Algemene voorwaarden – Zakelijke klanten

Versie 2026-11 (1 november 2026). Van toepassing vanaf 1 november 2026.
www.ekoonict.be/voorwaarden/zakelijk

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle opdrachten die ondernemingen aan Ekoon BV geven. Ze bestaan uit een algemeen deel (artikel 1 tot 14), bijzondere bepalingen per afdeling (artikel 15 tot 19) en gemeenschappelijke bepalingen (artikel 20 tot 31). Voor intellectuele eigendom en licenties gelden daarnaast de Licentievoorwaarden van Ekoon. Voor particulieren gelden de Algemene voorwaarden – Particuliere klanten.

Versie 2026-11, van toepassing op Offertes vanaf 1 november 2026. Vorige versies blijven raadpleegbaar op www.ekoonict.be/voorwaarden.

In het kort

Deze samenvatting helpt u op weg. Bij een verschil gelden de artikelen hieronder.

- Wie: Ekoon BV, Hasselt, ondernemingsnummer 1042.755.146. EkoonAI, EkoonApps, EkoonWeb, EkoonFlow en EkoonICT zijn handelsnamen van Ekoon.
- Voor wie: ondernemingen. Prijzen zijn exclusief btw.
- Overeenkomst: komt tot stand wanneer u de Offerte aanvaardt, bij voorkeur door ze te ondertekenen in het klantportaal (artikel 3).
- Betaling: binnen 30 dagen na de factuurdatum, via Peppol als u in België btw-plichtig bent (artikel 7).
- Maatwerk: Ekoon blijft eigenaar van de software, websites en andere werken die zij maakt. U krijgt na betaling een exclusieve, eeuwigdurende licentie met de broncode, zodat u alles kunt gebruiken, publiceren, laten aanpassen en meenemen. Een volledige overdracht van de rechten kan als de Offerte dat vermeldt (artikel 13 en de Licentievoorwaarden).
- SaaS en standaardproducten: een gebruiksrecht zolang het abonnement loopt, met het recht om uw gegevens mee te nemen en over te stappen (artikel 14).
- AI: AI-output is een voorstel dat u controleert. Ekoon gebruikt uw gegevens nooit om AI-modellen te trainen (artikel 15).
- Aansprakelijkheid: beperkt tot wat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Ekoon uitkeert plus de vrijstelling, en minstens een basisplafond van hoogstens € 50.000, met uitzonderingen voor opzet, zware fout en letsel (artikel 21).
- Persoonsgegevens: Ekoon werkt als verwerker volgens een verwerkersovereenkomst (artikel 24).
- Geschillen: Belgisch recht, eerst overleg, daarna de ondernemingsrechtbank Antwerpen, afdeling Hasselt (artikel 31).

Artikel 1. Identiteit, toepassing en rangorde

1.1 Deze voorwaarden zijn van Ekoon BV, besloten vennootschap, met zetel te Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt, België, ondernemingsnummer 1042.755.146, RPR Antwerpen, afdeling Hasselt, btw BE 1042.755.146, e-mail info@ekoonict.be, telefoon +32 493 82 99 15, website

www.ekoonict.be (“Ekoon”). EkoonAI, EkoonApps, EkoonWeb, EkoonFlow en EkoonICT zijn handelsnamen van Ekoon en geen afzonderlijke rechtspersonen.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, leveringen en diensten van Ekoon aan ondernemingen in de zin van art. I.1, 1° WER (“de Klant”). Ze gelden niet voor consumenten.

1.3 Ekoon bezorgt deze voorwaarden en de Licentievoorwaarden vóór de Overeenkomst wordt gesloten: ze worden bij de Offerte gevoegd of erin vermeld met een link, en zijn op elk moment te raadplegen en als pdf te downloaden op www.ekoonict.be/voorwaarden/zakelijk en www.ekoonict.be/voorwaarden/licenties. Bij ondertekening in het Klantportaal toont het Klantportaal ze vóór de ondertekening. Ekoon bewaart het bewijs dat de Klant ze heeft ontvangen.

1.4 Algemene of aankoopvoorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing, ook niet als ze op een bestelbon, aankooporder of ander document van de Klant staan. Ze gelden alleen als Ekoon ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt, en dan alleen voor de bepalingen die Ekoon aanvaardt.

1.5 Bij tegenstrijdigheid geldt deze rangorde:

1. de Bijzondere Overeenkomst, als die er is;
2. de Offerte;
3. de andere Bijlagen;
4. de Licentievoorwaarden;
5. deze algemene voorwaarden.

1.6 Een latere, door beide Partijen aanvaarde Offerte of wijziging gaat voor op een eerdere. In afwijking van artikel 1.5 heeft de Verwerkersovereenkomst voorrang voor alles wat de verwerking van persoonsgegevens betreft, en de Bijlage DORA voor de onderwerpen die ze regelt. De Licentievoorwaarden gaan voor op deze voorwaarden voor alles wat intellectuele eigendom en licenties betreft; een Offerte of Bijzondere Overeenkomst wijkt alleen van de Licentievoorwaarden af als ze dat uitdrukkelijk doet. Voor de aansprakelijkheid van Ekoon en haar grenzen gelden in elk geval de artikelen 21 en 22 van deze voorwaarden.

1.7 De bijzondere bepalingen per Afdeling (artikel 15 tot 19) gelden alleen voor zover de Opdracht diensten of producten van die Afdeling omvat. Ze vullen het algemene deel aan; bij tegenstrijdigheid gaat de bijzondere bepaling voor.

1.8 Is de Klant een financiële entiteit die onder de DORA-verordening (EU) 2022/2554 valt (art. 2.1, en niet uitgesloten door art. 2.3, zoals een verzekeringstussenpersoon die een kmo is) en levert Ekoon ICT-diensten in de zin van die verordening, dan sluiten de Partijen de Bijlage DORA, met de contractuele bepalingen die art. 30 DORA vereist. De Klant deelt Ekoon vóór de Overeenkomst mee of hij onder DORA valt. Ekoon aanvaardt een Opdracht van een financiële entiteit pas nadat haar verzekeraar de dekking voor die Opdracht schriftelijk heeft bevestigd.

1.9 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen, en alleen voor de Opdracht waarvoor ze zijn afgesproken.

Artikel 2. Definities

2.1 In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen met een hoofdletter deze betekenis:

- Afdeling: EkoonAI, EkoonApps, EkoonWeb, EkoonFlow of EkoonICT.
- AI-output: tekst, code, beelden, audio, video, samenvattingen, classificaties, voorstellen en andere inhoud die een AI-systeem genereert.
- AI-systeem: een AI-systeem in de zin van art. 3, 1) van de AI-verordening (EU) 2024/1689, zoals een AI-assistent, een toepassing voor documentverwerking of een AI-dashboard.
- Bijlagen: de documenten die de Offerte of de Bijzondere Overeenkomst als bijlage aanduidt, zoals de Verwerkersovereenkomst, de Bijlage AI-projecten en de Bijlage DORA. Een Bijzondere Overeenkomst die als bijlage bij de Offerte wordt gevoegd, blijft een Bijzondere Overeenkomst in de zin van artikel 1.5.
- Bijzondere Overeenkomst: een afzonderlijke, door beide Partijen ondertekende overeenkomst voor een Opdracht, zoals een Projectovereenkomst, een Onderhouds- en supportovereenkomst of een SaaS- en licentieovereenkomst.
- Diensten: alle prestaties van Ekoon die geen levering van Hardware zijn, zoals advies, ontwikkeling, configuratie, hosting, onderhoud, support, beheer en opleiding.
- Ekoon-componenten: de eigen herbruikbare bouwstenen van Ekoon, zoals softwarebibliotheken, codemodules, sjablonen, ontwerpsystemen, algemene prompts en promptsjablonen, workflows, configuraties, scripts, documentatie, methoden en knowhow, die Ekoon vóór of buiten de Opdracht heeft ontwikkeld of verworven, of die zij tijdens de Opdracht ontwikkelt zonder dat ze specifiek voor de Klant bestemd zijn of Vertrouwelijke Informatie van de Klant bevatten.
- Fout: een reproduceerbare afwijking van het Maatwerk of de Werken ten opzichte van de specificaties en aanvaardingscriteria in de Overeenkomst.
- Hardware: computers, custom pc’s, servers, netwerkapparatuur, randapparatuur, onderdelen en andere materiële goederen die Ekoon levert.
- Klantdata: alle gegevens, documenten en inhoud die de Klant of zijn gebruikers aan Ekoon bezorgen of invoeren in de systemen die onder de Overeenkomst vallen, met inbegrip van persoonsgegevens, en de output die daarop specifiek voor de Klant wordt gegenereerd.
- Klantmateriaal: teksten, beelden, logo’s, merken, documenten en ander materiaal dat de Klant aanlevert.
- Klantportaal: het beveiligde klantplatform van Ekoon op business.ekoonict.be, waarin de Klant onder meer documenten ondertekent en facturen, tickets en licenties raadpleegt.
- Licentiebewijs: het document dat Ekoon bij de Oplevering, bij een belangrijke nieuwe versie en na de volledige betaling bezorgt en dat vermeldt welke rechten de Klant op welk Maatwerk en welke Ekoon-componenten heeft (artikel 13.14).
- Licentievergoeding: het deel van de prijs dat de rechten vergoedt die Ekoon aan de Klant verleent of overdraagt (artikel 13.13).
- Licentievoorwaarden: de Licentievoorwaarden van Ekoon in de versie die bij de Offerte hoort, te raadplegen op www.ekoonict.be/voorwaarden/licenties.

- Maatwerk: software, websites, ontwerpen, AI-toepassingen, automatisaties, configuraties en andere resultaten die Ekoon specifiek voor de Klant ontwikkelt in uitvoering van de Opdracht, met uitzondering van Ekoon-componenten, Standaardproducten en Open-sourcecomponenten.
- Meerwerk: prestaties die niet in de Offerte zijn begrepen.
- Offerte: het schriftelijke voorstel van Ekoon met de omschrijving van de Opdracht, de prijs en de voorwaarden ervan.
- Open-sourcecomponenten: software of andere werken van derden die onder een open-sourcelicentie beschikbaar zijn.
- Opdracht: het geheel van Diensten, Maatwerk, Standaardproducten, Hardware en Werken dat Ekoon volgens de Overeenkomst levert.
- Oplevering: de melding door Ekoon dat (een fase van) het Maatwerk of de Werken klaar is voor aanvaarding.
- Overdrachtsoptie: de overdracht van de vermogensrechten op het Maatwerk aan de Klant, als de Offerte die uitdrukkelijk vermeldt (artikel 13.3).
- Overeenkomst: de aanvaarde Offerte en, als die er is, de Bijzondere Overeenkomst, samen met de Bijlagen, de Licentievoorwaarden en deze voorwaarden.
- Partijen: Ekoon en de Klant; elk afzonderlijk een Partij.
- Standaardproducten: producten die Ekoon niet specifiek voor de Klant ontwikkelt en aan meerdere klanten aanbiedt, zoals standaardsoftware, SaaS-diensten (software die Ekoon online ter beschikking stelt), AI-assistenten, sjablonen en modules.
- Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst over de verwerking van persoonsgegevens door Ekoon als verwerker in de zin van art. 28 AVG.
- Vertrouwelijke Informatie: de informatie omschreven in artikel 23.1.
- Werkdag: elke dag van maandag tot en met vrijdag, behalve wettelijke feestdagen in België.
- Werken: werkzaamheden ter plaatse, zoals de installatie van Hardware en werkplekken en het leggen van netwerkbekabeling.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

3.1 Een Offerte is 30 dagen geldig vanaf haar datum, tenzij ze een andere termijn vermeldt. Na die termijn kan Ekoon de Offerte aanpassen of intrekken.

3.2 Een Offerte steunt op de informatie die de Klant heeft gegeven. Blijkt die informatie onvolledig of onjuist en heeft dat invloed op de omvang of de kostprijs van de Opdracht, dan stelt Ekoon een aangepaste Offerte voor. Kennelijke materiële vergissingen in een Offerte, zoals een reken- of tikfout, binden Ekoon niet.

3.3 De Overeenkomst komt tot stand zodra de Klant de Offerte aanvaardt:

- door ondertekening, ook met een elektronische handtekening, bij voorkeur in het Klantportaal;
- door een schriftelijke aanvaarding, bijvoorbeeld per e-mail; of
- doordat Ekoon met akkoord of op verzoek van de Klant met de uitvoering begint. De

Overeenkomst omvat dan de Offerte, de Licentievoorwaarden en deze voorwaarden zoals ze aan de Klant zijn bezorgd.

3.4 Aanvaardt de Klant de Offerte met voorbehoud of wijzigingen, dan komt de Overeenkomst pas tot stand als Ekoon die schriftelijk aanvaardt.

3.5 Alleen Ekoon, vertegenwoordigd door haar bestuurder of door een schriftelijk gemachtigde, kan Ekoon verbinden. Verkooppartners van Ekoon mogen informatie geven en Offertes van Ekoon bezorgen, maar geen afwijkende toezeggingen doen namens Ekoon.

