geeft, en onverminderd de overige rechten van Astrid onder de Overeenkomst en/of toepasselijke wetgeving.

### 7.4 **Betwisting van facturen**

- 7.4.1 In geval van betwisting door de Klant van een factuur, moet de Klant het factuurnummer, het betwiste bedrag en stukken die de betwisting staven overmaken aan Astrid binnen zestig (60) kalenderdagen na factuurdatum op straffe van verval van het betwistingsrecht en zullen facturen na deze termijn geacht aanvaard te zijn.
- 7.4.2 Het niet betwiste deel moet voor de vervaldag van de factuur betaald worden en de betalingsverplichting voor het betwiste deel wordt opgeschort.
- 7.4.3 Indien Astrid de betwisting verwerpt, wordt het betwiste deel opeisbaar op de vervaldag van de factuur. De Partijen zullen de betwisting in voorkomend geval bespreken conform artikel 7.4.4.
- 7.4.4 Betwistingen moeten worden voorgelegd aan de door de Partijen gehanteerde governance structuren bedoeld in artikel 12.1.

## 8. **Gegevens en intellectuele eigendom**

### 8.1 **Klantgegevens**

- 8.1.1 De Klantgegevens zijn eigendom van de Klant. De Klant kan geen toegang krijgen tot, en zal ook niet proberen om zichzelf toegang te verschaffen tot, gegevens van andere klanten van Astrid.
- 8.1.2 Astrid heeft het recht de Klantgegevens te gebruiken voor facturatie, voor het opstellen van statistieken, om de kwaliteit van de Dienstverlening te meten, voor onderhoudswerkzaamheden en eventueel noodzakelijke hersteloperaties.
- 8.1.3 Rekening houdend met het gevoelige karakter van de Klantgegevens en in het bijzonder de Persoonsgegevens die deel uitmaken van de Klantgegevens, verbindt de Klant zich ertoe de Wet Verwerking Persoonsgegevens steeds na te leven bij het ontvangst en gebruik van de Diensten.

In het kader van de Dienstverlening, is de Klant hierbij de "verantwoordelijke voor de verwerking" en Astrid is voor de duur van de Overeenkomst de "verwerker", zoals bedoeld in de Wet Verwerking Persoonsgegevens.

Onverminderd artikel 8.1.2, handelt Astrid met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens, uitsluitend in opdracht en volgens de instructies van de Klant, die de uiteindelijke verantwoordelijke is voor de verwerking van de betreffende Persoonsgegevens en dus voor alle noodzakelijke wijzigingen en bijwerkingen.

Tijdens de Dienstverlening neemt Astrid de gepaste technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen toevallig verlies, evenals tegen de wijziging van of de toegang tot, en iedere andere niet toegelaten verwerking van persoonsgegevens.

## 8.2 Intellectuele rechten en gebruiksrechten

- 8.2.1 De Materialen waarvan Astrid eigenaar of licentiehouder is, zullen Astrid steeds als eigenaar of licentiehouder blijven toebehoren (hierna "**Intellectuele Eigendom Astrid**").
- 8.2.2 In de mate dat Astrid voor de Dienstverlening gebruik maakt van Intellectuele Eigendom Astrid en voor zover noodzakelijk in het kader van het gebruik van de Diensten of de ontvangst van de Dienstverlening door de Klant, verschaft Astrid aan de Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de Intellectuele Eigendom Astrid te gebruiken.

## 9. Risico-allocatie

### 9.1 Aansprakelijkheid

- 9.1.1 Behoudens bedrog, opzet of bewezen zware fout kan Astrid nooit aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade van welke aard ook door de Klant opgelopen in het kader van de Overeenkomst.
- 9.1.2 Behoudens persoonlijk bedrog of opzet door Astrid wordt de volledige aansprakelijkheid van Astrid onder de Overeenkomst beperkt tot een bedrag dat overeenstemt met de vergoeding die de Klant gedurende zes (6) maanden betaalt voor het Abonnement in het kader waarvan de schade is ontstaan. In elk geval zal de Klant eerst zijn eigen verzekering moeten aanspreken.
- 9.1.3 Astrid kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die het gevolg is van tussenkomsten van derden.
- 9.1.4 Elke eis tot schadeloosstelling die wordt ingediend tegen Astrid moet op straffe van verval per aangetekende brief aan haar worden gericht binnen de vijftien (15) werkdagen na de vaststelling van de schade. Dergelijke eis tot schadeloosstelling ontslaat de Klant niet van zijn verplichtingen wat betalingen betreft.

