

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Laatste bijgewerkt op 10 juli 2025

### ARTIKEL 1 DEFINITIES

- 1.1 **App:** de mobiele applicaties van de Tool waardoor de Klant gebruik kan maken van de SaaS-services;
- 1.2 **Activering:** elke activatie van de SaaS-services, die plaatsvindt (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen) op het moment van (i) het eerste inloggen op het systeem van Kotmaster, of (ii) binnen drie maanden na de totstandkoming van het Contract, afhankelijk van welk moment zich het eerst voordoet.
- 1.3 **AV:** deze algemene voorwaarden en eventuele toekomstige (bijzondere) voorwaarden. Ingeval van contradictie tussen de algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden zullen de bijzondere voorwaarden steeds primeren;
- 1.4 **Bestelling:** de door de Klant geplaatste bestelling – ingevolge het (elektronisch) ondertekenen van de offerte resp. het overmaken van een aankooporder ('PO') – betreffende de Diensten, en/of de SaaS-services (aantal abonnementen, modules, integraties, etc.)
- 1.5 **Confidentiële Informatie:** alle informatie die door een partij in het kader van of in verband met het Contract – mondeling dan wel schriftelijk – aan de wederpartij wordt meegegeed, ongeacht of deze informatie al dan niet uitdrukkelijk als vertrouwelijk wordt aangemerkt of als zodanig is aangeduid (zoals, maar niet beperkt tot, alle informatie betreffende een partij en/of haar verbonden ondernemingen, haar vertegenwoordigers, klanten en leveranciers, alsmede alle informatie van financiële, commerciële, juridische, fiscale, sociale, technische en organisatorische aard, bedrijfs- en handelsgeheimen, persoonsgegevens, ontwerpen en ondertekende overeenkomsten, prijzen, databanken, rapporten, analyses, modellen, (computer)programma's, broncodes, modules, scripts, presentaties, correspondentie, resultaten van transacties, businessplannen, strategieën en prognoses, Intellectuele Eigendomsrechten, alle informatie betreffende know-how, de ontwikkeling van de Tool, de SaaS-services, de Diensten, alsook de Tool, de SaaS-services, de Diensten zelf, in welke vorm dan ook (met inbegrip van, maar niet beperkt tot mondelinge, schriftelijke, grafische en elektronische informatie, HTML-pagina's, afbeeldingen, audio, video));
- 1.6 **Contract:** elke individuele overeenkomst tussen Kotmaster en de Klant betreffende de levering van de SaaS-services en/of de Diensten bestaande uit, desgevallend, de Orderbevestiging, de Bestelling (bij afwezigheid van een Orderbevestiging) en eventuele bijlagen (waaronder deze AV);
- 1.7 **Diensten:** alle workshops & opleidingen, alsook consulting werkzaamheden, dewelke Kotmaster aanbiedt aan haar Klanten;
- 1.8 **Gebruiker:** elke persoon die door de Klant is gemachtigd om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van de SaaS-services;
- 1.9 **Kotmaster:** Redus BV met zetel te 8510 Marke, Abdis Agnesstraat 14, ingeschreven in de KBO met ondernemingsnummer 1023.891.517, RPR Gent afdeling Kortrijk
- 1.10 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle uitvindingen, patenten, geregistreerde ontwerpen, ontwerprechten, tekeningen en modellen, databaserechten, auteursrechten, know-how, commerciële en handelsnamen, merken, handels- en bedrijfsgeheimen en andere intellectuele eigendomsrechten, alsmede de aanvragen daarvan, en rechten of vormen van bescherming van soortgelijke aard, die waar dan ook ter wereld kunnen bestaan;
- 1.11 **Klant:** Elke professionele klant, evenals elke persoon die in naam of voor rekening van een professionele klant, een Bestelling plaatst bij Kotmaster en/of een Contract afsluit met Kotmaster;
- 1.12 **Orderbevestiging:** de schriftelijke en/of elektronische bevestiging door Kotmaster van de door de Klant geplaatste Bestelling;
- 1.13 **SaaS-services:** de online diensten, waarvan de Klant gebruik kan maken middels de Tool en de App en dewelke, afhankelijk van de keuze van de Klant, de modules kunnen omvatten zoals vermeld op de Website (niet-limitatieve opsomming);
- 1.14 **Tool:** de online applicatie(s) – ontwikkeld door Kotmaster en beschikbaar zowel als web als mobiele applicatie – waarmee bepaalde operaties kunnen uitgevoerd worden en, desgevallend, op vraag van de Klant integraties kunnen gemaakt worden met andere (online) applicaties;
- 1.15 **Website:** <https://www.kotmaster.be>

## **ARTIKEL 2 TOEPASSINGSGEBIED**

- 2.1 Alle commerciële relaties tussen Kotmaster en de Klant (zowel de huidige als de toekomstige), worden beheerst door (in hiërarchisch dalende volgorde): (i) het Contract; (ii) de Orderbevestiging; (iii) de Bestelling; (iv) deze AV en eventuele bijzondere voorwaarden en (v) het Belgische recht.
- 2.2 Door zijn Bestelling erkent de Klant kennis te hebben genomen van de AV en de toepassing ervan te aanvaarden.
- 2.3 Deze AV hebben steeds voorrang op voorwaarden van de Klant, zelfs indien deze bepalen dat zij als enige gelden.
- 2.4 De eventuele nietigheid van één of meerdere bedingen uit deze AV of een gedeelte daarvan, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de andere clausules en/of de rest van de bepaling in kwestie. In zulk geval zullen Kotmaster en de Klant te goeder trouw onderhandelen om de strijdige of nietige bepaling te vervangen door een rechtsgeldige en afdwingbare bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling. Indien partijen geen akkoord bereiken, kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen tot wat wettelijk is toegelaten.
- 2.5 Het (herhaaldelijk) niet-toepassen door Kotmaster van enig recht, kan slechts worden beschouwd als het dulden van een bepaalde toestand en ontnemt Kotmaster niet het recht dit later in te roepen.