3.6 Wie namens de Klant een Offerte ondertekent of aanvaardt, verklaart dat hij de Klant daarvoor mag vertegenwoordigen. Ekoon mag daarop vertrouwen, tenzij zij wist of redelijkerwijs moest weten dat die bevoegdheid ontbrak.

Artikel 4. Uitvoering

4.1 Ekoon voert de Opdracht uit met de zorg van een professionele dienstverlener en volgens de regels van de kunst op het moment van de uitvoering. Haar verbintenissen zijn inspanningsverbintenissen, tenzij de Overeenkomst een verbintenis uitdrukkelijk als resultaatsverbintenis omschrijft. De levering van de Hardware die in de Overeenkomst is omschreven, is een resultaatsverbintenis.

4.2 De Klant werkt loyaal mee aan de uitvoering. Hij:

- bezorgt tijdig de informatie, het Klantmateriaal en de beslissingen die Ekoon redelijkerwijs nodig heeft, en staat in voor de juistheid ervan;
- duidt een contactpersoon aan die beslissingen kan nemen;
- geeft Ekoon tijdig toegang tot gebouwen, systemen, accounts en omgevingen, met de rechten die voor de Opdracht nodig zijn;
- zorgt voor de licenties, abonnementen en diensten van derden die volgens de Offerte voor zijn rekening zijn;
- test en beoordeelt Opleveringen binnen de afgesproken termijnen.

4.3 Schiet de Klant tekort in zijn medewerking, dan verschuiven de termijnen in verhouding. Ekoon mag de bijkomende kosten die daaruit volgen als Meerwerk aanrekenen, nadat zij de Klant daarover heeft ingelicht.

4.4 Ekoon mag voor de uitvoering een beroep doen op onderaannemers, zoals zelfstandige ontwikkelaars, technici en ontwerpers. Ekoon blijft tegenover de Klant verantwoordelijk voor hun prestaties. Zij legt hun dezelfde verplichtingen inzake vertrouwelijkheid, beveiliging en gegevensbescherming op als die van Ekoon tegenover de Klant, en laat hen hun rechten op de werken die zij voor de Opdracht maken schriftelijk aan Ekoon overdragen (artikel 13.4). Voor onderaannemers die persoonsgegevens verwerken, gelden de regels over subverwerkers in de Verwerkersovereenkomst.

4.5 Termijnen en planningen zijn indicatief, tenzij de Overeenkomst ze uitdrukkelijk als bindend aanduidt. Ekoon meldt een verwachte vertraging zo snel mogelijk en stelt een nieuwe planning voor. Bij een aanzienlijke overschrijding kan de Klant Ekoon schriftelijk in gebreke stellen met een redelijke bijkomende termijn. Blijft Ekoon na die termijn in gebreke, dan kan de Klant de rechten

uitoefenen die artikel 21 en artikel 27 hem geven.

4.6 Ekoon volgt redelijke instructies van de Klant. Ekoon mag een instructie eerst bespreken of weigeren als die in strijd is met de wet, met de beveiliging van systemen of gegevens of met de regels van de kunst. Ekoon motiveert dat.

4.7 Werkt Ekoon op locatie van de Klant, dan volgt zij de redelijke veiligheids- en huisregels die de Klant vooraf meedeelt. De Klant zorgt voor een veilige werkplek.

Artikel 5. Meerwerk en wijzigingen

5.1 Wil de Klant de Opdracht wijzigen of uitbreiden, of blijkt tijdens de uitvoering dat bijkomende prestaties nodig zijn (bijvoorbeeld door onjuiste of onvolledige informatie, wijzigingen in systemen van de Klant of van derden, of gebrekkige medewerking), dan meldt Ekoon dat met een raming van de gevolgen voor prijs en planning.

5.2 Ekoon voert Meerwerk alleen uit na schriftelijk akkoord van de Klant; een e-mail volstaat. Meerwerk wordt aangerekend tegen het uurtarief of de prijs uit de Offerte, of, als de Offerte niets bepaalt, tegen het tarief dat Ekoon vooraf meedeelt. Maatwerk dat als Meerwerk ontstaat, valt onder dezelfde regeling voor intellectuele eigendom als het Maatwerk van de Opdracht (artikel 13).

5.3 Is een dringende tussenkomst nodig om schade, gegevensverlies of een beveiligingsincident te voorkomen of te beperken en is de Klant niet tijdig bereikbaar, dan mag Ekoon de strikt noodzakelijke maatregelen nemen. Ekoon licht de Klant onmiddellijk in. De kosten zijn alleen voor de Klant als de oorzaak niet bij Ekoon ligt.

5.4 Ekoon mag een gevraagde wijziging weigeren als die technisch niet verantwoord is of de beveiliging in gevaar brengt. Ekoon motiveert dat.

Artikel 6. Prijzen en indexering

6.1 Alle prijzen zijn in euro, exclusief btw en exclusief andere heffingen, zoals de Recupel-bijdrage en de Bebat-milieubijdrage, die op de factuur afzonderlijk worden vermeld.

6.2 De Offerte bepaalt of een prijs vast is (forfait) of wordt berekend op basis van de bestede tijd en middelen (regie). Bij regie zijn ramingen indicatief. Ekoon verwittigt de Klant zodra een raming met meer dan 10% dreigt te worden overschreden, en gaat pas verder na akkoord van de Klant.

6.3 Verplaatsingskosten, kosten van derden (zoals licenties, abonnementen, hosting, domeinnamen en verbruik van AI-diensten) en andere kosten worden alleen aangerekend als de Offerte ze vermeldt of de Klant er vooraf mee instemt.

6.4 Prijzen van Hardware gelden voor de geldigheidsduur van de Offerte. Stijgt de inkoopprijs van Hardware tussen de aanvaarding van de Offerte en de bestelling bij de leverancier met meer dan 5%, dan meldt Ekoon dat met de reden. De Klant kiest dan tussen de aangepaste prijs en de kosteloze annulering van die Hardware.

6.5 Prijzen van terugkerende Diensten, zoals abonnementen, SaaS, hosting, onderhoud en support, kunnen één keer per jaar op 1 januari worden herzien, voor het eerst op de eerste 1 januari die minstens twaalf maanden na de sluiting van de Overeenkomst valt. De herziening volgt deze

formule, met een vaste term van 20% en een parameter die de werkelijke loonkosten van de prestaties weerspiegelt (art. 57 van de wet van 30 maart 1976 betreffende de economische herstelmaatregelen):

$P = P0 \times (0{,}20 + 0{,}80 \times S / S0)$

waarbij:

- P de herziene prijs is;
- P0 de prijs bij het sluiten van de Overeenkomst;
- S0 de laatst gepubliceerde waarde van de loonkostenindex op de datum van de Offerte;
- S de laatst gepubliceerde waarde van dezelfde index op de dag van de kennisgeving van de herziening;
- de loonkostenindex: de “Index referteloonkost Agoria Digital” (PC 200, basis januari 2010 = 100), gepubliceerd door Agoria, tenzij de Offerte een andere loonkostenindex kiest.

De herziening werkt in beide richtingen. Wordt de index niet meer gepubliceerd, dan geldt de index die Agoria als opvolger aanwijst, of anders een gelijkwaardige loonkostenindex die de Partijen samen kiezen. Bestaat de prijs van een Dienst voor een belangrijk deel uit kosten van derden, zoals hosting of verbruik van AI-diensten, dan vermeldt de Offerte een lagere wegingsfactor voor de loonkostenindex en wordt dat kostendeel volgens artikel 6.6 herzien; de vaste term van minstens 20% blijft gelden. Ekoon deelt de herziene prijs minstens 30 dagen vooraf schriftelijk mee, met de berekening en de gebruikte indexwaarden. Stijgt de prijs door de herziening met meer dan 5% ten opzichte van de vorige prijs, dan kan de Klant de betrokken Dienst kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de herziene prijs ingaat. Licenties en diensten van derden die Ekoon doorverkoopt, vallen niet onder deze formule maar onder artikel 6.6. Ekoon indexeert nooit op de index van de consumptieprijzen of de gezondheidsindex.

6.6 Buiten de herziening van artikel 6.5 kan Ekoon de prijs van een lopende terugkerende Dienst alleen wijzigen om een geldige reden, zoals een prijsverhoging van een leverancier van wie Ekoon de dienst afneemt (licenties, hosting of AI-diensten) of een wijziging van de wet. Een prijsverhoging van een leverancier rekent Ekoon alleen door tegen kostprijs, voor het deel van de prijs dat die kost vertegenwoordigt, en zij toont ze op verzoek aan met de documenten van de leverancier. Ekoon deelt de wijziging en de reden minstens 30 dagen vooraf schriftelijk mee. Aanvaardt de Klant de wijziging niet, dan kan hij de betrokken Dienst kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Daalt een kost van een leverancier, dan geeft Ekoon die daling op dezelfde manier door. Wijzigingen van de btw of van wettelijke heffingen gelden van rechtswege.

6.7 Prijzen voor eenmalige Opdrachten liggen vast voor de Opdracht zoals de Offerte ze omschrijft, behalve bij Meerwerk.

6.8 De prijs van een Opdracht vergoedt zowel de prestaties van Ekoon als de rechten die Ekoon op het Maatwerk, de Ekoon-componenten en de Standaardproducten verleent of overdraagt. De Offerte vermeldt de Licentievergoeding afzonderlijk, zoals artikel 13.13 bepaalt.

Artikel 7. Facturatie en betaling

7.1 Ekoon factureert volgens het betalingsschema in de Offerte. Bevat de Offerte geen betalingsschema, dan factureert Ekoon projecten in regie maandelijks volgens de gepresteerde tijd, forfaitaire projecten bij Oplevering, terugkerende Diensten vooraf per maand (of per jaar als de Offerte dat vermeldt), en Hardware bij levering. Ekoon mag voor Hardware en voor projecten een voorschot vragen als de Offerte dat vermeldt.

7.2 Facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen na de factuurdatum, op het rekeningnummer dat op de factuur staat, met de vermelde gestructureerde mededeling.

7.3 Aan Klanten die in België btw-plichtig zijn, reikt Ekoon facturen uit als gestructureerde elektronische factuur via het Peppol-netwerk, zoals de wet sinds 1 januari 2026 voorschrijft. De Klant zorgt dat hij via Peppol facturen kan ontvangen, deelt zijn Peppol-identificatie mee en meldt elke wijziging. Aan andere Klanten factureert Ekoon via Peppol als zij daar bereikbaar zijn, en anders per e-mail in pdf.

7.4 Betwist de Klant een factuur, dan doet hij dat schriftelijk en gemotiveerd binnen 15 dagen na ontvangst. Het niet-betwiste deel blijft op de vervaldag betaalbaar.

7.5 Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd:

- intrest tegen de rentevoet van artikel 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties (de FOD Financiën maakt die rentevoet elk semester bekend), vanaf de vervaldag tot de dag van volledige betaling; en
- een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het onbetaalde factuurbedrag, met een minimum van € 50, voor de administratieve en invorderingskosten. De forfaitaire vergoeding van € 40 van artikel 6 van die wet is in dat bedrag inbegrepen en wordt niet afzonderlijk aangerekend.

7.6 Is Ekoon aan de Klant een bedrag verschuldigd, zoals een terugbetaling of het saldo van een creditnota, en betaalt zij dat niet tijdig, dan heeft de Klant onder dezelfde voorwaarden recht op dezelfde intrest en vergoedingen.

7.7 De factuur vermeldt de Licentievergoeding of de prijs van de Overdrachtsoptie op een afzonderlijke regel, zoals de Offerte (artikel 13.13).

Artikel 8. Opschorting

8.1 Betaalt de Klant een opeisbare factuur niet, of komt hij een andere wezenlijke verplichting niet na, dan kan Ekoon de uitvoering van de Overeenkomst opschorten, in verhouding tot de tekortkoming, als een schriftelijke ingebrekestelling 15 dagen zonder gevolg blijft. Ekoon schort op tot de Klant zijn verplichtingen nakomt.

8.2 Tijdens een opschorting bewaart Ekoon de Klantdata en verwijdert zij niets. Bij hosting en SaaS schort Ekoon waar mogelijk eerst nieuwe prestaties en support op, vóór zij de toegang beperkt.

8.3 Termijnen verschuiven met de duur van de opschorting. Was de opschorting gerechtvaardigd, dan zijn de redelijke kosten om de uitvoering te hervatten voor de Klant.

8.4 Ekoon mag de toegang tot een Dienst ook zonder voorafgaande ingebrekestelling tijdelijk

beperken als dat nodig is om een (dreigend) ernstig beveiligingsincident, misbruik of illegale inhoud aan te pakken (artikel 17.8), ook wanneer het incident uitgaat van systemen of accounts van de Klant, of wanneer een overheid dat beveelt. Ekoon licht de Klant onmiddellijk in, met de reden, beperkt de maatregel tot wat nodig is en heft hem op zodra de oorzaak is weggenomen.

8.5 De Klant kan zijn betalingsverplichtingen op dezelfde manier opschorten, in verhouding tot een wezenlijke tekortkoming van Ekoon, na een schriftelijke ingebrekestelling die 15 dagen zonder gevolg blijft.

