

ALGEMEEN

1. Het algemeen reglement streeft een dubbel doel na:
 - het beoogt een overzicht te geven van de voornaamste diensten van de NV Cevi;
 - vervolgens wil het een omschrijving geven van de conventionele relatie en de rechten en plichten die voortvloeien uit de wederzijdse zakenrelaties tussen Cevi NV en haar klanten.
2. Indien een bepaling van het algemeen reglement strijdig zou zijn met een wettelijke of reglementaire bepaling moet die bepaling als niet toepasselijk worden beschouwd.
- 3 Kennisname
- 3.1. Het algemeen reglement en voorkomende bijzondere voorwaarden en reglementen voor specifieke diensten kunnen op eenvoudig verzoek verkregen worden bij Cevi NV.
- 3.2. Iedere klant erkent kennis te hebben genomen van het algemeen reglement en het aanvaard te hebben vanaf het ogenblik van de bestelling.
4. Afwijkingen aan het algemeen reglement kunnen worden toegestaan. Ze kunnen hetzij door de klant hetzij door Cevi worden ingeroepen vanaf de ondertekening van een specifieke overeenkomst met de klant.
- 5 Wijzigingen
- 5.1. Cevi NV behoudt zich het recht voor het algemeen reglement op eender welk ogenblik en zonder voorgaand bericht te wijzigen of aan te vullen.
- 5.2. Cevi NV behoudt zich het recht voor om bepaalde gebruiken en procedures te wijzigen ten gevolge van de invoering van nieuwe technieken.
- 5.3. Deze wijzigingen zullen ter kennis worden gebracht per brief, via de website van Cevi NV of via elk ander middel dat Cevi NV zou aanwenden.
- 5.4. De wijzigingen worden van kracht de eerste dag van de maand volgend op die waarin de wijzigingen aan de klant ter kennis werden gebracht en zijn integraal van toepassing op bestaande situaties en contracten. De geschillen worden geregeld op basis van het reglement dat geldt op de datum dat het geschil zich voordoet.
6. Eventuele geschillen met de klanten zijn onderworpen aan het Belgisch recht. Voor elke betwisting tussen Cevi NV en de klant zijn enkel de rechtbanken bevoegd van het rechtsgebied waarin de zetel van Cevi NV gevestigd is.
7. Cevi NV is aansprakelijk voor haar opzet of grove schuld – met uitzondering van haar lichte fouten – in de uitvoering van haar professionele activiteiten.
8. De klant verbindt zich ertoe om informatie rond de aangewende prijzen, offertes, technieken, werkmethodes, klanten, enzovoort die hij heeft verkregen in de loop van de uitvoering van de opdracht niet bekend te maken aan derden. De klant verplicht zich om alle personen die bij de uitwerking van de overeenkomst betrokken zijn dezelfde geheimhoudingsplicht op te leggen.

HARDWARE

9. Hardware kan op drie manieren worden gefinancierd:
 - 1) *Aankoop*; de prijzen worden vermeld in de offerte;
 - 2) *Huur*; de duur en maandelijkse huurprijzen worden vermeld in de offerte. Na het verstrijken van de huur verwerft de klant een gratis recht van gebruik van de hardware.
 - 3) *Financiële leasing*; de door de klant aangeduide leasingmaatschappij huurt of koopt tegen de in de offerte vermelde prijzen en voorwaarden.
10. Garantie - Onderhoud
- 10.1. De garantieperiode gaat in bij de levering en verschilt naargelang het geleverde toestel. De garantie dekt constructiefouten.
- 10.2. Bij huur van de hardware is de klant verplicht om gedurende de looptijd van de huur een onderhoudsovereenkomst af te sluiten. Na het verstrijken van de huurtermijn of bij aankoop van de hardware kan de klant, afhankelijk van het type toestel, een onderhoudsovereenkomst afsluiten, voor een periode van 1 jaar, dewelke, behoudens opzeg door één van de partijen, bij aangetekend schrijven uiterlijk 3 maand voor het verstrijken van de periode van 1 jaar, stilzwijgend verlengd wordt met 1 jaar.
- 10.3. Het onderhoud omvat de herstelling met inbegrip van uurlonen, wisselstukken en verplaatsing. Tussenkost van de technische dienst is voorzien na de oproep, op werkdagen van Cevi NV en tijdens de kantooruren (08.00 uur – 17.00 uur), tenzij anders bepaald in de bepalingen van het onderhoudscontract.
- 10.4. Volgende tussenkosten vallen niet onder de garantie, noch onder het onderhoudscontract:
 - herstelling van schade veroorzaakt door
 - * elektrische overbelasting (potentiaalverschillen op aarding, spannings- of stroompieken), kortsluiting, boogvorming of alle andere elektrische breuken;
 - * mechanische of elektrische breuken en elke andere schade veroorzaakt door de klant, derden of door externe factoren.

