

## ALGEMENE VOORWAARDEN DAVO GROUP

### A. DEFINITIES

### B. ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN

C. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: MOBIELE TELEFONIE (“BIJZONDERE VOORWAARDEN MOBIELE TELEFONIE”)

D. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: INTERNET (“BIJZONDERE VOORWAARDEN INTERNET”)

E. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR CONNECTED SERVICES: VASTE TELEFONIE (“BIJZONDERE VOORWAARDEN VASTE TELEFONIE”)

F. BIJZONDERE VOORWAARDEN VOOR ONDERHOUDSOVEREENKOMSTEN

### A. DEFINITIES

1.1 **Algemene Voorwaarden:** huidige Algemene Voorwaarden, waarvan de tekst verkrijgbaar is bij DAVO Group en raadpleegbaar is op [www.davogroup.be](http://www.davogroup.be). De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de levering van Producten en/of Diensten door DAVO Group jegens haar professionele Klanten.

1.2 **Bijzondere Voorwaarden:** voor bepaalde Producten en/of Diensten gelden Bijzondere Voorwaarden die een aanvulling vormen op of afwijken van de Algemene Voorwaarden. In voorkomend geval zullen die Bijzondere Voorwaarden vóór het afsluiten van de Overeenkomst aan de Klant worden meegedeeld en zullen zij deel uitmaken van de Overeenkomst. De tekst van de Bijzondere Voorwaarden is verkrijgbaar bij DAVO Group en raadpleegbaar op de website via [www.davogroup.be](http://www.davogroup.be).

1.3 **DAVO Group:** DAVO Group NV, met maatschappelijke zetel te Moorstraat 27, bus 16, 9850 Deinze, Btw-nummer BE0821.182.697

1.4 **Diensten:** het geheel van de diensten die DAVO Group levert aan de Klant.

1.5 **Klant:** de rechtspersoon, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of (feitelijke) vereniging die gebruik maakt van de Diensten en/of een Product koopt.

1.6 **Overeenkomst:** de contractuele relatie tussen de Klant en DAVO Group in verband met de aankoop van de Producten en/of het gebruik van de Diensten. De Overeenkomst omvat de Algemene Voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en in voorkomend geval de offerte, de Abonnementaanvraag, het gekozen Tariefplan, de technische specificaties en desgevallend andere afwijkende afspraken die van toepassing zijn op de contractuele relatie tussen DAVO Group en de Klant.

1.7 **Product(en):** de verzamelnaam voor één of meerdere producten die de Klant bij DAVO Group koopt of ter beschikking krijgt.

1.8 **Verdelers:** de door DAVO Group erkende onafhankelijke verdelers.

1.9 **Aanbieder van Inhoud:** natuurlijke personen of rechtspersonen die verantwoordelijk zijn voor het ontwerpen, beheer en de verdeling van Inhoud.

1.10 **Abonnement:** de Overeenkomst waarbij de Klant één of meerdere Diensten voor bepaalde of onbepaalde duur gebruikt. De formule waarbij een forfaitaire maandelijkse belwaarde wordt aangerekend middels een factuur, wordt eveneens beschouwd als een Abonnement.

1.11 **Abonnementaanvraag:** het door de Klant ingevulde en ondertekende aanvraagformulier waarbij de Klant de levering van de Diensten krachtens een Abonnement aanvraagt.

## B. ALGEMENE VERKOOPSVORWAARDEN

### 1 TOEPASSINGSGBIED

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Producten en/of Diensten van DAVO Group, behoudens indien en voor zover hiervan uitdrukkelijk en schriftelijk wordt afgeweken tussen DAVO Group en de Klant. Voor bepaalde individuele Producten en/of Diensten gelden ook Bijzondere Voorwaarden in aanvulling of in afwijking op huidige Algemene Voorwaarden.

1.2 De Klant aanvaardt dat deze Algemene Voorwaarden voorrang zullen hebben op de algemene (inkoop)voorwaarden van de Klant. De algemene voorwaarden van de Klant zijn niet tegenstelbaar aan DAVO Group.

### 2 OFFERTES EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

2.1 Enkel schriftelijke offertes binden DAVO Group. Offertes geschieden op basis van de tarieven die op dat ogenblik gelden. De geldigheidsduur van offertes bedraagt 30 (dertig) dagen. Bestellingen worden pas definitief na schriftelijke bevestiging van (een gemachtigde van) DAVO Group.

2.2 Na het plaatsen van een bestelling door de Klant, bezorgt DAVO Group een offerte aan de Klant, tenzij het betrokken Product en/of Dienst niet beschikbaar is. Wanneer een offerte van DAVO Group schriftelijk of digitaal ondertekend wordt door de Klant, wordt een volledige en rechtsgeldige overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen.

2.3 Indien DAVO Group op verzoek of met instemming van de Klant meerwerken uitvoert (i.e. werkzaamheden, prestaties of leveringen heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van hetgeen is overeengekomen vallen), zullen deze meerwerken door de Klant aan DAVO Group worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van DAVO Group of zullen, in geval een vaste prijs is afgesproken, de meerkosten in rekening worden gebracht. DAVO Group is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2.4 Indien de Klant een bestelling annuleert vooraleer DAVO Group op enigerlei manier de uitvoering ervan heeft aangevat, zal DAVO Group recht hebben op een forfaitaire schadevergoeding van 50% van de waarde van de bestelling en dit met een minimum van 100,00 EUR, te betalen door de Klant. De reeds geleverde Producten en/of Diensten dienen in elk geval vergoed te worden.

### 3 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

3.1 De verbintenissen van DAVO Group zijn slechts inspanningsverbintenissen en kunnen in geen geval beschouwd worden als resultaatverbintenissen.

3.2 De Klant zal alle gegevens bezorgen en alle medewerking verlenen die DAVO Group noodzakelijk acht voor de levering van Producten en/of Diensten aan de Klant. DAVO Group is gerechtigd haar verbintenissen op te schorten indien de Klant niet tijdig de noodzakelijke gegevens bezorgt of de vereiste medewerking verleent.

3.3 DAVO Group zal zich inspannen dat de leveringen van Producten en/of Diensten op een professionele wijze en naar best vermogen worden uitgevoerd en dat zij hierbij een gepaste zorgzaamheid aan de dag zal leggen.

3.4 Voor Producten en/of Diensten die door DAVO Group bij een derde leverancier en/of Verdelers aangeschaft worden en/of door een derde leverancier en/of Verdelers aan de Klant geleverd worden, zijn de garanties en verantwoordelijkheden toepasselijk die door de derde leverancier en/of Verdelers worden bepaald. DAVO Group kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de niet-nakoming van de garanties en verantwoordelijkheden van de derde leverancier en/of Verdelers. Indien DAVO Group afhankelijk is van de planning van een derde leverancier en/of Verdelers voor de uitvoering van haar eigen Diensten en/of levering van haar eigen Producten, dan zal een vertraging in de planning van de Klant, derde leverancier en/of Verdelers niet aan DAVO Group kunnen worden toegeschreven en zal dit geen invloed hebben op de oplevering van de Diensten en/of