Artikel 9. Levering en installatie van Hardware

9.1 Ekoon levert de Hardware op het adres in de Offerte, of stelt ze ter beschikking voor afhaling op een afgesproken plaats. Leveringstermijnen zijn indicatief en hangen af van de beschikbaarheid bij leveranciers; artikel 4.5 is van toepassing.

9.2 De Klant controleert de Hardware bij levering op zichtbare schade, ontbrekende stukken en overeenstemming met de bestelling, en meldt gebreken schriftelijk binnen 5 Werkdagen. Zichtbare schade aan de verpakking noteert hij bij voorkeur op de leveringsbon. Na die termijn wordt de levering voor zichtbare gebreken vermoed aanvaard te zijn. Verborgen gebreken vallen onder artikel 12.

9.3 Installatie, configuratie en integratie zijn alleen inbegrepen als de Offerte ze vermeldt. De Klant zorgt dat de installatieplaats klaar is: vrije toegang, elektrische voeding, netwerkaansluitingen, geschikte omgevingsomstandigheden en de nodige toestemmingen, bijvoorbeeld van de eigenaar van het gebouw.

9.4 Voor software die bij de Hardware wordt geleverd, gelden de licentievoorwaarden van de uitgever (artikel 19.3).

Artikel 10. Risico-overgang en eigendomsvoorbehoud

10.1 Het risico van verlies of beschadiging van de Hardware gaat over op de Klant bij de levering op het afgesproken adres of, bij afhaling, op het moment van de afhaling.

10.2 De Hardware blijft eigendom van Ekoon tot de volledige betaling van de prijs en van de intresten en vergoedingen van artikel 7.5. Dit eigendomsvoorbehoud is schriftelijk overeengekomen uiterlijk op het ogenblik van de levering. Tot dan mag de Klant de Hardware niet verkopen, verpanden of op een andere manier vervreemden of als zekerheid geven, en houdt hij ze herkenbaar als eigendom van Ekoon.

10.3 Legt een derde beslag op Hardware die nog eigendom is van Ekoon, dan verwittigt de Klant Ekoon onmiddellijk en wijst hij de derde op het eigendomsrecht van Ekoon.

10.4 Betaalt de Klant niet, dan kan Ekoon na een schriftelijke ingebrekestelling die 15 dagen zonder gevolg blijft, de Hardware terugnemen. Ekoon betaalt wat de Klant al voor die Hardware betaalde terug, na aftrek van een redelijke vergoeding voor waardevermindering en voor de kosten van de terugname.

Artikel 11. Oplevering en aanvaarding

11.1 Ekoon meldt de Oplevering van Maatwerk of Werken, of van een fase ervan, schriftelijk aan de Klant. Ekoon wijst de Klant daarbij op het gevolg van het verstrijken van de aanvaardingstermijn (artikel 11.5).

11.2 De Klant test de Oplevering aan de hand van de specificaties en aanvaardingscriteria in de Overeenkomst, binnen 10 Werkdagen na de melding (de aanvaardingstermijn). Ekoon verleent daarbij redelijke bijstand.

11.3 Stelt de Klant Fouten vast, dan meldt hij die binnen de aanvaardingstermijn schriftelijk, met een omschrijving die Ekoon toelaat ze te reproduceren. Ekoon herstelt die Fouten binnen een redelijke termijn en meldt een nieuwe Oplevering. De Klant test dan de herstelde onderdelen en hun samenhang met het geheel, binnen een nieuwe termijn van 5 Werkdagen.

11.4 De Klant mag de aanvaarding niet weigeren om Fouten die het gebruik van het geheel niet wezenlijk belemmeren. Ekoon neemt zulke Fouten op in een lijst en herstelt ze onder de garantie van artikel 12.

11.5 De Oplevering is aanvaard:

- wanneer de Klant ze schriftelijk aanvaardt;
- wanneer de aanvaardingstermijn verstrijkt zonder dat de Klant gemotiveerd Fouten heeft gemeld; of
- zodra de Klant het Maatwerk of de Werken in gebruik neemt voor zijn bedrijfsvoering, anders dan om te testen.

11.6 Met de aanvaarding begint de garantietermijn van artikel 12. De aanvaarding dekt zichtbare Fouten. Ze ontslaat Ekoon niet van haar aansprakelijkheid voor verborgen gebreken.

11.7 Bij de Oplevering van Maatwerk bezorgt Ekoon de documentatie die de Offerte vermeldt, de lijst van gebruikte Open-sourcecomponenten met hun licenties (artikel 13.8), het Licentiebewijs (artikel 13.14) en, voor software, de broncode volgens artikel 16.1. Vóór de volledige betaling heeft de Klant alleen de tijdelijke licentie van artikel 13.5.

Artikel 12. Garantie

Maatwerk en Werken

12.1 Ekoon herstelt kosteloos de Fouten in Maatwerk en Werken die de Klant schriftelijk meldt binnen 3 maanden na de aanvaarding. Ekoon kan een Fout herstellen met een correctie of een nieuwe versie, of eerst met een tijdelijke oplossing die het gebruik niet wezenlijk belemmert, gevolgd door een definitieve correctie.

12.2 De garantie geldt niet voor Fouten die het gevolg zijn van:

- wijzigingen door de Klant of door derden die Ekoon niet heeft ingeschakeld;
- gebruik in strijd met de documentatie of de instructies van Ekoon, of in een andere omgeving dan overeengekomen;
- Klantmateriaal of Klantdata;

- wijzigingen, updates, storingen of stopzetting van software, platformen, API's of diensten van derden na de aanvaarding, tenzij Ekoon de opvolging daarvan in een onderhoudsovereenkomst op zich nam;
- Hardware, netwerken of infrastructuur van de Klant die niet aan de overeengekomen vereisten voldoen.

12.3 Na de garantietermijn herstelt Ekoon Fouten onder een onderhoudsovereenkomst of als Meerwerk.

12.4 Deze garantie laat de wettelijke aansprakelijkheid van Ekoon voor verborgen gebreken onverlet, binnen de grenzen van artikel 21.

Hardware

12.5 Ekoon geeft de fabrieksgarantie van de fabrikant of leverancier door aan de Klant, met de voorwaarden en de duur die de fabrikant bepaalt. Ekoon begeleidt de Klant bij een garantieaanvraag. Arbeid, verplaatsing en transport voor een garantieaanvraag rekent Ekoon aan als Meerwerk, tenzij de Offerte iets anders bepaalt of het gebrek aan Ekoon te wijten is.

12.6 Voor custom pc's en andere systemen die Ekoon zelf samenstelt, geeft Ekoon bovendien 12 maanden garantie op de assemblage en op de compatibiliteit van de onderdelen, vanaf de levering.

12.7 Ekoon staat in voor verborgen gebreken van de Hardware volgens de artikelen 1641 tot 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek. De Klant meldt een verborgen gebrek schriftelijk binnen korte termijn na de ontdekking ervan. Ekoon herstelt of vervangt de Hardware. Lukt dat niet binnen een redelijke termijn, dan kan de Klant een prijsvermindering of de ontbinding van de koop van die Hardware vorderen, met schadevergoeding binnen de grenzen van artikel 21.

12.8 Geen gebrek in de zin van dit artikel is schade door val, vocht, overspanning of onoordeelkundig gebruik, normale slijtage, of schade door herstelling of wijziging door derden.

Artikel 13. Intellectuele eigendom en licenties

13.1 Elke Partij blijft eigenaar van de intellectuele-eigendomsrechten die zij vóór of buiten de Overeenkomst heeft. Niets in de Overeenkomst draagt zulke rechten over, behalve wat dit artikel en de Licentievoorwaarden uitdrukkelijk bepalen.

13.2 Ekoon blijft eigenaar van de vermogensrechten op het Maatwerk en op de Ekoon-componenten, met inbegrip van het auteursrecht op software (art. XI.294 e.v. WER), op websites, ontwerpen en documentatie, en van het recht van de producent van een databank. De Klant krijgt de licenties van artikel 13.5 en 13.6. Een overdracht van rechten aan de Klant geldt alleen als de Offerte de Overdrachtsoptie uitdrukkelijk vermeldt (artikel 13.3). Dit is de standaardregeling; ze vervangt de keuze tussen "optie A" en "optie B" uit vroegere versies van deze voorwaarden. Voor een logo, beeldmerk of huisstijl die Ekoon specifiek voor de Klant ontwerpt, geldt altijd de Overdrachtsoptie (Licentievoorwaarden, artikel 6.6).

13.3 Vermeldt de Offerte de Overdrachtsoptie voor (een deel van) het Maatwerk, dan draagt Ekoon de vermogensrechten op dat Maatwerk over aan de Klant. De overdracht:

- gaat pas in na volledige betaling van de prijs van het betrokken Maatwerk en van de prijs van de Overdrachtsoptie; tot dan heeft de Klant de licentie van artikel 13.5;
- gebeurt tegen de prijs die de Offerte voor de Overdrachtsoptie afzonderlijk vermeldt;
- geldt voor de hele wereld en voor de volledige duur van de rechten;
- omvat de volgende exploitatiewijzen, voor zover bekend bij het sluiten van de Overeenkomst: het reproduceren in elke vorm en op elke drager; het aanpassen, vertalen, bewerken en verder ontwikkelen; het verspreiden, verhuren en uitlenen; het meedelen aan het publiek en online beschikbaar stellen; het integreren in andere werken; en het in licentie geven of overdragen aan derden;
- omvat de broncode, de objectcode, de ontwerpbestanden en de bijbehorende documentatie;
- omvat niet de Ekoon-componenten, de Standaardproducten en de Open-sourcecomponenten; daarvoor gelden artikel 13.6, artikel 13.8 en artikel 13.9.

Na de overdracht mag Ekoon het overgedragen Maatwerk niet meer zelf exploiteren of in licentie geven, behalve de generieke technische onderdelen die artikel 13.7 als Ekoon-component aanmerkt. De Licentievoorwaarden (artikel 6) werken de Overdrachtsoptie verder uit.

13.4 Ekoon zorgt dat de natuurlijke personen die het Maatwerk en de Ekoon-componenten maken, zoals haar bestuurder en haar freelancers, hun vermogensrechten schriftelijk aan Ekoon hebben overgedragen (art. XI.167 WER), zodat Ekoon de licenties van dit artikel kan verlenen en de Overdrachtsoptie kan uitvoeren. Het vermoeden van overdracht van art. XI.296 WER geldt voor hen niet; Ekoon steunt daarom op schriftelijke overdrachten. Die makers zien voor het betrokken Maatwerk tegenover de Klant af van het recht op naamvermelding en van het verzet tegen wijzigingen die nodig zijn voor het gebruik, het onderhoud en de verdere ontwikkeling ervan. Die afstand is specifiek voor het Maatwerk (een globale afstand voor toekomstige werken is nietig, art. XI.165, § 2 WER) en laat het verzet tegen een aantasting die de eer of de reputatie van de maker schaadt onverlet.

13.5 Na volledige betaling van de prijs van het betrokken Maatwerk krijgt de Klant op dat Maatwerk een exclusieve, wereldwijde en onherroepelijke licentie voor de volledige duur van de rechten. De licentie geeft de Klant het recht om het Maatwerk:

- te gebruiken, te reproduceren en te installeren, op zoveel toestellen en voor zoveel gebruikers als hij wil, voor zijn eigen activiteiten en die van zijn verbonden vennootschappen;
- aan te passen, te vertalen, te bewerken en verder te ontwikkelen, en dat door Ekoon of door derden naar zijn keuze te laten doen;
- mee te delen aan het publiek, te publiceren en online beschikbaar te stellen, zoals een website online zetten of een app onder zijn eigen naam in een appwinkel aanbieden;
- ter beschikking te stellen van zijn klanten, gebruikers en andere eindgebruikers als onderdeel van zijn eigen dienst of product;
- mee over te dragen samen met de onderneming of de activiteit waarvoor het dient, of aan een verbonden vennootschap, mits schriftelijke kennisgeving aan Ekoon.

Ekoon bezorgt de broncode volgens artikel 16.1. Exclusief betekent dat Ekoon het Maatwerk als geheel en de onderdelen die specifiek voor de Klant zijn gemaakt, zoals het ontwerp, de vertaling

van zijn huisstijl en de bedrijfslogica die op zijn informatie steunt, aan niemand anders in licentie geeft en niet zelf voor anderen exploiteert. Het Maatwerk zelf, als softwareproduct, verkopen of in licentie geven aan andere ondernemingen om het in hun eigen activiteiten te gebruiken (wederverkoop of white-label), mag de Klant alleen als de Offerte dat toelaat. Vóór de volledige betaling heeft de Klant alleen een tijdelijke, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om het Maatwerk te testen en te beoordelen en, als Ekoon ermee instemt, het in productie te gebruiken tot de vervaldag van de factuur; die licentie eindigt volgens artikel 4.6 van de Licentievoorwaarden, en ook als de Overeenkomst eindigt zonder dat het Maatwerk volledig is betaald. De Licentievoorwaarden (artikel 4) werken deze licentie verder uit.