## **ARTIKEL 3 OFFERTE**

- 3.1 Catalogi, brochures, folders, blogs, video's en andere publicitaire aankondigingen, alsook de vermeldingen op de Website zijn geheel vrijblijvend en slechts te beschouwen als een uitnodiging tot het plaatsen van een Bestelling door de Klant, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De vermelde prijs, beschrijving, eigenschappen en/of afbeeldingen van de SaaS-services en Diensten zijn louter indicatief.
- 3.2 Een offerte is slechts geldig voor een specifieke bestelling en geldt dus niet automatisch voor volgende (gelijkaardige) bestellingen. Tenzij op de offerte expliciet een geldigheidsduur is vermeld, geldt voor elke offerte dat deze een standard geldigheidsduur heeft van 30 kalenderdagen.

## **ARTIKEL 4 TOTSTANDKOMING CONTRACT**

- 4.1 Een Contract komt slechts geldig tot stand, indien en wanneer Kotmaster (i) de Orderbevestiging overmaakt aan de Klant (dewelke niet onredelijk zal weerhouden worden) dan wel (ii) de Bestelling uitvoert, al naargelang welke handeling het eerst plaatsvindt.
- 4.2 Tussen de Klant en Kotmaster kunnen er meerdere Contracten bestaan, waarbij de startdatum van elk Contract (zoals uiteengezet onder Artikel 6 AV) wordt bepaald door de respectievelijke datum van Activering.
- 4.3 Kotmaster behoudt zich steeds het recht voor om bijkomende informatie op te vragen aangaande de Klant, diens activiteiten of kredietwaardigheid en – bij gebreke aan mededeling hiervan – de uitvoering van het Contract te weigeren of op te schorten, dan wel integrale voorafbetaling, betaling in schijven of een voorschot te eisen.
- 4.4 Eventuele wijzigingen of aanvullingen van de Bestelling door de Klant na totstandkoming van het Contract zijn slechts geldig na schriftelijk akkoord van Kotmaster.

## **ARTIKEL 5 ANNULATIE**

- 5.1 De Klant is in geen geval gerechtigd het Contract te annuleren.
- 5.2 Kotmaster is gerechtigd – zonder enig recht op vergoeding in hoofde van de Klant – het Contract te annuleren, wanneer:
  - Deze is gebaseerd op foutieve informatie van de Klant dan wel wanneer Kotmaster vermoedt dat de Klant beroep doet op Kotmaster omwille van redenen die niet als objectief redelijk en aanvaardbaar kunnen worden beschouwd;
  - Kotmaster tijdens de uitvoering van het Contract, omwille van objectieve redenen, niet (langer) in staat is om het Contract uit te voeren. In dit geval zal Kotmaster de Klant hiervan binnen een redelijke termijn op de hoogte brengen. Enkel wanneer geen alternatieve oplossing voorhanden is, zal Kotmaster de reeds betaalde gelden min reeds geleverde

prestaties binnen 14 kalenderdagen na voornoemde kennisgeving terugbetalen aan de Klant.

## **ARTIKEL 6 DUURTIJD CONTRACT**

- 6.1 Tenzij hiervan schriftelijk wordt afgeweken, is het Contract afgesloten voor een duurtijd van 12 maanden, te rekenen vanaf datum van Activering.
- 6.2 In elk geval wordt het Contract telkens stilzwijgend verlengd voor een opeenvolgende periode van 12 maanden, tenzij wanneer de Klant resp. Kotmaster uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de initiële resp. de verlengde duurtijd zich hiertegen verzet middels aangetekend schrijven.
- 6.3 Wanneer er sprake is van meerdere deelleveringen (bv. in het geval van een Contract op afroep), zal er voor elke deellevering een Activering plaatsvinden zodat er voor elke deellevering een andere startdatum zal zijn van de initiële duurtijd van het Contract (zie Artikel 6.1 AV).

## **ARTIKEL 7 VERVROEGDE BEËINDIGING EN VERBREKINGSVERGOEDING**

### **Vervroegde beëindiging door de Klant**

- 7.1 Indien de Klant het Contract voortijdig beëindigt, is hij aan Kotmaster een verbrekingsvergoeding verschuldigd gelijk aan:
  - 50% van alle nog verschuldigde bedragen voor SaaS-services en/of Diensten (incl. BTW), indien beëindiging plaatsvindt vóór Activering;
  - 100% van alle nog verschuldigde bedragen voor SaaS-services en/of Diensten (incl. BTW), indien beëindiging plaatsvindt ná Activering, maar vóór afloop van de initiële of verlengde contractduur.

Kotmaster behoudt zich het recht voor om bijkomende schadevergoeding te eisen indien zij hogere schade kan aantonen.

