

## ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTEN, VERHUUR EN/OF VERKOOP : SYMBIOSIS BV - BTW-BE0779.246.134

De koper en/of huurder (anders genoemd : eindgebruiker) stelt zich met deze bepalingen uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk akkoord bij het aangaan van dit contract en/of aanvaarding van de factuur, zónder achteraf ener welk verhaal naar voren te brengen, die deze voorwaarden zouden willen wegstemmen. U stemt ermee in dat deze verbintenis gelijk staat aan een geschreven overeenkomst die door u werd ondertekend en daarmee rechtsgeldig is.

Notatie :

- een koper schaft álle nodige hardware aan d.m.v. een definitieve eigendom koop. Evenwel kan in combinatie van hardware de kassasoftware geïntegreerd zijn met onbeperkt gebruik, zónder verdere maandelijkse huurlicentiekost. Echter zijn van dit laatst vernoemde nooit updates inbegrepen, tenzij mits extrá complementaire apps-huurlicenties of een SLA-(Service Level Agreement) overeenkomst.
- een huurder ontleent/huurt de hardware en/of software/apps waarbij de goederen en software eigendom blijven van SYMBIOSIS BV

De koper en/of huurder (eindgebruiker) erkent en accepteert dat SYMBIOSIS BV persoonsgegevens zal verwerken namens de eindgebruiker, in overeenstemming met de geoorloofde en verantwoorde bepalingen zoals omschreven in de GDBR-wetgeving.

### BETALING

1. Alle facturen zijn op voorhand betaalbaar of via domiciliëringsoverdracht, tenzij anders vermeld op de factuur (vervaldatum), ongeacht eventuele hangende klachten of de uitkomst ervan. De koper en/of huurder neemt hiervan kennis bij het aangaan van de bestelorder en/of huurcontract. Een overschrijding van de factuurdatum wordt onmiddellijk verhoogd met 3% kredietbeperking. Inbreuk van deze laatste geeft SYMBIOSIS BV onverminderd het recht verwijlinteressen aan te rekenen met een bijkomende schadevergoeding, alsook verbreking van het contract.

De koper en/of huurder stemt in met een domiciliëringopdracht. Deze toestemming is herroepbaar. De goedkeuring luidt als volgt : ik/wij eindgebruiker geven de toestemming aan SYMBIOSIS BV en de financiële instelling die wordt aangewezen (of elke andere financiële instelling die ik/wij – eindgebruiker – aanwijzen op een later tijdstip) om volgens mijn/onze instructies domiciliëringen (automatisch incasso's) uit te voeren voor maandelijkse terugkerende en/of éénmalige betalingen van kosten die voortvloeien uit mijn/onze SYMBIOSIS BV accounts. Terugkerende maandelijkse betalingen zullen op elke maand voor het volledige bedrag van de geleverde diensten gedebiteerd worden van mijn/onze opgegeven rekening. Ik/wij (eindgebruiker) geven SYMBIOSIS BV toestemming om elk andere éénmalige of sporadische domiciliëring (automatische incasso) uit te voeren. Wijzigingen betreffende de domiciliëringgegevens en de herroeping van de toestemming om een domiciliëring (automatische incasso) uit te voeren, moeten aan SYMBIOSIS BV ter kennis gebracht worden tien (10) werkdagen voor de betreffende wijziging of domiciliëring (automatische incasso). Deze kennisgeving dient uitsluitend via het volgend emailadres [invoice.ast@telenet.be](mailto:invoice.ast@telenet.be) te gebeuren. Géén enkel ander wijze van kennisgeving zal als geldig beschouwd worden.

Voorschotfacturen zijn vanaf de bestel- of opmaakdatum sowieso onmiddellijk te voldoen à rato 33% of 50% van de volledige bestelling inclusief BTW volgens opgaaf.