13.6 Voor zover Ekoon-componenten in het Maatwerk zijn verwerkt of nodig zijn om het te gebruiken, krijgt de Klant er een niet-exclusieve, wereldwijde en eeuwigdurende (voor de volledige duur van de rechten) licentie op, zonder bijkomende vergoeding. Die licentie omvat het recht om de Ekoon-componenten binnen het Maatwerk te gebruiken, te reproduceren en aan te passen, en het Maatwerk door Ekoon of door derden te laten onderhouden en verder ontwikkelen. Ze gaat in samen met de licentie op het Maatwerk of de Overdrachtsoptie, en gaat mee over als de Klant het Maatwerk overdraagt. De Klant gebruikt Ekoon-componenten niet los van het Maatwerk en commercialiseert ze niet afzonderlijk. De Licentievoorwaarden (artikel 5) werken deze licentie verder uit.

13.7 Ekoon mag de algemene kennis, ervaring en vaardigheden die zij tijdens de Opdracht opdoet vrij gebruiken. Generieke technische onderdelen die zij tijdens de Opdracht ontwikkelt, zoals bibliotheken, hulpfuncties, koppelingen met publieke API’s en ontwerppatronen, mag zij als Ekoon-component hergebruiken, op voorwaarde dat ze geen Vertrouwelijke Informatie en geen Klantmateriaal van de Klant bevatten en niet herkenbaar zijn als de oplossing van de Klant. Klantspecifieke configuraties, prompts en workflows die Vertrouwelijke Informatie van de Klant bevatten, maken altijd deel uit van het Maatwerk.

13.8 Open-sourcecomponenten vallen onder hun eigen licentie, die voor die componenten voorrang heeft. Ekoon levert bij de Oplevering een lijst van de gebruikte Open-sourcecomponenten en hun licenties, en leeft die licenties na. Ekoon gebruikt geen Open-sourcecomponenten waarvan de licentie de Klant zou verplichten zijn eigen broncode openbaar te maken, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de Klant. De Licentievoorwaarden (artikel 13) werken dit verder uit.

13.9 Op Standaardproducten, SaaS-diensten en software van derden zijn artikel 13.3 en 13.5 niet van toepassing. Daarvoor gelden artikel 14, artikel 19.3, de Licentievoorwaarden (artikel 8) en de licentievoorwaarden van de uitgever.

13.10 De Klant blijft eigenaar van het Klantmateriaal en de Klantdata. Hij geeft Ekoon een niet-exclusief, kosteloos recht om ze te gebruiken voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, en voor niets anders. Ekoon gebruikt Klantdata nooit om AI-modellen te trainen (artikel 15.7). De Klant staat ervoor in dat hij over de nodige rechten beschikt, onder meer op teksten, beelden, merken en persoonsgegevens, en vrijwaart Ekoon volgens artikel 22.5.

13.11 Ekoon vermeldt de naam, het logo of een case van de Klant, of toont het Maatwerk in haar portfolio, op haar website of in andere communicatie, alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant. Dat geldt ook voor een vermelding zoals “ontwikkeld door Ekoon” in

het Maatwerk zelf. De Klant kan zijn toestemming op elk moment intrekken voor de toekomst; Ekoon verwijdert de vermelding dan binnen een redelijke termijn. De Licentievoorwaarden (artikel 18) werken dit verder uit.

13.12 De Licentievoorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst. Ze regelen per soort resultaat (SaaS, websites, apps, automatisaties en AI-toepassingen) welke rechten de Klant heeft, en gaan voor intellectuele eigendom en licenties voor op deze voorwaarden, zoals artikel 1.6 bepaalt.

13.13 De prijs van een Opdracht vergoedt de prestaties van Ekoon en de rechten die zij verleent of overdraagt. De Offerte en de factuur vermelden de Licentievergoeding voor het Maatwerk en de Ekoon-componenten, of de prijs van de Overdrachtsoptie, op een afzonderlijke regel. Voor SaaS-diensten en andere Standaardproducten is de abonnements- of gebruiksvergoeding de Licentievergoeding. Vermeldt een Offerte geen afzonderlijk bedrag, dan is de Licentievergoeding begrepen in de prijs van het Maatwerk; de licenties van dit artikel gelden dan onverkort. De Licentievoorwaarden (artikel 7) werken dit verder uit.

13.14 Bij elke Oplevering, bij elke belangrijke nieuwe versie en na de volledige betaling van het Maatwerk bezorgt Ekoon de Klant een Licentiebewijs, in het Klantportaal of per e-mail. Vóór de volledige betaling vermeldt het Licentiebewijs de tijdelijke licentie van artikel 13.5. Het Licentiebewijs vermeldt minstens het Maatwerk en de versie ervan, de gebruikte Ekoon-componenten, de lijst van Open-sourcecomponenten, de soort recht (licentie of overdracht), de ingangsdatum en de Licentievergoeding. Het Licentiebewijs bevestigt de rechten van de Klant maar beperkt ze niet; bij een verschil gaat de Overeenkomst voor. Het model staat in de bijlage bij de Licentievoorwaarden.

13.15 Delen van het Maatwerk kunnen met hulp van AI-systemen zijn gemaakt. Ekoon controleert die delen zoals ander werk, maar garandeert niet dat AI-gegenereerde onderdelen zelf auteursrechtelijk beschermd zijn. Is een belangrijk deel van een resultaat met AI gegenereerd en is dat belangrijk voor het gebruik of de rechten van de Klant, dan meldt Ekoon dat. De rechten die Ekoon heeft op AI-output die specifiek voor de Klant en op basis van Klantdata wordt gegenereerd, komen toe aan de Klant als deel van de Klantdata of van het Maatwerk. De Licentievoorwaarden (artikel 12) werken dit verder uit.

13.16 Na de volledige betaling kan Ekoon de licentie van artikel 13.5 en 13.6 niet meer beëindigen, ook niet als de Overeenkomst later eindigt. Ekoon behoudt haar andere rechten en vorderingen, zoals op betaling of schadevergoeding, als de Klant de grenzen van de licentie overschrijdt. Licenties die aan de duur van een abonnement zijn gekoppeld, eindigen met dat abonnement (artikel 14 en de Licentievoorwaarden, artikel 20).

Artikel 14. Standaardproducten en SaaS

14.1 Voor Standaardproducten krijgt de Klant, na betaling, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zijn eigen bedrijfsdoeleinden, voor de duur van het abonnement en binnen de grenzen (zoals het aantal gebruikers of het volume) in de Offerte of de productbeschrijving. Ekoon blijft eigenaar. De Klant krijgt geen broncode, tenzij dat uitdrukkelijk is overeengekomen. De abonnements- of gebruiksvergoeding is de Licentievergoeding (artikel 13.13). De Licentievoorwaarden (artikel 8) en, als die gesloten is, de SaaS- en licentieovereenkomst werken

dit verder uit.

14.2 Ekoon spant zich in om SaaS-diensten beschikbaar en veilig te houden volgens de productbeschrijving of de dienstverleningsniveaus in de Offerte of de SaaS- en licentieovereenkomst. Gepland onderhoud meldt Ekoon vooraf en voert zij zo veel mogelijk buiten de kantooruren uit.

14.3 Ekoon mag Standaardproducten verbeteren en bijwerken. Een wijziging die een wezenlijke functie die de Klant gebruikt wegneemt of wezenlijk verslechtert, meldt Ekoon minstens 30 dagen vooraf. De Klant kan het betrokken abonnement dan kosteloos opzeggen tegen de datum van de wijziging en krijgt de vooruitbetaalde bedragen voor de resterende periode terug. Wijzigingen die nodig zijn voor de beveiliging of door een wetswijziging, mag Ekoon sneller doorvoeren.

14.4 De Klant gebruikt Standaardproducten niet in strijd met de wet of met de rechten van derden, probeert de beveiliging niet te omzeilen en deelt zijn toegangsgegevens niet buiten de toegelaten gebruikers.

14.5 De Klant kan zijn Klantdata tijdens het abonnement en gedurende 30 dagen na het einde ervan exporteren in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Daarna verwijdert Ekoon de Klantdata volgens de Verwerkersovereenkomst.

14.6 Voor SaaS- en hostingdiensten die onder hoofdstuk VI van de Dataverordening (EU) 2023/2854 vallen, geldt bovendien:

- de Klant kan vragen om over te stappen naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving, of om zijn gegevens te laten wissen, met een opzeggingstermijn van ten hoogste twee maanden; op het einde van die termijn meldt hij wat hij kiest en, bij een overstap, de gegevens van de nieuwe aanbieder;
- Ekoon verleent daarbij redelijke bijstand, verzekert de continuïteit van de dienst, informeert de Klant over bekende risico’s voor de continuïteit, houdt een hoog beveiligingsniveau aan en voltooit de overstap binnen een overgangsperiode van ten hoogste 30 kalenderdagen na de opzeggingstermijn; de Klant kan die periode één keer verlengen; is 30 dagen technisch onhaalbaar, dan meldt Ekoon dat binnen 14 Werkdagen na het verzoek, met een motivering en een alternatieve termijn van ten hoogste 7 maanden, tijdens welke de dienst blijft lopen;
- de Klant kan alle exporteerbare gegevens en digitale activa ophalen gedurende minstens 30 kalenderdagen na de overgangsperiode; daarna wist Ekoon ze volledig, onder voorbehoud van wat zij wettelijk moet bewaren;
- de Overeenkomst voor de betrokken Dienst eindigt zodra de overstap is voltooid, wat Ekoon de Klant meldt;
- Ekoon rekent voor de overstap tot 12 januari 2027 hoogstens de rechtstreeks gemaakte kosten aan, en vanaf die datum geen overstapkosten meer, ook geen kosten voor het uitgaande gegevensverkeer.

De productbeschrijving of de Offerte vermeldt welke gegevens en digitale activa exporteerbaar zijn, in welk formaat, en welke gegevens niet worden overgedragen omdat ze bedrijfsgeheimen of beveiligingsinformatie van Ekoon bevatten. Een vergoeding bij vroegtijdige beëindiging van een Dienst van bepaalde duur geldt alleen als de Offerte of de Bijzondere Overeenkomst ze vooraf

vermeldt. Ekoon publiceert de informatie over overstappen, de tarieven, de locatie (jurisdictie) van haar infrastructuur en haar maatregelen tegen onrechtmatige toegang door overheden van buiten de Europese Unie (art. 26, 28 en 29 Dataverordening) op www.ekoonict.be/overstappen.

14.7 Is een hosting- of SaaS-dienst in hoofdzaak op maat van de Klant gebouwd en biedt Ekoon die niet op grote commerciële schaal aan (art. 31.1 Dataverordening), dan gelden de regels over overstapkosten (art. 29) en de technische verplichtingen van art. 23, d) en art. 30, leden 1 en 3 van de Dataverordening niet; de Offerte vermeldt dat vóór de sluiting. De overstapregels van artikel 14.6 blijven wel gelden. Een proefversie die niet voor productie dient en in tijd beperkt is, valt niet onder artikel 14.6.

14.8 Bevat de Offerte of de SaaS- en licentieovereenkomst een streefwaarde voor beschikbaarheid met servicekredieten, dan zijn die servicekredieten de vergoeding voor het niet halen van die streefwaarde als zodanig. Dat geldt niet bij opzet, bedrog of zware fout, en evenmin als de onbeschikbaarheid het gevolg is van het niet-nakomen van een wezenlijke verbintenis; dan geldt artikel 21. Servicekredieten worden meegeteld voor het plafond van artikel 21.3.

Artikel 15. Bijzondere bepalingen EkoonAI

15.1 Dit artikel geldt voor AI-systemen die Ekoon ontwikkelt, configureert, integreert of als Standaardproduct ter beschikking stelt, zoals AI-assistenten op eigen documenten, documentverwerking en AI-dashboards. Voor elk AI-project vullen de Partijen de Bijlage AI-projecten in: doel, gebruikte modellen en leveranciers, datalocatie, gegevens, rollen, testresultaten, bekende beperkingen en wie de output controleert.

15.2 De Offerte en de Bijlage AI-projecten bepalen wie aanbieder en wie gebruiksverantwoordelijke is in de zin van art. 3 van de AI-verordening. Bepalen ze niets, dan:

- is Ekoon aanbieder en de Klant gebruiksverantwoordelijke voor Standaardproducten die Ekoon onder eigen naam aanbiedt;
- is de Klant aanbieder en gebruiksverantwoordelijke voor Maatwerk dat Ekoon in opdracht van de Klant ontwikkelt en dat de Klant onder eigen naam of merk in gebruik neemt. Ekoon ondersteunt de Klant dan, binnen de Opdracht, bij de verplichtingen die aan die rol verbonden zijn.

Elke Partij leeft de verplichtingen na die bij haar rol horen. Elke Partij neemt maatregelen ter ondersteuning van de AI-geletterdheid van wie bij haar of namens haar met het AI-systeem werkt (art. 4 AI-verordening, zoals gewijzigd door Verordening (EU) 2026/1744); de wet vraagt geen gewaarborgd niveau per persoon.

15.3 AI-systemen genereren output op basis van waarschijnlijkheden; die output kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn. AI-output is een voorstel dat de Klant controleert vóór hij er beslissingen op baseert of het extern gebruikt. Ekoon staat in voor een zorgvuldige opzet, configuratie en test van het AI-systeem volgens de Overeenkomst, maar garandeert niet dat de output juist, volledig of geschikt is voor een bepaald doel. De Bijlage AI-projecten vermeldt wie bij de Klant de output controleert.

