



# MySMS

## Licentie- en dienstencontract



SYSTEMAT nv  
Chaussée de Louvain 435 – B-1380 Lasne  
Tel. +32 2 352 83 11  
Fax +32 2 352 83 00  
info@SYSTEMAT.com

**SYSTEMAT**



## Inhoudsopgave

1.	IDENTIFICATIE DER PARTIJEN.....	3
2.	ALGEMENE VOORWAARDEN .....	4
<b>2.1.</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.</b>	<b>ONDERWERP VAN HET CONTRACT .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3.</b>	<b>VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN SYSTEMAT .....</b>	<b>4</b>
<b>2.4.</b>	<b>VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT .....</b>	<b>5</b>
2.4.1.	Eigendom van de licenties.....	5
2.4.2.	Eigendom van de gegevens.....	5
2.4.3.	Overdracht van het exploitatierecht .....	5
2.4.4.	Gebruiksregels.....	6
2.4.5.	Informatie .....	6
2.4.6.	Betaling van de bijdragen .....	6
<b>2.5.</b>	<b>LOOPTIJD, OPZEGGING .....</b>	<b>6</b>
<b>2.6.</b>	<b>BIJDRAGEN.....</b>	<b>7</b>
2.6.1.	PERIODIEKE BIJDRAGEN .....	7
2.6.2.	Overige bijdragen.....	8
<b>2.7.</b>	<b>BEHEER VAN DE WIJZIGINGEN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.8.</b>	<b>NIET INBEGREPEN .....</b>	<b>8</b>
<b>2.9.</b>	<b>EIGENDOMSRECHTEN .....</b>	<b>9</b>
<b>2.10.</b>	<b>VERTROUWELIJKHEID .....</b>	<b>9</b>
<b>2.11.</b>	<b>BACK-UP EN HERSTEL VAN GEGEVENS.....</b>	<b>9</b>
<b>2.12.</b>	<b>ALGEMENE VOORWAARDEN SYSTEMAT.....</b>	<b>10</b>
3.	BIJZONDERE VOORWAARDEN .....	11
<b>3.1.</b>	<b>OVERZICHT VAN DE DIENSTEN .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.</b>	<b>MYSMS-TOEBEHOREN .....</b>	<b>11</b>
<b>3.3.</b>	<b>MYSMS-DIENSTEN.....</b>	<b>11</b>
<b>3.4.</b>	<b>GEBRUIKSVORWAARDEN MYSMS-DIENSTEN .....</b>	<b>14</b>
<b>3.5.</b>	<b>LOOPTIJD.....</b>	<b>14</b>
<b>3.6.</b>	<b>BIJDRAGEN .....</b>	<b>14</b>
4.	WIJZIGING VAN HET CONTRACT .....	16
5.	HANDTEKENINGEN.....	16
6.	BIJLAGEN .....	17
	<b>BIJLAGE 1: ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VAN SYSTEMAT</b>	<b>17</b>

## 1. IDENTIFICATIE DER PARTIJEN

Naam of bedrijfsnaam:

Adres:

Telefoon: +32

Fax: +32

Handelsregister:

Btw-nr.: BE-

Bank:

Vertegenwoordigd door:

hierna genoemd "de Klant";



Naam of bedrijfsnaam: SYSTEMAT nv

Adres: Chaussée de Louvain, 435 – B-1380 Lasne

Telefoon: +32 2 352 83 11

Fax: +32 2 352 83 08

Handelsregister: Nijvel 45756

Btw-nr.: BE-421.846.862

Bank: Fortis 271-0750585-31

Vertegenwoordigd door: de heer Bernard Lescot

hierna genoemd "SYSTEMAT".

## 2. ALGEMENE VOORWAARDEN

### 2.1. INLEIDING

De Klant wenst sms'en (Short Message Service) via zijn computerinfrastructuur te versturen en te ontvangen. Het doel hiervan is enerzijds de communicatiekosten te verlagen en anderzijds gebruik te maken van een infrastructuur voor mediaverzending met meerwaarde dankzij een doorlopende en snelle support.

SYSTEMAT biedt een eenvoudige contractuele oplossing aan, genaamd "MySMS-contract", waarmee dit geconcretiseerd kan worden en de Klant over een professionele infrastructuur beschikt. Deze bestaat uit een serverplatform, webinterface, verbindingselementen en producten onder licentie.

Deze uitbestede infrastructuur blijft derhalve eigendom van SYSTEMAT, zowel wat betreft materiaal als licenties van het besturingssysteem en eventuele standaardapplicaties. Deze wordt rechtstreeks door SYSTEMAT beheerd die ervoor zorgt dat alle applicaties en gegevens maximaal beschikbaar zijn.

De toegang geschiedt via een verbinding op afstand, in een beveiligde omgeving.

### 2.2. ONDERWERP VAN HET CONTRACT

SYSTEMAT stelt de Klant voor, die hiermee akkoord gaat, de dienstenprestaties beschreven in de bijzondere voorwaarden van onderhavig contract uit te voeren.

Dit contract heeft voornamelijk ten doel om middels de MySMS-oplossing van SYSTEMAT een oplossing te implementeren voor de verzending en ontvangst van sms'en (max. 160 karakters), genaamd "MySMS Service Providing" (hierna "MySMS").

Indien de Klant zijn verplichtingen zoals omschreven in onderhavig contract naleeft, zal SYSTEMAT zijn uiterste best doen om de diensten beschreven in de bijzondere voorwaarden uit te voeren.

### 2.3. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN SYSTEMAT

SYSTEMAT gaat bij het uitvoeren van zijn opdracht krachtens dit contract enkel een inspanningsverbintenis aan.

SYSTEMAT kan in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor schade als gevolg van een poging tot verzending van een sms die de bestemming(en) niet bereikt.

Bovendien is SYSTEMAT enkel gehouden tot reparatie van directe schade die door zijn fout zou zijn ontstaan, met uitsluiting van inkomsten- of omzetschade, schade aan derden, verlies van reputatie of soortgelijke schade.