- 7.2 Indien het Contract voortijdig door de Klant wordt beëindigd ná Activering, blijft de verbrekingsvergoeding periodiek verschuldigd zoals oorspronkelijk afgesproken, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Bij beëindiging vóór Activering of indien Kotmaster beëindigt wegens wanprestatie van de Klant (zie Artikel 7.3 AV), is de volledige verbrekingsvergoeding onmiddellijk opeisbaar.

### **Beëindiging door Kotmaster**

- 7.3 Kotmaster heeft het recht het Contract onmiddellijk voortijdig te beëindigen indien:
  - De Klant zijn contractuele of wettelijke verplichtingen niet nakomt;
  - De Klant gebruik maakt van de Tool, App, SaaS-services of Diensten op een wijze die schadelijk is voor Kotmaster of derden;
  - Er omstandigheden optreden waardoor Kotmaster redelijkerwijs niet langer in staat is het Contract uit te voeren (bijv. foutieve informatie verstrekt door de Klant of onvoldoende kredietwaardigheid).

In dergelijke gevallen zal de Klant de in Artikel 7.1 AV genoemde verbrekingsvergoeding volledig aan Kotmaster verschuldigd zijn, onverminderd het recht van Kotmaster om hogere bewezen schade te vorderen.

### **Gevolgen van niet-tijdige betaling**

- 7.4 Ingeval van niet- of niet-tijdige betaling van (al dan niet een deel van) de factuur op de vervaldag door de Klant, zal Kotmaster een aanmaning sturen. Is deze aanmaning niet betaald binnen de 14 kalenderdagen na verzending dan :

- Wordt van rechtswege, zonder voorafgaande ingebrekestelling, een nalatigheidsinterest aangerekend van 8% per jaar. Bovendien wordt het verschuldigde bedrag verhoogd met alle inningskosten van Kotmaster verbonden aan de invordering van de schuld, alsook met 12 % van de prijs (excl. BTW), met een min. van ,€50 en een maximum van ,€2.000, ten titel van forfaitaire schadevergoeding, onverminderd het recht op vergoeding van hogere bewezen schade;
- Behoudt Kotmaster zich het recht voor om de verdere uitvoering van het Contract onmiddellijk stop te zetten en om zonder enige ingebrekestelling andere Bestellingen als geannuleerd te beschouwen, in welk geval de Klant de verbrekingsvergoeding verschuldigd is zoals bepaald in Artikel 7.1 AV, onverminderd het recht op vergoeding van hogere bewezen schade;
- Behoudt Kotmaster zich het recht voor om het recht van toegang van de Klant tot de Tool en het gebruik door de Klant van de SaaS-services op te schorten tot alle openstaande bedragen (inclusief verwijlinteressen en kosten) zijn voldaan. In elk geval zullen de kosten van opschorting en heractivering van de SaaS-services voor rekening van de Klant komen;
- 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.

## **ARTIKEL 8 PRIJS**

- 8.1 Met uitzondering van uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de prijzen van Kotmaster uitgedrukt in euro en exclusief BTW en andere taksen en heffingen, eventuele verzekerings- en administratiekosten.
- 8.2 Kotmaster behoudt zich het recht voor om de prijzen te allen tijde aan te passen. Ingeval van een prijsverhoging verbindt Kotmaster er zich toe om de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen minstens 1 maand voor de toepassing van de nieuwe prijzen. Onverminderd Artikel 8.3 AV, dient dergelijke prijswijziging beschouwd te worden als een substantiële wijziging van het Contract door Kotmaster op grond waarvan de Klant de mogelijkheid krijgt om het Contract dat onderhevig is aan de prijswijziging schriftelijk op te zeggen via aangetekend schrijven. Deze opzegging dient te gebeuren alvorens de nieuwe prijzen van toepassing worden. In elk geval wordt elk verder gebruik van de SaaS-services, de Tool, de App en de Diensten beschouwd als de aanvaarding door de Klant van de gewijzigde prijzen.
- 8.3 Voor zover de prijzen zijn gebaseerd op de aldan geldende hoogte van loonkosten, sociale premies en overheidslasten, transportkosten en verzekeringspremies, bestanddelen/onderdelen, wisselkoersen en/of andere kosten van toepassing op dat moment is Kotmaster in geval van verhoging van één of meer van deze prijsfactoren gerechtigd haar prijzen dien overeenkomstig te verhogen en dit in overeenstemming met de wettelijk toegelaten normen. De toepassing van dit artikel kan niet beschouwd worden als een substantiële wijziging van het Contract door Kotmaster.

## **ARTIKEL 9 LEVERINGS- EN UITVOERINGSTERMIJNEN**

- 9.1 Tenzij wanneer uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de leverings- en uitvoeringstermijn steeds bij benadering en niet bindend. Het overschrijden van de voorziene termijn kan aldus geen aanleiding geven tot boete, schadevergoeding, indeplaatsstelling of beëindiging van het Contract ten laste van Kotmaster, tenzij dit uitsluitend zou zijn te wijten aan een opzettelijke, bedrieglijke of zware fout in hoofde van Kotmaster. Een gebrekkige, laattijdige of onvolledige levering/uitvoering kan noch de niet-betaling, noch een laattijdige betaling van de verschuldigde bedragen door de Klant wettigen.
- 9.2 De voorziene termijnen vervallen automatisch, in geval (i) Kotmaster niet tijdig beschikt over alle informatie noodzakelijk voor de uitvoering van het Contract, (ii) van wijzigingen aan het Contract en (iii) van overmacht en/of hardship, zoals beschreven in Artikel 19 AV.