15.4 Transparantie (art. 50 AI-verordening):

- Ekoon ontwerpt AI-systemen die rechtstreeks met personen communiceren zo, dat die personen uiterlijk bij de eerste interactie duidelijk zien dat ze met een AI-systeem te maken hebben, tenzij dat vanzelf spreekt.
- Ekoon bouwt, waar technisch mogelijk, een machineleesbare markering in van tekst, beeld, audio of video die het AI-systeem genereert of bewerkt, en volgt daarbij de gedragscode van de Europese Commissie over markering en etikettering van AI-gegenereerde inhoud.
- De transparantieplichten gelden sinds 2 augustus 2026. Alleen voor de markering door aanbieders van generatieve systemen die al vóór die datum in de handel waren gebracht, loopt een overgangstermijn tot 2 december 2026. Is Ekoon aanbieder, dan voert zij de markering binnen die termijn door. Is de Klant aanbieder, dan biedt Ekoon die aanpassing aan onder de onderhoudsovereenkomst of als Meerwerk.
- De gebruiksverantwoordelijke houdt die functies actief en meldt het gebruik van AI waar de wet dat van hem vraagt, bijvoorbeeld bij deepfakes of bij gegenereerde tekst die het publiek informeert over aangelegenheden van algemeen belang en die niet redactioneel door een mens is nagekeken.

15.5 Ekoon weigert opdrachten voor praktijken die art. 5 van de AI-verordening verbiedt, zoals emotieherkenning op de werkplek of in het onderwijs (behalve om medische of veiligheidsredenen), sociale scoring, manipulatieve of misleidende technieken die personen aanzienlijke schade kunnen berokkenen, het uitbuiten van kwetsbaarheden van personen, en (verboden vanaf 2 december 2026) het genereren van niet-consensuele intieme of seksuele beelden van herkenbare personen (“nudify”-toepassingen) of van materiaal van seksueel misbruik van kinderen. De Klant gebruikt de AI-systemen niet voor zulke doeleinden. Stelt Ekoon zulk gebruik vast, dan mag zij de betrokken Dienst onmiddellijk opschorten en, na kennisgeving, de Overeenkomst ontbinden.

15.6 Toepassingen die als hoog risico kunnen gelden (bijlage III AI-verordening), zoals AI voor werving, selectie of evaluatie van personeel, voor de beoordeling van kredietwaardigheid of voor risicobeoordeling en prijsbepaling bij levens- en ziektekostenverzekeringen, neemt Ekoon pas aan na een voorafgaande schriftelijke toetsing van de kwalificatie en de verplichtingen, en onder een afzonderlijke Bijzondere Overeenkomst. De regels voor hoog-risicosystemen van bijlage III gelden vanaf 2 december 2027, die voor AI in producten van bijlage I vanaf 2 augustus 2028. Zet de Klant zijn naam of merk op een hoog-risicosysteem, wijzigt hij zo’n systeem wezenlijk, of wijzigt hij het doel van een AI-systeem zodat het een hoog-risicotoepassing wordt, dan meldt hij dat vooraf aan Ekoon. De Klant wordt dan aanbieder en draagt de verplichtingen die daaruit volgen (art. 25.1 AI-verordening), tenzij anders overeengekomen. Ekoon verleent de samenwerking die art. 25.2 AI-verordening dan van haar vraagt, als Meerwerk, behalve als zij vooraf schriftelijk heeft bepaald dat het systeem niet tot een hoog-risicosysteem mag worden omgevormd.

15.7 Ekoon gebruikt Klantdata niet om AI-modellen te trainen of te verfijnen voor andere klanten of voor eigen producten. Ekoon werkt alleen met AI-leveranciers onder zakelijke voorwaarden die training op Klantdata uitsluiten en met een verwerkersovereenkomst, zoals Anthropic Ireland, Limited (Claude) en OpenAI Ireland Ltd. De gebruikte leveranciers, hun rol, de datalocatie en de waarborgen voor doorgifte staan op www.ekoonict.be/subverwerkers en, per project, in de Bijlage

AI-projecten. Ekoon kiest opslag en verwerking in de Europese Unie waar de leverancier dat aanbiedt, maar belooft dat niet waar de leverancier het niet aanbiedt. Doorgifte buiten de EER gebeurt alleen met passende waarborgen volgens hoofdstuk V AVG en de Verwerkersovereenkomst, zoals de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie. Een model verfijnen met data van de Klant, alleen voor die Klant, gebeurt alleen na zijn schriftelijk akkoord.

15.8 AI-leveranciers kunnen modellen wijzigen, vervangen of stopzetten, en hun voorwaarden of prijzen aanpassen. Ekoon meldt een wijziging met gevolgen voor het AI-systeem zo snel mogelijk en stelt een alternatief voor. De aanpassing gebeurt onder de onderhoudsovereenkomst of als Meerwerk. Het verbruik van AI-diensten (zoals kosten per token of per oproep) is voor rekening van de Klant zoals de Offerte bepaalt.

15.9 Verwerkt een AI-systeem gevoelige of grootschalige persoonsgegevens, dan beoordeelt de Klant als verwerkingsverantwoordelijke of een gegevensbeschermingseffectbeoordeling nodig is (art. 35 AVG). Ekoon levert de technische informatie die daarvoor nodig is.

15.10 AI-leveranciers bewaren in- en uitvoer soms een beperkte tijd om misbruik op te sporen, meestal tot 30 dagen. Vraagt de Klant een kortere bewaring of verwerking zonder bewaring (zero data retention), dan vraagt Ekoon die aan bij de leverancier waar die dat aanbiedt; de Bijlage AI-projecten vermeldt het resultaat.

15.11 Voor de rechten op AI-systemen, prompts, configuraties en AI-output gelden artikel 13.15 en de Licentievoorwaarden (artikel 12).

Artikel 16. Bijzondere bepalingen EkoonApps

16.1 Ekoon beheert de broncode van het Maatwerk in een versiebeheerde repository. Tenzij de Offerte anders bepaalt, staat die repository op naam van de Klant of heeft de Klant er leestoegang toe. Staat ze bij Ekoon, dan krijgt de Klant bij de Oplevering een volledige kopie met de versiegeschiedenis, de documentatie en de instructies om de software te bouwen en te installeren (Licentievoorwaarden, artikel 14). Vóór de volledige betaling mag de Klant de broncode alleen gebruiken binnen de tijdelijke licentie van artikel 13.5. Broncode van Ekoon-componenten maakt deel uit van die kopie voor zover ze nodig is om het Maatwerk te bouwen en te onderhouden; ze blijft onder de licentie van artikel 13.6.

16.2 Ekoon ontwikkelt volgens erkende praktijken voor veilige softwareontwikkeling, zoals de OWASP-richtlijnen. Geheime sleutels en wachtwoorden staan niet in de broncode maar in een beveiligde kluis.

16.3 Ekoon werkt met gescheiden test- en productieomgevingen. Nieuwe versies worden eerst getest en gaan pas in productie na akkoord van de Klant, behalve dringende beveiligingsupdates. In de testomgeving worden geen echte persoonsgegevens gebruikt, tenzij dat nodig is en schriftelijk is afgesproken.

16.4 De Offerte of de Onderhouds- en supportovereenkomst bepaalt wie de software host, wie updates uitvoert, welke back-ups er zijn en wie bij een incident reageert. Zonder zo’n afspraak omvat de Opdracht geen hosting, onderhoud of monitoring na de garantietermijn.

16.5 Koppelingen met software van derden, zoals CRM- of boekhoudpakketten, hangen af van de API's en voorwaarden van die derden. Wijzigingen daarin na de aanvaarding vallen niet onder de garantie (artikel 12.2).

16.6 Bij het einde van de Overeenkomst bezorgt Ekoon op verzoek van de Klant de broncode (artikel 16.1), de documentatie, de configuratie en de Klantdata, en draagt zij de toegangen over die op naam van de Klant staan. Bijstand bij de overdracht naar de Klant of naar een andere leverancier (exitbijstand) verleent Ekoon tegen het uurtarief van de Offerte.

16.7 Software die bij de Klant of zijn gebruikers wordt geïnstalleerd (zoals een mobiele app, een desktoptoepassing, een agent, een plug-in of een lokale module), samen met de backend zonder welke die software een van haar functies niet kan vervullen, en Hardware die Ekoon onder haar naam samenstelt, zoals custom pc's, zijn producten met digitale elementen in de zin van de Cyberweerbaarheidsverordening (EU) 2024/2847 (CRA). Voor zulke producten die Ekoon levert, is Ekoon de fabrikant, tenzij de Klant het product onder eigen naam of merk op de markt brengt. Ekoon meldt actief misbruikte kwetsbaarheden en ernstige incidenten die de beveiliging van het product raken via het meldplatform van ENISA, met het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) als CSIRT-coördinator: een vroegtijdige waarschuwing binnen 24 uur, een melding binnen 72 uur en een eindverslag binnen 14 dagen nadat een corrigerende maatregel beschikbaar is (kwetsbaarheid) of binnen één maand (incident). Zij informeert de getroffen Klanten over de kwetsbaarheid of het incident en over de maatregelen die zij kunnen nemen. Die meldplicht geldt sinds 11 september 2026, ook voor producten die vóór die datum werden geleverd; de overige verplichtingen gelden vanaf 11 december 2027. Software die uitsluitend als onlinedienst via de browser wordt aangeboden (pure SaaS), valt in principe buiten de CRA. Brengt de Klant het Maatwerk onder eigen naam of merk als product op de markt, dan is hij zelf fabrikant; Ekoon levert hem dan de technische informatie die zij redelijkerwijs kan geven, als Meerwerk tenzij anders overeengekomen.

16.8 Voor Maatwerk dat Ekoon op maat van de Klant als zakelijke gebruiker maakt, kunnen de Partijen in de Offerte of de Bijzondere Overeenkomst uitdrukkelijk afwijkende afspraken maken over de veilige standaardconfiguratie, over (automatische) beveiligingsupdates en over de kosten ervan (bijlage I CRA). De Klant installeert beveiligingsupdates die Ekoon ter beschikking stelt zonder onredelijke vertraging. Schade door het niet installeren ervan is voor rekening van de Klant.

Artikel 17. Bijzondere bepalingen EkoonWeb

17.1 Ekoon laat websites hosten bij de externe hostingprovider die de Offerte vermeldt en die op de subverwerkerslijst van Ekoon staat (www.ekoonict.be/subverwerkers). Die provider is een subverwerker van Ekoon in de zin van de Verwerkersovereenkomst. Ekoon kiest een betrouwbare provider met verwerking in de Europese Unie waar dat mogelijk is, volgt storingen op en informeert de Klant. Back-ups van de website gebeuren volgens de Offerte of de onderhoudsovereenkomst (zie ook artikel 20).

17.2 Ekoon registreert domeinnamen op naam van de Klant als houder, met Ekoon als technisch contact, tenzij de Klant de domeinnaam zelf beheert. De kosten van registratie en verlenging zijn voor de Klant. Neemt Ekoon de verlenging op zich, dan zorgt zij er tijdig voor. Op verzoek van de Klant bezorgt Ekoon de overdrachtscode of voert zij de overdracht uit binnen 5 Werkdagen, nadat

de facturen voor die domeinnaam zijn betaald.

17.3 De Klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn website, ook als Ekoon die op zijn verzoek invoert: teksten, beelden, prijzen, zijn wettelijke vermeldingen (art. III.74 en XII.6 WER), zijn privacy- en cookieverklaring en zijn keuzes voor cookies en analytics. Ekoon levert de technische middelen, zoals een cookiebanner bij tracking en beveiligde formulieren, als de Offerte dat vermeldt. Ekoon wijst de Klant bij de Oplevering op ontbrekende verplichte onderdelen die zij opmerkt; dat is geen juridisch advies.

17.4 Ekoon bouwt websites standaard volgens WCAG 2.1 niveau AA (de norm waarnaar EN 301 549 verwijst) voor het ontwerp, de sjablonen en de functies die Ekoon ontwikkelt, tenzij de Offerte anders bepaalt. De Offerte bepaalt wie na de Oplevering de inhoud toegankelijk houdt, zoals alternatieve teksten bij beelden, toegankelijke documenten en ondertiteling van video's. Bepaalt de Offerte niets, dan doet de Klant dat. Of de Klant zelf wettelijk verplicht is om toegankelijke diensten aan te bieden (richtlijn (EU) 2019/882 en de Belgische omzetting), beoordeelt hij zelf; Ekoon geeft daarover geen juridisch advies.

17.5 Foto's, lettertypes, plug-ins, thema's en andere elementen van derden gebruikt Ekoon alleen met een geldige licentie, bij voorkeur op naam van de Klant. De Offerte vermeldt welke licenties de Klant zelf betaalt of verlengt. Voor Klantmateriaal staat de Klant zelf in (artikel 13.10). De Licentievoorwaarden (artikel 9) regelen de rechten op ontwerpen, sjablonen en inhoud.