2. De goederen blijven eigendom van SYMBIOSIS BV tot integrale betaling.

3. Door betaling van de factuur evenals voorgaande factuurdocumenten en/of bestelbonnen, erkent de klant kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden met betrekking tot de diensten en producten, vermeld op de factuur of bestelorders en zodoende alle voorwaarden eveneens te aanvaarden.

4. Elke factuur en/of bestel- /of huurcontract waartegen binnen de 8 dagen na aflevering, geen aangetekend protestschrijven werd ontvangen, wordt als definitief aanvaard beschouwd. Geen terugzending wordt aanvaard, zonder voorafgaand onderling akkoord met één der zaakvoerders van SYMBIOSIS BV. De koper en/of huurder drukt hiermee tevens uit dat hij de goederen aanvaard heeft en/of huurt in de staat en/of naar álle getoonde functionaliteiten zoals hij ze zag tijdens de onderhandeling en demonstratie van het voorgestelde product, alvorens het afsluiten van het contract. Daarmee gaat de koper en/of huurder uitdrukkelijk akkoord, SYMBIOSIS BV hier nimmer van afwijkt.

5. In geval van niet-betaling op de vervaldag, wordt een verwijl intrest van 12% per jaar verschuldigd en dit van rechtswege vanaf de vervaldag tot integrale betaling en zonder ingebrekestelling.

6. Daarbij, in geval van niet-betaling op de vervaldag, wordt het verschuldigd bedrag ten titel van forfaitaire schadevergoeding vermeerderd met 15% met een minimum van 125,00 Euro.

7. In geval van betwisting zijn enkel bevoegd ; de Rechtbanken van Antwerpen, te weten het Vrederecht, de Rechtbank van Eerste Aanleg, de Rechtbank van Koophandel en dit onverminderd de artikelen 622 e.v. Ger. W. Bij betwisting is de Belgische Wet van toepassing.

8. Diensten als verhuur kassa-; cloudlicenties; webshops, Support-; Hosting-; Backup-contracten e.d. worden jaarlijks stilzwijgend vernieuwd en telkens verlengd met 1 jaar, behalve indien de koper en/of huurder opzegt 30 dagen voor de vervaldatum. Laattijdig betalen kan leiden tot het schrappen van zijn account. Bij re-activatie worden extra kosten aangerekend. De eindgebruiker neemt er beslist nota van de huurlicenties naar tarifiering - lóuter m.b.t de jaarlijkse indexatie - te allen tijde kunnen verhogen, ongeacht wat er vooraf werd opgetekend.

De duur van de verhuur en/of dienstverlening is minstens voor 3 jaar bindend, tenzij vooraf anders bepaald bij aanvang van de overeenkomst. Iedere inbreuk en/of ongeoorloofde voortijdige opzegging door de eindgebruiker op onderhavig huurcontract, zal leiden tot

minstens een schadevergoeding overeenkomstig alle maandvergoedingen (inclusief eventuele achterstallen) vanaf datum van opzeg tot en met de einddatum die dan nog lopende zijn. Tevens behoudt SYMBIOSIS BV het recht een bijkomende schadevergoeding te bedingen.

9. Inbreuken kunnen onder meer inhouden, het niet tijdig betalen van de maandabbonnementen of licenties e.a. schendingen bepaald in deze algemene voorwaarden. De eindgebruiker houdt er rekening mee dat bij niet tijdig betalen van de licenties e.a. facturen (voor diensten en/of goederen) – zelfs al zouden deze diensten en/of goederen nog niet volledig uitgevoerd en geleverd zijn - te allen tijde de licentie(s) of account kan geblokkeerd worden tot volledige betaling van de achterstallige factuur(en) geschiedt. Niet-betaling van een factuur - ook al houdt dit louter een prestatie of goed in - wordt desgelijks onmiddellijk beschouwd aan illegaal softwaregebruik. Alle repercussies die t.a.v. de eindgebruiker hieruit zouden kunnen voortvloeien, zijn voor rekening van de eindgebruiker waarmee hij vooraf ten volle in deze paragraaf kennis nam.