## **ARTIKEL 10 UITVOERING VAN HET CONTRACT**

- 10.1 Tijdens de uitvoering van het Contract, verbindt Kotmaster zich niet tot het bereiken van een bepaald resultaat, maar slechts tot het uitvoeren van alle middelen die redelijkerwijze binnen haar mogelijkheden liggen. Kotmaster verbindt er zich toe om het Contract naar best vermogen uit te voeren, alsook te goeder trouw en met de nodige toewijding, zorgvuldigheid, bekwaamheid en deskundigheid die de Klant mag verwachten van een dergelijke professionele dienstverlener.

## **ARTIKEL 11 KLACHTEN**

- 11.1 Het indienen van een klacht geeft de Klant niet het recht om zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 11.2 De Klant is gehouden tot vergoeding van kosten gemaakt naar aanleiding van onterechte klachten.
- 11.3 Klachten worden beantwoord binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

## **ARTIKEL 12 ELEKTRONISCHE FACTURATIE**

- 12.1 Door het plaatsen van een Bestelling, verklaart de Klant zich uitdrukkelijk akkoord met het gebruik van elektronische facturatie door Kotmaster, behoudens schriftelijke afwijking tussen partijen.

## **ARTIKEL 13 VOORSCHOT**

- 13.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, behoudt Kotmaster zich steeds het recht voor om aan de Klant (i) een voorschot of (ii) integrale betaling te vragen alvorens tot uitvoering van het Contract over te gaan.
- 13.2 De niet-tijdige betaling van het voorschot/integrale bedrag leidt in ieder geval tot de opschorting van de leverings- en uitvoeringstermijn. Ingeval de Klant ook na aanmaning weigert over te gaan tot betaling van het voorschot/integrale bedrag, behoudt Kotmaster zich het recht voor het gehele Contract te annuleren, in welk geval de verbrekingsvergoeding, zoals bepaald in Artikel 7.1 AV verschuldigd is.

## **ARTIKEL 14 BETALING**

- 14.1 Tenzij wanneer uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de facturen van Kotmaster door de Klant integraal betaalbaar (via overschrijving) binnen de betaaltermijn zoals vermeld op de factuur en zonder korting op factuurdatum.
- 14.2 Facturen kunnen door de Klant enkel geldig worden geprotesteerd via email ([accounting@kotmaster.be](mailto:accounting@kotmaster.be)) binnen de 7 kalenderdagen volgend op factuurdatum en met vermelding van factuurdatum, -nummer en een gedetailleerde motivering. Het indienen van een protest ontslaat de Klant niet van zijn betalingsverplichting binnen de betaaltermijn, tenzij Kotmaster uitdrukkelijk schriftelijk anders heeft bevestigd.
- 14.3 Deelbetalingen door de Klant worden steeds aanvaard onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning, en eerst toegerekend op de inningskosten, vervolgens op het schadebeding, de vervallen rente en ten slotte op de hoofdsom, dewelke bij voorrang wordt toegerekend op de oudste openstaande hoofdsom.
- 14.4 Tot slot, behoudt Kotmaster zich het recht voor haar vordering op de Klant over te dragen aan een derde partij, die op haar beurt de betreffende vordering zal innen bij de Klant. Kotmaster zal in dergelijk geval hier onverwijld kennis van geven aan de Klant.

## **ARTIKEL 15 AANSPRAKELIJKHEID**

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van Kotmaster is in elk geval beperkt tot het laagste bedrag van volgende bedragen (i) de netto door de Klant betaalde of te bepalen prijs voor de SaaS-services over het volledige jaar waarin de schade is geleden, (ii) het bedrag dat uitbetaald wordt door de verzekeraar(s) van Kotmaster; en in ieder geval beperkt tot de aansprakelijkheid die dwingend door de Belgische wet is opgelegd.
- 15.2 Zonder afbreuk te doen aan het algemene karakter van Artikel 15.1 AV, garandeert Kotmaster geenszins dat (i) de prestaties van de Tool, de App, de SaaS-services en de Diensten niet onderbroken zullen worden of geen fouten zullen bevatten, noch dat alle fouten en/of bugs (binnen een redelijke tijdspanne) verholpen zullen worden; (ii) de Tool, de App, de SaaS-services en de Diensten continu beschikbaar, op tijd en volledig zullen zijn; (iii) dat de door de Tool, de App, de SaaS-services en de Diensten verstrekte informatie steeds volledig, correct, accuraat en niet-misleidend zal zijn.
- 15.3 Kotmaster zal in geen geval aansprakelijk zijn voor:
  - (i) Indirecte of onrechtstreekse schade. Deze uitsluiting van aansprakelijkheid geldt ook wanneer Kotmaster specifiek werd geïnformeerd werd door de Klant over het mogelijke verlies;

