

# Algemene voorwaarden

## *Freshnote BVBA*

- Artikel 1. Toepassingsveld
- Artikel 2. Definities
- Artikel 3. Voorwerp
- Artikel 4. Prijzen, leverings-, betaal- en protesttermijnen
- Artikel 5. Registratie van domeinnamen
- Artikel 6. Toegang tot het Platform
- Artikel 7. Gebruik van de Applicatieve Diensten
- Artikel 8. Bijstand en evolutie van de Applicatie
- Artikel 9. Eigendom
- Artikel 10. Duur en beëindiging
- Artikel 11. Omkeerbaarheid
- Artikel 12. Aansprakelijkheid van Freshnote
- Artikel 13. Overdracht en onderaanneming
- Artikel 14. Overmacht
- Artikel 15. Persoonsgegevens
- Artikel 16. Confidentialiteit
- Artikel 17. Diensten (Services)
- Artikel 18. Diverse bepalingen
- Artikel 19. Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht

## Artikel 1. Toepassingsveld

Freshnote en haar vertegenwoordigers zijn slechts gebonden door uitvoering na uitdrukkelijke en schriftelijke aanvaarding door Freshnote van een bestelling / opdracht van de klant. Onderhavige algemene gebruiksvoorwaarden (hierna "AGV") zijn van toepassing op elke bestelling geplaatst door de Klant bij Freshnote en op elk gebruik van de Applicatie. De AGV worden door het invullen van de Offerte of het geven van een opdracht, als door de klant aanvaard beschouwd. De keuze van de Applicaties en de daarop betrekking hebbende prijzen zijn vermeld in de Offerte.

Behoudens uitdrukkelijk anders vermeld en ondertekend op de Offerte, sluiten deze van toepassing zijnde AGV de toepassing uit van elke andere algemene en/of bijzondere voorwaarden van de Klant.

Door de ondertekening van de Offerte bevestigt de vertegenwoordiger van de Klant dat hij over de nodige bevoegdheden en toestemmingen beschikt om geldig de rechtspersoon die hij vertegenwoordigt te verbinden.

## Artikel 2. Definities

De termen die met een hoofdletter beginnen worden hierna als volgt gedefinieerd:

« AGV » : betekent onderhavige algemene gebruiksvoorwaarden van de Applicatie.

« Applicatie » : betekent het geheel gevormd door de toegang tot het Platform en het gebruik van de Applicatieve Diensten.

« Applicatieve Diensten » : betekent de functionaliteiten door Freshnote aangeboden in SaaS modus aan de Gebruikers van het Platform.

« Diensten » : betekent de consultancy diensten die door Freshnote kunnen worden verleend.

« Dienstverlener » : betekent de BVBA Freshnote.

« Gebruiker » : betekent elke persoon die onder de autoriteit staat van de Klant (aangestelde, bediende, vertegenwoordiger, zelfstandige medewerker, mandataris, enz. ...) die toegelaten werd om toegang te hebben tot de Applicatie.

« Gegevens » : betekent alle gegevens (ondermeer financiële, boekhoudkundige of andere) die door de Applicatie worden beheerd.

« Freshnote » : betekent de BVBA Freshnote, of elke rechtsverkrijger ervan.

« Intellectueel eigendomsrecht » : betekent de octrooien, plannen, modellen, tekeningen, auteursrechten, rechten op gegevens, commerciële merken, dienstmerken, knowhow, domeinnamen, rechten op software, commerciële benamingen (geregistreerd of niet, inbegrepen elke registratie-aanvraag m.b.t. deze rechten), en meer algemeen elk gelijkaardig recht, inbegrepen elke uitbreiding en hernieuwing van deze rechten, overal in de wereld.

« Klant » : betekent de fysische of rechtspersoon die de Opdrachtbrief is overeengekomen.

« Offerte » : betekent de door de Klant ondertekende offerte.

« Opdrachtbrief » : betekent het contractueel geheel gevormd door de Offerte en de AGV.

« Platform » : betekent het « cloud » platform toegankelijk via <https://app.freshnote.be> of elke hiervoor door Freshnote aangegeven url.

### Artikel 3. Voorwerp

De AGV hebben tot voorwerp de op de Applicatie toepasselijke voorwaarden te bepalen.

Mits betaling van de prijs verschaft de Dienstverlener aan de Klant, die aanvaardt:

- Een toegangsrecht tot het Platform aan de hierna bepaalde voorwaarden;
- Een recht op finaal gebruik, op ondersteuning en op de evoluties van de Applicatieve Diensten;
- Een geheel aan Diensten, hierna nader bepaald, waaronder data hosting.