Ongeacht de wettelijke bepalingen die in voorkomend geval een kortere termijn voorzien, kan de aansprakelijkheid van SYSTEMAT na drie maanden na ontbinding van dit contract om welke reden dan ook niet betwist worden.



## 2.4. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

### 2.4.1. Eigendom van de licenties

De Klant verklaart volledig eigenaar te zijn van al het materiaal dat hij gebruikt. Hij verklaart over licenties te beschikken met betrekking tot alle applicaties die hij gebruikt. Hij verklaart dat de licentiecontracten voor deze applicaties hem de mogelijkheid bieden tot sublicenties voor deze contracten en tot het (laten) uitvoeren van updates.

De Klant verbindt zich ertoe dat SYSTEMAT indien nodig de licenties voor deze applicaties mag gebruiken en dat de updates bij diens leverancier worden geregeld.

Bovendien is en blijft SYSTEMAT eigenaar van de intellectuele rechten en rechten voor fabricage van producten verkocht onder SYSTEMAT-licentie. Uitsluitend het materiaal dat niet door SYSTEMAT is uitgevonden en/of ontworpen alsook software (al dan niet gratis) die niet door SYSTEMAT is ontworpen, komen niet voor deze rechten in aanmerking.

### 2.4.2. Eigendom van de gegevens

De Gegevens zijn en blijven exclusief eigendom van de Klant.

De Klant garandeert SYSTEMAT dat alle Gegevens zijn eigendom zijn en dat hij over alle nodige rechten beschikt om ze beschikbaar te stellen aan SYSTEMAT zodat SYSTEMAT er vanwege de doeleinden beschreven in onderhavig contract toegang tot kan hebben.

De Klant garandeert de naleving van de wet met betrekking tot de bescherming van het privéleven en neemt er de volledige verantwoordelijkheid voor op, met name wat betreft persoonlijke informatie die in de Gegevens zouden staan.

De klant is als enige verantwoordelijk voor fouten in de inhoud van de via deze diensten verstuurd berichten. SYSTEMAT is uitsluitend verantwoordelijk voor de verzending van de gegevens van de Klant. In dit opzicht vrijwaart de Klant SYSTEMAT van alle vorderingen of eisen tot schadevergoeding van derden in het kader van onderhavig contract.

Indien een dergelijke vordering door een derde zou worden ingesteld, zal de Klant SYSTEMAT bijstaan en hem schadeloosstellen voor alle gemaakte kosten en voor het volledige bedrag dat SYSTEMAT eventueel betaald zou hebben aan deze derde partij in het kader van een rechterlijke beslissing.

### 2.4.3. Overdracht van het exploitatierecht

Teneinde de diensten zoals hierboven beschreven te kunnen verlenen, geeft de Klant de vertegenwoordigers van SYSTEMAT toestemming om alle technische handelingen uit te voeren die nodig zijn voor de goede werking van de infrastructuur.

De Klant verbindt zich ertoe om aanwezig of vertegenwoordigd te zijn bij elke interventie van SYSTEMAT, en aanvaardt bovendien, indien hij afwezig is, om elk document getekend door één van zijn vertegenwoordigers als geldig en correct te beschouwen.



#### 2.4.4. Gebruiksregels

De Klant verbindt zich ertoe:

- de gebruiksaanwijzingen voor het materiaal en de software overhandigd door het personeel van SYSTEMAT in acht te nemen;
- zijn materiaal te gebruiken waarvoor het bestemd is en om elke zichtbare beschadiging van de installatie of van een van de onderdelen van de installatie onverwijld per telefoon of e-mail aan SYSTEMAT te melden;
- de door SYSTEMAT geïnstalleerde en geleverde programma's, tools en software op geen enkele wijze te wijzigen;
- te beschikken over een werkzame verbinding met het computernetwerk waarop de licentie(s) die onder dit contract vallen, zijn aangesloten;
- te beschikken over een werkzame verbinding voor toegang op afstand tot de software die op een server of pc staat, en dus tot internet, bij aanvang van het contract;
- in de hoedanigheid van "goede huisvader" erop toe te zien dat de technische gegevens van zijn infrastructuur op een veilige plaats worden bewaard. Indien deze informatie niet beschikbaar is, is de Klant zich ervan bewust dat het recupereren van de gegevens niet meer gegarandeerd is;

#### 2.4.5. Informatie

De Klant verklaart dat alle informatie meegedeeld aan SYSTEMAT juist en authentiek is op datum van de ondertekening van deze overeenkomst, en hij verbindt zich ertoe om elke wijziging van deze informatie binnen de kortste keren mee te delen aan SYSTEMAT.

#### 2.4.6. Betaling van de bijdragen

De Klant verbindt zich ertoe op voorhand de periodieke bijdrage(n) te betalen waarvan de modaliteiten in de bijzondere voorwaarden zijn vastgelegd.

De betaling dient vóór de tiende werkdag van de desbetreffende periode bij SYSTEMAT toe te komen.

De prijzen vermeld in dit contract zijn uitgedrukt in euro, exclusief belastingen.

Bovendien wordt er benadrukt en overeengekomen dat onderhavig contract in geen geval mag worden opgenomen in een verzekeringspolis. De volgens deze bepalingen verschuldigde betalingen zijn uitsluitend gebaseerd op de waarde van de diensten aangeboden door dit contract.

Dit contract voorziet geen enkele garantie tegen schade berokkend aan de eigenaar als gevolg van een ramp of een geval van overmacht (zie Algemene Verkoopvoorwaarden van SYSTEMAT) aangezien de plichten van SYSTEMAT zich beperken tot de dienstverlening vermeld in onderhavig contract.

### 2.5. LOOPTIJD, OPZEGGING

De duur van onderhavig contract is vastgesteld in de bijzondere voorwaarden. Zonder een schriftelijke vooropzeg zoals bepaald in de bijzondere voorwaarden wordt het contract stilzwijgend voor dezelfde duur verlengd.