### 9.2 Vrijwaring

- 9.2.1 De Klant vrijwaart Astrid voor elke uitgave, kosten en/of schadevergoeding die Astrid aan derden verschuldigd is op grond van een inbreuk op wettelijke bepalingen, vertraging of in gebreke blijven van de Klant krachtens de Overeenkomst.
- 9.2.2 De Klant zal, zonder beperking van het bedrag, alle betalingen van schadevergoedingen, kosten of uitgaven die eruit voortvloeien of zullen voortvloeien en alle betalingen van schadevergoedingen, kosten of uitgaven die al dan niet ten definitieve titel ten laste van Astrid gelegd worden in een rechtsvordering die gesteund is op een dergelijke inbreuk, vertraging of in gebreke blijven, op zich nemen.
- 9.2.3 Astrid verbindt zich ertoe de Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen



indien een derde een aanspraak lastens Astrid zou formuleren waarbij de Klant zal tussenkomen in vrijwaring.

### 9.3 Overmacht

- 9.3.1 Een Partij zal niet aansprakelijk zijn wegens vertraging of tekortkoming in de uitvoering van de verbintenissen van deze Overeenkomst, indien deze vertraging of tekortkoming door Overmacht is ontstaan.
- 9.3.2 De Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de situatie waarbij de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, geen Overmacht is.
- 9.3.3 De Partij die Overmacht inroept, moet de andere Partij onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte brengen van deze omstandigheden. De uitvoering van de verbintenis die ingevolge Overmacht niet kan worden uitgevoerd, wordt opgeschort voor de duur van de Overmacht en wordt hervat zodra de Overmacht verdwenen is. De Partij die de Overmacht inroept, moet de andere Partij eveneens schriftelijk op de hoogte stellen van het ophouden van deze omstandigheden.

## 10. Duur, opschorting en beëindiging van de Overeenkomst en Abonnementen

### 10.1 Inwerkingtreding en duur

- 10.1.1 De Overeenkomst treedt in werking op datum van ondertekening van het Voorblad door beide Partijen, en wordt, tenzij anders vermeld op het Voorblad, gesloten voor onbepaalde duur.
- 10.1.2 Een Abonnement neemt aanvang op datum van activering van de relevante Dienst, voor een initiële periode die loopt tot en met 31 december van hetzelfde kalenderjaar, en wordt daarna telkens verlengd voor opeenvolgende periodes van een (1) jaar.

### 10.2 Opzegging

- 10.2.1 Elke Partij kan de gehele Overeenkomst bij aangetekend schrijven opzeggen op het einde van elk kalenderjaar mits inachtneming van een opzegtermijn van minstens drie (3) maanden. Lopende Abonnementen nemen in voorkomend geval automatisch een einde op hetzelfde ogenblik als de Overeenkomst. Vanaf de kennisgeving van dergelijke opzegging kunnen geen nieuwe Abonnementen meer worden besteld.
- 10.2.2 Elke Partij kan een Abonnement bij aangetekend schrijven opzeggen op het einde van elk kalenderjaar mits inachtneming van een opzegtermijn van minstens één (1) maand.
- 10.2.3 Astrid heeft het recht een Dienst bij aangetekend schrijven op te zeggen op het einde van elk kalenderjaar mits inachtneming van een opzegtermijn van minstens drie (3) maanden. Tenzij anders bepaald in de kennisgeving, leidt een dergelijke opzegging niet tot de beëindiging van alle andere lopende Diensten (zowel binnen het betreffende Abonnement als onder andere Abonnementen).
- 10.2.4 Astrid is gerechtigd de Overeenkomst en/of enig Abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van aangetekend schrijven zonder dat Astrid hiervoor enige vergoeding verschuldigd is aan de Klant, indien de Klant niet langer voldoet aan de voorwaarden van de Wet om een beroep te doen op de diensten van Astrid.