## Artikel 4. Prijzen, leverings-, betaal- en protesttermijnen

De door Freshnote opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en niet bindend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen werd. De termijnen worden steeds in werkdagen geformuleerd. Vertraging in de levering kan in geen geval recht geven op annulering van een bestelling of een schadevergoeding. Iedere klacht betreffende de levering, van welke aard ook, dient door de klant binnen de 10 werkdagen vanaf de levering der goederen of het presteren van de diensten te worden bekendgemaakt aan Freshnote en dit per aangetekende brief of e-mail. Eventuele klachten betreffende de levering of prestaties kunnen niet als voorwendsel worden aangewend om betaling van facturen op te schorten of te vertragen. Het gebrek aan geschreven protest van een factuur binnen de 10 werkdagen vanaf de verzending ervan, houdt de onherroepelijke aanvaarding van de factuur en de erin vermelde bedragen, producten en diensten in.

4.1 Prijzen welke door Freshnote in het kader van offertes worden meegedeeld zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk werd aangegeven dat ze definitief zijn. De definitieve prijzen in offertes opgegeven, kennen slechts een geldingsduur van 30 dagen.

4.2 Tarieven door Freshnote meegedeeld met het oog op dienstverlening zijn vastgelegd in functie van prestaties tijdens normale werkuren zodat supplementen mogelijk zijn. Normale werkuren zijn: van 9 uur tot 17 uur per werkdag. Werkdagen zijn weekdagen, exclusief feestdagen.

4.3. De toepasselijke tarieven voor het gebruik van het Platform en van de Applicatieve Diensten staan vermeld op de Offerte. Elk vermeld bedrag is een netto-bedrag, taksen en BTW niet meegerekend.

4.4. Behoudens andersluidend beding zijn de facturen betaalbaar binnen een maximale termijn van vijftien (15) dagen na factuurdatum.

4.5. Behoudens andersluidend beding is de uitvoering door Freshnote van een Opdrachtbrief afhankelijk aan diens voorafgaandelijke betaling van de erop betrekking hebbende prijs.

4.6. Freshnote behoudt zich het recht voor om jaarlijks, op de verjaardag van de invoegetrede van de Opdrachtbrief, de tarieven te indexeren met verwijzing naar de consumptie-index zoals gepubliceerd door de FOD Economie.

4.7. In geval van niet-betaling, gedeeltelijke betaling of laattijdige betaling heeft Freshnote, ongeacht elke andere beschikbare actiemogelijkheid, het recht om de toegang tot de Applicatie en/of de uitvoering van de Diensten op te schorten tot volledige en volmaakte betaling van de prijs, zonder dat deze opschorting op enige wijze enige aansprakelijkheid in haar hoofde kan veroorzaken.

4.8. Indien de factuur 15 dagen na de vervalddag niet is betaald, dan is van rechtswege en

zonder enige ingebrekestelling een contractuele verwijntrest verschuldigd van 1 % per maand.

4.9. In geval van wijziging van zijn facturatie-adres en/of facturatie e-mailadres zal de Klant er voor zorgen Freshnote hiervan tijdig te verwittigen. Deze laatste kan geenszins verantwoordelijk worden gesteld voor elke schade die zou worden veroorzaakt ten gevolge van een laattijdige informatie vanwege de Klant.

## Artikel 5. Registratie van domeinnamen

De registratie van domeinnamen geschiedt volgens de reglementen van de relevante verantwoordelijke voor de registratie van domeinnamen (zoals de VZW DNS Belgium). De klant heeft kennis genomen van en aanvaardt deze algemene voorwaarden voor de domeinnaam registratie, beschikbaar op de website van de VZW DNS Belgium onder de URL [www.dns.be](http://www.dns.be), en verklaart dat Freshnote hem heeft geïnformeerd aangaande deze algemene voorwaarden.

Freshnote draagt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid voor het ter kwader trouw registreren van domeinnamen door derden, het registreren van domeinnamen op verzoek van de klant welke een inbreuk zouden uitmaken op rechten van derden, enz...

De klant zal Freshnote telkens vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden ingevolge de registratie van een domeinnaam.

## Artikel 6. Toegang tot het Platform

6.1. Enkel de Klant zal gebruik maken van het hem verleende toegangsrecht. Uitzonderd tijdens de onderhoudsperiodes zal hij zich kunnen connecteren op elk ogenblik, zijnde :

- 24 uur op 24;
- 7 dagen 7;
- Zondagen en feestdagen inbegrepen.

6.2. Na verloop van de formaliteiten met betrekking tot de opening van een account en van de betaling van de prijs zoals vermeld op de Offerte, zal de Klant zich een klantaccount (hierna « Klantaccount ») toekennen die hem zal toelaten om gebruikersaccounts (hierna « Gebruikersaccounts ») te creëren en te beheren, en om aan diverse Gebruikers toe te laten toegang te hebben tot de Applicatie.