10. De leveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en binden SYMBIOSIS BV niet.. Vertraging in de levering geeft geen enkel recht op schadevergoeding, noch ontbinding van de overeenkomst. De koper en/of huurder vergewist zich hiervan ten volle, zonder achteraf ener welk verhaal naar voren te brengen, die deze voorwaarde zouden willen wegstemmen.

11. Wanneer SYMBIOSIS BV ten gevolge van overmacht, staking, lockout e.d. niet in de mogelijkheid verkeert de overeenkomst uit te voeren, behoudt zij het recht deze te beëindigen zonder dat enige schadevergoeding kan worden geëist.

12. Het aangaan van het contract maakt voor de Koper en/of Huurder en als dusdanig Zaakvoerder en/of Mandataris (zijnde laatst hieronder verstaan al of niet tijdelijk aangesteld), een volstrekt onherroepelijke beslissing, uit dewelke NIET ongedaan kan worden gemaakt. Voor annulering van de bestelling door de Zaakvoerder en/of Mandataris - om welke reden dan ook - is de Zaakvoerder aan SYMBIOSIS BV een forfaitaire schadevergoeding van minstens 33 % (inclusief btw) op de totale afgesproken aankoopprijs en/of volledige huurperiode verschuldigd, met het nadeel die voortvloeit uit de annulering. Aansluitend behoudt SYMBIOSIS BV de eventuele voorschotten ten titel van restitutie. Daarenboven handhaaft SYMBIOSIS BV het recht een bijkomende schadeloosstelling te vorderen. Deze bepaling stemt volstrekt overeen binnen de handelswetgeving, voor de gemaakte afspraken tussen 2 handelaars onderling, (SYMBIOSIS BV versus Koper/Huurder (Zaakvoerder en/of Mandataris)) en heeft dus generlei verband met de gebruikelijke 8-dagen termijn, voor opzegging tussen consument en handelaar!

13. Indien de koper/huurder weigert de goederen in ontvangst te nemen en/of ze weigert af te halen binnen de 7 dagen na aanbieding, blijft de koper/huurder de volledige koopprijs, vermeerderd met de opslagkosten (12€/dag) verschuldigd.

14. Indien de koper weigert de goederen – die eigendom blijven van SYMBIOSIS BV tot volledige betaling – te voldoen, kan SYMBIOSIS BV zich beroepen op haar retentierecht (d.w.z. de goederen ophalen en/of behouden mochten die al terug in haar bezit zijn).

15. Bij een stilzwijgende overname van een aflossingsplan (d.m.v. een betaling) vanwege de nieuwe overnemer, neemt laatst vernoemde automatisch én integraal de voornoemde voorwaarden over alsook ondertekende clausules van de overlater (m.b.t. het initieel aflossingsplan), evenals de sancties die hier onherroepelijk aan verbonden zijn bij de opgetekende inbreuken van het onderhavig contract.

16. Alle verhuurde licenties vallen onder Software as a Service (SAAS). Vanaf het ogenblik de huurder/eindgebruiker de verschuldigde huursommen niet meer vergoedt, stelt hij zich automatisch en onmiddellijk bloot aan ernstige strafbare feiten door het gebruik van niet-reglementaire of illegale (bekomen) software en is hij net zo min nog in regel met de GKS-wetgeving (die hem verplicht d.m.v. een geregistreerde kassa gekoppeld aan een blackbox zijn handelszaak uit te baten)! De verhuurder SYMBIOSIS BV is dan gehouden aan 'meldingsplicht' bij de lokale Bijzondere Opsporingsdienst evenals de FOD, met alle bijkomende controles en sancties als gevolg die de eindgebruiker/huurder riskeert te ondergaan.

