

# Algemene Voorwaarden Info Support N.V.

www.infosupport.com

[Titel]  
**Versie 2.0**

27 januari 2015

**Info Support N.V.**

Generaal De Wittelaan 17 bus 30 C

2800 Mechelen

Tel. +32(0)15 28 63 70

Fax +32(0)15 28 63 77

[info.be@infosupport.com](mailto:info.be@infosupport.com)[www.infosupport.com](http://www.infosupport.com)

RPR Antwerpen 0463 525 188

Ondernemingsnr. BE 0463.525.188

KBC 733-3184592-15

IBAN BE83 7333 1845 9215

BIC KREDBEBB

---

## Inhoudsopgave

1.	DEFINITIES .....	2
2.	VERPLICHTINGEN VAN INFO SUPPORT .....	2
3.	VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT .....	2
4.	AFWEZIGHEDEN .....	4
5.	GEZONDHEID, VEILIGHEID EN BEVEILIGING .....	4
6.	ARBEIDSGESCHILLEN BIJ DE KLANT .....	4
7.	EIGENDOM .....	4
8.	INTELLECTUELE EIGENDOM .....	4
9.	BEËINDIGING .....	5
10.	AANSPRAKELIJKHEID .....	5
11.	AFWERVING .....	6
12.	VERTROUWELIJK KARAKTER .....	6
13.	OVERMACHT .....	6
14.	VARIA .....	7



## 1. DEFINITIES

- 1.1 "Info Support" betekent Info Support NV, met maatschappelijke zetel te 2800 Mechelen, Generaal De Wittelaan 17 bus 30, ingeschreven onder het ondernemingsnummer 0463.525.188, en geen enkele andere vennootschap die behoort tot de groep.
- 1.2 "Contract" betekent het aan deze Algemene Voorwaarden onderworpen aannemingscontract dat de bijzondere voorwaarden van de Diensten (zoals hierna gedefinieerd) vastlegt.
- 1.3 "Klant" betekent de klant van Info Support die het Contract ondertekent.
- 1.4 "Diensten" zijn de diensten die verleend worden aan de Klant overeenkomstig het Contract.
- 1.5 "Vestiging" is de vestiging van de Klant zoals aangegeven in het Contract.
- 1.6 "Project Vertegenwoordiger" is de door Info Support aangestelde contactpersoon met de Klant zoals aangeduid in het Contract, of diens vervanger.
- 1.7 "Klant Vertegenwoordiger" is de door de Klant aangestelde contactpersoon met Info Support zoals aangeduid in het Contract, of diens vervanger.
- 1.8 "Medewerkers" zijn de door INFO SUPPORT aangestelde personen (al dan niet werknemers van INFO SUPPORT) zoals opgesomd in het Contract, of de vervangers ervan, die de Diensten effectief uitvoeren onder het rechtstreeks gezag van INFO SUPPORT.
- 1.9 "Vertrouwelijke Informatie" betekent bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke gegevens of eigendomsinformatie, inclusief maar niet beperkt tot informatie met betrekking tot producten, klanten, zakenrelaties, financiële of contractuele afspraken of andere akkoorden, overeenkomsten of andere verrichtingen, transacties of zaken, rapporten, aanbevelingen, adviezen of tests, bron- en doel programmacodes (objectcode) en ontwikkelingsplannen.
- 1.10 Met betrekking tot de in dit Artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden gedefinieerde uitdrukkingen, omvat het enkelvoud ook het meervoud en vice versa.

## 2. VERPLICHTINGEN VAN INFO SUPPORT

- 2.1 INFO SUPPORT verbindt zich ertoe:
- alle redelijke inspanningen te leveren opdat de Medewerkers in staat zouden zijn de Diensten uit te voeren en beschikbaar zouden zijn op de tijdstippen voorzien in het Contract. Indien nodig, zal INFO SUPPORT een Medewerker vervangen en alle redelijke inspanningen leveren opdat de vervanger een gelijkaardig niveau van bekwaamheid heeft. De Medewerkers ontvangen hun bevelen, instructies en richtlijnen steeds enkel rechtstreeks van INFO SUPPORT. Indien de Klant opmerkingen heeft over de uitvoering van de Diensten door een Medewerker, zal hij dit enkel melden aan de Project Vertegenwoordiger van INFO SUPPORT.
  - een Project Vertegenwoordiger aan te stellen en, wanneer nodig, te voorzien in zijn vervanging.
- 2.2 INFO SUPPORT zal over alle wettelijk vereiste toestemmingen, registraties of vergunningen beschikken die nodig zijn voor het uitvoeren van haar verplichtingen onder het Contract.