Onderhavige overeenkomst eindigt van rechtswege in geval van beëindiging van de activiteit en/of uitstel van betaling van de kant van de Klant, alsook in geval van faillissement of van stopzetting van de onderneming.

SYSTEMAT behoudt zich het recht voor om eenzijdig en onmiddellijk een einde te stellen aan het contract indien de Klant één van zijn verplichtingen met betrekking tot deze overeenkomst niet nakomt.

In dat geval zal de Klant een verbrekingsvergoeding verschuldigd zijn ter hoogte van een bedrag gelijk aan zes maanden prestaties berekend op basis van de laatst gekende forfaitaire bijdrage.

## 2.6. BIJDRAGEN

### 2.6.1. PERIODIEKE BIJDRAGEN

Ter betaling van de diensten verleend uit hoofde van onderhavig contract betaalt de Klant aan SYSTEMAT een periodieke bijdrage vastgesteld in de bijzondere voorwaarden.

SYSTEMAT behoudt zich het recht voor om het bedrag van de bijdrage aan te passen in functie van eventuele wijzigingen na ondertekening van het contract.

Deze wijzigingen worden opgenomen in een bijlage bij dit contract en treden in werking na ondertekening van deze bijlage door beide partijen. Ze worden gefactureerd vanaf de datum van inwerkingtreding.

De bijdrage wordt 5 werkdagen vóór de maand waarin de prestaties worden geleverd, gefactureerd.

De prijzen die zijn opgenomen in het onderhavige contract zijn onderworpen aan een jaarlijkse indexatie op de verjaardagsdatum van de inwerkingtreding van het contract. De toegepaste indexatieformule is op de volgende manier vastgesteld:

$P_n = P_0 \cdot ( 0,2 + 0,8 \cdot X_n / X_0 )$  waarbij:

n: is het aantal verstreken maanden tussen de inwerkingtreding van het contract en de herzieningsdatum;

P<sub>n</sub>: is de herziene prijs van het contract;

P<sub>0</sub>: is de prijs van toepassing bij de inwerkingtreding van het door beide partijen getekende contract;

X<sub>n</sub>: is de index gebaseerd op het uurtarief van het nationaal referentiesalaris (salaris + sociale lasten), gepubliceerd door AGORIA, en geldig voor de maand voorafgaand aan de maand van de herziening;

X<sub>0</sub>: is de index gebaseerd op het uurtarief van het nationaal referentiesalaris (salaris + sociale lasten), gepubliceerd door AGORIA, en geldig voor de maand voorafgaand aan de verjaardagsdatum van de inwerkingtreding van het contract.

Op schriftelijke aanvraag deelt SYSTEMAT de prijsindices van toepassing op het contract aan de Klant mee.

Uitzondering: de prijzen van sms-credits worden niet geïndexeerd maar kunnen variëren naargelang de marktprijs van de mobiele providers. Eventuele schommelingen worden per e-mail meegedeeld.



Wat betreft wijzigingen in "roaming"-prijzen of -kosten, deze worden onmiddellijk toegepast na verzending van een kennisgeving per e-mail.

### 2.6.2. Overige bijdragen

Voor alle prestaties die niet worden gedekt door onderhavig contract zijn de geldende tarieven en Algemene Verkoopvoorwaarden van SYSTEMAT, vermeld in bijlage 6 van toepassing. Deze prestaties zullen op aanvraag van de Klant in een specifieke offerte worden opgenomen. Ook kunnen de bijzondere voorwaarden van deze diensten in een specifieke overeenkomst worden vastgelegd.

### 2.7. BEHEER VAN DE WIJZIGINGEN

Verscheidene factoren met betrekking tot de IT-omgeving en de behoeften van de Klant kunnen een aanzienlijke invloed hebben op de geleverde diensten in onderhavig contract. Hieronder staat een niet-exhaustieve lijst van factoren die kunnen optreden:

- toevoeging of verwijdering van een hardware- of softwareonderdeel met betrekking tot de bestaande IT-architectuur;
- wijziging van de IT-omgeving;
- toevoeging of verwijdering van een gebruiker;
- toevoeging of verwijdering van een optionele dienst;
- verlenging van de aanvankelijk voorziene duur van het contract;
- uitbreiding van het gamma van diensten;
- enz.

SYSTEMAT behoudt zich het recht voor om het bedrag van de bijdrage aan te passen in functie van eventuele wijzigingen na ondertekening van het contract.

Deze wijzigingen worden opgenomen in een bijlage bij dit contract en treden in werking na ondertekening van deze bijlage door beide partijen. Ze worden gefactureerd vanaf de datum van inwerkingtreding.

### 2.8. NIET INBEGREPEN

De volgende kosten zijn niet in onderhavig contract inbegrepen:

- hardware- en software-investeringen (met inbegrip van onderhouds- en updatecontracten);
- bekabeling en onderhoud ervan;
- bewaring van gegevens van de Klant;
- alle andere prestaties die niet in dit document zijn vastgelegd.

De MySMS-diensten mogen niet voor commerciële reclamedoeleinden worden gebruikt zonder voorafgaande goedkeuring door de eindbestemming.

De verzending van berichten die als onwettig of als een belediging in het land van de bestemming kunnen worden beschouwd, is niet toegestaan.

Spoofing (wijziging van de titel van het bericht) is niet toegestaan. Het is verboden de naam en/of het nummer van een ander, waarmee een sms is verstuurd, te gebruiken. Spoofing moet worden vastgelegd in een specifieke overeenkomst die



ondertekend teruggestuurd moet worden naar SYSTEMAT. Dit geldt voor alle gebruikers of het bedrijf die de verantwoordelijkheid voor zijn werknemers op zich neemt. De clausule is te raadplegen op [http://www.mysms.com/mySMS/MySMS\\_SPOOFING.html](http://www.mysms.com/mySMS/MySMS_SPOOFING.html) en maakt integraal deel uit van dit contract.

### 2.9. EIGENDOMSRECHTEN

Gedurende de volledige duur van het contract kan SYSTEMAT een aantal tools aan de Klant ter beschikking stellen. Deze tools (software, documentatie, geheime codes, enz.) zijn speciaal ontwikkeld om de implementatie van het contract te verzekeren.