Een Gebruikersaccount bevat een unieke identificatiecode (login) en een paswoord of elke andere vorm van unieke identificatie per Gebruiker, door Freshnote toegekend.

6.3. De Klant en de Gebruiker zijn verantwoordelijk voor de bescherming van de confidentialiteit van de identificatiecodes en paswoorden. Meer algemeen zal alleen de Klant de verantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de veiligheid van de individuele toegangsposten tot de Applicatie.

De Klant is alleen en uitsluitend aansprakelijk indien de identificatiecodes en paswoorden abusief worden gebruikt. Hij zal ervoor zorgen en waken dat geen enkele andere persoon dan de Gebruiker toegang kan hebben tot de Applicatie. Elke toegang tot de Applicatie via een Gebruikersaccount zal geacht worden uit te gaan van de betrokken Gebruiker en vanuit de Klantaccount waarvan hij afhangt.

De Klant is aansprakelijk ten aanzien van Freshnote voor elk gedrag, actie of verzuim van Gebruikers die afhangen van zijn Klantaccount en waarborgt Freshnote tegen elke schade die hieruit zou kunnen voortvloeien. In geval van misbruik, verlies, diefstal of elk ander probleem met betrekking tot een identificatiecode of paswoord, verbindt de Klant zich ertoe om Freshnote hiervan onverwijld te informeren, en deze berichtgeving via aangetekende brief of e-mail te bevestigen.

Freshnote behoudt zich het recht voor om, met of zonder voorafgaandelijke notificatie, en zonder hierbij enige aansprakelijkheid aan te gaan, een Klantaccount te beperken, op te schorten of te beëindigen in geval van inbreuk of niet-naleving door de Klant en/of een Gebruiker van een of meerdere bepalingen van de Opdrachtbrief, van de AGV, van de wet, van welkdanige toepasselijke reglementering of van rechten van derden.

Ingeval van opschorting of beëindiging van een Klantaccount, zullen de Klant en de Gebruikers van deze Klant geen toegang meer hebben tot de Applicatie. Ingeval van opschorting of beëindiging van een Gebruikersaccount zal de betrokken Gebruiker geen toegang meer hebben tot de Applicatie.

6.4. De Klant is verwittigd van de technische gevaren die inherent zijn aan het Internet, en van de onderbrekingen van de toegang tot de Applicatie die hieruit kunnen resulteren. Bijgevolg zal Freshnote niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor eventuele onbeschikbaarheden of vertragingen van de Applicatie. Freshnote is niet in staat om de continuïteit te waarborgen van de vanop afstand via Internet aangeboden Applicatieve Diensten, wat de Klant erkent.

De toegang tot het Platform kan op occasionele wijze onderbroken worden omwille van onderhoud en interventies die noodzakelijk zijn voor het goed functioneren van de Applicatie. Ingeval van onderbreking van de Applicatieve Diensten omwille van onderhoud, zal de Dienstverlener hiervan de Klant in de mate van het mogelijke vooraf verwittigen om deze laatste toe te laten de nodige maatregelen te treffen, zodat zijn activiteit zo weinig mogelijk wordt verstoord.

De Dienstverlener zal niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor de eventuele impact van deze onbeschikbaarheid van de Applicatie op de activiteiten van de Klant.

## **Artikel 7. Gebruik van de Applicatieve Diensten**

7.1. De Klant verbindt er zich toe om de Applicatieve Diensten voor zijn eigen noden te gebruiken, in overeenstemming met hun bestemming, met uitsluiting van elke andere finaliteit. In dit opzicht verbiedt de Klant zich, onder meer:

- Te pogen de procedures inzake de veiligheid, de toegangsverificatie en de confidentialiteitsregels m.b.t. de toegang tot de Applicatie en/of de Gegevens te omzeilen, binnen te breken of te wijzigen;
- De gebruiksbeperkingen m.b.t. een Klantaccount of een Gebruikersaccount niet na te leven;
- De eventuele kwetsbaarheden van het Platform te testen;
- De Applicatieve Diensten te wijzigen of proberen te wijzigen;
- Virussen en/of malware te introduceren, « denial of service » aanvallen of elke andere actie te verrichten die als gevolg kunnen hebben de Applicatie te vertragen, te degraderen, te beschadigen of gewoonweg een welkdanig risico te doen lopen;
- Eender welke technologie te gebruiken (zoals bvb. data mining, spiders, crawlers, screenscraping of gelijk welke andere technologie met gelijkaardige functionaliteit) om de Applicatie te kopiëren of te gebruiken voor andere doeleinden dan deze die werden toegestaan door Freshnote ;
- Toegang proberen te hebben tot de Gegevens van andere Klanten of Gebruikers, of deze te pogen te wijzigen.