- 3.5 Producten van DAVO Group.  
DAVO Group kan haar rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan een derde zonder de instemming van de Klant. Deze overdracht kan evenwel geen vermindering van de garanties van de Klant tot gevolg hebben. De Klant kan zijn rechten en/of verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst slechts aan een derde overdragen, geheel dan wel gedeeltelijk, mits (i) de voorafgaande en schriftelijke instemming van DAVO Group, en (ii) zowel de Klant als de overnemer het hiertoe bestemde DAVO Group overdrachtformulier volledig ingevuld en ondertekend aan DAVO Group overgemaakt hebben.
- 4 LEVERING, RISICO EN LEVERINGSTERMIJNEN**
- 4.1 Elke levering van Producten geschiedt Ex Works (EXW) en zolang de voorraad strekt. Op vraag van de Klant kan DAVO Group het transport van de Producten organiseren naar een door de Klant opgegeven adres. Elk transport is voor rekening van de Klant. De aan de Klant vooraf meegedeelde kosten voor transport zullen apart aan de Klant gefactureerd worden en zijn dus in geen geval begrepen in de opgegeven eenheidsprijs van het betrokken Product. DAVO Group heeft aan haar leveringsplicht voldaan op het moment van ondertekening van het ontvangstbewijs. Bij weigering zonder gegronde reden van in ontvangst name van de bestelde Producten, is de Klant de eventueel hieraan verbonden kosten van het retourneren van de Producten aan DAVO Group verschuldigd.
- 4.2 Het risico van verlies of beschadiging van de Producten gaat over op de Klant zodra hij of een door hem aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de Producten fysiek in bezit krijgt. Het risico gaat echter over op de Klant bij levering aan de vervoerder, als deze van de Klant de opdracht heeft gekregen de Producten te vervoeren en de keuze voor het gebruik van deze vervoerder niet door DAVO Group was geboden.
- 4.3 Alle termijnen die door DAVO Group aan de Klant worden gecommuniceerd, zijn opgesteld in het kader van redelijke veronderstellingen die DAVO Group in aanmerking neemt voor de relevante dienstverlening. Deze termijnen worden louter ten informatieve titel opgegeven en zijn bijgevolg indicatief en niet-bindend. De niet-naleving door DAVO Group van de termijnen die werden opgegeven, geeft geen aanleiding tot schadevergoeding, prijsvermindering of beëindiging van de overeenkomst door de Klant.
- 4.4 In het geval Partijen een afspraak maken om de Producten en/of Diensten te leveren, doch die, om redenen waarvan de Klant de oorzaak is, niet kunnen geleverd worden, zal de Klant DAVO Group daarvan tijdig op de hoogte brengen. Bij laattijdige verwittiging of bij gebrek aan verwittiging, heeft DAVO Group het recht op een forfaitaire schadevergoeding van 50% van de waarde van de bestelling en dit met een minimum van 100,00 EUR, alsook de vergoeding van de verplaatsingskosten.
- 5 AANKOOP VAN EEN PRODUCT EN GARANTIE**
- 5.1 Elk Product wordt eigendom van de Klant vanaf de aankoop ervan door de Klant. De Klant draagt vanaf dat ogenblik het risico van diefstal of verlies van het Product, en kan in dit verband geen enkel recht doen gelden ten opzichte van DAVO Group. Niettegenstaande het feit dat de Klant eigenaar is van het Product, is het hem verboden de specifieke instellingen ervan te wijzigen. In geval van miskenning van dit verbod, zal de goede werking van het Product en/of de Dienst die ermee verbonden is niet meer gegarandeerd kunnen worden.
- 5.2 Indien de Abonnementsaanvraag van de Klant geheel of gedeeltelijk wordt geweigerd of indien het Abonnement van de Klant wordt geschorst door DAVO Group overeenkomstig de Algemene of Bijzondere Voorwaarden, heeft de Klant geen recht op teruggave of terugbetaling van de prijs van het door hem eerder aangekochte Product (bijvoorbeeld een mobiele telefoon).
- 5.3 De Producten aangeboden door DAVO Group, worden enkel gedekt door de standaard garantievoorwaarden van de fabrikant die desgevallend terug te vinden zijn in de verpakking van het Product.
- 6 PRIJZEN**
- 6.1 Alle door DAVO Group gehanteerde prijzen en andere tarieven zijn in euro, exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege die voor rekening van de Klant komen, tenzij uitdrukkelijk anders werd bepaald. Meerwerken waarvan de vergoeding niet uitdrukkelijk is overeengekomen, zullen op regiebasis worden vergoed aan de gebruikelijke tarieven van DAVO Group.
- 6.2 Behoudens anders overeengekomen worden de installatie, configuratie en projectcoördinatie steeds in regie uitgevoerd aan geldende uurtarieven.
- 6.3 Ongeacht overeengekomen installatiemodaliteiten wordt per verplaatsing steeds een travel & handling fee aangerekend van €85.
- 6.4 DAVO Group behoudt zich het recht voor de prijzen (zoals maar niet beperkt tot tarieven, vergoedingen enzovoort) tussentijds, maximaal één keer per jaar, te wijzigen, doch niet eerder dan zes maanden na ingang van de samenwerking. De wijziging kan onder meer worden doorgevoerd als gevolg van kostenstijgingen of gewijzigde marktomstandigheden, zoals doch niet beperkt tot personeelskosten (waarbij de meest recente Index referteloonkost Agoria Digital als graadmeter kan gebruikt worden), prijzen van Diensten op basis van de prijsindex voor Diensten of door de Belgische overheid of leveranciers genomen prijsverhogende maatregelen.
- 7 FACTURATIE EN BETALINGSMODALITEITEN**
- 7.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de aankoop van een Dienst, zal DAVO Group de Dienst en desgevallend andere (bijkomende) kosten op periodieke basis factureren overeenkomstig de in de offerte vermelde tarieven.
- 7.2 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de aankoop van een Product, zal DAVO Group het Product en desgevallend andere (bijkomende) kosten factureren overeenkomstig de in de offerte vermelde prijs. De Klant verkrijgt pas de eigendom van het Product na integrale betaling van deze factuur. Bij gebrek aan integrale betaling, dienen eventueel betaalde voorschotten als vergoeding voor kosten en winstderving.
- 7.3 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle facturen betaalbaar op het adres van de maatschappelijke zetel van DAVO Group en dienen deze betaald te zijn binnen een termijn van 30 (dertig) dagen na factuurdatum tenzij anders overeengekomen en uitdrukkelijk vermeld in de bestelbon of overeenkomst. Bij gebrek aan tijdige betaling is de Klant, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, een verwijlinterest van 12% op jaarbasis verschuldigd, alsook een forfaitaire vergoeding van 15% met een minimum van 125,00 EUR, zulks bij wijze van onherroepelijke schadevergoeding en ongeacht de gerechtskosten. Tevens kan DAVO Group aanspraak maken op de vergoeding van alle invorderingskosten die zij heeft moeten maken ten gevolge van een wanbetaling of andere wanprestatie vanwege de Klant.
- 7.4 DAVO Group kan bij niet-betaling van een factuur op de vervalldag van de factuur eenzijdig beslissen om alle verdere prestaties en verdere levering van Producten en/of Diensten zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling te schorsen. DAVO Group zal de Klant hiervan voorafgaandelijk inlichten.
- 7.5 DAVO Group heeft het recht om bij volgehouden wanbetaling of andere wanprestatie vanwege de Klant de overeenkomst automatisch, zonder voorafgaandelijke ingebrekestelling, schriftelijk te beëindigen, zonder dat de Klant een schadevergoeding kan eisen, onverminderd het recht van DAVO Group om winstderving voor het nog niet uitgevoerde gedeelte van de verbintenissen, met als minimum de helft van de vergoeding welke voor deze resterende verbintenissen is voorzien, te vorderen.
- 7.6 De facturen van DAVO Group moeten altijd betaald worden door de Klant, zelfs indien laatstgenoemde beschikt over een vaststaande en opeisbare schuldvordering jegens DAVO Group. Elke verrekening is dus uitgesloten, behoudens bijzondere schriftelijke overeenkomst.
- 7.7 De Klant dient facturen per e-mail (gericht naar [invoicing@davogroup.be](mailto:invoicing@davogroup.be)) en op gemotiveerde wijze te betwisten binnen een periode van 8 (acht) dagen vanaf hun dag van uitgifte. Bij gebrek aan tijdige betwisting zullen de facturen

als aanvaard beschouwd worden. Indien een gedeelte van een factuur te goeder trouw wordt betwist door de Klant, dan zal de Klant in elk geval het onbetwiste gedeelte betalen. Na afhandeling van de betwisting, zullen alle bedragen die verschuldigd zijn aan DAVO Group worden betaald, met inbegrip van hogervermelde verwijlinteressen, en zulks te rekenen vanaf de dag waarop de bedragen verschuldigd waren.