17.6 Voor de hostingdiensten van Ekoon, zoals websitehosting en de opslag van inhoud die de Klant of zijn gebruikers in een SaaS-dienst of het Klantportaal plaatsen, is abuse@ekoonict.be het centrale contactpunt voor de autoriteiten van de lidstaten, de Europese Commissie en de Europese Raad voor digitale diensten (art. 11 van de digitaledienstenverordening (EU) 2022/2065, "DSA") en voor afnemers van de dienst (art. 12 DSA), en het adres voor meldingen van illegale inhoud (art. 16 DSA), naast het meldformulier op www.ekoonict.be/melden. Berichten aan dat adres worden door een persoon behandeld, niet uitsluitend geautomatiseerd. Ekoon communiceert in het Nederlands of het Engels. Ekoon publiceert die gegevens en de artikelen 17.6 tot 17.13 op haar website, in een vorm die openbaar, gemakkelijk toegankelijk en machineleesbaar is. Als micro-onderneming publiceert Ekoon geen transparantieverslag (art. 15.2 DSA).

17.7 Iedereen kan via het formulier op www.ekoonict.be/melden of via abuse@ekoonict.be melden dat een dienst die Ekoon host illegale inhoud bevat. Een melding bevat:

- een gemotiveerde uitleg waarom de inhoud illegaal is;
- de exacte elektronische locatie van de inhoud, zoals de URL;
- de naam en het e-mailadres van de melder, behalve bij inhoud die betrekking heeft op seksueel misbruik of seksuele uitbuiting van kinderen of kinderpornografie (art. 3 tot 7 van richtlijn 2011/93/EU);
- een verklaring dat de melder te goeder trouw meent dat de informatie en de beweringen in de melding juist en volledig zijn.

Ekoon bevestigt de ontvangst zonder onnodige vertraging, behandelt de melding tijdig, zorgvuldig, niet-willekeurig en objectief, en deelt de melder haar besluit mee, met de

mogelijkheden om het aan te vechten. Meldingen worden door een persoon beoordeeld, niet geautomatiseerd.

17.8 Is inhoud naar het oordeel van Ekoon illegaal of in strijd met deze voorwaarden, dan kan Ekoon de inhoud verwijderen of de toegang ertoe beperken, en bij herhaalde of ernstige inbreuken de betrokken Dienst opschorten of beëindigen. Ekoon geeft de Klant eerst de gelegenheid om dat zelf te doen, behalve als onmiddellijk optreden nodig is. Ekoon bezorgt de Klant uiterlijk wanneer de maatregel ingaat een duidelijke en specifieke motivering van haar besluit (art. 17 DSA), met:

- de maatregel, en waar relevant de territoriale reikwijdte en de duur ervan;
- de feiten en omstandigheden waarop het besluit steunt, met inbegrip van de vermelding of het besluit volgt op een melding of op eigen initiatief, en alleen als dat strikt noodzakelijk is de identiteit van de melder;
- of er geautomatiseerde middelen werden gebruikt;
- de wettelijke grond, met uitleg waarom de inhoud als illegaal wordt beschouwd, of de contractuele grond, met uitleg waarom de inhoud in strijd is met deze voorwaarden;
- de mogelijkheden om het besluit aan te vechten: het interne bezwaar van artikel 17.12 en een vordering bij de rechter.

17.9 Ekoon is niet verplicht de gehoste inhoud algemeen te controleren of actief naar illegale activiteiten te zoeken (art. 8 DSA). Krijgt Ekoon kennis van informatie die wijst op een strafbaar feit dat een bedreiging vormt voor het leven of de veiligheid van een of meer personen, dan licht zij onmiddellijk de politie- of gerechtelijke autoriteiten van de betrokken lidstaat of lidstaten in en bezorgt zij alle beschikbare relevante informatie. Kan zij de betrokken lidstaat niet met redelijke zekerheid bepalen, dan licht zij de Belgische politie- of gerechtelijke autoriteiten of Europol in, of beide (art. 18 DSA).

17.10 De Klant gebruikt de hosting niet voor illegale inhoud of activiteiten, en evenmin voor:

- inhoud die inbreuk maakt op intellectuele-eigendomsrechten, portretrecht of privacy van anderen;
- malware, phishing, oplichting of het verspreiden van ongevraagde commerciële berichten (spam);
- handelingen die de beveiliging of de werking van de infrastructuur van Ekoon of van derden in gevaar brengen, zoals aanvallen, scans zonder toestemming of overmatig gebruik van middelen;
- inhoud die aanzet tot haat, geweld of discriminatie, of die minderjarigen schaadt.

De Klant legt dezelfde regels op aan de gebruikers van zijn website of dienst wanneer die zelf inhoud kunnen plaatsen.

17.11 Ekoon modereert inhoud op deze manier (art. 14.1 DSA):

- Ekoon treedt op na een melding, een bevel van een overheid of een vaststelling bij haar eigen beheer of beveiliging; zij zoekt niet systematisch naar illegale inhoud;
- voor de beveiliging kunnen automatische middelen van Ekoon of van haar hostingprovider malware, spam of aanvallen opsporen en tijdelijk blokkeren; elk besluit over de inhoud zelf

wordt door een persoon genomen;

- de mogelijke maatregelen zijn, van licht naar zwaar: de Klant vragen de inhoud aan te passen, de toegang tot specifieke inhoud beperken, de inhoud verwijderen, de Dienst opschorten en de Overeenkomst beëindigen; Ekoon kiest de lichtste maatregel die volstaat;
- Ekoon past deze regels zorgvuldig, objectief en evenredig toe, met aandacht voor de grondrechten van de betrokkenen, zoals de vrijheid van meningsuiting en informatie.

17.12 De Klant, en wie een melding deed, kan binnen zes maanden na een besluit van Ekoon over inhoud kosteloos een gemotiveerd bezwaar indienen via abuse@ekoonict.be. Ekoon beoordeelt het bezwaar opnieuw door een persoon, zonder uitsluitend geautomatiseerde middelen, en deelt binnen 14 dagen een gemotiveerde beslissing mee. Blijkt het bezwaar gegrond, dan maakt Ekoon de maatregel zonder onnodige vertraging ongedaan. Dit bezwaar belet niemand om zich tot de rechter te wenden.

17.13 Ekoon meldt belangrijke wijzigingen van de artikelen 17.6 tot 17.12 vooraf aan de Klanten die de betrokken hostingdienst gebruiken (art. 14.2 DSA), volgens artikel 28.

Artikel 18. Bijzondere bepalingen EkoonFlow

18.1 Ekoon werkt in de systemen van de Klant met aparte service-accounts met de minimale rechten die de automatisatie nodig heeft. Sleutels en wachtwoorden bewaart Ekoon in een beveiligde kluis per Klant. De Klant kan de toegang op elk moment intrekken; de automatisatie kan dan stoppen.

18.2 Elke uitvoering van een automatisatie wordt gelogd, met tijdstip, resultaat en fouten. Ekoon bewaart die technische logs maximaal 12 maanden, tenzij anders overeengekomen.

18.3 Ekoon documenteert per automatisatie wat erin gaat, wat eruit komt, wie controleert en wat er gebeurt bij een fout.

18.4 Ekoon bouwt geen automatisaties die zonder menselijke tussenkomst besluiten nemen over personen met rechtsgevolgen of een vergelijkbaar aanzienlijke impact voor hen (art. 22 AVG). Zulke stappen bevatten altijd een beoordeling door een persoon bij de Klant.

18.5 Automatisaties die facturen opmaken, betalingen voorbereiden of boekingen doen, bevatten een controlestap waarin een persoon die de Klant aanduidt het resultaat goedkeurt vóór verzending of uitvoering. De Offerte vermeldt wie die persoon is. Ekoon voert zelf geen betalingen uit in naam van de Klant. De Klant blijft verantwoordelijk voor wat hij goedkeurt.

18.6 Automatisaties die facturen aan Belgische btw-plichtige ondernemingen opmaken, leveren gestructureerde elektronische facturen op die via Peppol kunnen worden verzonden, via het boekhoudpakket of het Peppol-toegangspunt van de Klant. De fiscale juistheid van de facturen, zoals btw-tarieven en vermeldingen, blijft de verantwoordelijkheid van de Klant.

18.7 Automatisaties kunnen draaien op platformen van derden, zoals n8n, Make of Zapier. De Offerte vermeldt welke tool wordt gebruikt, waar de gegevens worden verwerkt en of de licentie op naam van de Klant of van Ekoon staat. Elke tool die persoonsgegevens verwerkt, staat met haar verwerkersovereenkomst en datalocatie op de subverwerkerslijst. Voor wijzigingen en storingen van die tools gelden artikel 12.2 en artikel 26. De workflows die Ekoon voor de Klant bouwt, zijn

Maatwerk; de herbruikbare bouwstenen erin zijn Ekoon-componenten (artikel 13 en de Licentievoorwaarden, artikel 11).

Artikel 19. Bijzondere bepalingen EkoonICT

Support op afstand en ter plaatse

19.1 Ekoon geeft support op afstand alleen met een tool met een commerciële licentie en met toestemming van de gebruiker voor elke sessie. Elke sessie wordt gelogd (datum, duur, toestel, technicus en uitgevoerde handelingen); Ekoon bewaart die logs 12 maanden. Toegang zonder toestemming per sessie, bijvoorbeeld voor updates en monitoring van beheerde toestellen, is alleen mogelijk als een Bijzondere Overeenkomst dat uitdrukkelijk toelaat voor de toestellen die ze vermeldt; ook die sessies worden gelogd.

19.2 Support ter plaatse wordt aangerekend volgens de Offerte: uurtarief, verplaatsing en eventuele minimumprestatie.

Licenties

19.3 Ekoon levert softwarelicenties, zoals Microsoft 365 en Windows, alleen via officiële kanalen (een CSP-partner of een erkende distributeur) en houdt per Klant een licentieregister bij. Op die licenties zijn de voorwaarden van de uitgever van toepassing, zoals de Microsoft Customer Agreement; de Klant aanvaardt die bij de bestelling. Licenties met een jaarverbintenis bij de uitgever kunnen alleen worden verminderd of opgezegd volgens de regels van de uitgever; de Offerte vermeldt dat. Prijswijzigingen van de uitgever worden doorgerekend volgens artikel 6.6. Ekoon installeert geen software zonder geldige licentie.

Bekabeling en Werken

19.4 Vaste netwerkbekabeling en elektrische installatiewerken in een gebouw zijn werk in onroerende staat. Bij een Klant die in België periodieke btw-aangiften indient, verlegt Ekoon de btw naar de Klant (art. 20 KB nr. 1 met betrekking tot de regeling voor de voldoening van de btw). De factuur vermeldt dan: “Verlegging van heffing. Bij gebrek aan schriftelijke betwisting binnen een termijn van één maand na de ontvangst van de factuur, wordt de afnemer geacht te erkennen dat hij een belastingplichtige is gehouden tot de indiening van periodieke aangiften. Als die voorwaarde niet vervuld is, is de afnemer ten aanzien van die voorwaarde aansprakelijk voor de betaling van de verschuldigde belasting, interesten en geldboeten.” De Klant bevestigt vóór de aanvang van de Werken schriftelijk zijn btw-status en meldt elke wijziging. Voor die Werken gelden de regels over de inhoudingsplicht, de hoofdelijke aansprakelijkheid en de aangifte van werken (art. 30bis van de wet van 27 juni 1969, art. 53 tot 59 van het Wetboek van de minnelijke en gedwongen invordering en, sinds 30 oktober 2026, art. 15/1 van het koninklijk besluit nr. 38 van 27 juli 1967 voor de sociale bijdragen van zelfstandigen): een professionele Klant gaat vóór elke betaling via www.checkinhoudingsplicht.be na of hij moet inhouden, en Ekoon doet de aangifte van werken als de drempels bereikt zijn (vanaf € 30.000 excl. btw, of vanaf € 5.000 excl. btw met een onderaannemer, en altijd bij twee of meer onderaannemers). Ekoon past dezelfde controles toe op haar eigen onderaannemers.

19.5 De Klant informeert Ekoon vooraf over de ligging van verborgen leidingen en kabels en over de

mogelijke aanwezigheid van asbest, en bezorgt de nodige toestemmingen van de eigenaar of beheerder van het gebouw. Ekoon levert bij de Oplevering van bekabeling een overzicht van de gelegde verbindingen en, als de Offerte dat vermeldt, een meetrapport.

Afvoer van toestellen

19.6 Voert Ekoon toestellen of gegevensdragers van de Klant af, dan wist zij de gegevens aantoonbaar met een erkende methode of vernietigt zij de gegevensdrager fysiek. Zij levert per toestel een wiscertificaat met het serienummer. De toestellen worden afgevoerd via een Recupel-inzamelpunt of een erkende verwerker. De Klant bevestigt vooraf schriftelijk welke toestellen worden afgevoerd en dat hij de gegevens die hij wil bewaren heeft veiliggesteld.