7.2. De Applicatie wordt door Freshnote aangeboden op een « as is » basis. De Klant en de Gebruiker erkennen dat het gebruik van de Applicatie gebeurt op risico van de Klant en de Gebruiker, en dat Freshnote niet kan waarborgen dat de Applicatie op elk ogenblik toegankelijk en bruikbaar is, en dat er geen problemen zouden kunnen zijn m.b.t. de toegang, het gebruik of de prestaties van de Applicatie. De verbintenissen van Freshnote zijn uitsluitend middelenverbintenissen.

## Artikel 8. Bijstand en evolutie van de Applicatie

### 8.1. Ondersteuning

Het eerste support-niveau dat toelaat om een onregelmatigheid van de Applicatie te identificeren, wordt waargenomen door de partner van Freshnote belast met de implementatie en parametrisering van de Applicatie bij de Klant.

Freshnote zal slechts gehouden zijn het eerste support-niveau waar te nemen in de hypothese dat zijzelf de implementatie en parametrisering voor de Klant heeft verricht.

### 8.2. Evolutie

Freshnote behoudt zich het recht en de mogelijkheid voor, naar eigen discretie, om de aan de Klant overeenkomstig de Opdrachtbrief ter beschikking gestelde Applicatie te wijzigen onder voorbehoud dat deze wijzigingen niet op substantiële wijze de prestaties van het systeem en/of de technische condities degraderen in vergelijking met deze van voor de wijzigingen.

## Artikel 9. Eigendom

### 9.1. Eigendom van de Applicatie

Freshnote blijft de enige eigenaar van de Applicatie en van alle daarop betrekking hebbende Intellectuele Rechten. De Klant beschikt over geen enkel ander voorrecht dan het gebruik van de Applicatie overeenkomstig de voorwaarden voorzien in de Opdrachtbrief.

De Klant verbindt er zich toe geen enkele wijziging aan te brengen aan de hem ter beschikking gestelde Applicatieve Diensten. Elke overtreding aan deze verbintenis zal de onmiddellijke beëindiging van de Opdrachtbrief inhouden.

Elke reproductie, zelfs slechts gedeeltelijk, van het Platform en van de Functionaliteiten is onderhevig aan de voorafgaandelijke en geschreven toestemming van Freshnote. Freshnote behoudt eveneens de eigendom van alle ontwikkelingen met betrekking tot de Applicatie, zowel standaard als specifieke, en mag vrij gebruik maken van alle ideeën, concepten, methodes, know-how of technieken in verband met de programmatie of de behandeling van gegevens ontdekt of ontwikkeld naar aanleiding van de uitvoering van welkdanige prestatie, zelfs indien deze prestatie besteld en betaald werd door de Klant.

In de hypothese dat de Klant heeft bijgedragen tot de realisatie van een werk dat mogelijk beschermd kan worden als Intellectueel Eigendomsrecht, aanvaardt de Klant om, voor de duur van elk betrokken Intellectueel Recht, en voor de ganse wereld, zijn Intellectuele Rechten op dit werk aan Freshnote kosteloos over te laten, in functie van de vooruitgang van de ontwikkeling ervan. De Klant behoudt evenwel een persoonlijk, exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op zijn gedeelte van het werk.

### 9.2 Eigendom van de Gegevens

De Klant blijft de enige eigenaar van de Gegevens die in de Applicatie werden geïntroduceerd, zowel voor als tijdens de uitvoering van de Opdrachtbrief.

De Klant zal de volledige verantwoordelijkheid dragen m.b.t. de integriteit van de Gegevens afkomstig van zijn informatica en/of boekhoudsysteem en verbonden aan de installatie en/of het gebruik van de Applicatieve Diensten. In geen enkel geval kan Freshnote aansprakelijk worden gesteld omwille van de wijziging, vernietiging of het verlies van de Gegevens van het systeem in het kader van het gebruik in de brede zin van de Applicatieve Diensten.

Freshnote verbindt er zich toe de vertrouwelijkheid van de Gegevens van de Klant te garanderen. De Klant geeft Freshnote eveneens toelating om de Gegevens te gebruiken in het bijzonder door ze te kopiëren, te wijzigen, door Meta-gegevens te creëren en, in het algemeen, om elke handeling te stellen inzake de Gegevens die, volgens Freshnote, nuttig of in het belang van de Klant of de Gebruiker kan zijn in het kader van hun gebruik van de Applicatie.

## Artikel 10. Duur en beëindiging

Tenzij anders werd overeengekomen bij de bestelling / opdracht worden de specifieke overeenkomsten voor de duur van één (1) jaar aangegaan. Daarna worden zij automatisch hernieuwd voor een opeenvolgende termijn van één (1) jaar, tenzij voor zover één van de partijen een schriftelijke kennisgeving of e-mail van ten minste één (1) maand voor de afloop van termijn verstuurt, waarin zij haar wil te kennen geeft om de specifieke overeenkomst niet te verlengen.