- 7.8 Zelfs indien er een betalingstermijn toegekend wordt aan de Klant krachtens een bijzondere schriftelijke overeenkomst, zal de niet-betaling van één factuur op de vervaldatum van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling alle onbetaalde facturen opeisbaar maken.
- 7.9 De Klant dient DAVO Group steeds per kerende schriftelijk te informeren over wijzigingen in de identificatie-, adres- en facturatiegegevens die bij de ondertekening van de Overeenkomst werden meegedeeld. Kosten die voortvloeien uit de niet-naleving van deze verplichting, zullen integraal door de Klant moeten worden betaald.
- 7.10 De Klant dient DAVO Group steeds per kerende schriftelijk te informeren over elke wijziging in de juridische of financiële situatie van de Klant. DAVO Group heeft dan de mogelijkheid om, indien gewenst, lopende bestellingen te annuleren, bestellingen te weigeren, waarborgen te eisen of de voorwaarden en termijnen van betaling te wijzigen.
- 7.11 De verzending van facturen gebeurt elektronisch. De Klant kan DAVO Group echter uitdrukkelijk en schriftelijk verzoeken om de facturen op papier te verzenden. In dat geval kan de Klant, mits betaling van het door DAVO Group opgegeven bedrag, één of meerdere duplicaten van de factuur aanvragen.

## 8 BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De Overeenkomst kan van rechtswege door DAVO Group ontbonden worden per gewone schriftelijke kennisgeving aan de Klant, zonder enige gerechtelijke tussenkomst:

- indien de Klant zich in staking van betaling, collectieve schuldenregeling, gerechtelijke reorganisatie of faillissement bevindt,
- bij een beslag of andere vormen van gedwongen tenuitvoerlegging lastens de Klant,
- bij vereffening of stopzetting van de activiteiten van de Klant,
- bij wanbetaling van facturen,
- bij eender welke wanprestatie van de Klant waaraan niet verholpen wordt binnen een termijn van uiterlijk 15 (vijftien) dagen na schriftelijke ingebrekestelling daartoe.

## 9 HET ABONNEMENT

- 9.1 De Klant die toegang wenst te hebben tot de Diensten moet een Abonnementaanvraag indienen bij DAVO Group. DAVO Group behoudt zich het recht voor om een Abonnementaanvraag als ongeldig te beschouwen indien zij op vraag van DAVO Group niet vergezeld is van de volgende documenten:
- voor rechtspersonen: de publicatie in het Belgisch Staatsblad van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid;
  - voor vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid en (feitelijke) verenigingen: een voor eensluidend verklaarde fotokopie van de statuten en van de eventuele statutenwijzigingen van de vennootschap of vereniging, bewijs van de identiteit van de natuurlijke persoon die de vennootschap of vereniging vertegenwoordigt en het bewijs van zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid.
- 9.2 DAVO Group mag aan elke Klant de voorlegging vragen van bijkomende stukken die de kredietwaardigheid van de Klant staven.
- 9.3 DAVO Group kan weigeren om gevolg te geven aan een Abonnementaanvraag of aan een vraag tot activering van een bijkomende Dienst indien, onder meer indien (i) de Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit een andere overeenkomst met DAVO Group niet naleeft, of (ii) de toegang tot de Dienst niet onder bevredigende technische voorwaarden kan worden gerealiseerd.
- 9.4 DAVO Group heeft het recht om, vóór de aanvaarding van de

Abonnementaanvraag en/of tijdens de duur van de Overeenkomst, de betaling van een waarborg of van een voorschot te vragen aan de Klant. Een waarborg kan gevraagd worden wanneer uit de kredietcontrole voorafgaand aan de aanvaarding van de Overeenkomst en uit de door de Klant verstrekte objectieve gegevens blijkt dat de Klant zich financieel geen intensief belgedrag kan veroorloven. Het maximale bedrag dat DAVO Group als waarborg kan vragen, bedraagt 500,00 EUR per mobiele telefoonaansluiting. DAVO Group kan tijdens de uitvoering van de Overeenkomst een voorschot vragen wanneer blijkt dat de Klant een of meer Diensten gebruikt op een wijze die zou kunnen resulteren in een hoge facturatie. Het maximale bedrag dat DAVO Group als voorschot kan vragen, is het gemiddelde verbruik over 3 (drie) recente aaneensluitende maanden inclusief abonnement. Dit bedrag kan nagegaan worden via de DAVO Group helpdesk. De Klant kan bij de DAVO Group helpdesk meer informatie krijgen over de gevallen waarin een waarborg of voorschot kan worden gevraagd.

- 9.5 De Klant erkent dat hij in de onderhandelingen met DAVO Group behoorlijk en volledig werd geïnformeerd aangaande de mogelijkheden en beperkingen van de door hem gekozen Diensten.

## 10 INWERKINGTREDING, SCHORSING EN OPZEGGING VAN HET ABONNEMENT

### A. Inwerkingtreding

- 10.1 Het Abonnement vangt aan bij de activering van het Abonnement door DAVO Group, maar de Klant is gebonden door zijn Abonnementaanvraag van zodra hij die heeft ondertekend. Het Abonnement wordt afgesloten voor een bepaalde duur. Een Abonnement van bepaalde duur wordt na einddatum automatisch verlengd en aldus omgezet naar een Abonnement voor onbepaalde duur en kan daarna kosteloos worden opgezegd mits inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen.

### B. Schorsing van het Abonnement / de Diensten

- 10.2 DAVO Group kan de Diensten (met inbegrip van de bijkomende diensten, de opties, de roaming en/of de internationale communicaties), na het versturen van een voorafgaande kennisgeving aan de Klant, geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in de volgende gevallen:
- indien de Klant zijn verplichtingen onder de Overeenkomst niet naleeft, of indien hij gebruik maakt van de Diensten in strijd met de geldende wettelijke en/of reglementaire bepalingen;
  - in geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling van het factuurbedrag voor een Dienst binnen de betalingstermijn, of in geval van insolventie of vermoeden van kennelijke insolventie;
  - in geval van fraude, of van vermoeden van kennelijke fraude;
  - indien de Klant foute, onvolledige of valse informatie gaf bij de Abonnementaanvraag, de wijziging van deze informatie niet meedeelde, of naliet om de Abonnementaanvraag aan DAVO Group te bezorgen;
  - indien de Klant weigerde om binnen de gepreciseerde termijn de bepaalde waarborg of voorschot te betalen;
  - in geval van abnormaal verbruik door de Klant;
  - indien DAVO Group vaststelt dat de (mobiele) telefoon, de computer, de modem of een andere installatie die de Klant gebruikt, storingen kan veroorzaken op het Netwerk of niet goedgekeurd is overeenkomstig de toepasselijke normen;
  - op grond van de wettelijk bepaalde verplichte vereisten in verband met het Netwerk of de installaties van DAVO Group;
  - in geval van niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen onder een andere overeenkomst met DAVO Group.
- 10.3 DAVO Group kan de Diensten met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving geheel of gedeeltelijk weigeren of schorsen in de volgende gevallen:
- op grond van wettelijk bepaalde vereisten;
  - in geval de goede werking van het Netwerk of haar installaties in gevaar wordt gebracht;
  - in geval van contractbreuk of niet-betaling;
  - in geval van ontdekte of vermoede fraude die van

dergelijke aard is dat het niet schorsen van de Diensten voor DAVO Group en/of voor derden ernstige gevolgen zou kunnen hebben;

- in geval van faillissement, verzoek om uitstel van betaling, vereffening of ontbinding van de Klant, of van een onherstelbare inbreuk op de Overeenkomst.