17. Bijkomende aanrekeningen (bv. ná een interventie) zowel voor gehuurde als gekochte 'vaste' licenties die niet vergoed worden, geven eveneens aanleiding tot aangifte van niet reglementaire of illegale gebruikte software.

## OFFERTES

1. Offertes zijn vrijblijvend tenzij anders in de offerte vermeld.

De bestekken en prijsofferten zijn gebaseerd op de thans geldende waarden van lonen, materialen en valutaverhoudingen. Indien deze wijzigingen ondergaan, behoudt SYMBIOSIS BV het recht de prijzen op evenredige wijze aan te passen, zonder mogelijkheid vanwege de koper/huurder de overeenkomst te ontbinden.

2. Bij aanvaarding van een vrijblijvende aanbieding door de koper/huurder, behouden we ons het recht voor de aanbieding binnen de termijn van 2 werkdagen na ontvangst van die aanvaarding te herroepen of daarvan af te wijken. Onder opgaaf van redenen zullen we dit schriftelijk aan de koper/huurder bekend maken.

3. De offerte blijft één werkweek geldig na datum van opstelling tenzij anders vermeld op de offerte (vervaldatum).

4. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders bedongen met één der zaakvoerders van SYMBIOSIS BV, wordt elk contract tussen de firma SYMBIOSIS BV contractant geacht afgesloten te zijn onder volgende voorwaarden : Elke verbintenis aangegaan door onze agenten en/of vertegenwoordigers is slechts geldig na aanvaarding door één der zaakvoerders van SYMBIOSIS BV.

## TOTSTANDKOMING VAN DE BESTELLING – KOOP- EN/OF HUUROVEREENKOMST

1. Overeenkomsten komen eerst tot stand nadat een bestelling of dienstopdracht door SYMBIOSIS BV op haalbaarheid is beoordeeld. SYMBIOSIS BV heeft het recht zonder opgave van redenen bestellingen of opdrachten niet te accepteren, oftewel uitsluitend te aanvaarden met de voorwaarde dat de verzending geschiedt onder rembours of na vooruitbetaling, in welke geval de koper/huurder en/of dienaar dienovereenkomstig wordt ingelicht.

2. Bij het aangaan naar een bestelling van goederen (zoals o.m. kassasystemen; software en/of aanverwante artikelen) en/of verhuur van kassa-; software-; cloudlicenties en/of aanverwante producten; diensten, betreft het altijd en immer onvoorwaardelijk automatisch een koop-verkoopovereenkomst en/of huurovereenkomst maar generlei en te nimmer een aannemingscontract! De koper en/of huurder vergewist zich hiervan ten volle, zonder achteraf ener welk verhaal naar voren te brengen, die deze voorwaarde zou willen wegstemmen.

3. Tijdens het aangaan van het contract stemt de eindgebruiker ermee in SYMBIOSIS BV de oplevering en/of installatie van het kassasysteem gefaseerd kan uitvoeren (d.w.z. over meerdere dagen) alsook uitsluitend bepaald door SYMBIOSIS BV.

4. Ontleende en/of verhuurde goederen blijven eigendom van SYMBIOSIS BV alsmede in hun geleverde onberispelijke staat en zullen te nimmer van hun respectievelijke geïnstalleerde locatie verplaatst worden. Niet-naleving leidt tot aangifte van diefstal.

5. Ondergetekende houdt zich uitdrukkelijk eraan zorg te dragen over de ontleende en/of verhuurde goederen *als een goed huisvader*. Onder een *goed huisvader* wordt tevens verstaan dat hij zich vanaf de overeenkomst verbindt, enkel en uitsluitend de door SYMBIOSIS BV, voorgeschreven en correcte bijhorende accessoires – rechtstreeks afkomstig van SYMBIOSIS BV – dient te gebruiken (bvb kassarollen). Bij iedere inbreuk zullen vanaf de eerst volgende euveld, de interventies bijgevolg betalend worden die normalerwijze in het huurabonnement zijn begrepen.