## Artikel 11. Omkeerbaarheid

In geval van beëindiging van een Klantaccount, zal de Klant het recht hebben om aan Freshnote de terbeschikkingstelling te vragen van de Gegevens verbonden aan deze Klantaccount, in een technisch standaard formaat dat veel gebruikt wordt op het ogenblik van de aanvraag (bvb: csv), en tegen een redelijke vergoeding.

## Artikel 12. Aansprakelijkheid van Freshnote

In geen geval is Freshnote aansprakelijk voor onrechtstreekse schade zoals o.a. het verlies van cliënteel, commerciële of financiële verliezen, het verlies, de diefstal, de onjuistheid of de corruptie van gegevens, verlies van reputatie, winst of omzetsderving, verlies van klanten en verliezen als gevolg van gerechtelijke stappen door derden ondernomen tegen de klant. Freshnote kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor elke schade die het gevolg zou zijn van een probleem dat zijn oorsprong vindt in de systemen van de Klant. Freshnote kan zo op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele uitval van de Internet connectie door technische of andere storingen zowel binnen als buiten het Freshnote netwerk.

De klant is als enige aansprakelijk voor het behoorlijk gebruik van het product, de dienst of de software daarbij rekening houdend met de specificaties, de documentatie en de instructies van Freshnote. Freshnote zal ten opzichte van de klant enkel aansprakelijk zijn voor de werkelijke geleden en bewezen schade voortvloeiend uit de in de met de Freshnote gesloten overeenkomsten opgenomen verplichtingen, aldus met uitsluiting van enige andere impliciete of niet-geschreven verplichtingen. De aansprakelijkheid van Freshnote volgens of in verband met een met de Freshnote gesloten overeenkomst zal, per claim of reeks van claims, voortvloeiend uit hetzelfde feit of dezelfde oorzaak, in ieder geval niet groter zijn dan het totaal van de aan de klant gefactureerde en door hem betaalde bedragen voor de koopprijs of terugkerende kosten (i.e.. exclusief installatiekosten) van de dienstverlening over een periode van drie (3) maanden die aan het voorval voorafgaan en die betrekking hebben op het specifieke project waarmee de claim in verband staat.

Elke reclamatie m.b.t. tot de AGV en/of de Applicatie verjaart na drie (3) maanden te rekenen vanaf de datum waarop de Klant kennis heeft gehad van het erop betrekking hebbende probleem.



## Artikel 13. Overdracht en onderaanneming

De Opdrachtbrief kan niet worden overgedragen, noch volledig noch gedeeltelijk, tegen betaling of kosteloos, als gevolg van de Klant. Freshnote behoudt zich het recht voor om de totaliteit of een gedeelte van de Opdrachtbrief te kunnen overlaten aan een derde. De Klant erkent en aanvaardt dat Freshnote voor de uitvoering van de Opdrachtbrief beroep kan doen op onderaannemers, waarvoor Freshnote evenwel verantwoordelijk blijft.

## Artikel 14. Overmacht

Partijen kunnen niet verantwoordelijk worden geacht voor de niet-uitvoering van hun verbintenissen ten gevolge van overmacht, in de zin van de inhoud die de Belgische rechtspraak aan deze term geeft.

De partij die overmacht inroept is gehouden dit onverwijld aan de andere partij kenbaar te maken bij aangetekend schrijven of per e-mail, met precieze vermelding van de redenen en een gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden die de uitvoering van de Opdrachtbrief onmogelijk maken.

Indien de opschorting omwille van overmacht meer dan drie (3) maanden duurt, kan de ontbinding van de Opdrachtbrief worden aangevraagd door de meest gereede partij.

## Artikel 15. Persoonsgegevens

Elk van beide partijen verbindt zich ertoe het Toepasselijk Recht inzake de Bescherming van Persoonsgegevens of elke andere regelgeving die haar zal vervangen, te respecteren.

De Klant garandeert aan Freshnote dat hij de natuurlijke personen heeft geïnformeerd over het gebruik dat hij maakt van de persoonsgegevens. In dit verband, vrijwaart de Klant Freshnote voor elke vordering of klacht afkomstig van een natuurlijke persoon van wie de persoonsgegevens overgenomen of gehost worden door gebruik van de Applicatie.

Freshnote maakt gebruik van gepaste technische en organisatorische maatregelen zodanig dat de verwerking voldoet aan de vereisten van de Belgische wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens teneinde de betrokken personen toe te laten de hun toegekende rechten uit te oefenen. Freshnote zal geen persoonsgegevens verwerken, tenzij op gedocumenteerde instructie van de verantwoordelijke voor de verwerking.