## 3. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 3.1 De Klant verbindt zich ertoe:
- een Klant Vertegenwoordiger aan te stellen en, wanneer nodig, te voorzien in zijn vervanging.
  - er voor te zorgen dat de Klant Vertegenwoordiger op regelmatige tijdstippen zal vergaderen met de Project Vertegenwoordiger teneinde de planning op te stellen, eventuele problemen die werden vastgesteld tijdens het uitvoeren van de Diensten te onderzoeken, alsook in het algemeen de evolutie en het verloop van de Diensten te volgen. Van deze bijeenkomsten zal de

Klant Vertegenwoordiger of, indien zo overeengekomen, de Project Vertegenwoordiger, een verslag opstellen dat de Klant Vertegenwoordiger en de Project Vertegenwoordiger voor akkoord dienen te ondertekenen.

- c) INFO SUPPORT onmiddellijk te voorzien van alle informatie die beschikbaar is en nodig of nuttig is om de levering van de Diensten mogelijk te maken, inclusief informatie met betrekking tot de reglementering inzake Gezondheid, Veiligheid en Bescherming.
- d) INFO SUPPORT er onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte van te brengen indien de Klant ontdekt of reden heeft om te geloven dat (1) INFO SUPPORT uitgaat van verkeerde veronderstellingen bij de uitvoering van de Diensten, of (2) verkeerde informatie aan INFO SUPPORT gegeven werd.
- e) maandelijks een timesheet te ondertekenen, of te laten ondertekenen door Klant Vertegenwoordiger, waardoor de Klant zich akkoord verklaart met het aantal door INFO SUPPORT gepresteerde uren en met het geleverde werk van de voorbije maand. De Klant, of de Klant Vertegenwoordiger, zal deze timesheet ondertekenen ten laatste op de laatste werkdag van de maand waarop de timesheet betrekking heeft.
- f) in te stemmen met, of één geheel van opmerkingen te maken over, eender welk rapport of ander document waarvoor een akkoord met INFO SUPPORT nodig is en dit binnen de tien dagen of binnen de periode overeengekomen tussen de Klant Vertegenwoordiger en de Project Vertegenwoordiger.
- g) INFO SUPPORT er onmiddellijk schriftelijk van op de hoogte te stellen, indien de Klant redenen heeft om te veronderstellen dat de Diensten niet naar behoren worden uitgevoerd.
- h) ervoor te zorgen dat al zijn aangestelden die INFO SUPPORT helpen bij de uitvoering van de Diensten, daar volledig bekwaam toe zijn.
- i) de Medewerkers toegang te verlenen tot de Vestiging (of enige andere vestiging van de Klant waar de Medewerkers de Diensten in onderling akkoord tussen partijen verrichten) binnen de normale bij de Klant van toepassing zijnde werkuren, of, indien bepaalde Diensten dringend dienen te geschieden, en na akkoord tussen de Project Vertegenwoordiger en de Klant Vertegenwoordiger, te allen tijde.
- j) zich te schikken naar de wettelijke bepalingen betreffende de bescherming van computerprogramma's en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met de informatie en gegevens geleverd aan INFO SUPPORT, en INFO SUPPORT te vrijwaren tegen alle vorderingen in verband hiermee die te wijten zijn aan de Klant. Alle persoonlijke gegevens die de Klant overmaakt aan INFO SUPPORT moeten door de Klant met de vermelding "Persoonlijk" voorzien zijn.
- k) om in de Vestiging (of in enige andere vestiging van de Klant waar de Medewerkers de Diensten in onderling akkoord tussen partijen verrichten) te zorgen voor alle redelijke kantoorvoorzieningen inclusief telefoon, fax, internet en e-mail en de mogelijkheid tot het maken van kopieën en alle noodzakelijke hardware en software die het INFO SUPPORT moeten toelaten de Diensten op een professionele manier te verstrekken.
- l) als tegenprestatie voor het leveren van de Diensten aan INFO SUPPORT de vergoedingen te betalen zoals vastgesteld in het Contract. Op het einde van elke maand zendt INFO SUPPORT aan de Klant een factuur. De factuur is betaalbaar binnen de dertig dagen na de factuurdatum. Bij gebrek aan betaling binnen deze termijn, is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een nalatigheidsintrest van 1% per maand en een éénmalige forfaitaire schadevergoeding van 10% verschuldigd op alle reeds vervallen maar nog niet betaalde facturen. INFO SUPPORT heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten in geval van niet-betaling van vervallen facturen.
- m) INFO SUPPORT te vrijwaren tegen alle (rechts)vorderingen voortvloeiend uit enige inbreuk of vermeende inbreuk op een patent, handels- of dienstenmerk, geregistreerd design of auteursrecht, die rechtstreeks of onrechtstreeks haar oorsprong vindt bij de Klant.