In geval van schorsing met onmiddellijke ingang zonder voorafgaande kennisgeving in de zin van dit artikel, zal DAVO Group op uitdrukkelijk schriftelijk verzoek van de Klant binnen de 3 (drie) werkdagen na ontvangst van de aanvraag de nodige uitleg verschaffen.

- 10.4 In hogervermelde gevallen van schorsing heeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding vanwege DAVO Group, behoudens in geval van een manifeste onterechte of ongegronde schorsing waarbij werkelijk geleden schade die rechtstreeks gelinkt is aan deze schorsing wordt aangetoond. Daarnaast blijft de Klant gehouden aan zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, betalingsverplichtingen inbegrepen. Terzake erkent en aanvaardt de Klant dat tijdens de periode van schorsing van de Diensten eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden verschuldigd blijven. In geval van een onterechte schorsing zal de Klant een kredietnota ontvangen voor de eventuele Abonnementsgelden of minimum belwaarden die hem tijdens de periode van schorsing zijn gefactureerd. De schorsing wordt opgeheven zodra DAVO Group het bewijs ontvangt dat de situatie is geregulariseerd. De kosten van deactivering en activering kunnen aan de Klant aangerekend worden.

### C. Opzegging van het Abonnement

- 10.5 Onverminderd het recht van DAVO Group om de Overeenkomst met de Klant te beëindigen op grond van artikel 8 Algemene Voorwaarden, heeft DAVO Group het recht om bij aangetekend schrijven het Abonnement eenzijdig te beëindigen middels een opzegtermijn van 15 (vijftien) kalenderdagen: (i) indien de schorsing van de Diensten 15 (vijftien) dagen voortduurt of (ii) indien de Klant een inbreuk op het Abonnement niet heeft hersteld binnen de 15 (vijftien) dagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door DAVO Group. De opzegging van het Abonnement door DAVO Group geeft de Klant geen recht op schadevergoeding, van welke aard ook, en doet geen afbreuk aan de verplichting van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen.

- 10.6 De opzegging van de Overeenkomst/het Abonnement door de Klant dient steeds schriftelijk te gebeuren, evenwel zonder een verplichting om een reden op te geven. Indien de Overeenkomst/het Abonnement van de Klant die op het ogenblik van opzegging maximum 9 (negen) werknemers heeft, automatisch is verlengd na zijn initiële duurtijd, wordt de Overeenkomst/het Abonnement beëindigd op het door hem gekozen moment (lees: met opzegtermijn) en zelfs onmiddellijk (lees: zonder opzegtermijn). Indien de Overeenkomst/het Abonnement van de Klant die op het ogenblik van opzegging meer dan 9 (negen) werknemers heeft, automatisch is verlengd na zijn initiële duurtijd, kan de Overeenkomst door de betreffende Klant worden opgezegd mits inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand. DAVO Group sluit de betrokken Dienst af op het einde van de opzegtermijn of op het door de Klant gewenste moment en, indien de onmiddellijke opzeg gevraagd wordt, zo spoedig als technisch mogelijk. Indien de opgezegde Overeenkomst/opgezegd Abonnement een nummer uit het nationale nummerplan toekende, behoudt de Klant/de eindgebruiker het recht om het nummer over te dragen naar een andere operator gedurende minimaal één maand na datum van opzegging, tenzij de Klant/eindgebruiker afstand doet van dit recht. DAVO Group stuurt een schriftelijke bevestiging van afsluiting naar de Klant. DAVO Group is gehouden een vergoeding aan te rekenen voor de dienstverlening tijdens de opzegtermijn, doch zal geen andere kosten aanrekenen.

- 10.7 Indien de Klant, die op het ogenblik van opzegging maximum 9 (negen) werknemers heeft, de Overeenkomst/het Abonnement van bepaalde of onbepaalde duur opzegt vóór het einde van de zesde maand die volgt op de inwerkingtreding van de Overeenkomst/het Abonnement, is hij verplicht een schadevergoeding te betalen aan DAVO Group die in elk geval niet hoger is dan het Abonnementsgeld dat nog verschuldigd zou zijn tot aan de afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van de Overeenkomst/het Abonnement. De

Klant die een Overeenkomst/Abonnement van bepaalde duur heeft afgesloten en op het ogenblik van de opzegging van zijn Overeenkomst/Abonnement van bepaalde duur meer dan 9 (negen) werknemers heeft, dient bij voortijdige beëindiging van het Abonnement een vergoeding te betalen die gelijk is aan de Abonnementsgelden, minimum belwaarden of resterende maandelijkse bedragen tot en met het verstrijken van de contractueel bepaalde einddatum. Daarenboven is de betrokken Klant, die meer dan 9 (negen) werknemers heeft, een schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 75% van het bedrag dat DAVO Group aan de Klant heeft gefactureerd voor alle Diensten waarvan de Klant gebruik heeft gemaakt gedurende 3 (drie) maanden voorafgaand aan de vroegtijdige opzegging of verbreking. Abonnementsgelden, minimum belwaarden of resterende maandelijkse bijdragen worden niet meegerekend in de berekening van die schadevergoeding.

- 10.8 Indien de Klant niet akkoord gaat met de voorgestelde wijzigingen aan de voorwaarden van het Abonnement/de Overeenkomst (waaronder doch niet beperkt tot een prijswijziging), heeft hij het recht om zonder boete het Abonnement schriftelijk op te zeggen uiterlijk 3 (drie) maanden na de kennisgeving van de voorgestelde wijzigingen, tenzij de voorgestelde wijzigingen (i) op aantoonbare wijze uitsluitend in het voordeel zijn van de eindgebruiker, (ii) van strikt administratieve aard zijn en geen negatieve gevolgen hebben voor de eindgebruiker of (iii) rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens wetgeving die DAVO Group geen keuze laat op het vlak van implementatie of (iv) indien het gaat om een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.

- 10.9 Elke beëindiging van de Overeenkomst brengt de automatische uitwisseling met zich mee van alle gegevens die eventueel zijn opgeslagen door DAVO Group voor de Klant (waaronder doch niet beperkt tot elektronische berichten, persoonlijke homepagina's, enzovoort). De Klant moet dus, regelmatig en op een aparte server, alle gegevens bewaren waarvan hij het opslaan aan DAVO Group heeft toevertrouwd.