### 15.1. Definities

In deze Clausule, hebben de volgende begrippen de betekenis die hen hierna wordt gegeven:

“Verwerkingsverantwoordelijke”, “Verwerker”, “Betrokkene”, “Persoonsgegevens” en “Verwerking” (en “verwerken”) moeten begrepen worden in de betekenis die daaraan wordt toegekend door het Toepasselijk Recht inzake de Bescherming van Persoonsgegevens; en “Toepasselijk Recht inzake de Bescherming van Persoonsgegevens” betekent: Verordening

(EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG evenals elke andere toepasselijke wetgeving in het betrokken land inzake de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

## **15.2. Relatie tussen de partijen**

De Klant is de Verantwoordelijke voor de verwerking en duidt Freshnote aan als Verwerker teneinde de persoonsgegevens te verwerken die het voorwerp zijn van huidig contract (de "Persoonsgegevens"). Elke partij moet handelen in overeenstemming met de verplichtingen die op hem van toepassing zijn onder het Toepasselijk Recht inzake de Bescherming van Persoonsgegevens.

## **15.3. Doeleinde van de verwerking**

Freshnote verbindt zich ertoe om de Persoonsgegevens waar zij toegang toe heeft in het kader van het leveren van de dienst enkel te verwerken op gedocumenteerde instructie van de Klant, onder meer met betrekking tot de doorgiften van Persoonsgegevens, tenzij een op haar van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling haar tot verwerking verplicht. In elk geval; Freshnote zal de Persoonsgegevens niet verwerken voor eigen doeleinden of die van derden.

Freshnote zal de Klant zonder vertraging in kennis stellen indien, volgens haar, een instructie inbreuk maakt op het Toepasselijk recht inzake de Bescherming van persoonsgegevens of elke andere Europese of Lidstatelijke bepaling inzake de bescherming van persoonsgegevens, tenzij die betrokken wetgeving een dergelijke kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt;

## **15.4. Doorgifte van Persoonsgegevens buiten de EU**

Freshnote zal geen Persoonsgegevens doorgeven (noch toelaten dat Persoonsgegevens worden doorgegeven) buiten de Europese Economische Ruimte ("EEE") tenzij zij: (i) de Klant hierover voorafgaandelijk heeft geïnformeerd; en (ii) de nodige maatregelen heeft genomen om te verzekeren dat de doorgifte in overeenstemming is met het Toepasselijk Recht inzake de Bescherming van Persoonsgegevens.

## **15.5. Vertrouwelijkheid van de verwerking**

Freshnote zal ervoor zorgen dat elke persoon die zij toelaat om de Persoonsgegevens te verwerken (daarin begrepen het personeel, de agenten en de onderaannemers van Freshnote) (een "Gemachtigde Persoon") onderworpen zijn aan een geheimhoudingsverplichting.

Freshnote zal ervoor zorgen dat alle Gemachtigde Personen de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover noodzakelijk voor de Toegelaten Doeleinden.

## **15.6. Beveiliging**

Freshnote maakt gebruik van gepaste technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen (i) elke accidentele of onwettige vernietiging en (ii) verlies, wijziging, niet toegestane openbaarmaking of toegang tot de gegevens (een "Beveiligingsincident").

## **15.7. Onderaanneming**

De Klant geeft toelating aan Freshnote om de Verwerking van Persoonsgegevens geheel of gedeeltelijk in onderaanneming te geven. Freshnote verbindt er zich toe de Klant 30 dagen op voorhand te informeren over elke wijziging inzake de toevoeging of vervanging van een Onderaannemer (subverwerker) en de Klant hierbij ook de mogelijkheid te geven om bezwaar te maken tegen deze wijzigingen. Als de Klant weigert om toestemming te verlenen aan Freshnote om een derde partij onderaannemer (subverwerker) aan te stellen om gegronde redenen die verband houden met de bescherming van Persoonsgegevens, dan kan de Klant onmiddellijk een einde stellen aan de Opdrachtbrief, zonder gerechtelijke tussenkomst.

Dezelfde verplichtingen inzake de bescherming van gegevens als deze die gelden voor Freshnote onder deze Opdrachtbrief, worden bij overeenkomst opgelegd aan elke Onderaannemer (sub-verwerker) en Freshnote blijft volledig verantwoordelijk tegenover de Klant voor de naleving door een Onderaannemer (sub-verwerker) van diens verplichtingen daarin begrepen het geval waarbij de Onderaannemer zijn verplichtingen inzake de verwerking van Persoonsgegevens niet nakomt.