De Klant verbindt zich ertoe deze hulpmiddelen noch direct, noch indirect te gebruiken voor andere doeleinden dan die voorzien in onderhavig contract, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van SYSTEMAT.

Deze hulpmiddelen blijven het exclusieve eigendom van SYSTEMAT gedurende de gehele contractduur. Daarnaast verbindt de Klant zich na beëindiging van het contract ertoe deze hulpmiddelen niet meer te gebruiken, geen kopie ervan te houden, noch een kopie te leveren aan een derde partij.

Bovendien wordt er geen enkel recht, licentie of enige andere eigendomstitel op door SYSTEMAT gepersonaliseerde software overgedragen aan de Klant door ondertekening van dit contract.

Beide partijen gebruiken de naam, het merk en de intellectuele eigendomsrechten van de andere partij niet zonder diens voorafgaande schriftelijke toestemming.

### 2.10. VERTROUWELIJKHEID

De Klant en SYSTEMAT verbinden zich ertoe de hieronder beschreven voorwaarden na te leven wat betreft het gebruik en de verspreiding van gegevens die verbonden zijn aan hun respectieve beroepsactiviteiten wanneer één van beide partijen genoodzaakt is deze hetzij direct of indirect, hetzij mondeling of schriftelijk aan de andere partij te overhandigen.

De partijen behandelen deze gegevens op strikt vertrouwelijke wijze en verspreiden die in geen geval aan derden.

De partijen garanderen dat hun personeel het confidentiële karakter van de gegevens en de gebruiksvoorwaarden of verspreidingsvoorwaarden voor deze gegevens zoals omschreven in dit contract in acht nemen.

### 2.11. BACK-UP EN HERSTEL VAN GEGEVENS

SYSTEMAT voert dagelijkse back-ups van zijn MySMS-servers uit en alleen de gegevens betreffende sms-transacties die op die servers zijn uitgevoerd, worden bewaard.

Indien bepaalde gegevens beschadigd zouden raken of verloren zouden gaan, kan SYSTEMAT de historiek van de MySMS-diensten vanaf de recentste back-up herstellen.

De Klant is volledig verantwoordelijk voor zijn gegevens met betrekking tot de MySMS-diensten.



De Klant is verantwoordelijk voor de back-up van zijn gegevens en zal er dus zelf regelmatig voor zorgen - in ieder geval vóór elke technische interventie - dat er back-ups worden gemaakt van zijn besturingssystemen, applicaties en gegevens.

De Klant is eveneens verantwoordelijk voor het regelmatig uitvoeren van tests voor het terughalen van gegevens van zijn systemen teneinde de verloren bestanden in geval van gegevensverlies opnieuw samen te stellen.

#### *2.12. ALGEMENE VOORWAARDEN SYSTEMAT*

In afwijking van artikel 1 van de algemene voorwaarden van SYSTEMAT, zoals vermeld in Bijlage 6, gelden de algemene en bijzondere voorwaarden van dit Contract. Voor voorwaarden die niet in dit contract staan vermeld, blijven de algemene voorwaarden van SYSTEMAT van toepassing.



### 3. BIJZONDERE VOORWAARDEN

#### 3.1. OVERZICHT VAN DE DIENSTEN

(Verschillend naargelang de klant)

#### 3.2. MYSMS-TOEBEHOREN

(Verschillend naargelang de klant)

In het kader van dit MySMS-contract verstrekt SYSTEMAT aan de Klant:

- een ASP-account (http/https) van het type "single user" op een standaardroute voor verzending;
- een open ASP-account in "prepaid";
- Een webinterface voor controle en weergave van de historiek door de Klant;
- De gebruiksrechten van de dienst zoals beschreven in dit contract;
- Een modus van niveau 3 voor "Ack" ontvangstberichten (status: bezorgd of verzonden);

#### 3.3. MYSMS-DIENSTEN

##### 3.3.1. Garantie

De garantie is enkel van toepassing op de door SYSTEMAT verkochte producten. Onder verkocht product wordt verstaan:

- hardware en/of software waarvoor SYSTEMAT aan de herkomst van de verkoop staat;
- de door SYSTEMAT gevalideerde en officieel verkochte producten met officiële licenties geregistreerd bij MySMS/SYSTEMAT.

##### **Softwaregarantie**

Gedurende de garantieperiode van één jaar is elk door SYSTEMAT erkend probleem veroorzaakt door de MySMS-software voorwerp van een standaard inruil. Buiten deze garantieperiode zal SYSTEMAT een offerte voor elke reparatie opstellen die eerst door de Klant moet worden goedgekeurd.

##### **Hardwaregarantie**

Voor hardware verkocht door SYSTEMAT wordt enkel de "product"-garantie van de fabrikant toegepast door SYSTEMAT.

Er bestaat geen garantie op onderhoud of bijstand voor gratis componenten of diensten.

##### 3.3.2. Bijstand

In het kader van dit contract stelt SYSTEMAT 3 soorten problemen vast:

- installatieprobleem op een erkend besturingssysteem voor software en hardware verkocht door SYSTEMAT;
- probleem met het gebruik van een geïnstalleerde oplossing;
- probleem ten gevolge van een update, upgrade of vaststelling van een softwarebug.



Onder bijstand wordt verstaan elke handeling naar de Klant toe waarmee hij met succes een officieel verkochte oplossing kan installeren. Dit soort bijstand is enkel van toepassing als de gebruiker de door SYSTEMAT geleverde instructies voor een goede werking van de installatie heeft gelezen.

De basisbijstand bestaat uit het stellen van vragen over de installatie, via de internetlink die de Klant kan raadplegen: [http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS\\_Form3.html](http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html)

Indien nodig kan SYSTEMAT op nadrukkelijk verzoek van een partnerintegrator direct met de eindklant contact opnemen. SYSTEMAT behoudt zich het recht voor een betaaldienst in te voeren om dit soort oproepen te behandelen.