Reparaties voor ondernemingen

19.7 Ekoon voert een diagnose uit tegen de prijs in de Offerte of in de geldende tarieflijst, en maakt een bestek. Ekoon herstelt pas na akkoord van de Klant op het bestek; een e-mail volstaat. Heeft de Klant vooraf schriftelijk een budget per herstelling goedgekeurd, dan is geen afzonderlijk akkoord nodig zolang de kosten daarbinnen blijven. De diagnosekost wordt verrekend als de herstelling wordt uitgevoerd. Weigert de Klant het bestek, dan betaalt hij alleen de diagnose.

19.8 Ekoon bewaart toestellen in herstelling zorgvuldig. Met de gegevens op die toestellen gaat Ekoon om als verwerker (artikel 24): zij bekijkt geen bestanden tenzij dat nodig is voor de herstelling, wist testbestanden en houdt alles geheim. Ekoon vraagt nooit om wachtwoorden of codes te bewaren; is toegang nodig, dan regelt zij dat met de Klant op het moment zelf. De Klant maakt vooraf een back-up (artikel 20.2).

19.9 Ekoon meldt de Klant wanneer een toestel klaar is. De Klant haalt het binnen 30 dagen na die melding af. Gebeurt dat niet, dan verzoekt Ekoon de Klant met een aangetekende zending aan zijn laatst bekende adres om het toestel af te halen (art. 3.60 BW). Pas één jaar na die aangetekende zending mag Ekoon het toestel te goeder trouw en op een economisch verantwoorde wijze laten verkopen (art. 3.58, § 3 BW). Van de opbrengst houdt Ekoon haar openstaande vordering af; het saldo betaalt zij aan de Klant, of stort zij op een afzonderlijke rekening op naam van de Klant als zijn adres onbekend is (dat bedrag vervalt na vijf jaar aan de Schatkist). Heeft het toestel geen handelswaarde, dan mag Ekoon het na afloop van dezelfde procedure laten recycleren via Recupel of een erkende verwerker, als de Klant daarmee bij de intake uitdrukkelijk heeft ingestemd. Bewaarkosten vanaf het einde van de afhaaltermijn rekent Ekoon alleen aan als het bedrag per maand vooraf in de Offerte of het intakedocument is overeengekomen. Vóór verkoop of recyclage wist Ekoon de gegevens op het toestel veilig.

19.10 Ekoon mag toestellen die zij voor de Klant herstelt of bewerkt, en Hardware die zij nog in haar bezit heeft, onder zich houden tot de opeisbare facturen voor die toestellen of die Hardware zijn betaald (retentierecht). Klantdata, toegangsgegevens en documentatie houdt Ekoon nooit achter (artikel 27.7).

Artikel 20. Back-ups en gegevensverlies

20.1 Back-ups maken alleen deel uit van de Opdracht als de Offerte of een Bijzondere Overeenkomst dat uitdrukkelijk vermeldt, met de frequentie, de bewaartermijn en de hersteltests. Tenzij anders

afgesproken, geldt een rotatie van maximaal 90 dagen. Ekoon voert die back-ups dan uit zoals afgesproken.

20.2 Maakt back-up geen deel uit van de Opdracht, dan blijft de Klant verantwoordelijk voor de back-ups van zijn gegevens en systemen. Ekoon wijst de Klant daarop vóór elke ingreep met een risico op gegevensverlies, zoals een migratie, herinstallatie, update of herstelling, en geeft hem de gelegenheid om eerst een back-up te maken of te laten maken.

20.3 Ekoon is aansprakelijk voor gegevensverlies dat het gevolg is van een fout van Ekoon, binnen het plafond van artikel 21.3. Bij zware fout of opzet geldt geen beperking. De vergoeding omvat in de eerste plaats de redelijke kosten om de gegevens te herstellen vanaf de meest recente beschikbare back-up of bron. Heeft de Klant ondanks de waarschuwing van artikel 20.2 geen back-up gemaakt, dan wordt daarmee rekening gehouden bij de beoordeling van zijn schade.

Artikel 21. Aansprakelijkheid

21.1 Ekoon is aansprakelijk voor de schade die de Klant lijdt door een tekortkoming van Ekoon, haar aangestelden of haar onderaannemers, volgens de regels van dit artikel.

21.2 Ekoon vergoedt alleen rechtstreekse schade. Ekoon vergoedt geen gevolgschade, zoals gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, verlies van klanten of opportuniteiten, reputatieschade en aanspraken van derden, onverminderd artikel 21.4 en artikel 22. Gegevensverlies valt onder artikel 20.3.

21.3 De totale aansprakelijkheid van Ekoon per schadegeval is beperkt tot het hoogste van de twee volgende bedragen:

- het bedrag dat haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering in dat geval uitkeert, vermeerderd met de vrijstelling (het eigen risico) die volgens de polis voor rekening van Ekoon blijft; of
- het basisplafond: het hoogste van (a) de vergoedingen die de Klant in de 12 maanden vóór het schadegeval voor de betrokken Opdracht betaalde of moest betalen en (b) € 2.500, met een maximum van € 50.000.

Keert de verzekering niet of slechts gedeeltelijk uit, of is er geen dekking, dan geldt dus minstens het basisplafond. Een reeks samenhangende schadegevallen met dezelfde oorzaak geldt als één schadegeval.

21.4 De beperkingen en uitsluitingen van dit artikel en van artikel 20 gelden niet:

- bij opzet of bedrog;
- bij zware fout van Ekoon, haar aangestelden of haar onderaannemers;
- bij schade door een aantasting van het leven of van de fysieke of psychische integriteit van een persoon;
- voor zover dwingend recht ze verbiedt, zoals bij aansprakelijkheid voor gebrekkige producten.

Ze ontslaan Ekoon evenmin van haar aansprakelijkheid voor het niet-nakomen van een wezenlijke verbintenis die het voorwerp van de Overeenkomst uitmaakt (art. VI.91/5, 6° WER en art. 5.89 BW). Voor die verbintenissen geldt geen enkele uitsluiting, alleen het plafond van artikel 21.3.

21.5 Ekoon is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van Klantmateriaal, van instructies van de Klant waartegen Ekoon schriftelijk heeft gewaarschuwd, van wijzigingen door de Klant of door derden die Ekoon niet heeft ingeschakeld, of van beslissingen die de Klant neemt op basis van AI-output die hij niet heeft gecontroleerd (artikel 15.3).

21.6 De Klant meldt schade zo snel mogelijk aan Ekoon en neemt redelijke maatregelen om ze te beperken.

21.7 De uitsluitingen, beperkingen, plafonds en vervaltermijnen van de artikelen 20, 21 en 22 gelden ook ten gunste van de hulppersonen van Ekoon, zoals haar bestuurder, freelancers, onderaannemers en subverwerkers, zowel voor contractuele als voor buitencontractuele vorderingen (derdenbeding; art. 5.89, § 2 en art. 6.3 BW). Hun aansprakelijkheid en die van Ekoon samen overschrijden het plafond van artikel 21.3 niet, behalve in de gevallen van artikel 21.4. De Klant ziet af van elke buitencontractuele vordering tegen die hulppersonen voor schade die voortvloeit uit de uitvoering van de Overeenkomst, behalve in de gevallen van artikel 21.4. Dit laat de aansprakelijkheid van Ekoon voor haar hulppersonen volgens dit artikel onverlet.

21.8 Een vordering tot schadevergoeding tegen Ekoon of haar hulppersonen vervalt als de Klant ze niet schriftelijk en gemotiveerd aan Ekoon meldt binnen 12 maanden nadat hij de schade en de oorzaak ervan kende of redelijkerwijs had moeten kennen. Die termijn geldt niet bij opzet, bedrog of zware fout, en niet bij schade door een aantasting van het leven of van de fysieke of psychische integriteit.

21.9 Ekoon heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij KBC Verzekeringen NV (KBC-Polis voor de ICT-sector, met de waarborgen beroepsaansprakelijkheid, burgerlijke aansprakelijkheid exploitatie en burgerlijke aansprakelijkheid na levering). Een verzekeringsattest met het verzekerde bedrag is op verzoek beschikbaar. Deze vermelding is informatief: de aansprakelijkheid van Ekoon wordt bepaald door dit artikel, niet door de polis.

21.10 Een boetebeding, een schadebeding, een resultaatsgarantie of een vrijwaring ten laste van Ekoon die verder gaat dan deze voorwaarden, geldt alleen als een Bijzondere Overeenkomst ze uitdrukkelijk vermeldt. Ook dan valt elk bedrag dat Ekoon op die grond verschuldigd is, samen met de servicekredieten van artikel 14.8, binnen het plafond van artikel 21.3, behalve in de gevallen van artikel 21.4.

Artikel 22. Vrijwaring voor inbreuken op intellectuele eigendom

22.1 Stelt een derde dat het Maatwerk, een Standaardproduct of een Ekoon-component inbreuk maakt op zijn intellectuele-eigendomsrechten, dan verdedigt Ekoon de Klant. Ekoon vergoedt de bedragen waartoe de Klant bij een definitieve rechterlijke beslissing wordt veroordeeld of die Ekoon in een schikking aanvaardt, op voorwaarde dat de Klant:

- Ekoon onmiddellijk schriftelijk inlicht;
- Ekoon de leiding laat over de verdediging en de onderhandelingen; en
- redelijke medewerking verleent, op kosten van Ekoon.

De Klant mag op eigen kosten met een eigen advocaat aan de verdediging deelnemen. Ekoon sluit geen schikking die de Klant een verplichting of een erkenning van schuld oplegt zonder zijn

akkoord.

22.2 Deze vrijwaring geldt niet als de aanspraak voortvloeit uit Klantmateriaal, uit specificaties of instructies van de Klant, uit wijzigingen door de Klant of door derden, uit een combinatie met producten die Ekoon niet leverde, uit Open-sourcecomponenten (behalve als Ekoon hun licentie niet naleefde), uit software of Hardware van derden, of uit een gebruik buiten de grenzen van de licentie. Voor software en Hardware van derden geldt de vrijwaring van de uitgever of fabrikant, die Ekoon doorgeeft.

22.3 Is een inbreuk vastgesteld of naar het oordeel van Ekoon waarschijnlijk, dan kan Ekoon op eigen kosten het recht verkrijgen om het gebruik voort te zetten, of het betrokken onderdeel aanpassen of vervangen door een gelijkwaardig onderdeel zonder inbreuk. Is dat redelijkerwijs niet mogelijk, dan neemt Ekoon het onderdeel terug en betaalt zij de prijs ervan terug, na aftrek van een redelijke vergoeding voor het gebruik.

22.4 Voor deze vrijwaring geldt artikel 21.

22.5 De Klant vrijwaart Ekoon op dezelfde manier voor aanspraken van derden over Klantmateriaal, Klantdata, de inhoud van zijn website, en gebruik van de Opdracht in strijd met de wet of de Overeenkomst.

22.6 Dit artikel regelt de vrijwaring voor inbreuken op intellectuele eigendom, ook voor zover de Licentievoorwaarden (artikel 19) ernaar verwijzen of ze uitwerken. De grenzen van artikel 21 gelden altijd.

Artikel 23. Vertrouwelijkheid

23.1 Vertrouwelijke Informatie is alle niet-openbare informatie die een Partij in het kader van de Overeenkomst of de voorbereiding ervan van de andere Partij ontvangt, in welke vorm ook, zoals bedrijfsgegevens, Klantdata, broncode, toegangsgegevens, prijzen en knowhow, en alle informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

23.2 De ontvangende Partij gebruikt Vertrouwelijke Informatie alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Zij maakt ze alleen bekend aan personen die ze daarvoor nodig hebben en die door een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht gebonden zijn, zoals de freelancers van Ekoon. Zij beschermt ze minstens even goed als haar eigen vertrouwelijke informatie, en in elk geval met redelijke zorg.

23.3 Dit artikel geldt niet voor informatie die:

- openbaar is of wordt zonder fout van de ontvangende Partij;
- de ontvangende Partij al rechtmatig had of zelfstandig ontwikkelde;
- de ontvangende Partij rechtmatig van een derde ontving zonder geheimhoudingsplicht; of
- de ontvangende Partij moet bekendmaken op grond van de wet of een beslissing van een rechter of overheid; zij verwittigt de andere Partij dan vooraf, voor zover dat mag.

23.4 De geheimhoudingsplicht geldt tijdens de Overeenkomst en 5 jaar na het einde ervan. Voor toegangsgegevens, persoonsgegevens en bedrijfsgeheimen (Boek XI, titel 8/1 WER) geldt ze

zolang die informatie vertrouwelijk blijft.

23.5 Bij het einde van de Overeenkomst geeft de ontvangende Partij op verzoek de Vertrouwelijke Informatie terug of vernietigt ze die. Dat geldt niet voor wat zij wettelijk moet bewaren of voor back-ups die volgens het normale rotatieschema worden gewist.

Artikel 24. Persoonsgegevens

24.1 Verwerkt Ekoon voor de Klant persoonsgegevens, bijvoorbeeld bij IT-beheer, Microsoft 365, AI-systemen, apps, websites en hosting, automatisaties of de herstelling van toestellen, dan is Ekoon verwerker en de Klant verwerkingsverantwoordelijke. De Partijen sluiten dan een Verwerkersovereenkomst als Bijlage bij de Offerte (art. 28 AVG). Die Bijlage is verplicht. Zolang ze niet is ondertekend, verwerkt Ekoon persoonsgegevens alleen voor zover dat strikt nodig is, en gelden minstens de verplichtingen van art. 28.3 AVG.