## 4. AFWEZIGHEDEN

INFO SUPPORT zal de jaarlijkse vakantie van haar Medewerkers tijdig aan de Klant meedelen. De Medewerkers zullen ook af en toe bedrijfsvergaderingen, opleidingscursussen en technische seminars georganiseerd door of voor INFO SUPPORT, bijwonen. De Project Vertegenwoordiger zal de Klant Vertegenwoordiger op voorhand meedelen op welke dagen bepaalde Medewerkers geen Diensten zullen verrichten om deze redenen.

## 5. GEZONDHEID, VEILIGHEID EN BEVEILIGING

INFO SUPPORT garandeert dat haar Medewerkers de reglementering van de Klant inzake Gezondheid, Veiligheid en Beveiliging zal respecteren, op voorwaarde dat de Klant alle informatie in verband met deze reglementering, van toepassing op de Vestiging, of op enige andere vestiging waar de Medewerkers in onderling overleg tussen partijen de Diensten zullen verrichten, aan INFO SUPPORT tijdig en ondubbelzinnig ter beschikking heeft gesteld.

## 6. ARBEIDSGESCHILLEN BIJ DE KLANT

Indien de Medewerkers niet in staat zijn om werkzaamheden uit te voeren in de Vestiging, of in enige andere vestiging van de Klant waar de Medewerkers in onderling overleg tussen partijen de Diensten moeten verrichten, ten gevolge van het tijdelijk sluiten van de vestiging, arbeidsgeschillen bij de Klant of eender welke reden die binnen de controle van de Klant, doch buiten die van INFO SUPPORT valt, zullen de verloren dagen aan de Klant aangerekend worden. Voor de verloren dagen zal INFO SUPPORT de Klant factureren alsof elke betrokken Medewerker tijdens die dag gepresteerd heeft.

## 7. EIGENDOM

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen blijven de door INFO SUPPORT aan de Klant ter beschikking gestelde apparatuur, informatiedragers, programma's, documenten en alle andere materialen m.b.t. de levering van de Diensten, eigendom van INFO SUPPORT.

## 8. INTELLECTUELE EIGENDOM

- 8.1 Met uitzondering van alle vooraf bestaande rechten van derden en INFO SUPPORT, zullen alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, ontwerprechten en knowhow, met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie of andere informatie van de Klant en met betrekking tot het werk van INFO SUPPORT gebaseerd op Vertrouwelijk Informatie of andere informatie van de Klant, gepresteerd in het kader van de uitvoering van het Contract, aan de Klant blijven toebehoren. INFO SUPPORT heeft een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de Vertrouwelijke Informatie van de Klant te gebruiken en te onderzoeken voor het realiseren van de doelstellingen van de Diensten en dit voor de looptijd van het Contract.
- 8.2 Uitgezonderd alle vooraf bestaande rechten van derden zullen alle overdraagbare intellectuele eigendomsrechten, inclusief maar niet beperkt tot auteursrechten, ontwerprechten en knowhow, met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie of andere informatie van INFO SUPPORT en het werk geleverd door INFO SUPPORT met inbegrip van maar niet beperkt tot gereedschap, technieken, rapporten, documentatie, tekeningen, gegevens, werkpapieren en materialen van INFO SUPPORT, eigendom blijven van INFO SUPPORT. De Klant heeft een niet-exclusieve, persoonlijke en niet-overdraagbare licentie om het werk geleverd door INFO SUPPORT voor de Klant te gebruiken. De Klant zal het werk gebaseerd op de Vertrouwelijk Informatie, enkel aanwenden voor intern gebruik en op geen enkele wijze, rechtstreeks of onrechtstreeks, tegen vergoeding of gratis, ter beschikking stellen van derden. Het is de Klant verboden de door INFO SUPPORT geleverde diensten en software te vertalen, bewerken of anderszins te veranderen zonder de voorafgaande geschreven toestemming van INFO SUPPORT.