SYSTEMAT zorgt ervoor dat de aanvragen om bijstand binnen 8 werkuren in behandeling worden genomen, van maandag t/m vrijdag van 09u30 tot 12u30 en van 13u30 tot 17u00, uitgezonderd feestdagen en inactiviteitsdagen.

SYSTEMAT stelt de volgende hulpmiddelen voor het bundelen van gegevens aan de Klant ter beschikking:

- het telefoonnummer 02/405.71.10 voor alle problemen met het gebruik van een MySMS-oplossing;
- het e-mailadres [mysms@SYSTEMAT.com](mailto:mysms@SYSTEMAT.com) voor alle minder dringende problemen met het gebruik van een MySMS-oplossing;
- het faxnummer: 02/405.70.60.
- de internetlink: [http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS\\_Form3.html](http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS_Form3.html)

### 3.3.3. Reparatie

Voor de softwareoplossingen vallen reparaties in het kader van onderhoud en de garantie.

Voor hardware verkocht door SYSTEMAT vallen reparaties in het kader van de garantie, enkel indien de hardware een afwijking vertoont die niet het gevolg van een normaal gebruik kan zijn.

SYSTEMAT kan een logistieke structuur opzetten voor de repatriëring en reparatie van het defecte materiaal. De desbetreffende onderdelen worden dan behandeld volgens de door de fabrikant opgezette procedure. SYSTEMAT behoudt zich het recht voor zich bij één of meerdere partners aan te sluiten om dit soort interventie uit te voeren.

### 3.3.4. Onderhoud:

De term "Onderhoud" omvat alle technische verbanden tussen een verkocht product en een geïnstalleerd MySMS/SYSTEMAT-product.

Een direct onderhoud tussen MySMS/SYSTEMAT en een eindklant vindt enkel plaats indien MySMS/SYSTEMAT de oplossing aan de eindklant heeft verkocht.

Behoudens nadrukkelijke aanvraag voert MySMS/SYSTEMAT geen interventies uit op computermateriaal dat eigendom is van een Klant of een derde partij. Enkel de Klant



of de derde partij is bevoegd om direct interventies op zijn computermateriaal uit te voeren.

MySMS/SYSTEMAT kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor gegevensverlies (data) bij een partner en/of een Klant ervan.

In het geval van direct onderhoud tussen MySMS/SYSTEMAT en een eindklant, wordt voor deze dienst (onderhoud) een specifieke offerte opgemaakt die van tevoren door de Klant moet worden goedgekeurd.

- *Jaarlijks ASP-onderhoud (verplicht)*

Elke open ASP-positie op een server van SYSTEMAT wordt onderworpen aan een verplicht betaald onderhoud. Deze formule wordt per positie berekend en is in functie van het soort ASP-account. Klanten ontvangen automatisch de updates voor het ASP-platform van SYSTEMAT. De verplichte jaarlijkse kosten worden elk jaar geïndexeerd.

- *Jaarlijks onderhoud op gekochte licenties (optioneel)*

In de vorm van een jaarlijks bedrag berekend in functie van de aankoopprijs wordt een bedrag aan de Klant gefactureerd ter hoogte van 16% van de waarde van de gekochte hardware en software.

Dit bedrag dekt onlinebijstand voor de geïnstalleerde producten. Deze bijstand treedt in werking zodra de betaling is geregistreerd.

De upgrades (nieuwe functionaliteiten) worden gedekt door dit type onderhoud, maar enkel voor de desbetreffende licenties uitgezonderd gekochte bijkomende functionaliteiten.

De Klant zal contact opnemen met MySMS/SYSTEMAT via verschillende wijzen van communicatie zoals beschreven in artikel 3.4.2 van dit contract.

Nadat het probleem is vastgesteld, oordeelt MySMS/SYSTEMAT naar eigen inzicht welk soort maatregelen genomen moeten worden in functie van het soort probleem.

Ingeval van verplaatsing zal MySMS/SYSTEMAT een afspraak met de Klant maken. Deze zal een verantwoordelijk persoon ter plaatse aanstellen alsook vrije toegang tot de installaties (zodat MySMS/SYSTEMAT tot reparatie kan overgaan).

De onderhoudscontracten worden stilzwijgend verlengd op elke verjaardagsdatum, uitgezonderd bij schriftelijke opzegging door de Klant die ten minste drie maanden vóór de verjaardagsdatum van het contract wordt verstuurd.

Annulering van het contract vóór de verjaardagsdatum leidt niet tot gedeeltelijke of volledige terugbetaling van de sommen die onder dit contract vallen.

### 3.3.5 "BUG":

Een bug wordt als zodanig verklaard en aanvaard wanneer de informatie hierover bij MySMS/SYSTEMAT toekomen via de informatiekkanalen die aan de Klant ter beschikking zijn gesteld, zoals in artikel 3.4.2 van dit contract.

Voor zover het probleem of gevolg van een probleem afkomstig van software en/of hardware nog niet door de technische diensten van MySMS/SYSTEMAT is erkend,



wordt een bug ter oplossing door MySMS/SYSTEMAT beoordeeld. Hij informeert vervolgens de Klant of de partner van de goede afloop van de oplossing van het probleem.

MySMS/SYSTEMAT legt zich wat betreft de oplossing van dit soort probleem enkel toe op een middelenverbintenis.

### **3.3.6. Beschikbaarheid van de MYSMS-diensten**

SYSTEMAT is niet verantwoordelijk voor internetproblemen tussen de gebruiker en diens internetproviders.

De MySMS/SYSTEMAT-servers kunnen worden stopgezet voor een gepland onderhoud dat op voorhand aan de gebruikers is meegedeeld, zonder dat hierbij de sms-diensten hinder ondervinden.

De beschikbaarheid heeft nooit betrekking op verbindingen via het netwerk van mobiele operators, aangezien die nooit levertermijnen of een succesvolle levering garanderen. MySMS/SYSTEMAT kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor deze elementen.