- (ii) (Additionele) schade, veroorzaakt door het niet naleven van de instructies van Kotmaster betreffende het gebruik van de SaaS-services, de App, en de Diensten;
  - (iii) Schade veroorzaakt door onjuist gebruik of enig gebruik van de SaaS-services, de App, en/of de Diensten door de Klant en/of de Gebruikers voor een ander doel dan het doel waarvoor ze zijn ontwikkeld of bestemd;
  - (iv) Schade ontstaan door verkeerde, onbetrouwbare, onvolledige of laattijdige aanlevering van input of instructies van de Klant, een Gebruiker of een aangestelde van de Klant;
  - (v) Schade ontstaan ten gevolge van het niet-opvolgen van het door Kotmaster eventueel verleende advies, dewelke steeds op vrijblijvende basis wordt verstrekt;
  - (vi) Schade veroorzaakt door overmacht of hardship, overeenkomstig de bepalingen van Artikel 19 AV.
- 15.4 In geen geval kan de Klant, dan wel enige derde die in relatie staat met de Klant, aan Kotmaster enige eindverantwoordelijkheid opleggen ten aanzien van enige wettelijke of fiscale verplichting in kader waarvan de Klant SaaS-services hanteert. Zodoende rust de eindverantwoordelijkheid te allen tijde bij de Klant en kan Kotmaster nooit verantwoordelijkheid worden gesteld in het geval de Klant wordt aangesproken voor de miskenning van enige wettelijke of fiscale verplichting van welke aard dan ook.
- 15.5 De Klant verplicht zich ertoe Kotmaster zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van elke gebeurtenis die Kotmaster aansprakelijk kan stellen en van alle schade die laatstgenoemde zou kunnen worden toegerekend.
- 15.6 Onverminderd bovenstaande, kan niets in dit Artikel 15 AV noch in het Contract geacht worden de aansprakelijkheid van Kotmaster uit te sluiten of te beperken voor schade veroorzaakt door een opzettelijke, bedrieglijke of zware fout in hoofde van Kotmaster.

## **ARTIKEL 16 PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING**

### **16.1 Algemene privacyverklaring**

Kotmaster verwerkt persoonsgegevens van (potentiële) Klanten, hun vertegenwoordigers en/of hun personeel in overeenstemming met haar Privacyverklaring, beschikbaar op de Website. In deze context treedt Kotmaster op als verwerkingsverantwoordelijke.

De Privacyverklaring bevat onder meer informatie over welke persoonsgegevens Kotmaster verzamelt, de doeleinden van verwerking, de wijze waarop deze gegevens worden verwerkt, bewaartermijnen en rechten van betrokkenen. Door het plaatsen van een Bestelling en/of het aangaan van een Contract met Kotmaster erkent de Klant uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van deze Privacyverklaring en stemt hiermee in.

### **16.2 Gegevensverwerking bij SaaS-services**

Wanneer de Klant gebruik maakt van de SaaS-services verwerkt Kotmaster persoonsgegevens namens en in opdracht van de Klant. In deze context treedt Kotmaster op als verwerker van persoonsgegevens en is de Klant verwerkingsverantwoordelijke.

Alle afspraken en verplichtingen met betrekking tot deze gegevensverwerking door Kotmaster voor de Klant zijn vastgelegd in de Dataverwerkingspolicy, dewelke integraal deel uitmaakt van het Contract en beschikbaar wordt gesteld in de Tool.

Door gebruik te maken van de SaaS-services erkent de Klant uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van de Dataverwerkingspolicy en stemt hiermee volledig in.

### **16.3 Verantwoordelijkheid Klant**

De Klant garandeert dat hij voldoet aan alle toepasselijke privacywetgeving (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming – AVG). De Klant is als enige verantwoordelijk voor:

- de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens die hij invoert of laat invoeren in de SaaS-services;
- het verkrijgen van alle vereiste toestemmingen en juridische grondslagen voor de verwerking van dergelijke persoonsgegevens;
- het informeren van betrokkenen over hun rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens.

Kotmaster is niet aansprakelijk voor enige schade, claims, of sancties voortvloeiend uit het niet naleven door de Klant van zijn verplichtingen als verwerkingsverantwoordelijke.

### **16.4 Doorgifte van persoonsgegevens aan derden**

Indien de Klant een module activeert waarbij persoonsgegevens worden gedeeld met externe partijen (zoals, maar niet beperkt tot, Ponto of Quill), gebeurt dit uitsluitend in opdracht en onder de verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant garandeert daarbij de correctheid, volledigheid en rechtmatigheid van de gegevensoverdracht.

Kotmaster kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor problemen met of beschikbaarheid van systemen van derde partijen. De Klant vrijwaart Kotmaster volledig tegen claims en/of schade als gevolg van dergelijke doorgiften.

## **ARTIKEL 17 CONFIDENTIALITEIT**

- 17.1 Beide partijen en hun personeel en aangestelde – waarvoor partijen zich sterk maken – verplichten zich om, behoudens uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de wederpartij, geen Confidentiële Informatie met betrekking tot de wederpartij en het Contract aan derden kenbaar te maken, te verspreiden of te gebruiken, behoudens in het geval van (i) wettelijke verplichting, (ii) voorafgaande en schriftelijke toestemming van Kotmaster of (iii) wanneer het informatie betreft die reeds publiekelijk gekend is op het ogenblik van de mededeling
- 17.2 Deze geheimhoudingsverplichting geldt in de loop van het Contract en blijft verder bestaan voor een periode van 1 jaar vanaf de beëindiging van het Contract (om welke reden ook).
- 17.3 Bij elke inbreuk op deze verbintenis door de Klant zal deze Kotmaster een minimale forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn ten bedrage van 2.000 euro per inbreuk en dit onverminderd het recht van Kotmaster om in voorkomend geval een hogere schadevergoeding te eisen en onverminderd enige andere rechtsmiddelen

## **ARTIKEL 18 GEBRUIK EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

### **Algemeen gebruiksrecht**

- 18.1 Kotmaster behoudt te allen tijde alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Tool, de App, de SaaS-services en/of Diensten. De Klant verkrijgt enkel een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op deze diensten gedurende de looptijd van het Contract, vanaf het moment van Activering.
- 18.2 De Klant zal de Tool, de App, de SaaS-services en Diensten uitsluitend gebruiken overeenkomstig het doel waarvoor ze zijn ontwikkeld en bestemd. De Klant draagt hierbij zelf de volledige verantwoordelijkheid voor het correcte en wettige gebruik van deze diensten.
- 18.3 Kotmaster biedt geen enkele garantie dat de via de SaaS-services verstrekte informatie volledig, foutloos of volledig accuraat is. De Klant dient zelf alle gegevens gegenereerd door de SaaS-services te controleren en te valideren.