## 9. BEËINDIGING

9.1 Niettegenstaande artikel 3 van het Contract, heeft iedere partij het recht, zonder afbreuk te doen aan haar andere rechten, het Contract onmiddellijk te beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere partij indien de andere partij:

- a) een essentiële of voortdurende inbreuk pleegt op één van haar verplichtingen onder het Contract of deze Algemene Voorwaarden, en die inbreuk ofwel onherstelbaar is, ofwel de andere partij naliet deze inbreuk te herstellen binnen een tijdspanne van tien (10) dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van de inbreuk; of
- b) zich in staat van faillissement bevindt, onvermogen wordt, ontbonden wordt, een curator of vereffenaar, beheerder, trustee of een gelijkaardig persoon is aangesteld over het geheel, of een substantieel deel van de andere partij, of wanneer de andere partij een schikking aangaat met al haar schuldeisers of dit voorstelt, of wanneer iets gelijkaardigs aan het voorafgaande zich voordoet in eender welk toepasselijk rechtsgebied.

9.2 Bij het aflopen of beëindigen van het Contract:

- a) vervallen automatisch alle rechten en verplichtingen van de partijen onder het Contract, behoudens deze die uitdrukkelijk of stilzwijgend bedoeld zijn om van kracht te worden of te blijven na de afloop of de beëindiging van het Contract.
- b) zal de Klant alle bedragen die nog verschuldigd zijn aan INFO SUPPORT onder het Contract onmiddellijk betalen. Indien INFO SUPPORT het Contract beëindigt in toepassing van artikel 9.1 van deze Algemene Voorwaarden, of de Klant het Contract beëindigt buiten de voorwaarden van artikel 9.1 van deze Algemene Voorwaarden, heeft INFO SUPPORT het recht op een vergoeding voor winstderving op de nog niet uitgevoerde Diensten ten bedrage van 20% van de vergoedingen die verschuldigd zouden zijn indien alle betrokken Medewerkers Diensten zouden hebben gepresteerd tot aan het einde van de dan lopende periode van het Contract, onverminderd het recht van INFO SUPPORT op een hogere schadevergoeding zo zij grotere schade kan aantonen.
- c) zal INFO SUPPORT op verzoek van de Klant alle materiaal geleverd door deze laatste teruggeven.

## 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1 Niettegenstaande de overige bepalingen in dit Artikel, zal geen van de partijen haar aansprakelijkheid voor dood of verwonding van personen voortvloeiend uit haar eigen nalatigheid of die van haar aangestelden beperken.

10.2 De aansprakelijkheid van INFO SUPPORT ten overstaan van de Klant onder het Contract, voortvloeiend uit nalatigheid, contractbreuk of enige andere reden, zal nooit hoger zijn dan het laagste van de volgende bedragen: ofwel (1) 125.000 Euro, ofwel (2) het totale bedrag dat de Klant op het ogenblik dat deze reden zich voordoet reeds had betaald aan INFO SUPPORT onder het Contract.

10.3 INFO SUPPORT is niet aansprakelijk voor producten of diensten die bestaan uit of gebaseerd zijn op informatie of materialen die geleverd werden door de Klant of derden.

10.4 INFO SUPPORT kan door de Klant niet aansprakelijk worden gesteld voor gelijk welke onrechtstreekse of bijkomende verliezen of schade, inclusief maar niet beperkt tot verlies van omzet of winsten, voortvloeiend uit nalatigheid, contractbreuk, of gelijk welke andere oorzaak.

10.5 De verantwoordelijkheid voor het nemen van beslissingen gebaseerd op informatie van INFO SUPPORT blijft uitsluitend die van de Klant.

10.6 De garanties van INFO SUPPORT in verband met de uitvoering van de Diensten zijn uitsluitend beperkt tot deze uitdrukkelijk gegeven in het Contract of deze Algemene Voorwaarden.

## 11. AFWERVING

- 11.1 Tijdens de duur van het Contract en gedurende 1 (één) jaar na de afloop of beëindiging daarvan, zal geen van beide partijen gebruik maken van de diensten van een aangestelde van de andere partij die heeft meegewerkt aan de uitvoering van het Contract, en dit rechtstreeks noch onrechtstreeks, als werknemer, bediende, zelfstandige, vennoot of in om het even welke andere hoedanigheid of wijze.
- 11.2 De partijen komen overeen dat bij inbreuk op Artikel 11.1 van deze Algemene Voorwaarden, de partij die in gebreke is, gehouden is tot het betalen van een vergoeding aan de andere partij. Deze vergoeding dient uiterlijk betaald binnen een termijn van dertig (30) dagen na de inbreuk. De vergoeding is gelijk aan het laatste maandloon dat INFO SUPPORT of de Klant aan haar afgeworven aangestelde heeft betaald, vermenigvuldigd met 13,9, of, indien de aangestelde geen personeelslid maar een onderaannemer is, het hoogste bedrag van (I) de totale vergoeding die INFO SUPPORT of de Klant aan de afgeworven aangestelde heeft betaald gedurende de laatste 12 maanden, en (II) de vergoeding die INFO SUPPORT of de Klant aan de afgeworven aangestelde heeft betaald voor de laatste volledige maand, vermenigvuldigd met 12.