SOFTWARE

11. Besturingssysteem
De klant dient zich strikt te houden aan de licentievoorwaarden, vooral wat het copyright betreft. De klant verklaart uitdrukkelijk deze licentievoorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en te aanvaarden.

12. Standaard industriesoftware
De klant dient zich strikt te houden aan de licentievoorwaarden, vooral wat het copyright betreft. De klant verklaart uitdrukkelijk deze licentievoorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en te aanvaarden.
13. Cevi Software
De Cevi software wordt middels een overeenkomst aangeboden onder de vorm van een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie als uitvoerbare toepassing voor installatie op 1 machine. Cevi NV behoudt het intellectuele eigendomsrecht op de software en zal de klant vrijwaren tegen uitwinning. Dergelijke overeenkomst impliceert dat de klant erkent zich er voldoende van te hebben vergewist dat de software beantwoordt aan zijn behoeften. De basisprijs voor de Cevi software bestaat uit twee componenten; ontwikkelingskost en onderhoudskost (gekoppeld aan de index van de wedden in overheidsdienst); en wordt vermeld in de offerte. Installatie van deze software of upgrades wordt in onderling overleg georganiseerd. De licentie wordt verkregen voor een periode van 60 maanden, dewelke stilzwijgend wordt verlengd met opeenvolgende periodes van 12 maanden. De overeenkomst moet worden beëindigd uiterlijk 3 maand voor het verstrijken van de lopende periode. Na het beëindigen van de overeenkomst is de klant verplicht de software van de machine te verwijderen en alle kopieën ervan terug te bezorgen aan Cevi NV. Cevi NV behoudt zich het recht voor om belangrijke nieuwe functies of belangrijke wijzigingen aan zijn software onder te brengen in afzonderlijke modules of nieuwe programmaversies waarvoor een prijsopofferte zal worden gemaakt.
14. Maatwerk
In uitzonderlijke gevallen en op vraag van de klant zal Cevi NV maatsoftware ontwikkelen die tegemoet komt aan specifieke behoeften waaraan niet kan worden voldaan door één van de Cevi-pakketten. Hiertoe wordt een schriftelijke functionele analyse opgesteld, te ondertekenen voor akkoord en uitvoering door een voor de klant bevoegde persoon. Voor deze maatprogrammatie zal Cevi NV via offerte een eenmalige aankoopprijs en eventueel een maandelijkse onderhoudsprijs voorstellen. Deze programma's worden zonder uitdrukkelijk tegenbeding als uitvoerbare toepassing geleverd. Cevi behoudt het intellectuele eigendomsrecht op de ontwikkelde software.
15. Eigendomsrechten en beperkingen op het gebruik
- 15.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de ontwikkelde en geleverde software komen toe aan Cevi NV en haar rechtsopvolgers, ongeacht het medium waarbij zij werden geleverd en ongeacht het medium waarop zij werden geïnstalleerd of gekopieerd. Deze intellectuele rechten betreffen ondermeer, maar niet limitatief: het auteursrecht, de naburige rechten, de databankrechten en de merkenrechten, en dit zowel op grond van het Belgische recht, het Europees recht, het internationaal verdragsrecht, als op grond van bestaande bepalingen uit overeenkomst met de klant/gebruiker.
- 15.2. Handelsmerken dienen te worden nageleefd overeenkomstig het daarop toepasselijk recht. Dit handelsmerk mag enkel gebruikt worden ter identificering van het gedrukt materiaal of de aangemaakte bestanden die met de software werd geproduceerd. Dit gebruik geeft de klant/gebruiker of derden geen enkel (intellectueel) eigendomsrecht ten aanzien van het betrokken handelsmerk.
- 15.3. De klant verwerft slechts een persoonlijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor één gebruiker gedurende een overeengekomen periode tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De klant zal de software enkel aanwenden voor intern gebruik en de software op geen enkele wijze, rechtstreeks of onrechtstreeks, tegen vergoeding of gratis, ter beschikking stellen aan derden.
- 15.4. Behoudens uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van Cevi NV en haar rechtsopvolgers is het de klant verboden de geleverde software te onderwerpen aan reverse engineering, te decompileren, te disassembleren of anderszins de broncode van de software te achterhalen.
- 15.5. Cevi NV en haar rechtsopvolgers hebben het recht om de door haar voor de klant ontwikkelde software geheel of gedeeltelijk te verkopen, uit te lenen of in bruikleen te geven aan derden.
- 15.6. Cevi NV en haar rechtsopvolgers hebben het recht om de door haar voor de klant ontwikkelde software geheel of gedeeltelijk te hergebruiken in andere softwareproducten en/of automatiseringsprojecten.
- 15.7. Bij het einde van het gebruiksrecht bezorgt de klant de media terug waarop de software en haar aanpassingen werden geleverd, alsmede zorgt de klant voor verwijdering van de software op elk medium dewelke niet fysiek kan overgedragen worden.
- 15.8. In geval de gevraagde ontwikkeling wordt aangekocht door de klant en zij voor hem specifiek is ontwikkeld zal voor elke dergelijke ontwikkeling een regeling met de klant worden getroffen die in essentie zal inhouden dat het eigendomsrecht steeds toekomt aan Cevi NV maar de commerciële rechten als hiernavolgend generiek worden geregeld. De klant verwerft nooit een commercieel recht tot zelfverkoop van de ontwikkeling, Cevi NV verwerft wel een verkooprecht bij derden maar spreekt voorafgaandelijk met de klant af per voorkomend geval welk percentage van de aankoopprijs naar de klant terugvloeit in welke concrete situatie.