## 11 INSPANNINGSVERBINTENISSEN

DAVO Group zal alle redelijke middelen aanwenden om de toegang tot, de veiligheid, de betrouwbaarheid en de goede werking van de Producten en/of Diensten zo ongestoord mogelijk te laten verlopen. DAVO Group bepaalt zelf de technisch meest aangewezen middelen om de Producten en/of Diensten te leveren, maar heeft geen enkele verplichting om het Netwerk uit te breiden of de netwerkcapaciteit te verhogen. DAVO Group garandeert geen continu en ongestoord gebruik van de Producten en/of Diensten, noch de zekerheid dat alle door middel van de daarvoor geschikte mobiele apparatuur verzonden en ontvangen gegevens ononderbroken, in de juiste vorm en binnen een bepaalde tijdsperiode afgeleverd kunnen worden. Indien gebruik wordt gemaakt van het internet of vergelijkbare netwerken kunnen storingen en/of de niet beschikbaarheid van de verbindingen met het publieke internet en/of andere telecommunicatienetwerken het gebruik van sommige Producten en/of Diensten belemmeren. Bij het gebruik van de Producten en/of Diensten kunnen veiligheidsrisico's optreden, bijvoorbeeld ten aanzien van de integriteit van de gegevens van de Klant of de identiteitsgegevens van de Klant. DAVO Group neemt redelijke technische en organisatorische maatregelen in reactie op de beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden die DAVO Group desgevallend vaststelt, zonder dat deze risico's evenwel kunnen worden uitgesloten.

## 12 WIJZIGINGEN DOOR DAVO GROUP

- 12.1 DAVO Group zal de Klant ten minste één (1) maand vóór de inwerkingtreding van een wijziging aan de voorwaarden van de Overeenkomst naar behoren in kennis stellen indien de voorziene wijziging implicaties heeft voor de Klant.

- 12.2 Indien de Klant de aangekondigde de wijziging van de Overeenkomst niet aanvaardt, kan hij het Abonnement eenzijdig en vroegtijdig opzeggen zonder betaling van enige boete of vergoeding, overeenkomstig de bepalingen van de Bijzondere Voorwaarden.

### 13 NORMAAL GEBRUIK

- 13.1 De Klant verbindt zich ertoe de Producten en/of Diensten te gebruiken als een normaal zorgvuldige gebruiker, met naleving van de Overeenkomst, de toepasselijke wettelijke bepalingen en de gebruiken inzake openbare orde en goede zeden. De Klant is verantwoordelijk voor de bewaking van zijn installatie. Hij verzekert zich ervan dat geen enkele andere persoon toegang heeft tot de Producten en/of Diensten zonder zijn toestemming. De Klant zal onverwijld DAVO Group op de hoogte brengen indien hij vermoedt dat (i) de Producten en/of Diensten frauduleus worden gebruikt of (ii) ongeoorloofde inhoud vanaf zijn netwerk toegankelijk is, teneinde DAVO Group in staat te stellen de nodige en passende maatregelen te treffen.
- 13.2 DAVO Group kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die optreedt naar aanleiding van fraude indien de Klant dit niet schriftelijk heeft gemeld van zodra hij er kennis van had of had moeten hebben. Worden niet als normaal gebruik beschouwd (niet-exhaustieve opsomming): gebruik van de Producten en/of Diensten om onrechtmatige daden te plegen of onwettige informatie te verspreiden, waaronder wordt begrepen onrechtmatige toegang te verkrijgen tot gegevens van de aangesloten netwerken, inbreuk te plegen op de goede werking van de Producten en/of Diensten, het gebruik of de capaciteit van de prestaties voor andere gebruikers in gevaar te brengen, de integriteit van informaticagegevens te beschadigen of te vernietigen, het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden informatie met dezelfde inhoud (spamming), het lastigvallen van personen en het verspreiden van pornografie of teksten of afbeeldingen van racistische aard, materiaal dat een aanslag vormt op de goede zeden of het provoceren tot het plegen van misdaden en wanbedrijven, aanzetten tot onwettelijke kansspelen en weddenschappen, enzovoort.

### 14 KLACHTEN

- 14.1 Klachten met betrekking tot een waarneembaar gebrek of niet-conformiteit van een geleverd Product en/of geleverde Dienst, dienen binnen de 8 (acht) dagen na de levering schriftelijk worden overgemaakt aan DAVO Group. Klachten met betrekking tot een verborgen gebrek van een geleverd Product en/of geleverde Dienst, dienen binnen de 8 (acht) dagen na de vaststelling van het gebrek schriftelijk worden overgemaakt aan DAVO Group. Na afloop van deze termijnen wordt de Klant geacht akkoord te zijn met de levering en/of uitvoering en zal geen enkele klacht die de succesvolle afronding van de levering en/of uitvoering kan betwisten nog in overweging genomen worden.
- 14.2 Opdat de klacht ontvankelijk zou zijn, moet deze door de Klant gemotiveerd worden en per email (op [support@davogroup.be](mailto:support@davogroup.be)) medegedeeld worden aan DAVO Group. Eigen interventies van de Klant of een derde partij heffen elke grond tot klacht op. Klachten kunnen niet als voorwendsel worden aangewend om betaling van facturen op te schorten of te vertragen.
- 14.3 Indien de klacht door DAVO Group grondig bevonden wordt, leidt dit tot geen andere of verdergaande verplichting van DAVO Group dan de verplichting tot een inspanning om de klacht binnen een redelijke termijn te remediëren. Alleen indien dit niet mogelijk zou blijken, is zij uitsluitend gehouden tot vergoeding van de door haar fout veroorzaakte bewezen directe schade binnen de in artikel 0 omschreven perken.
- 14.4 Voor zover huidig artikel niet uitdrukkelijk afwijkt van artikel 8 Algemene Voorwaarden, blijft laatstgenoemd artikel onverkort gelden op de klachtenregeling voor de Connected Services van DAVO Group.
- 14.5 De Klant kan met schriftelijke vragen en klachten betreffende de Diensten of met meldingen van diefstal, verlies of defect van een Simkaart, toestel of modem terecht bij de klantendienst van DAVO Group die instaat voor het betreffende Product of de Dienst.
- 14.6 DAVO Group verbindt zich ertoe om de problemen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht en waaraan zij kan verhelpen, zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien de Klant niet tevreden is met de oplossing geboden door DAVO Group, of wanneer de Klant het slachtoffer is van kwaadwillige oproepen, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie: Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, e-mail:

klachten@ombudsmantelecom.be, tel.: 02/223.09.09. De klachten ingediend bij de Ombudsdienst zijn slechts ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij vooraf een poging tot oplossing heeft ondernomen bij DAVO Group.