### **Beperkingen op gebruik**

- 18.4 De Klant erkent dat hij geen enkele eigendom verkrijgt van de Intellectuele Eigendomsrechten van Kotmaster en zal zich onthouden van (niet-limitatief):
- Elke vorm van exploitatie, verkoop, doorverkoop, verhuur, delen, lease of (sub-) licentieverlening van de Tool, App, SaaS-services en/of Diensten;
  - Het kopiëren, wijzigen, aanpassen, vertalen, decompileren, reverse-engineeren of anderszins bewerken van de Tool, App, SaaS-services en/of Diensten;
  - Gebruik van de Tool, App of SaaS-services voor illegale, lasterlijke, privacy-schendende, bedreigende, schadelijke doeleinden of activiteiten die een inbreuk vormen op intellectuele eigendomsrechten;
  - Gebruik dat schade kan toebrengen aan de reputatie, Intellectuele Eigendomsrechten of de goodwill van Kotmaster.
- 18.5 De Klant zal Kotmaster onmiddellijk informeren indien hij kennis neemt van activiteiten van derden die mogelijk schadelijk zijn voor de Intellectuele Eigendomsrechten van Kotmaster.

### **Feedback en verbeteringen**

- 18.6 Door feedback, suggesties of verbeteringen aan Kotmaster te verstrekken, verleent de Klant automatisch aan Kotmaster een royalty-vrije, wereldwijde, overdraagbare, sublicentieerbare en eeuwigdurende licentie om deze feedback te integreren of anderszins te gebruiken binnen de Tool, App, SaaS-services of Diensten.

## **ARTIKEL 19 OVERMACHT/HARDSHIP**

- 19.1 Indien een partij door overmacht en/of hardship verhinderd is zijn verplichtingen uit hoofde van dit Contract na te komen of daarbij vertraging ondervindt, dient hij de wederpartij hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen en dit zo snel als redelijkerwijze mogelijk maar in elk geval niet later dan 7 kalenderdagen volgend op de datum waarop de partij kennis krijgt of redelijkerwijze kennis behoort te hebben van de situatie van overmacht en/of hardship. Na dergelijke kennisgeving (i) worden de verplichtingen van de partij die verhinderd is, in de mate van het nodige tijdelijk opgeschort, zolang de overmacht- en/of hardshipsituatie voortduurt en (ii) zal die partij redelijkerwijs al het mogelijke doen om de overmacht- en/of hardshipsituatie te boven te komen of te omzeilen teneinde zijn verplichtingen uit hoofde van het Contract te kunnen nakomen.
- 19.2 In geen geval is een situatie van overmacht en/of hardship een rechtvaardiging voor de laattijdige betaling van de door de Klant aan Kotmaster verschuldigde vergoedingen voor het verstrekken van de SaaS-services, en de Diensten.
- 19.3 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, ontoerekenbaar zijn en die in hoofde van een partij de onmogelijkheid creëren om het Contract (of een deel daarvan) uit te voeren of die de uitvoering van het Contract financieel of anderszins zwaarder of moeilijker zouden maken dan normaal voorzien is waardoor de uitvoering onder de overeengekomen voorwaarden redelijkerwijze niet meer verlangd kan worden (zoals maar niet beperkt tot gewapende conflicten (onder meer oorlog, revolutie, opstand, militaire operatie), economische factoren (onder meer stijging van lonen, prijzen van bestanddelen/onderdelen, schaarste van grondstoffen, materialen, vertragingen bij faillissement van derde partijen waarop Kotmaster beroep doet), naturomstandigheden, brand, inbeslagname, personeelstekort, staking, lock-out, bedrijfsorganisatorische omstandigheden, pandemieën en epidemieën en alle daaraan verbonden gevolgen, overheidsvoorschriften/-maatregelen en dreiging en daden van terrorisme).
- 19.4 Indien de overmacht- en/of hardshipsituatie waardoor een partij zijn verplichtingen niet kan nakomen langer duurt dan 2 maanden, verbinden partijen zich ertoe om te heronderhandelen over de voorwaarden van het Contract. Indien partijen hierover geen overstemming bereiken binnen de 14 kalenderdagen volgende op de start van de onderhandelingen, zal elke partij gerechtigd zijn om het Contract schriftelijk te beëindigen mits schriftelijke kennisgeving daarvan aan de wederpartij zonder gehouden zijn enige schadevergoeding te betalen.
- 19.5 Indien, onverminderd Artikel 19.4 AV, Kotmaster bij aanvang van de overmacht- en/of hardshipsituatie haar verplichtingen gedeeltelijk heeft voldaan of haar verplichtingen slechts gedeeltelijk kan nakomen, is Kotmaster gerechtigd om alle vóór aanvang van de overmacht- en/of hardshipsituatie uitgevoerde werkzaamheden en de in dat verband gemaakte kosten aan de Klant in rekening te brengen, alsof dergelijke kosten verband houden met een afzonderlijk Contract.