16. Aansprakelijkheid

De klant erkent dat de software de vrucht is van menselijke intellectuele arbeid en als zodanig nooit volledig foutvrij kan zijn.

Inzake het besturingssysteem en de standaard industriesoftware neemt Cevi NV geen enkele aansprakelijkheid op zich.

Wat betreft de Cevi software is de garantieperiode voor herstel beperkt tot drie maanden vanaf de ingebruikname van de versie van het programma waarin zich de fout manifesteert.

Een eventuele kosteloze tussenkomst van Cevi NV zal evenwel onderworpen zijn aan volgende voorwaarden:

- 1) het moet mogelijk zijn om de fout te kunnen reproduceren;
- 2) de fout mag niet veroorzaakt zijn door onoordeelkundig gebruik door de klant;
- 3) de klant moet bij ontdekking van de vermeende fout het gebruik van de software onmiddellijk hebben stopgezet en alle mogelijke maatregelen hebben getroffen teneinde de schade tot een minimum te beperken;
- 4) de klant moet Cevi NV binnen de drie werkdagen na de vaststelling van de vermeende fout schriftelijk hebben ingelicht.

Alleen wanneer Cevi NV er niet in slaagt de fout te herstellen en bovendien de fout het gebruik van het programma onmogelijk maakt of ernstig hindert, zal de klant recht kunnen hebben op een schadevergoeding, dewelke, met uitsluiting van alle andere mogelijke schade, beperkt blijft tot terugbetaling van de aankoopsom of de huurprijs die al betaald werd sinds ingebruikname van het foutieve versie van de software.

17. Gegevensbeveiliging

De klant verbindt er zich toe minstens één gekwalificeerd personeelslid aan te duiden als systeemverantwoordelijke die verantwoordelijk is voor de gegevensbeveiliging bij de klant en die als contactpersoon fungeert t.a.v. Cevi NV. Cevi NV zal bij de installatie advies geven om tot een procedure voor gegevensbeveiliging te komen.