### 15 MELDING VAN INCIDENTEN

- 15.1 De term "Incident" betekent een gebeurtenis die geen onderdeel is van de standaardwerking van de software, Dienst of Product van DAVO Group en welke een onderbreking of verminderde werking teweegbrengt van deze software, Dienst of Product. Incidenten worden onderverdeeld in 4 categorieën:
- **Critical:** belangrijke incidenten die een volledige uitval van de installatie inhouden (gehele onbeschikbaarheid).
  - **High:** belangrijke incidenten met minder dan 100% uitval van de installatie (gedeeltelijke onbeschikbaarheid).
  - **Medium & Low:** kleine incidenten dewelke niet kunnen worden ondergebracht onder belangrijke incidenten, voor zover ze inherent zijn aan de installatie, en een gereduceerde kwaliteit van de software, Dienst of Product (beschikbaar met storingen).
- 15.2 De Klant zal DAVO Group onverwijld op de hoogte stellen indien er zich een Incident voordoet. Alle meldingen van Incidenten dienen te gebeuren via de helpdesk van DAVO Group, via het telefoonnummer 09/216.60.99 of via e-mail naar [support@davogroup.be](mailto:support@davogroup.be) met een allesomvattende en duidelijke omschrijving van het Incident. Incidenten binnen de categorie Critical en High moeten steeds per direct en telefonisch worden doorgegeven door de Klant.
- 15.3 Enkel Klanten die geopteerd hebben voor de 24/7 wachtdienstformule van DAVO Group in de Onderhoudsovereenkomst kunnen na de kantooruren terecht op de wachtdienst van DAVO Group via het telefoonnummer 09/395.96.77 voor alle meldingen van Critical Incidenten. Voor andere Incidenten mag geen gebruik worden gemaakt van de wachtdienst.
- 15.4 DAVO Group zal zich inspannen om de responstijd, namelijk de tijd die verloopt tussen melding van het Incident en het moment dat een gekwalificeerde engineer van DAVO Group contact opneemt met de Klant, zo kort als mogelijk te houden rekening houdend met de categorie van het betrokken Incident.
- 15.5 Alle kosten als gevolg van Incidenten dewelke te wijten zijn aan derde partijen en/of externe oorzaken, waaronder doch niet beperkt tot trillingen, vochtigheid, storingen op het elektriciteitsnet, blikseminslag, storm, hagel, diefstal, overmacht, terreurdaden en aanslagen, verkeerde handelingen zijn ten laste van de Klant en worden door DAVO Group buiten de contractueel overeengekomen vergoedingen aangerekend.
- ### 16 ONNODIGE INTERVENTIE
- 16.1 De term "Onnodige Interventie" betekent:
- een verzoek tot herstelling van een storing die niet door DAVO Group veroorzaakt werd en waarbij door DAVO Group of haar aangestelde toch handelingen (herstellingswerken, testen, verplaatsingen, ...) zijn uitgevoerd;
  - een interventie waarbij DAVO Group of haar aangestelde nutteloze handelingen (herstellingswerken, testen, verplaatsingen, ...) verricht heeft doordat de Klant niet op de afspraak aanwezig was, geen toegang tot zijn domein gaf of onjuiste informatie verschafte;
  - een interventie die uitgevoerd moest worden door een fout waarvoor de Klant verantwoordelijk is, zoals abnormaal gebruik van de lijn of eender welke fout van de Klant.
- Bovenstaande interventies zijn niet beperkt tot het domein van de Klant en kunnen ook betrekking hebben op de infrastructuur buiten het domein van de Klant.
- 16.2 Bij een onnodige interventie is DAVO Group gerechtigd de Klant een administratieve vergoeding ten bedrage van 150,00 EUR exclusief BTW aan te rekenen. Daarnaast zal DAVO Group de kosten voor de onnodig uitgevoerde handelingen aan de klant doorrekenen.
- ### 17 AANSPRAKELIJKHEID
- 17.1 De Klant is als enige verantwoordelijk ten opzichte van DAVO

- Group voor de uitvoering van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst. De Klant is aansprakelijk voor alle schade die DAVO Group lijdt ten gevolge van een inbreuk door de Klant op één van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
- 17.2 DAVO Group is in geen geval aansprakelijk voor indirecte, incidentele of gevolgschade, van welke aard ook, welke door de Klant zou aangevoerd worden als gevolg van de geleverde Producten en/of Diensten. Als indirecte schade wordt onder meer beschouwd: winstderving, omzetverlies, verlies van goodwill, bedrijfsschade, onderbreking van bedrijfscontinuïteit, claims van derden, verlies van gegevens, uitwijk- of vervangingskosten en andere vormen van gevolgschade verband houdend met of voortvloeiend uit de levering van Producten en/of uitvoering van de Diensten, of voor vertraging in de levering, tenzij zulke schade of zulk verlies te wijten is aan het eigen bedrog of opzet van DAVO Group.
- 17.3 De aansprakelijkheid van DAVO Group voor directe schade is in elk geval beperkt tot hetgeen waarvoor zij is verzekerd.
- 17.4 Indien en voor zover er, om welke reden dan ook, geen uitkering krachtens bovengenoemde verzekeringsdekking plaatsvindt, is de wettelijke verplichting tot eventuele schadevergoeding voor bewezen directe schade of verlies, voortvloeiend uit wanprestatie, onrechtmatige daad of enige andere grond, is, hoe dan ook, beperkt tot een maximum bedrag van 30% van het bedrag dat DAVO Group in het betreffende kalenderjaar dat de schadeveroorzakende gebeurtenis zich heeft voorgedaan aan de Klant heeft gefactureerd onder de Overeenkomst.
- 17.5 DAVO Group zal nooit verantwoordelijk zijn voor schade die geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een tekortkoming van de Klant zelf of van derden, of die door hen kon vermeden of beperkt worden.
- 17.6 Partijen verbinden zich ertoe om enig verlies of schade zoveel mogelijk te beperken.
- 17.7 DAVO Group verbindt zich ertoe om alle redelijke middelen aan te wenden om elke storing voor de Klant te voorkomen en om, in geval er zich toch storingen zouden voordoen, alle redelijke maatregelen te nemen om de door de Klant geleden schade te beperken. De Klant begrijpt en aanvaardt dat DAVO Group niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade die de Klant lijdt ten gevolge van (gedeeltelijk) externe factoren en/of handelingen van de Klant zelf, waaronder onder meer, doch niet beperkt tot:
- storingen of kwaliteitsgebreken van de Diensten wegens externe factoren (waaronder doch niet beperkt tot storingen of kwaliteitsgebreken in netwerken en installaties van derden die door DAVO Group worden gebruikt, storingen of kwaliteitsgebreken ten gevolge van obstakels die draadloze communicatie bemoeilijken, maatregelen opgelegd door Belgische of Europese overheden);
  - gebruiksstoornis te wijten aan onderhouds-, verbeterings- en/of uitbreidingswerken van het Netwerk, de terminal of andere installaties gebruikt door DAVO Group;
  - het slecht of foutief gebruik van de Diensten door de Klant;
  - de slechte werking van de (mobiele) telefoon, de computer, de modem, toebehoren of in het algemeen de apparatuur van de Klant. In geval van slechte werking van, of afstelpingsproblemen in verband met zijn apparatuur moet de Klant zich uitsluitend tot de verkoper of fabrikant van die apparatuur wenden, en niet tot DAVO Group;
  - het gebruik door de Klant van een (mobiele) telefoon, computer of modem (i) in strijd met de gebruiksaanwijzing of de Overeenkomst, of (ii) die niet werd goedgekeurd overeenkomstig de toepasselijke normen, of (iii) zonder de nodige veiligheidsmaatregelen te nemen tegen virussen, inbraken door derden enzovoort;
  - de tussenkomst van derden niettegenstaande de veiligheidsmaatregelen van DAVO Group ;
  - het gebruik of misbruik van de pincode of het paswoord van de Klant (i) ten gevolge van de vrijwillige of onvrijwillige kennisgeving van deze code of dit paswoord aan een derde, (ii) indien de Klant de standaard pincode of paswoord niet onmiddellijk omvormde tot een persoonlijke pincode of paswoord, of (iii) indien de Klant de standaard pincode of paswoord omvormde tot een eenvoudige persoonlijke pincode of paswoord (bv. 1234, 5555, ...).
- 17.8 DAVO Group kan in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor:
- de inhoud van de gesprekken gevoerd in het kader van de Diensten;
  - de transacties afgesloten door de Klant en een derde en de diensten geleverd door derden of toegankelijk via de Diensten;
  - opzegging, gevolgen en schade door lopende contracten, tussen de klant en derden.
  - de inhoud, de integriteit of de juistheid van de gegevens verstuurd via de Diensten en de informatie door derden geleverd of toegankelijk via de Diensten;
  - een eventuele schending van de vertrouwelijkheid van de gegevens verstuurd via de Diensten;
  - de schade aan of het verlies van de gegevens verstuurd via de Diensten;
  - verlies van de inlogcodes die verstrekt worden voor het beheer van de Diensten via het extranet.
- 18 OVERMAGHT**
- 18.1 Elke gebeurtenis die een onoverkomelijke hindernis vormt voor de normale uitvoering van de Overeenkomst of deze in ernstige mate verhindert of bemoeilijkt, zal als een geval van overmacht worden beschouwd en dient onverwijld ter kennis worden gebracht aan de andere Partij, zo onder meer (doch niet-limitatief): staking, overheidsmaatregelen, (tijdelijke) sluiting van het bedrijf, transportmoeilijkheden, vertraging of onmogelijkheid in toelevering in hoofde van leveranciers, telecommunicatiestoornissen, elektriciteitspannes, serverpannes, ongebruikelijke verkeersproblemen enzovoort.
- 18.2 In geval van overmacht is DAVO Group gerechtigd om hetzij de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten voor een duur van ten hoogste 3 (drie) maanden, hetzij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn. Financiële verbintenissen van de Klant kunnen nooit opgeschort of ontbonden worden ten gevolge van overmacht.
- 19 VERBOD OP AFWERVING**
- 19.1 De Klant zal zich gedurende de looptijd van de contractuele relatie en voor een periode van 12 (twaalf) maanden na de beëindiging ervan, onthouden van afwerping, contracteren, tewerkstellen of solliciteren van personen die op enig moment werknemers, vertegenwoordigers, consultants, zelfstandige aannemers of onderaannemers van DAVO Group waren, zij het op directe of indirecte wijze, alleen of samen met andere personen. De Klant erkent dat enige inbreuk op dit artikel schade toebrengt aan DAVO Group. In het geval van een schending, zal een forfaitair bedrag van 24 (vierentwintig) maal het brutoloon van de laatste volle maand die de persoon heeft gepresteerd voor DAVO Group onmiddellijk verschuldigd zijn door de Klant aan DAVO Group als vergoeding, zonder dat hiervoor een voorafgaande geschreven ingebrekestelling vereist is, noch enig gerechtelijke formaliteit. Het voorgaande zal geen afbreuk doen aan het recht van DAVO Group om vergoeding te eisen voor de eigenlijke schade die zij heeft geleden ingevolge de inbreuk.
- 19.2 De verplichtingen in artikel 19.1 worden door de Klant en door DAVO Group beschouwd als redelijk en gerechtvaardigd. Indien een van deze verplichtingen de tijdslimiet, geografische limieten of enige andere limieten zoals opgelegd door de wet zou schenden, betekent dit niet dat zij nietig zullen zijn, maar wel dat zij automatisch zullen worden herleid tot de maximum toegelaten limieten zoals vermeld in de toepasselijke wet.
- 20 VERWERKING VAN PERSOONSgegevens**
- 20.1 DAVO Group respecteert de privacy van de Klant en verwerkt diens persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving (met name de Verordening nr. (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en de Belgische Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 30 juli 2018). Deze verwerkingen gebeuren op basis van de toestemming van de Klant en de gemaakte afspraken. De Klant blijft te allen tijde eigenaar van de door hem ingevoerde gegevens. De Klant aanvaardt dat DAVO Group onder meer solvabiliteitsnazichten