### **3.4. GEBRUIKSVOORWAARDEN MYSMS-DIENSTEN**

Het aantal sms-credits staat meteen op de account na betaling en registratie.

De via een standaardroute verzonden berichten worden gedebiteerd zodra de verzending is voltrokken. De via een high priority route verzonden berichten worden gedebiteerd zodra de verzending is voltooid en het ontvangstbericht is ontvangen.

Het gekochte volume sms-credits is vrij met een minimaal bedrag van 18 EUR exclusief facturatiekosten.

Indien de Klant zijn account tijdelijk of permanent wenst te sluiten, wordt het saldo van de sms-credits niet terugbetaald.

### **3.5. LOOPTIJD**

Dit contract treedt in werking op .... /..... /2010 en is geldig voor een duur van 3 jaar en steeds met een periode van 1 jaar stilzwijgend verlengbaar, waarbij elke aangevangen periode volledig verschuldigd is.

Dit contract kan worden opgezegd via een schriftelijke opzegging via aangetekend schrijven aan de andere partij, en dit minstens drie maanden vóór de verjaardagsdatum van het contract.

Annulering van het contract vóór de verjaardagsdatum leidt niet tot gedeeltelijke of volledige terugbetaling van de sommen die onder dit contract vallen.

### **3.6. BIJDRAGEN**

*(ter info: verschillend naargelang de klant)*



### **3.6.1. Implementatiekosten**

Een jaarlijks bedrag voor de ASP-verbinding van **100 EUR excl. btw** wordt gefactureerd na implementatie van de dienst. Dit bedrag is onderworpen aan indexatie en is elk jaar het onderwerp van een nieuwe bestelling door de Klant minstens 30 dagen vóór de verjaardagsdatum van de implementatie.

### **3.6.2. SMS**

Een unieke en vertrouwelijke prijs van **0,06 EUR** excl. btw per sms van 160 karakters verzonden in de Benelux naar een mobiele provider. Voor verzending naar bestemmingen in andere landen kunt u de tarieven raadplegen op:

<http://www.mysmsc.com/mySMS/MySMS%20world%20coverage.pdf>

### **3.6.3. Andere bijdragen**

Voor elke andere prestatie wordt een specifieke offerte opgesteld op basis van de dan geldende tarieven.



#### 4. WIJZIGING VAN HET CONTRACT

Het Contract en de bijbehorende bijlagen kunnen enkel worden gewijzigd via een aanhangsel dat door de Partijen is getekend die door bevoegde personen worden vertegenwoordigd. Anders zijn de genoemde wijzigingen niet van kracht.

#### 5. HANDTEKENINGEN

Opgemaakt te Lasne, op \_\_\_\_\_ 201010:20 , in tweevoud, waarbij elke partij erkent een origineel exemplaar te hebben ontvangen.

SYSTEMAT nv

De Klant

*Bernard Lescot,  
ondertekenaar  
General Manager*

*Naam en hoedanigheid van de*



## 6. BIJLAGEN

### BIJLAGE 1: ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VAN SYSTEMAT

Artikel 1:

Onderhavige algemene voorwaarden zijn toepasselijk op alle contracten gesloten tussen SYSTEMAT en zijn cliënten (hierna, de "Cliënt") en, in het algemeen, op het geheel van hun zakenrelaties. In voorkomend geval worden de huidige algemene voorwaarden met bijzondere voorwaarden aangevuld.

Onze algemene en bijzondere voorwaarden kunnen slechts gewijzigd worden mits uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord tussen de partijen. Ze worden geacht door de Cliënt aanvaard te worden door het enkel feit van de door hem geplaatste bestelling, zelfs in het geval dat ze in tegenstelling zouden zijn met zijn eigen algemene of bijzondere voorwaarden. Deze laatste verbinden ons niet tenzij ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaard zijn geweest. Wij kunnen in geen enkel geval vermoed worden daarmee ingestemd te hebben wegens het feit dat we het contract zouden hebben aanvaard zonder daarbij de bepalingen die verwijzen naar de algemene of de bijzondere voorwaarden of andere gelijkaardige bepalingen van de Cliënt te hebben aangevochten.

Artikel 2:

Voorafgaandelijk aan het sluiten van het contract, zal de Cliënt alle noodzakelijke raadgevingen inwinnen en zal hij zich verzekeren dat het materiaal, de software en/of de diensten die hij zich voorneemt te bestellen, voldoen aan zijn wensen en aan het gebruik dat hij ervan verwacht. Wij dragen geen enkele verantwoordelijkheid voor een vergissing van de Cliënt met betrekking tot zijn keuze of appreciatie.

Artikel 3:

Elke bestelling van de Cliënt bindt deze laatste. De medewerkers, handelsvertegenwoordigers, agenten of tussenpersonen van de Cliënt worden onweerlegbaar geacht te beschikken over de vereiste lastgeving om deze laatste jegens ons te verbinden. Elke bestelling waarbij de factuur op verzoek van de opdrachtgever aan een derde is geadresseerd, brengt met zich mee dat de opdrachtgever en de derde hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van het geheel der verbintenissen voorzien door de algemene en bijzondere voorwaarden.

Onze medewerkers, handelsvertegenwoordigers, agenten en tussenpersonen hebben geen enkele macht om ons te verbinden. De door hen ondertekende offertes, bestelbonnen of orderbevestigingen binden ons enkel na schriftelijke bekrachtiging door een bestuurder of door een daartoe gevolmachtigde directeur, behalve in het geval dat deze reeds het voorwerp zijn geweest van een begin van levering of dienstprestatie. Wij houden ons het recht voor om een bestelling die niet het voorwerp is geweest van een zodanige bekrachtiging hetzij te herroepen, hetzij onophoudelijk te bekrachtigen.

Artikel 4:

De prijzen vermeld op onze prijslijsten, offertes en orderbevestigingen zijn slechts indicatief en kunnen door ons veranderd worden zonder voorafgaande verwittiging zolang het contract niet gesloten is.