## **ARTIKEL 20 SCHULDCOMPENSATIE**

- 20.1 Overeenkomstig de bepalingen van de Belgische Wet op de Financiële Zekerheden van 15 december 2004 compenseren en verrekenen Kotmaster en de Klant automatisch en van rechtswege alle actueel bestaande en toekomstige schulden opzichtens elkaar. Dit betekent dat in de permanente relatie tussen Kotmaster en de Klant steeds maar de grootste schuldvordering per saldo na de voormelde automatische verrekening overblijft.
- 20.2 Deze schuldvergelijking zal in elk geval tegenstelbaar zijn aan de curator en de overige samenlopende schuldeisers, die zich dus niet zullen kunnen verzetten tegen de door partijen doorgevoerde schuldvergelijking.

## **ARTIKEL 21 DIVERSEN**

- 21.1 De Klant erkent dat het Contract en de rechten en verplichtingen die eruit voortvloeien voor de Klant, de Gebruikers en zijn personeel en aangestelden (waarvoor hij zich sterk maakt) niet overdraagbaar is – rechtstreeks of onrechtstreeks – zonder het voorafgaand schriftelijk akkoord van Kotmaster.
- 21.2 Kotmaster behoudt zich het recht voor om het Contract, inclusief de rechten en verplichtingen die eruit voortvloeien, over te dragen aan haar verbonden ondernemingen en/of aan een derde partij.
- 21.3 Tenzij hierin uitdrukkelijk anders bepaald, is een wijziging aan het Contract alleen geldig en bindend als deze schriftelijk werd aanvaard door beide partijen.

## **ARTIKEL 22 TOEPASSELIJK RECHT & JURISDICTIE**

- 22.1 Het Belgisch recht is van toepassing.
- 22.2 Geschillen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement waar Kotmaster haar maatschappelijke zetel heeft, tenzij Kotmaster hiervan uitdrukkelijk afwijkt.

## **ARTIKEL 23 TAAL**

- 23.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen erkent de klant dat de taal van deze AV eveneens de voertaal vormt in alle commerciële transacties met Kotmaster. De Nederlandstalige versie van deze AV is de enige authentieke versie met bindende kracht.

## **ARTIKEL 24 BEVEILIGING TOEGANGSGEGEVENS**

- 24.1 De Klant is als enige verantwoordelijk voor de bescherming en beveiliging van de door de Klant aangemaakte inlogaccount(s). In deze context moeten de Klant en zijn Gebruikers de confidentialiteit van de inlogaccount(s) waarborgen, inclusief de confidentialiteit van de inloggegevens (i.e. de gebruikersnaam en het wachtwoord).
- 24.2 Bijgevolg is het verboden de inloggegevens aan derden of aan Kotmaster bekend te maken (bv. wanneer een Gebruiker Kotmaster om hulp vraagt), alsook moet elke inlogaccount te allen tijde met de nodige voorzichtigheid worden gebruikt. Elk verlies of misbruik van dergelijke toegangsgegevens kan dan ook aansprakelijkheidsgevolgen ten overstaan van Kotmaster hebben.
- 24.3 Verder is het ten strengste verboden om:
- Andere gebruikers van de SaaS-services om hun toegangsgegevens te vragen;
  - In te loggen op het account van een derde;
  - De Tool, de App en/of de SaaS-services op een frauduleuze manier te gebruiken (bv. het gebruik van een vals account en/of het verstrekken van valse informatie wordt als frauduleus gebruik beschouwd);
  - Zich als iemand anders (natuurlijke of rechtspersoon) voor te doen bij het gebruik van de Tool, de App en/of de SaaS-services zonder de nodige toelating hiervoor gekregen te hebben. Een dergelijke actie kan tot burgerrechtelijk en strafrechtelijke sancties leiden.
- 24.4 De Klant moet onmiddellijk **(i)** elk ongepast en ongeoorloofd gebruik bestraffen **(ii)** en Kotmaster schriftelijk informeren over dergelijk gebruik en elke controversiële registratie die de Klant en/of de Gebruikers opmerken.

## **ARTIKEL 25 FAIR-USE BELEID**

- 25.1 De Klant erkent gebonden te zijn door het fair-use beleid van Kotmaster, hetgeen ervoor dient te zorgen dat elke toepassing van de SaaS-services te allen tijde haar waarde, kwaliteit en betrouwbaarheid ten aanzien van de Klant blijft behouden tijdens de uitvoering van het Contract.
- 25.2 Kotmaster hanteert het fair-use beleid gezien tijdens de piekuren veel klanten gebruik maken van de SaaS-services. De meeste klanten gebruiken deze op een verantwoorde manier, wat impliceert dat hun gebruik geen disproportionele invloed heeft op de capaciteit van de SaaS-services voor Kotmaster en diens andere klanten.
- 25.3 Indien de Klant geregeld op een oneigenlijke/buitensporige manier gebruik maakt van de SaaS-services en Kotmaster is van mening dat dit de capaciteit van de SaaS-services negatief beïnvloedt, houdt Kotmaster zich eraan de Klant over dit gebruik te informeren en de Klant te verzoeken dit gebruik aan te passen of te beperken. Indien de Klant alsnog doorgaat met het oneigenlijke gebruik, behoudt Kotmaster zich het recht voor om:
- Het gebruik van SaaS-services (of een deel daarvan) op te schorten gedurende een bepaalde periode. In welk geval de kosten van opschorting en heractivering van de SaaS-services voor rekening van de Klant komen;
  - Het Contract mits voorafgaandelijke schriftelijke kennisgeving te beëindigen, hetgeen een verbrekingsvergoeding in hoofde van de Klant met zich meebrengt (zie Artikel 7.1 AV).