## **15.8. Verplichting tot bijstand**

Freshnote zal een redelijke bijstand leveren aan de Klant (in het bijzonder door gepaste technische en organisatorische maatregelen) zodat hij kan voldoen aan zijn verplichting om gevolg te geven aan verzoeken van Betrokkenen in het kader van de uitoefening van hun rechten bij toepassing van het Toepasselijk recht inzake de bescherming van persoonsgegevens (hierin begrepen, het recht van toegang, van verbetering, van verzet of beperking, wissing en overdraagbaarheid van gegevens).

Bovendien, zal Freshnote een redelijke bijstand leveren, in de mate van het mogelijke en binnen redelijke tijd, om de Klant toe te laten te antwoorden op een verzoek van een nationale toezichthoudende autoriteit voor de bescherming van Persoonsgegevens.

Tot slot, indien de Klant van oordeel is dat een bepaalde verwerking tot een verhoogd risico voor de Betrokkenen zou leiden, zal hij Freshnote hiervan in kennis stellen en zal Freshnote een redelijke bijstand leveren teneinde de Klant toe te laten een analyse te maken van de impact van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van persoonsgegevens. Deze bijstand zal gefactureerd worden aan de tarieven die van toepassing zijn op het moment van het leveren van de bijstand.

### **15.9. Opslag, verwijdering en teruggave van Persoonsgegevens**

Het is Freshnote verboden om Persoonsgegevens (daarin begrepen elke kopie hiervan) te bewaren na verloop van de termijn noodzakelijk voor het realiseren van het doeleinde van de Verwerking. Bij einde van de Opdrachtbrief tot levering van diensten of in geval van verbreking hiervan, moet Freshnote alle Persoonsgegevens (daarin begrepen alle kopieën van de Persoonsgegevens) in haar bezit of controle ofwel vernietigen ofwel teruggeven aan de Klant (naar keuze van de Klant), tenzij het toepasselijk Europees of Lidstatelijk recht waaraan Freshnote is onderworpen de bewaring van alle of bepaalde Persoonsgegevens vereist in welk geval Freshnote deze zal afzonderen en veiligheidsmaatregelen zal toepassen om elke verdere verwerking van de Persoonsgegevens te verhinderen, behalve in de mate vereist door deze regelgeving. Zonder afbreuk te doen aan het voorgaande, erkent de Klant dat de kopie van de Persoonsgegevens die zich bevindt op de back-ups niet kunnen verwijderd worden op het moment van de verwijdering of teruggaven van de Persoonsgegevens, maar dat deze kopie verwijderd zal worden wanneer de back-up in haar geheel is verwijderd, in overeenstemming met het continuïteitsbeleid van de diensten van Freshnote.

Omwille van technische redenen, kan de kopie van Persoonsgegevens op de back-ups nooit teruggeven worden maar zal zij altijd verwijderd worden in overeenstemming met hetgeen hierboven werd uiteengezet.

### **15.10. Veiligheidsincidenten**

Wanneer zij kennis krijgt van een Veiligheidsincident, informeert Freshnote de Klant zonder ongerechtvaardigde vertraging en levert zij alle informatie en redelijke medewerking die de Klant kan eisen opdat de Klant zijn aangifteverplichtingen voor een inbreuk in verband met Persoonsgegevens onder (en in overeenstemming met de termijnen vereist door) het Toepasselijk Recht inzake de Bescherming van Persoonsgegevens kan nakomen.

Freshnote zal bovendien alle redelijkerwijs noodzakelijke handelingen en maatregelen nemen om de gevolgen van een Veiligheidsincident te verhelpen of te verzachten en zal de Klant in kennis stellen van alle ontwikkelingen in verband met het Veiligheidsincident.

### **15.11. Audit**

Freshnote laat de Klant toe (of door haar aangeduide externe auditeurs) de naleving door Freshnote van deze Clausule te controleren en stelt de Klant alle redelijke informatie beschikbaar opdat de Klant (of diens externe auditeurs) een dergelijke audit zouden kunnen uitvoeren. Freshnote erkent dat de Klant (of diens externe auditeurs) haar gebouwen kan betreden om deze audit uit te voeren, op voorwaarde dat de Klant een redelijke voorafgaande kennisgeving verschaft van diens intentie om een audit uit te voeren gedurende de normale werkuren en alle redelijke maatregelen neemt om elke onnodige verstoring van de activiteiten van Freshnote te voorkomen. De Klant zal dit recht van audit niet meer dan eenmaal over een periode van 12 maanden uitoefenen, tenzij (i) als en wanneer dit vereist is door een instructie van een toezichthoudende autoriteit voor de

bescherming van gegevens, of (ii) indien de Klant van oordeel is dat verder onderzoek noodzakelijk is ingevolge een Veiligheidsincident bij Freshnote. De bijstand geleverd door Freshnote in het kader van een dergelijke audit of verzoek om inlichtingen zal gefactureerd worden aan de tarieven die van toepassing zijn op het moment van het leveren van dergelijke bijstand. De overige bepalingen van de Algemene voorwaarden blijven onveranderd.