In het geval dat de prijzen van de door derden geleverde producten of verleende diensten na het afsluiten van het contract worden verhoogd, zijn wij gerechtigd deze verhoging door te berekenen in de contractprijs door kennisgeving aan de Cliënt per aangetekend schrijven. Deze prijsaanpassing zal beschouwd worden als zijnde aanvaard binnen vijf werkdagen na het verzenden van de kennisgeving, behoudens bezwaar van de Cliënt per aangetekend schrijven binnen deze termijn. Bij gebrek aan overeenkomst met de Cliënt, zullen wij gerechtigd zijn het aanhangsel eenzijdig op te zeggen door eenvoudige kennisgeving per aangetekend schrijven, zonder vergoeding.

Al onze prijzen zijn netto en B.T.W. exclusief bij het vertrek uit onze magazijnen, kosten en belastingen niet inbegrepen. De goederen worden vervoerd op risico van de Cliënt, zelfs in geval van francoverkoop of -levering.

Artikel 5:

Wij zijn enkel gehouden tot de levering van de producten en tot de dienstprestatie zoals deze gespecificeerd zijn bij de bestelling of in het afgesloten contract. Alle andere producten en diensten worden in rekening van de Cliënt gebracht aan de tarieven van kracht, dewelke verkrijgbaar zijn op aanvraag.

Wat betreft de dienstprestaties zijn wij alleen gehouden tot een middelenverbintenis, met uitdrukkelijke uitsluiting van elke resultatenverbintenis.

De duur van de dienstverleningcontracten wordt vastgesteld in de bijzondere voorwaarden. Bij gebrek aan een schriftelijke kennisgeving van de opzeg overeenkomstig de termijn bepaald in de bijzondere voorwaarden, worden de contracten stilzwijgend verlengd.

Artikel 6:

Behoudens uitdrukkelijke en geschreven tegenstrijdige bepaling, worden de leveringstermijnen enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend. Een vertraging in de levering of in de dienstprestatie kan in geen enkel geval aanleiding geven tot het annuleren van een bestelling noch het eisen van eender welke vergoeding, behalve in het geval van een opzettelijke fout van onzentwege.

Wij behouden ons uitdrukkelijk het recht voor gedeeltelijke leveringen te doen, dewelke evenveel gedeeltelijke verkopen uitmaken. De gedeeltelijke levering van een bestelling kan in geen geval de weigering tot betaling van de geleverde goederen rechtvaardigen.



Wanneer de omstandigheden de uitvoering van de levering of van de dienstprestatie onmogelijk maken – meer bepaald in elk geval van overmacht zoals bij staking, lock-out, ongeval, weersomstandigheden, blokkade, import- of exportrestricties, stopzetting van de productie of van de levering door de fabrikant - behouden wij ons uitdrukkelijk het recht voor producten equivalent aan diegene bepaald in de bestelling te leveren, ofwel onze verbintenissen jegens de Cliënt te verbreken, en dit zonder vergoeding.

#### Artikel 7:

In het geval dat de geleverde goederen beschadigd of niet volledig zouden zijn, of in geval van vergissing, of bij elk ander conformiteitgebrek, is de Cliënt ertoe gehouden de goederen te weigeren of slechts onder schriftelijk voorbehoud te aanvaarden. Elke klacht betreffende de geleverde goederen moet ons schriftelijk worden toegezonden binnen de vijf werkdagen na ontvangst, met vermelding van de referentie van de verzendingnota. Na deze termijn zullen de goederen worden beschouwd als zijnde aanvaard door de Cliënt en zal geen enkele klacht nog in acht genomen worden. Geen enkele teruggave van producten zal worden aanvaard zonder ons geschreven voorafgaand akkoord. Enkel de producten in goede staat en in hun originele verpakking kunnen worden teruggegeven.

Elke klacht betreffende dienstprestaties moet ons schriftelijk worden toegezonden binnen de vijf werkdagen na de datum van de dienstprestatie. Na deze termijn zal de prestatie worden beschouwd als zijnde definitief aanvaard door de Cliënt en geen enkele klacht zal nog in acht genomen worden.

#### Artikel 8:

De ontbindingsmogelijkheid zoals bepaald in artikel 1794 van het Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing op onze contracten.

De voorschotten gestort door de Cliënt zijn in mindering te brengen op de prijs van de bestelling. Ze vormen een begin van uitvoering van het contract. De afstand ervan door de Cliënt kan hem in geen geval toelaten zich van zijn verbintenissen te bevrijden.

Alle facturen zijn contant betaalbaar op onze maatschappelijke zetel, netto en zonder disconto. Onverminderd artikel 10 blijven de geleverde goederen ons eigendom tot volledige betaling van het hoofdbedrag en alle bijkomende sommen. Totdat de bovenvermelde betaling integraal is gebeurd, is het de Cliënt uitdrukkelijk verboden om over de geleverde goederen te beschikken, en meer bepaald om de eigendom ervan over te dragen, ze te verpanden of met om het even welke zekerheid of voorrecht te bezwaren. Voor zover als nodig wordt bovenvermelde clausule voor elke levering geacht herhaald te worden. De Cliënt verbindt zich ertoe ons onverwijld per aangetekend schrijven te verwittigen van elk beslag uitgeoefend door een derde partij.

Elke klacht betreffende een factuur, ander dan deze voorzien in artikel 7, moet ons per aangetekend schrijven toegezonden worden binnen een termijn van vijf werkdagen na ontvangst, dewelke wordt geacht verzevenlijkt te worden binnen een termijn van drie werkdagen volgend op de dag vermeld op de factuur. Na het verstrijken van deze termijn, zal geen enkele klacht nog ontvankelijk zijn. Een klacht kan in geen geval een opschorting van betaling rechtvaardigen.