## **ARTIKEL 26 DOORGIFTE AAN DERDEN**

- 26.1 In het bijzonder wanneer de Klant opteert voor een module op grond waarvan er in opdracht van de Klant aan een bepaalde derde data zal worden doorgegeven, verbindt Kotmaster zich ertoe

alle relevante gegevens te verstrekken aan deze derde.

- 26.2 De Klant erkent dat hij als enige verantwoordelijk is voor deze doorgifte, in het bijzonder wat betreft de correctheid en volledigheid van de data. Daarnaast dient de Klant ook te voldoen aan voorwaarden en voorschriften die door de derde worden vooropgesteld in kader van de doorgifte en te handelen conform de bestemming die door de derde hieraan wordt gegeven.
- 26.3 Indien de Klant niet correct handelt en hierop een inbreuk pleegt, dient zij Kotmaster te vrijwaren voor enige claim en/of schadevergoeding die in dit kader ten laste van Kotmaster wordt gelegd.
- 26.4 Kotmaster kan echter nooit verantwoordelijk worden gesteld voor de beschikbaarheid van de servers van deze derde.
- 26.5 Bovendien zal Kotmaster, na voorafgaand schriftelijk verzoek van de Klant, het bewijs leveren dat die servers niet beschikbaar waren en dat het verschillende pogingen heeft ondernomen om verbinding te maken met de servers.

## **ARTIKEL 27 BESCHIKBAARHEID UP- EN DOWNTIME**

- 27.1 Kotmaster verbindt zich ertoe de SLA-principes, zoals hieronder uiteengezet, te respecteren, zodat de Klant de prestaties van Kotmaster kan evalueren en volgen.
- 27.2 Kotmaster garandeert de Klant tijdens de kantooruren ( 9:00 tot 17:30) van maandag tot en met vrijdag een beschikbaarheid (uptime) van 99,9% van de SaaS-services over een periode van 1 kalenderjaar. Onder 'uptime' dient te worden begrepen: de Klant en de Gebruikers kunnen inloggen op de Tool en de App.
- 27.3 Als een gepland onderhoud door Kotmaster meer dan 1 uur onderbreking in de werking van de SaaS-services zou veroorzaken, zal Kotmaster de Klant daarover voorafgaand aan dergelijk onderhoud informeren. Indien gepland onderhoud dient te gebeuren tijdens de kantooruren telt dit niet mee voor de beschikbaarheid (uptime) overeenkomstig Artikel 27.2 AV. Desgewenst, kan de Klant zich abonneren op de nieuwsbrief om via email dergelijke notificaties te ontvangen.

## **ARTIKEL 28 INCIDENTEN**

- 28.1 De Klant kan incidenten per e-mail of via de Tool melden. Alle kennisgevingen dewelke na de kantooruren worden gemeld, behandelt Kotmaster de volgende werkdag.
- 28.2 In het geval van een incident dat door de Klant overeenkomstig Artikel 28.1 AV wordt gemeld, zal Kotmaster dit incident verhelpen, rekening houdend met de prioriteit die aan het incident wordt gegeven. De prioriteit van elk incident wordt bepaald door Kotmaster op basis van de ernst van het incident (d.w.z. kritiek, niet kritiek en kleiner incident).
- 28.3 Kotmaster zal in kader van voornoemde remediëring steeds naar best vermogen en eigen inzicht handelen.

## **ARTIKEL 29 WIJZIGINGEN**

- 29.1 Kotmaster behoudt zich het recht voor om op elk moment en zonder voorafgaande kennisgeving wijzigingen aan te brengen aan de Tool, de App en de SaaS-services en de manier waarop de gegevens worden weergegeven. Nieuwe versies van de Tool, de App, en de SaaS-services omvatten niet noodzakelijkerwijs alle functies die in de vorige versie beschikbaar waren, maar zullen het functionele niveau van de SaaS-services niet wezenlijk veranderen.
- 29.2 Indien Kotmaster, naar eigen goeddunken en inzicht, besluit bepaalde SaaS-services of een deel daarvan niet langer aan te bieden, is Kotmaster gerechtigd het Contract geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen mits inachtneming van een opzeggingstermijn van 30 kalenderdagen. Hetzelfde geldt als de overeenkomst tussen Kotmaster en een leverancier/onderaannemer wordt beëindigd, waardoor de SaaS-services – of een deel daarvan – niet langer kunnen worden verleend.

## **ARTIKEL 30 EINDE CONTRACT**

- 30.1 Wanneer een Contract afloopt bewaart Kotmaster de gegevens van de klant nog dertig kalenderdagen in de Tool. Bij ondertekening van een Contract tijdens deze dertig kalenderdagen kunnen de gegevens gerecupeerd worden. De Klant kan ook in deze periode van dertig dagen expliciet en schriftelijk vragen om zijn data onmiddellijk te verwijderen. In dit laatste geval zijn de gegevens onherroepelijk verloren.