Cevi NV kan noch in het geval van machinebreuk, noch bij een foutieve handeling van de klant aansprakelijk gesteld worden voor het verlies van gegevens. In dergelijk geval zal Cevi NV op verzoek van de klant en tegen het geldende tarief alles in het werk stellen om de gegevens te recupereren, zonder evenwel hiervoor de nodige garanties te kunnen geven.

18. Bijstand

18.1 Cevi NV levert gratis telefonische bijstand m.b.t. de Cevi software voor zover niet blijkt dat de klant op een onvoldoende wijze gebruik heeft gemaakt van de handleiding en/of de opleidingen.

Alhoewel dit tot de taak van de systeemverantwoordelijke behoort kan de klant mits betaling beroep doen op een systeemspecialist van Cevi NV m.b.t. systeembijstand. Cevi NV bepaalt naargelang het geval de wijze waarop het zal tussenkomen. Ook de tussenkomst van Cevi NV voor hard- en software die niet werd aangekocht bij Cevi NV of waarvoor men geen onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten zal worden aangerekend.

18.2 Voor het leveren van bijstand aan zijn klanten maakt Cevi gebruik van GoToAssist. Met een GoToAssist sessie kan een medewerker van Cevi een werkstation of server bij de klant overnemen. Dit is alleen mogelijk indien de klant hiervoor toestemming geeft door middel van het ingeven van een support-key code, die wordt uitgewisseld via de telefoon of via mail. De klant kan elke actie op het scherm volgen en heeft de mogelijkheid de sessie op ieder gewenst moment te onderbreken.

Om gebruik te maken van GoToAssist moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. De voorwaarden staan beschreven op deze pagina van de Cevi website:

http://www.cevi.be/cevi/site_v2/tools/gotoassist/default.asp?action=www.

LEVERING

19. De in de offerte vermelde installatietijd en kosten zijn gebaseerd op de voorwaarde dat de klant alle nodige voorzorgen heeft getroffen om een vlotte installatie mogelijk te maken.

20. De klant erkent dat de standaard leveringstermijn of deze voorzien in de offerte indicatief is. Bij overschrijding zal de klant nooit recht hebben om de ontbinding van de overeenkomst te vragen, noch om schadevergoeding te eisen, behoudens wanneer:

- door zware fout Cevi NV de leveringstermijn ernstig overschrijdt;
- in geval van bedrog in hoofde van Cevi NV.

21. Overmacht schorst de leveringstermijnen, voortdurende overmacht ontslaat Cevi NV van haar verbintenissen. Geldt ondermeer als overmacht:

- ziekte, ongeval, overlijden of (vrijwillig) ontslag van de werknemer aan wie de ontwikkeling van de te leveren software door Cevi NV werd toevertrouwd;
- faillissement van een leverancier of onderaannemer of het niet uitvoeren door de leverancier of onderaannemer van zijn verbintenissen;
- stakingen, oorlog, burgeroorlog, onbeschikbaarheid van de gebouwen of vernietiging van de voorraden door brand of alle andere mogelijke externe oorzaken.
- alle omstandigheden die veroorzaakt zijn door derden waardoor Cevi NV haar diensten niet kan verstrekken.

22. Na levering van de producten of diensten zal de klant een leveringsbon ondertekenen waarmee de klant bevestigt dat de diensten en producten voldoen aan de wensen van de klant. Bij gebrek aan een ondertekende

leveringsbon wordt de klant geacht zich akkoord te hebben verklaard met de goede uitvoering van de levering.

23. Bij installaties moet de medewerker van Cevi fysisch toegang krijgen tot de server als Cevi NV dit nodig acht.

FACTURATIE

24. Alle opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en andere door de overheid opgelegde taken.

25. Goederen worden gefactureerd op basis van een door de klant ondertekende leveringsbon. Prestaties geleverd in het kader van een bestelling, een opleiding of een onderhoudstussenkomst worden gefactureerd op basis van een leveringsbon of een interventieverslag dat door de klant ondertekend wordt.