24.2 Ekoon meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens van de Klant zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 24 uur nadat zij er kennis van kreeg, zodat de Klant zijn eigen meldplicht (art. 33 AVG) kan nakomen.

24.3 Ekoon werkt met subverwerkers volgens de actuele subverwerkerslijst (bijlage C bij de Verwerkersovereenkomst, ook op verzoek en op www.ekoonict.be/subverwerkers). Een nieuwe of vervangende subverwerker meldt Ekoon vooraf, en de Klant kan bezwaar maken, volgens artikel 7 van de Verwerkersovereenkomst. Doorgifte buiten de EER gebeurt alleen met passende waarborgen (hoofdstuk V AVG; artikel 11 van de Verwerkersovereenkomst).

24.4 Voor de persoonsgegevens die Ekoon zelf als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, zoals de gegevens van contactpersonen van de Klant, de accounts in het Klantportaal en het bewijs van ondertekening, verwijst Ekoon naar haar privacyverklaring op www.ekoonict.be/privacy.

24.5 Aanvaardt de Klant een Offerte waarbij de Verwerkersovereenkomst is gevoegd, dan aanvaardt hij ook die Verwerkersovereenkomst; ze geldt dan als schriftelijke overeenkomst in de zin van art. 28.9 AVG, ook als ze niet afzonderlijk is ondertekend. Weigert de Klant de Verwerkersovereenkomst, dan mag Ekoon de onderdelen van de Opdracht waarbij zij persoonsgegevens voor de Klant zou verwerken, opschorten of weigeren zonder dat zij daarvoor aansprakelijk is; de termijnen verschuiven dan.

Artikel 25. Geen afwerving

25.1 Tijdens de Overeenkomst en gedurende 12 maanden na het einde ervan werft geen van beide Partijen actief personeelsleden of freelancers van de andere Partij af die rechtstreeks bij de Opdracht betrokken waren, en sluit zij met hen geen rechtstreekse overeenkomst voor gelijkaardige prestaties, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de andere Partij. Een reactie op een algemene vacature geldt niet als afwerving.

25.2 Bij een inbreuk op artikel 25.1 is een forfaitaire vergoeding verschuldigd van € 7.500 per betrokken persoon.

25.3 Artikel 25.1 geldt alleen voor personen die in de 12 maanden vóór de afwerving aan de Opdracht werkten. Het belet de betrokkenen niet om voor andere opdrachtgevers te werken. De vergoeding

van artikel 25.2 is een redelijke raming van de kosten om de betrokkene te vervangen en een opvolger in te werken. De Partij die de inbreuk begaat, kan aantonen dat het werkelijke nadeel kennelijk lager is; de rechter kan de vergoeding dan matigen (art. 5.88 BW).

Artikel 26. Overmacht

26.1 Een Partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming die het gevolg is van overmacht: een gebeurtenis buiten haar redelijke controle, die zij bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet kon voorzien en waarvan zij de gevolgen redelijkerwijs niet kon vermijden.

26.2 Als overmacht kunnen onder meer gelden: natuurrampen, brand, overstroming, epidemieën, oorlog, terrorisme, overheidsmaatregelen, grootschalige cyberaanvallen, algemene stroom- of netwerkstoringen, en storingen, onderbrekingen of stopzetting van diensten van cloud-, hosting- of AI-leveranciers (zoals Microsoft, Vercel, Supabase, Anthropic of OpenAI) die buiten de redelijke controle van Ekoon liggen.

26.3 Er is geen overmacht als de tekortkoming geheel of gedeeltelijk het gevolg is van een fout van de Partij die zich erop beroept, bijvoorbeeld als Ekoon afgesproken beveiligings-, back-up- of uitwijkmaatregelen niet heeft genomen, een leverancier kennelijk onzorgvuldig heeft gekozen, of de gevolgen met redelijke maatregelen had kunnen beperken. Het uitvallen van een freelancer is alleen overmacht als die uitval zelf door overmacht komt en Ekoon redelijkerwijs geen vervanging kon vinden. Een tekort aan geld is nooit overmacht.

26.4 De Partij die zich op overmacht beroept, verwittigt de andere Partij onmiddellijk en doet wat redelijk is om de gevolgen te beperken. Haar verplichtingen worden opgeschort zolang de overmacht duurt. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan kan elke Partij het getroffen deel van de Overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding. Wat al werd uitgevoerd, wordt betaald.

Artikel 27. Duur en beëindiging

27.1 Een projectopdracht eindigt wanneer alle prestaties zijn uitgevoerd en de garantietermijn is verstreken.

27.2 Voor terugkerende Diensten, zoals onderhoud, support, hosting, SaaS-abonnementen en licenties, bepaalt de Bijzondere Overeenkomst of de Offerte de duur, de eventuele verlenging en de opzegging; een stilzwijgende verlenging geldt alleen als de Bijzondere Overeenkomst of de Offerte ze met een redelijke opzeggingstermijn voorziet. Bevatten ze geen regeling, dan geldt de Dienst voor onbepaalde duur en kan elke Partij hem schriftelijk opzeggen met een opzeggingstermijn van 3 maanden.

27.3 De Klant kan een projectopdracht op elk moment geheel of gedeeltelijk opzeggen (art. 1794 oud BW). Hij betaalt dan de prestaties die tot dan zijn uitgevoerd, de kosten die Ekoon al onherroepelijk heeft gemaakt, en een forfaitaire vergoeding van 10% van de prijs van het niet-uitgevoerde deel.

27.4 Elke Partij kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden met een schriftelijke kennisgeving als de andere Partij een ernstige tekortkoming begaat en die niet herstelt binnen 15 dagen na een schriftelijke ingebrekestelling die de tekortkoming omschrijft. Is herstel onmogelijk,

dan is geen hersteltermijn nodig. De andere rechten van de Partijen, zoals het recht op schadevergoeding, blijven behouden.

27.5 Elke Partij kan de Overeenkomst ook met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen als de andere Partij failliet wordt verklaard, in vereffening gaat of haar activiteiten stopzet, voor zover de wet dat toelaat (onder meer Boek XX WER).

27.6 Bij het einde van de Overeenkomst, om welke reden ook:

- betaalt de Klant de prestaties die tot dan zijn uitgevoerd en de kosten die Ekoon al onherroepelijk voor de Opdracht heeft gemaakt, zoals bestelde Hardware en licenties met jaarverbintenis;
- bezorgt Ekoon de Klantdata terug in een gangbaar, machineleesbaar formaat, op verzoek van de Klant binnen 30 dagen na het einde, en verwijdert zij ze daarna volgens de Verwerkersovereenkomst; voor SaaS en hosting geldt bovendien artikel 14.6;
- draagt Ekoon de toegangen, domeinnamen, repositories en documentatie over die de Klant toekomen (artikel 16.1, 16.6 en 17.2);
- verleent Ekoon op verzoek exitbijstand tegen het uurtarief van de Offerte, om de overdracht naar de Klant of een nieuwe leverancier mogelijk te maken;
- blijven de licenties van artikel 13 bestaan voor het Maatwerk dat volledig is betaald (artikel 13.16); de tijdelijke licentie van artikel 13.5 op Maatwerk dat niet volledig is betaald, eindigt; licenties die aan de duur van een abonnement zijn gekoppeld, eindigen met het abonnement;
- blijven de bepalingen van kracht die naar hun aard doorlopen, zoals vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom en geen afwerving.

27.7 Ekoon houdt Klantdata, toegangsgegevens en documentatie van de Klant nooit achter, ook niet bij een betwisting over facturen. Openstaande facturen blijven verschuldigd. Voor toestellen en niet-geleverde Hardware geldt artikel 19.10.

Artikel 28. Wijziging van deze voorwaarden

28.1 Ekoon kan deze voorwaarden en de Licentievoorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie geldt voor Offertes met een datum vanaf haar ingangsdatum. Lopende Overeenkomsten blijven onder de versie die gold toen ze tot stand kwamen.

28.2 Voor terugkerende Diensten kan Ekoon een nieuwe versie ook op een lopende Overeenkomst toepassen om een geldige reden, zoals een wetswijziging, een nieuwe dienst of een wijziging bij een leverancier. Ekoon deelt de wijzigingen minstens 60 dagen vooraf schriftelijk mee. De Klant kan de betrokken Dienst dan kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Wijzigingen die uitsluitend in het voordeel van de Klant zijn of die de wet oplegt, kunnen sneller ingaan. Een wijziging van de licenties die de Klant op volledig betaald Maatwerk heeft verkregen, geldt alleen met zijn schriftelijk akkoord.

28.3 Deze versie 2026-11 geldt voor Offertes vanaf 1 november 2026. Elke versie draagt haar versienummer en datum. Ekoon houdt elke vorige versie raadpleegbaar en downloadbaar op www.ekoonict.be/voorwaarden en bezorgt op verzoek de versie die op een Overeenkomst van toepassing is.

Artikel 29. Elektronische communicatie en bewijs

29.1 Waar deze voorwaarden “schriftelijk” vereisen, volstaat een e-mail, een bericht via het Klantportaal of een elektronisch ondertekend document. Een ingebrekestelling, ontbinding of opzegging gebeurt per aangetekende brief of per e-mail waarvan de ontvangst kan worden aangetoond.

29.2 Kennisgevingen gaan naar de adressen in de Offerte, of naar een adres dat een Partij later schriftelijk meedeelt.

29.3 De Partijen aanvaarden elektronische handtekeningen in de zin van de eIDAS-verordening (EU) nr. 910/2014. Een overeenkomst die elektronisch of in afzonderlijke exemplaren wordt ondertekend, heeft dezelfde bewijskracht als een op papier ondertekend exemplaar.

29.4 E-mails, tickets en logbestanden kunnen als bewijs dienen. Elke Partij kan het tegendeel bewijzen met alle middelen die Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek toelaat.

29.5 Ondertekent de Klant via het Klantportaal, dan identificeert de ondertekenaar zich met zijn persoonlijke account en tweestapsverificatie. Ekoon bewaart bij elk ondertekend document een auditverslag met de identiteit van de ondertekenaar, het tijdstip, de gebruikte verificatie en een digitale vingerafdruk (hash) van het document, en stelt het ondertekende document en het auditverslag ter beschikking van elke Partij. De Partijen aanvaarden die ondertekening als handtekening die hen bindt. Het auditverslag geldt als bewijs van de ondertekening en van de inhoud van het document, behoudens tegenbewijs.

Artikel 30. Slotbepalingen

30.1 De Overeenkomst bevat alle afspraken tussen de Partijen over haar voorwerp en vervangt eerdere voorstellen en afspraken daarover.

30.2 Is een bepaling nietig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. De Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die haar doel zo dicht mogelijk benadert.

30.3 Het niet of laattijdig uitoefenen van een recht is geen afstand van dat recht.

30.4 Geen van beide Partijen kan de Overeenkomst zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de andere Partij overdragen. Ekoon mag de Overeenkomst wel overdragen aan een vennootschap die haar activiteiten geheel of gedeeltelijk overneemt, mits voorafgaande kennisgeving. De Klant kan de Overeenkomst dan kosteloos opzeggen met een opzeggingstermijn van één maand. De overdracht van licenties samen met de onderneming of activiteit van de Klant regelt artikel 13.5.

30.5 De Partijen zijn onafhankelijke contractanten. Niets in de Overeenkomst schept een vennootschap, een agentuur of een arbeidsrelatie.

30.6 Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Een vertaling dient alleen ter informatie.

30.7 Ekoon mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk toevertrouwen aan onderaannemers volgens artikel 4.4; dat is geen overdracht van de Overeenkomst in de zin van artikel 30.4.

30.8 Een verzekering van een Partij beperkt haar aansprakelijkheid niet verder dan deze voorwaarden bepalen. Een verzekeraar die de Klant schadeloosstelt, kan tegen Ekoon en haar hulppersonen geen ruimere rechten uitoefenen dan de Klant zelf zou hebben.

Artikel 31. Toepasselijk recht, bemiddeling en bevoegde rechtbank

31.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is niet van toepassing.

31.2 Bij een geschil zoeken de Partijen eerst in overleg een oplossing. Elke Partij kan voorstellen om een erkend bemiddelaar in te schakelen (art. 1723/1 e.v. Gerechtelijk Wetboek). Bemiddeling gebeurt alleen als beide Partijen ermee instemmen.

31.3 Geschillen die niet in der minne worden opgelost, behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de ondernemingsrechtbank Antwerpen, afdeling Hasselt. Overleg of bemiddeling belet geen Partij om dringende of voorlopige maatregelen te vragen, of om een onbetwiste geldschuld in te vorderen.

Ekoon BV · Gladiolenstraat 23, 3510 Hasselt · ondernemingsnummer 1042.755.146 · RPR Antwerpen, afdeling Hasselt · btw BE 1042.755.146 · info@ekoonict.be · +32 493 82 99 15 · www.ekoonict.be

Versie 2026-11 (1 november 2026). Vervangt versie 2026-10 voor Offertes vanaf 1 november 2026.