Bij gebrek aan betaling van een factuur, hetzij volledig of gedeeltelijk, zal het saldo van rechtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd worden met een interest van 12% per jaar, elke begonnen maand zijnde verschuldigd. Daarenboven zal elke op haar vervaldatum onbetaalde factuur van rechtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd worden met een forfaitaire en onherleidbare schadevergoeding van 15% en dit met een minimum van EUR 125. Tenslotte zal het gebrek aan betaling van een factuur op de vervaldatum, het protesteren van een niet-geaccepteerde wissel, elke aanvraag tot minnelijk of gerechtelijk akkoord of tot uitstel van betaling, of elk ander feit dat het onvermogen van de Cliënt met zich zou kunnen meebrengen, van rechtswege en zonder ingebrekestelling de opeisbaarheid van alle lopende facturen tot gevolg hebben. Deze situaties geven ons bovendien het recht om het geheel van onze verplichtingen zonder voorafgaande formaliteit op te schorten en de lopende contracten gedeeltelijk of volledig te ontbinden zonder een andere formaliteit dan een notificatie per aangetekend schrijven, en dit zonder enige vergoeding.

#### Artikel 9:

De waarborg betreffende de verkochte goederen is beperkt tot deze verleend door de fabrikant, wel gekend door de Cliënt of voor dewelke de Cliënt wordt verondersteld zich vóór het afsluiten van het contract volledig te hebben geïnformeerd, en, in voorkomend geval, tot de waarborguitbreidingsprogramma afgesloten in een bijzondere overeenkomst. De gevolgen voortvloeiend uit de volgende situaties worden met name niet gedekt door de waarborg: tekortkomingen of defecten in de hardware-, software-, telecommunicatie-, elektriciteitsomgeving, enz.; verbruiksgoederen en normale slijtage van de onderdelen; het toevoegen of het verbinden van niet in het contract inbegrepen materiaal of software; het wijzigen van de geleverde producten zonder ons schriftelijk voorafgaand akkoord; elk geval van overmacht of van willekeurige maatregel, enz.

De waarborg is in elk geval beperkt tot het herstel of de loutere omwisseling van de defecte producten – de keuze tussen herstel en omwisseling behorende tot onze appreciatie – met uitdrukkelijke uitsluiting van elke vergoeding tegenover de Cliënt of tegenover derden, behalve in het geval van een opzettelijke fout van onzentwege. De telecommunicatiekosten zijn ten laste van de Cliënt.

In geen enkel geval waarborgen wij dat bepaald materiaal of software geschikt is om op een bepaald probleem een antwoord te geven of op een probleem dat eigen is aan de activiteit van de Cliënt. Overigens is elk gebrek dat ons niet bekend is en dat de software mogelijkwijs zou kunnen aantasten door de waarborg niet gedekt.



De toekenning van de waarborg veronderstelt dat de geleverde producten gebruikt worden overeenkomstig de goede huisvaderstandaard en volgens de voorwaarden van de offerte of volgens de normale gebruiksvoorwaarden vermeld in de catalogi, handleidingen en handboeken die ter beschikking van de Cliënt worden gesteld.

De Cliënt verbindt zich ertoe de geleverde software in optimale staat van onderhoud te bewaren, de aankoopkosten van nieuwe versies zijnde ten zijne laste.

#### Artikel 10:

De geleverde software blijft de exclusieve eigendom van de fabrikant. Wij kennen aan de Cliënt slechts niet-exclusieve gebruikslicenties toe, die het gebruik van een programma op één enkele machine tegelijkertijd toelaten.

De Cliënt is ertoe gehouden om de vertrouwelijkheid van de geleverde software nauwgezet na te leven. Hij mag onder geen enkele vorm over deze licenties beschikken, ze in pand geven, vervreemden, meedelen of uitlenen, hetzij ten bezwarende titel hetzij om niets. Het is de Cliënt op geen enkele manier toegestaan de geleverde producten na te maken of de namaak ervan toe te laten of te vergemakkelijken.

#### Artikel 11:

In geen enkel geval zullen wij aansprakelijk zijn, hetzij contractueel of extracontractueel, voor de schade veroorzaakt aan personen of aan goederen ander dan de geleverde goederen of de goederen die het voorwerp van onze dienstprestatie uitmaakten. Wij zullen aan geen enkele vergoeding gehouden zijn tegenover de Cliënt of tegenover derden voor indirecte schade, behalve in het geval dat deze voortvloeit uit een opzettelijke fout van onzentwege. Worden met name als indirecte schade beschouwd: verlies of beschadiging van gegevens, winstderving, verlies van cliënteel, enz. De Cliënt verbindt zich derhalve ertoe om regelmatig – en in ieder geval vóór elke technische interventie – beveiligingskopieën van zijn operating systemen, toepassingen en gegevens te maken.

Indien wij aansprakelijk worden gesteld voor een foutieve niet-uitvoering van het contract zal het totale bedrag van de vergoeding dat wij gehouden zijn te betalen niet meer bedragen dan de prijs B.T.W. exclusief van het beschadigde geleverd product of van het materiaal dat rechtstreeks door onze dienstprestatie beschadigd werd.

De Cliënt zal geen enkele vordering kunnen indienen, op geen enkele grond dan ook, meer dan één jaar na het voorkomen van de feiten die aan de grond liggen van zijn vordering.

#### Artikel 12:

Tijdens de hele duur en voor een periode van zes maanden na het einde van het dienstverleningcontract, is het de Cliënt verboden elke poging tot aanwerving of elke aanwerving van één van onze medewerkers te doen, hetzij rechtstreeks of onrechtstreeks, op straffe ervan ons een onherleidbare vergoeding van EUR 30.000 per betrokkene medewerker te betalen, onverminderd ons recht om in voorkomend geval een hogere schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 13:

De nietigheid van elke clause of deel van clause van de huidige voorwaarden zal de andere clauses of deel van clauses niet aantasten en de desbetreffende clause of deel van clause zal zo goed mogelijk door een rechtsgeldig gelijkaardig voorschrift worden vervangen.

Onderhavig contract is aan het Belgisch recht onderworpen. Elke betwisting met betrekking tot de interpretatie, de uitvoering en de ontbinding van huidig contract behoort uitsluitend tot de bevoegdheid van de Rechtbanken van Brussel en, in voorkomend geval, tot de bevoegdheid van de Vrederechter van het eerste kanton te Brussel.