- kan verrichten, alsook gegevens kan inwinnen betreffende de Klant, evenals zijn vertegenwoordigers en andere partijen betrokken bij de activiteit van de Klant. Deze gegevens kunnen door DAVO Group gebruikt worden voor de uitvoering van de Overeenkomst, het vervullen van haar wettelijke verplichtingen en ten einde informatie toe te zenden met betrekking tot Producten of Diensten die voor de Klant interesse kunnen vertonen. Deze verzameling gebeurt conform de privacy policy van DAVO Group. De Klant heeft het recht om geïnformeerd te worden over de persoonsgegevens die DAVO Group verwerkt, alsook om te vragen om de rechtzetting van onjuiste gegevens, om verwijdering van de gegevens en/of de beperking van de verwerking, steeds voor zover de toepasselijke regelgeving dit voorziet. De Klant heeft tevens het recht om bezwaar te maken tegen een verwerking en om de overdracht van de persoonsgegevens te vragen, wederom in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving. De Klant kan deze rechten uitoefenen door verzending van een schriftelijk verzoek aan DAVO Group, gedagtekend en ondertekend, met een kopie van beide zijden van de identiteitskaart als bijlage. In geval van problemen heeft de Klant het recht om klacht in te dienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel +32 (0)2 274 48 00; +32 (0)2 274 48 35; [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)).
- 20.2 De term "Verkeersgegevens" betekent een gegeven dat wordt verwerkt voor het overbrengen van communicatie over een elektronische-communicatienetwerk of voor het factureren van een dergelijke communicatie (cf. artikel 2, 6° Wet Elektronische Communicatie).
- 20.3 DAVO Group zal de Verkeersgegevens met betrekking tot Klanten, abonnees of eindgebruikers verwijderen of anoniem maken, zodra zij niet langer nodig zijn voor de transmissie van de communicatie.
- 20.4 In afwijking van artikel 20.3 zal DAVO Group de Verkeersgegevens bewaren en verwerken met oog op facturering van abonnees of het verrichten van interconnectiebetalingen. Voorafgaand aan de verwerking stelt DAVO Group de Klant, abonnee of eindgebruiker in kennis van (i) de soorten verkeersgegevens die worden verwerkt, (ii) de doeleinden van verwerking en (iii) de duur van verwerking.
- 20.5 In afwijking van artikel 20.3 zal DAVO Group de Verkeersgegevens bewaren en verwerken met oog op het verzorgen van de marketing van de eigen elektronische-communicatiediensten, het gebruikspatroon op te stellen, of diensten met verkeersgegevens of locatiegegevens te leveren. Voorafgaand aan de verwerking stelt DAVO Group de Klant, abonnee of eindgebruiker in kennis van (i) de soorten verkeersgegevens die worden verwerkt, (ii) de doeleinden van verwerking en (iii) de duur van verwerking en geeft de abonnee of eindgebruiker zijn toestemming voor de verwerking (die te allen tijde gratis kan ingetrokken worden).
- 20.6 In afwijking van artikel 20.3 zal DAVO Group de Verkeersgegevens bewaren en verwerken om fraude of kwaadwillig gebruik van het netwerk of de dienst te kunnen vaststellen of om de dader en de herkomst ervan te kunnen identificeren, alsook om de veiligheid van het netwerk te bewaren en wettelijke verplichtingen te kunnen naleven. DAVO Group zal hierbij de voorwaarden zoals bepaald in artikel 122, §4, §4/1 en §4/2 Wet Elektronische Communicatie eerbiedigen.
- 20.7 DAVO Group zal andere locatiegegevens dan verkeersgegevens slechts bewaren en verwerken onder de voorwaarden zoals bepaald in artikel 123 Wet Elektronische Communicatie.
- 20.8 De bewaringstermijn van de gegevens die DAVO Group verkrijgt van de Klant, abonnee of eindgebruiker bedraagt gewoonlijk 12 (twaalf) maanden, tenzij de Wet Elektronische Communicatie een afwijkende bewaartermijn oplegt.
- 20.9 Indien de Klant gebruik wenst te maken van bepaalde Data Diensten, kan het noodzakelijk zijn dat DAVO Group bepaalde persoonsgegevens specifiek moet verwerken opdat de Klant toegang zou kunnen krijgen tot Inhoud die bepaalde Aanbieders van Inhoud aanbieden. DAVO Group zal de Klant hieromtrent behoorlijk informeren en desgevallend de vereiste toestemming vragen.
- 20.10 Mits een gedateerd en ondertekend verzoek aan het adres van de maatschappelijke zetel van DAVO Group, kan de Klant inzage hebben in de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en in de bestanden van DAVO Group opgenomen zijn, en hun wijziging vragen. Op dezelfde manier kan de Klant zich verzetten tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens, inclusief zijn elektronische gegevens, voor marketing- en marktonderzoeksdoeleinden.
- 20.11 Bij de ondertekening van de Abonnementsaanvraag geeft de Klant op de bij wet bepaalde wijze al dan niet toestemming tot de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst (cf. artikel 133 Wet Elektronische Communicatie).
- 20.12 In het kader van haar wettelijke verplichting om hulpdiensten en gerechtelijke instanties bij te staan, behoudt DAVO Group zich het recht voor bepaalde persoonsgegevens aan de overheid of aan daartoe bevoegde personen mee te delen. In het kader van fraudepreventie en het voorkomen van inbreuken, kan DAVO Group de gegevens die door de Klant verstrekt zijn, aftoetsen aan de gegevens die zij in haar eigen bestanden heeft of aan de gegevens in de bestanden verbonden vennootschappen in de DAVO Group Groep. DAVO Group mag persoonsgegevens van Klanten die niet zouden voldoen aan hun contractuele verplichtingen zelf, of met de hulp van een derde onderneming naar keuze, verwerken en bewaren en deze overmaken aan verbonden vennootschappen in de DAVO Group Groep. Verschillende persoonsgegevens (bijvoorbeeld locatiegegevens) kunnen door DAVO Group worden anoniem gemaakt (waardoor zij geen persoonsgegevens meer zijn) en die anonieme gegevens kunnen door DAVO Group worden gebruikt voor statistische doeleinden, worden doorgegeven aan derden of gecommmercialiseerd.
- 20.13 Door mededeling van zijn persoonsgegevens, verschaft de Klant de toestemming aan DAVO Group om deze te verwerken overeenkomstig de omschreven doelstellingen, tenzij de wet een uitdrukkelijke toestemming van de Klant oplegt.
- 20.14 De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat oproepen van en naar DAVO Group voor doeleinden van training en controle kunnen worden meebelusterd door andere werknemers of consultants van DAVO Group dan het rechtstreekse aanspreekpunt van de Klant of kunnen worden opgenomen, zolang dit gebeurt binnen de grenzen van artikel 125 Wet Elektronische Communicatie.