26. De aankoop- of huurprijs van hardware en industriecompatibele software wordt gefactureerd na de eerste installatie. Evenwel heeft Cevi NV het recht om bij aankoop van hardware de prijs ervan reeds te factureren wanneer de hardware leverbaar is, maar omwille van vertraging in de voorbereidende organisatie bij de klant niet kan of mag worden geleverd.

27. Het onderhoud wordt in rekening gebracht na het verstrijken van de garantietermijn.

28. De huurperiode van Cevi software begint na de eerste opleiding of na eerste ingebruikname afhankelijk van het feit dat zich eerst voordoet.

29. Technische, systeem- en opleidingsinterventies worden gefactureerd na uitvoering.

30. Opleidingen worden gefactureerd nadat ze hebben plaatsgevonden. Inschrijvingen voor opleidingen kunnen worden geannuleerd tot ten laatste 5 werkdagen voor de opleiding. Bij laattijdige annulering of bij afwezigheid van de deelnemer wordt het inschrijvingsgeld gefactureerd. Een ingeschreven medewerker mag vervangen worden door een collega. Cevi behoudt zicht het recht voor om een opleiding te annuleren wanneer er niet voldoende inschrijvingen zijn.

31. De prijzen worden onderworpen aan een indexering:

- de huurprijzen van Cevi software, prijzen voor prestaties inzake programmering, installatie, opleiding en technische tussenkomsten zijn onderworpen aan het indexcijfer van de wedden in overheidsdienst;
- de onderhoudsprijzen van de hardware zijn onderworpen aan de index Agoria (ex-Fabrimetal) volgens volgende formule: nieuw onderhoudsbedrag = aanvangsonderhoudsbedrag x (0,2 + (0,8 x (nieuw indexcijfer : oud indexcijfer))).

32. De prijs bij levering is deze van de offerte mits ontvangst van de bestelling binnen de geldigheidstermijn van de offerte. Ingeval van ontvangst van de bestelling na het verstrijken van de geldigheidstermijn van de offerte en ingeval van prijsstijging van de bestelde producten zal Cevi NV de klant op de hoogte brengen die de mogelijkheid heeft de bestelling tegen een hogere prijs te aanvaarden, te wijzigen of te annuleren.

33. De in de offerte opgenomen installatiekosten gelden enkel voor de diensten die expliciet vermeld zijn. Niet vermelde diensten worden in regie uitgevoerd aan de geldende standaardtarieven.

34. Indien werken in regie uitgevoerd worden, zullen ook verplaatsingskosten aangerekend worden.

35. Bij individuele klantenbestellingen van kleine verbruiksgoederen voor een bedrag kleiner dan 100 EUR zal een vaste transportkost worden aangerekend. In alle andere gevallen kan de reële transportkost verrekend worden.

36. De facturen zijn betaalbaar 45 dagen na factuurdatum.

Na deze termijn heeft Cevi NV van rechtswege en zonder ingebrekestelling recht op de betaling van verwijlrenten overeenkomstig artikel 15 § 4 van het MB van 10-08-1977 betreffende de algemene aannemingsvoorwaarden van de overheidsopdrachten van werken, leveringen en diensten.

GESCHILLEN

37. Partijen verbinden er zich toe alle geschillen die tussen hen ontstaan in der minne te regelen. Bij gebreke aan een oplossing heeft elke partij het recht om een beroep te doen op een uitspraak in arbitrage, volgens de bepalingen van het gerechtelijk wetboek, met aanstelling van één arbiter.

Cevi NV CONTACTEREN

38. Het signaleren van defecten en vragen om interventie worden gericht aan het Cevi Contact Center (09 264 07 01 – contactcenter@cevi.be – online via ce-site.cevi.be of www.cevi.be), met opgave van een duidelijke omschrijving van de storing en het serienummer van het toestel dat zich op de machine bevindt.

39. Vanaf het opstarten van de klantrelatie wordt een klantverantwoordelijke aangeduid, die zal instaan voor de overkoepelende coördinatie van de klantrelatie.