## 12. VERTROUWELIJK KARAKTER

- 12.1 Behoudens schriftelijke toestemming van de andere partij zal geen enkele partij Vertrouwelijke Informatie van de andere partij mededelen aan iemand die ze niet nodig heeft voor de correcte uitvoering van het Contract. Mededelingen zullen op vertrouwelijke basis gebeuren.
- 12.2 Behoudens schriftelijke toestemming van de andere partij zal geen van de partijen gebruik maken van Vertrouwelijke Informatie gegeven of geleverd door of in naam van de andere partij voor andere doeleinden dan de uitvoering van het Contract.
- 12.3 Vertrouwelijke Informatie omvat niet:
- a) informatie die vóór dergelijke mededelingen publiek geworden is.
  - b) informatie die beschikbaar is of wordt aan één van de partijen via derden die door dergelijke mededeling geen uitdrukkelijke of stilzwijgende overeenkomst inzake vertrouwelijkheid ten overstaan van de andere partij in het Contract schenden.
- 12.4 De verplichtingen inzake vertrouwelijkheid van dit Artikel 12, blijven van kracht gedurende 5 jaar na het einde van het Contract. INFO SUPPORT mag evenwel steeds een beknopte beschrijving het onder het Contract geleverde werk openbaar maken, op voorwaarde dat de naam van de Klant, of van een met de Klant verbonden onderneming, enkel vernoemd wordt indien de Klant daartoe voorafgaandelijk en schriftelijke toestemming heeft gegeven. De Klant zal deze toestemming enkel weigeren op basis van gegronde redenen. De Klant zal het door INFO SUPPORT onder het Contract geleverde werk niet publiceren of openbaar maken, onder welke vorm ook, tenzij mits voorafgaande en schriftelijke toestemming van INFO SUPPORT. INFO SUPPORT kan deze toestemming enkel weigeren op basis van gegronde redenen.
- 12.5 INFO SUPPORT mag de Klant opnemen in haar klantenlijst.

## 13. OVERMACHT

Geen van de partijen zal aansprakelijk zijn voor gebreken of vertragingen in de uitvoering van haar verplichtingen onder het Contract of deze Algemene Voorwaarden als gevolg van oorzaken buiten de redelijke controle van de betrokken partij, zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot, de ziekte van een Medewerker.

## 14. VARIA

### 14.1 Kennisgeving

Elke kennisgeving van de ene partij aan de andere zal schriftelijk gebeuren en persoonlijk of per post bezorgd worden op het adres van de maatschappelijke zetel van de andere partij, of op enig ander adres zoals dit aan de andere partij wordt meegedeeld. Elke kennisgeving zal de vermelding 'ter attentie van de Project Vertegenwoordiger' of 'ter attentie van de Klant Vertegenwoordiger' bevatten.

### 14.2 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Het Contract en deze Algemene Voorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch Recht. Elk geschil ontstaan naar aanleiding van de totstandkoming, de uitvoering en/of de interpretatie van het Contract of deze Algemene Voorwaarden, zal worden voorgelegd aan de rechtbanken binnen het arrondissement van de zetel van Info Support.

### 14.3 Overdracht

Geen van de partijen zal alle of een deel van haar rechten of verplichtingen onder het Contract overdragen aan een derde zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van de andere partij.

### 14.4 Afstand van recht

Het niet opeisen van een recht of het niet toepassen van een sanctie door één van de partijen houdt geenszins een afstand van recht in.

### 14.5 Volledig contract

Deze Algemene Voorwaarden vormen, samen met het Contract, de gehele overeenkomst tussen partijen met betrekking tot de Diensten, en vervangt alle voorgaande voorstellen, besprekingen of overeenkomsten, ongeacht of deze schriftelijk of mondeling gedaan werden. Elke toevoeging of wijziging aan het Contract of deze Algemene Voorwaarden moet schriftelijk gebeuren en moet worden ondertekend door beide partijen. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en het Contract, hebben de bepalingen van het Contract voorrang.

Voor akkoord met deze Algemene Voorwaarden:

Voor [naam Klant]

Naam:

Functie:

Datum:

INFO SUPPORT NV

Generaal De Wittelaan 17 bus 30

2800 Mechelen