## 21 GEHEIMHOUDING

- 21.1 De term "Vertrouwelijke Informatie" betekent (a) informatie die schriftelijk als vertrouwelijk is aangeduid, (b) informatie die niet algemeen bekend is, (c) informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en (d) informatie waarvan het vertrouwelijke karakter als bekend moet worden verondersteld.
- 21.2 Elke Partij zal Vertrouwelijke Informatie betreffende de andere Partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de Vertrouwelijke Informatie is verkregen. Partijen staan er voor in dat hun werknemers en/of medewerkers alsmede door Partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.
- 21.3 De Klant verbindt zich ertoe de gegevens van de Overeenkomst met DAVO Group als strikt vertrouwelijk te behandelen en deze bijgevolg onder geen enkel beding aan derden mee te delen, behoudens andersluidend schriftelijk akkoord.
- 21.4 De verplichting tot geheimhouding blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst bestaan, doch niet langer dan 50 (vijftig) jaar na einde van de Overeenkomst.

## 22 INTELLECTUELE EIGENDOM

- 22.1 De term "Intellectuele Eigendomsrechten" betekent alle bestaande en toekomstige, al dan niet geregistreerde, intellectuele industriële en commerciële rechten, alsook alle andere eigendoms- en gelijkaardige rechten, in België en overal ter wereld, inclusief zonder beperking, auteursrechten (waaronder zonder beperking auteursrechten in computerprogramma's en databanken), aanverwante rechten op uitvoeringen, fonogrammen, films, journalistieke werken, uitzendingen en databankrechten, tekeningen- en modellenrechten en alle andere mogelijke rechten op het gebied van literatuur, kunst en wetenschap; octrooirechten, rechten op knowhow en bedrijfsgeheimen, en alle andere rechten op intellectuele creaties op het gebied van technologie;

handelsmerken, rechten op maatschappelijke en handelsnamen, domeinnamen en alle andere rechten op tekens gebruikt in het handelsverkeer om een Product of een Dienst van ndere te onderscheiden in het handelsverkeer, en alle gelijkaardige of equivalente rechten of beschermingsvormen die nu of in de toekomst ergens ter wereld zouden bestaan.

22.2 Alle Intellectuele Eigendomsrechten zijn en blijven de exclusieve eigendom van DAVO Group. Geen van de in de Algemene of Bijzondere Voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan de Klant. Het is de Klant niet toegestaan een aanduiding van de Intellectuele Eigendomsrechten van DAVO Group te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken. Het is de Klant niet toegestaan de Intellectuele Eigendomsrechten van DAVO Group te commercialiseren, te wederverkopen of te exploiteren, op welke manier dan ook, behoudens uitdrukkelijke goedkeuring van DAVO Group. Het is de Klant niet toegestaan enig merk, ontwerp of domeinnaam van DAVO Group of een daarmee overeenstemmende naam of teken te gebruiken of te registreren in enig land, waar dan ook ter wereld.

22.3 Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de materialen van de Klant blijven de exclusieve eigendom van de Klant. DAVO Group ontvangt een licentie om deze materialen te gebruiken indien zij dit nodig zou achten voor een behoorlijke dienstverlening ten aanzien van de Klant. De Klant zal DAVO Group verdedigen tegen, schadeloosstellen voor en vrijwaren van alle schade, verliezen, uitgaven en kosten die voortvloeien uit een vordering ingesteld door een derde partij wegens het feit

dat de materialen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van de derde partij.

## 23 ELEKTRONISCHE HANDTEKENING

23.1 Partijen komen overeen dat (i) elektronische handtekeningen die kwalificeren als een geavanceerde of een gekwalificeerde elektronische handtekening onder de eIDAS Verordening (Verordening (EU) nr. 910/2014) of (ii) scans van de ondertekende handtekeningpagina van deze Licentieovereenkomst bezorgd via e-mail in .pdf formaat, dezelfde bewijswaarde zullen hebben als een origineel papieren exemplaar met een handgeschreven handtekening.

## 24 GEDRAGSCODE

De Klant erkent dat hij kennis heeft genomen van de gedragscode zoals bedoeld in artikel 121/1 Wet Elektronische Communicatie en deze gedragscode aanvaardt.

## 25 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDHEID

De contractuele relatie tussen DAVO Group en de Klant wordt beheerst door het Belgisch recht. De rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Gent zijn exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen met betrekking tot het bestaan, uitvoering en/of beëindiging van de samenwerking tussen de Klant en DAVO Group.