### 10.3 Opschorting

- 10.3.1 Astrid is gerechtigd met onmiddellijke ingang de Dienstverlening zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de Klant Astrid, haar rechten, haar klanten, haar gebruikers of de veiligheid van de Astridsystemen, in het gedrang brengt of in het gedrang dreigt te brengen.

- 10.3.2 Onverminderd artikel 10.3.1, is Astrid tevens gerechtigd met onmiddellijke ingang de Dienstverlening zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de Klant na kennisgeving in gebreke is één of meerdere van de verplichtingen van de Overeenkomst na te leven en voor zover de Klant binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen dergelijke inbreuk niet heeft hersteld.
- 10.3.3 De opschorting wordt bevestigd door middel van aangetekend schrijven.
- 10.4 Ontbinding
  - 10.4.1 Astrid is gerechtigd de Overeenkomst en/of enig Abonnement met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van aangetekend schrijven, zonder gerechtelijke tussenkomst,
    - (a) indien de Klant in gebreke blijft één of meerdere van de verplichtingen van de Overeenkomst na te leven, voor zover de Klant binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen de inbreuk niet heeft hersteld;
    - (b) de Klant wordt failliet verklaard, het voorwerp uitmaakt van een maatregel inzake beslag of zich bevindt in geval van kennelijk onvermogen of staking van betaling; en/of in geval van elke andere oorzaak die de rechten van Astrid ernstig in het gedrang brengt.

## 11. Minimumdienstverlening

- 11.1 In geval van opschorting conform artikel 7.3.6, blijft Astrid ten aanzien van een Klant die een Gebruiker Eerste Categorie is, de Minimumdienstverlening leveren.
- 11.2 In voorkomend geval blijft de Klant volledig aansprakelijk voor elke schade aan Astrid of aan derden, die het rechtstreeks of onrechtstreeks gevolg is van de door hem gepleegde schending van één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst.
- 11.3 Onverminderd hetgeen bepaald in dit artikel 11, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst van toepassing op de Minimumdienstverlening.

## 12. Beheer van de Overeenkomst

### 12.1 Governance

- 12.1.1 De Partijen komen overeen om tijdens de uitvoering van de Overeenkomst eventuele problemen en mogelijke oplossingen regelmatig samen te bespreken.
- 12.1.2 Om deze gesprekken gedocumenteerd te kunnen laten verlopen, dient de Klant elk vastgesteld probleem onmiddellijk schriftelijk aan Astrid te melden.

### 12.2 Geschillen

Indien een geschil rijst in het kader van de Overeenkomst zullen de Partijen te goeder trouw en met inachtneming van de algemene normen inzake redelijkheid, trachten een aanvaardbare oplossing te vinden conform de escalatieprocedure beschreven in de SLA.

### 12.3 Wijzigingen

- 12.3.1 Astrid kan op elk moment de bepalingen van de Overeenkomst (met inbegrip van de Bijlagen) wijzigen, en zal de Klant hiervan conform artikel 13.6 op de hoogte brengen, met aanduiding van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking zullen treden, met dien verstande dat deze datum van inwerkingtreding minimum dertig (30) dagen na de datum van kennisgeving van de wijzigingen zal zijn ("**Wijzigingsdatum**").
- 12.3.2 Wijzigingen aan deze Algemene voorwaarden zullen worden doorgevoerd onder de voorwaarden van het Beheerscontract.
- 12.3.3 Indien dergelijke wijzigingen een nadelige impact hebben op de Klant en de Klant

niet akkoord gaat met dergelijke wijzigingen, dient de Klant Astrid hiervan bij aangetekend schrijven te verwittigen voor de Wijzigingsdatum. In dit geval heeft Astrid het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk kosteloos te beëindigen zonder gerechtelijke tussenkomst bij aangetekend schrijven, mits inachtneming van een opzegtermijn van minstens drie (3) maanden.