## Artikel 16. Confidentialiteit

Freshnote verbindt er zich toe passende technische en organisationele methodes te gebruiken en maatregelen te treffen om de confidentialiteit te waarborgen van de door de Klant en de Gebruikers doorgegeven Confidentiële Informaties, evenals de beroeps- en zakelijke geheimen van de Klant strikt te respecteren.

De Klant verbindt er zich toe de confidentialiteit, ontwikkelingsgeheimen en vertrouwelijke informatie (hierna "Confidentiële Informaties") ontvangen vanwege Freshnote, te respecteren.

Elke partij verbindt er zich toe de confidentialiteit te behouden van de Confidentiële Informaties, en deze slechts te delen met deze leden van zijn personeel, zelfstandige medewerkers, onderaannemers of leveranciers die ervan in kennis dienen gesteld te worden voor de noden van de uitvoering van de Opdrachtbrief.

Worden als Confidentiële Informaties beschouwd (o.a.): alle informatie, Gegevens, documenten van elke natuur door een partij medegedeeld of ter kennis gebracht aan de andere partij, schriftelijk, mondeling of via elk ander middel, omvattende onder andere en zonder enige beperking alle technische, commerciële, boekhoudkundige, strategische of financiële informatie, studies, specificaties, software, know-how, producten.

Partijen zullen niet gehouden zijn deze geheimhoudingsverplichting m.b.t. de Confidentiële Informaties na te leven indien blijkt dat:

- a. Deze in het openbaar domein zijn gevallen of later zouden komen te vallen, zonder enige fout of tekortkoming vanwege de ontvangende partij;
- b. Deze Confidentiële Informatie reeds door de ontvangende partij gekend was op het ogenblik van de mededeling ervan door een van de partijen, en dit zonder miskennis van een voorafbestaande confidentialiteitsverbintenis;
- c. Door een partij aan de andere werd medegedeeld met formele vrijstelling van de confidentialiteitsverbintenis;
- d. Deze op onafhankelijke wijze zou ontwikkeld zijn door de ontvangende partij;
- e. Deze op een volledig wettige wijze aan een der partijen zou medegedeeld zijn, zonder confidentialiteitsverbintenis;
- f. De wet, de toepasselijke reglementering of een gerechtelijke beslissing zou opleggen deze informatie mede te delen en/of over te maken.

De bepalingen van onderhavig artikel zullen tussen partijen verder van toepassing blijven gedurende een periode van vijf (5) jaar te rekenen vanaf het einde of van de ontbinding van

de Opdrachtbrief, om welke reden ook. Elke partij maakt zich sterk dat deze confidentialiteitsverbintenis eveneens en voor zoveel als nodig strikt zal worden nageleefd door al hun personeel, zelfstandige medewerkers, onderaannemers, geaffilieerde en verbonden ondernemingen.

## Artikel 17. Diensten (Services)

De volgende Diensten kunnen ondermeer door Freshnote worden verleend: implementatie, parametrisering, instelling van interface, ontwikkeling, consultancy, enz..

Elke bestelling van Diensten zal het voorwerp moeten uitmaken van een door de Klant getekende Offerte, die onder andere de te realiseren Diensten, de betrokken prijsmodaliteiten, de planning, de opleveringscondities en de te leveren intellectuele eigendom zullen bepalen.

## Artikel 18. Diverse bepalingen

### 18.1. Integraliteit van het akkoord

De Opdrachtbrief omvat de integraliteit van het akkoord tussen Freshnote en de Klant, met uitsluiting van elke algemene en bijzondere voorwaarden van de Klant.

### 18.2. Nietigheid

Ingeval een of meerdere bepalingen van de AGV zouden worden nietig of niet toepasselijk verklaard door de bevoegde rechtbank, zal de betrokken bepaling, in de mate van het mogelijke, opnieuw worden geïnterpreteerd en/of herschreven in conformiteit met de initiële intentie van partijen, en zullen de overige bepalingen geldig en van toepassing blijven.

### 18.3. Hiërarchie der contractuele documenten

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Offerte en in de AGV, zullen deze vervat in de Offerte de voorkeur hebben.

## Artikel 19. Bevoegde rechtbank en toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten gesloten met Freshnote is het Belgisch recht van toepassing. Elk geschil dat in verband staat met de overeenkomsten gesloten met Freshnote zal exclusief worden behandeld door de rechtbanken te Leuven.

AGV Freshnote BVBA, versie 1.0.NL

22 juli 2018.