- 12.3.4 Indien de Klant Astrid niet op de hoogte brengt van haar weigering de wijzigingen te aanvaarden conform en binnen de termijn bepaald in artikel 12.3.3, zal de Klant geacht worden de wijzigingen te aanvaarden, en zullen de gewijzigde bepalingen van de Overeenkomst van toepassing zijn vanaf de Wijzigingsdatum.

## **13. Algemeen**

### **13.1 Onderaanneming**

Astrid behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van de Overeenkomst beroep te doen op onderaannemers. Voor interventies door een onderaannemer op een site van de Klant, zal Astrid voorafgaandelijk de naam van de onderaannemer aan de Klant communiceren.

### **13.2 Overdracht**

De Klant mag zijn rechten en plichten onder de Overeenkomst slechts overdragen op voorwaarde dat hij de voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van Astrid heeft bekomen, en zijn opvolger zich ertoe verbindt de voorwaarden van de Overeenkomst na te leven.

Astrid is gerechtigd haar toestemming te weigeren zonder motivering en op grond van de redenen die zij opportuun acht. Bovendien mag zij haar toestemming afhankelijk maken van de verwezenlijking van de voorwaarden die zij nodig acht, zonder dat de Klant op grond daarvan enige aanspraak of recht op schadevergoeding kan laten gelden jegens Astrid.

### **13.3 Afstand en verhaalmiddelen**

Het feit dat een recht niet wordt opgeëist of niet wordt benut, of het feit dat een sanctie of een procedure niet wordt toegepast, alsmede het niet instellen van een vordering door een Partij, impliceert geenszins een verzaking of afstand van recht.

### **13.4 Overleving**

De bepalingen van de Overeenkomst die omwille van hun begrip en draagwijdte bedoeld zijn te blijven voortbestaan, met inbegrip van maar niet beperkt tot de artikelen 5, 8.1, 8.2, 9 en 13.8, zullen ook blijven voortbestaan na de beëindiging, verval, algehele uitvoering of nietigheid van de Overeenkomst.

### **13.5 Deelbaarheid**

Indien één of meerdere bepalingen van de Overeenkomst ongeldig geacht of verklaard worden krachtens een wet, reglement of definitieve uitspraak van een bevoegde rechtbank, zullen de overige bepalingen hun kracht en draagwijdte ongewijzigd behouden.

De Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling die zoveel als mogelijk de oorspronkelijke doelstellingen van de ongeldige bepaling kan bewerkstelligen.

### **13.6 Kennisgeving**

Alle in deze Overeenkomst toegelaten of verplichte notificaties, aanvragen, communicatie en andere mededelingen zullen verondersteld worden regelmatig te zijn medegedeeld indien dergelijke notificatie of mededeling schriftelijk is gebeurd (i) per post, fax of e-mail aan de Partijen op de adressen vermeld op het Voorblad; en/of (ii) voor wat enige notificatie, kennisgeving, communicatie of andere mededeling door Astrid betreft, via email, haar facturen, nieuwsbrieven en/of een mededeling op de Website.

Elke adreswijziging dient via aangetekend schrijven te worden meegedeeld aan de andere Partij. Bij gebrek aan dergelijke mededeling zullen alle notificaties, aanvragen, communicatie

en andere mededelingen geldig worden meegedeeld op het laatst meegedeelde adres.

13.7 Onafhankelijkheid

In het aangaan en de uitvoering van de Overeenkomst handelt Astrid als zelfstandige dienstverlener. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst, noch het gedrag van de Partijen in uitvoering van de Overeenkomst zal aanleiding geven of verondersteld worden aanleiding te geven tot het oprichten van een vennootschap, een vereniging, tijdelijke vennootschap, joint venture of enige andere samenwerkingsvorm tussen Partijen.

Behoudens uitdrukkelijke opdracht of toestemming vanwege Astrid beschikt de Klant niet over de bevoegdheid om verplichtingen aan te gaan in naam of voor rekening van Astrid.

13.8 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

De Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en zal dienovereenkomstig worden geïnterpreteerd.

Elk geschil betreffende de geldigheid, de uitlegging of de uitvoering van de Overeenkomst zal, mits naleving van artikel 12.2, definitief worden beslecht door de bevoegde rechtbanken van Brussel.