Ingeval van schade; vervuiling; verlies; ontvreemding o.d. staat ondergetekende in hoedanigheid van natuurlijke persoon volledig en hoofdelijk borg, voor de ontleende goederen waarna hij overeenkomt deze integraal en onmiddellijk te vergoeden (eventueel verrekend met de geconsigneerde waarborgen).

Bij niet precieze correcte opvolging stelt hij zich acuut en ontegensprekelijk bloot aan gerechtelijke vervolging, inclusief gerechtskosten ter zijne laste, waarbij het alsdan verschuldigde bedrag aanzienlijk hoger zal worden.

6. Iedere onregelmatigheid die kenmerken vertoont van frauduleuze handelingen m.b.v. onze software, zal onmiddellijk aanleiding geven tot onze meldingsplicht bij de lokale Bijzondere Opsporingsdienst alsook de FOD-GKS. Met o.m. ongeoorloofde en onverantwoorde 'terugname selecties' of bv. aanschaf van één of meerdere kassasystemen op locaties waar normaliter één of meerdere FDM-modules (blackboxen) moeten geïmplementeerd worden en waarvan SYMBIOSIS BV voorafgaandelijk inzake door de eindgebruiker nooit bericht werd!

Omdat de verhuurder en/of verkoper (AST – SYMBIOSIS BV) niet altijd in de mogelijkheid verkeert tot inzage van e.e.a. situatie (met bijv. omzetten die al dan niet de 25.000€ interne maaltijdconsumpties overschrijden o.a..) op bepaalde locaties waar hij de kassasystemen levert en/of installeert, kan daarom niet het minste aanspraak gemaakt worden op de leverancier (AST – SYMBIOSIS BV) tijdens één of andere onregelmatigheid die dan zou opduiken. De eindgebruiker – koper en/of huurder van 1 of meerdere kassasystemen dient zich daaromtrent te allen tijde voldoende te informeren bij zijn accountant en/of de GKS-FOD tot al dan niet de aanschaf van de verplichte FDM-module (blackbox), naar het aantal kassasystemen die hij in zijn uitbatingslokalen wenst te gebruiken.

Net zo min kan AST – SYMBIOSIS BV verantwoordelijk gesteld worden voor kassasystemen (waaronder hardware en/of geïmplementeerde kassasoftware) die plots - zónder voorafgaandelijk SYMBIOSIS BV hiervan gerapporteerd te hebben - hun respectievelijk doel en/of afleveradres verlaten!

Op dezelfde wijze AST – SYMBIOSIS BV niet aansprakelijk kan worden gesteld wanneer de FDM-module door e.e.a. situatie plots géén BTW-bonnen meer uitprint of tijdelijk defect en buiten gebruik is. De eindgebruiker-koper en/of huurder van het kassasysteem dient zich te allen tijde te vergewissen voor de goede werking van de FDM-module alsook het uitprinten van vlekkeloze en keurige BTW-ticketten ! Desgevallend zal de eindgebruiker-koper en/of huurder onmiddellijk behalve via emailbericht, veiligheidshalve zonder meer eveneens per aangetekend schrijven de leverancier (AST – SYMBIOSIS BV) hiervan op de hoogte brengen. Emailberichten of andere communicatiekanalen geven immers niet altijd de garantie tot hun effectieve bestemming, waardoor AST – SYMBIOSIS BV eveneens niet toerekenbaar kan gesteld worden.

Alsook zal de eindgebruiker (met verplichte kennis van zaken omtrent de GKS-circulaire) tijdens zulke situaties ogenblikkelijk gebruik maken van BTW-boekjes die hij gedurende de storting van zijn FDM-module (blackbox) handgeschreven zal uitdelen.

De eindgebruiker-koper en/of huurder neemt beslist nota dat hij zich geheel verantwoordelijk stelt voor iedere ongereglementeerde anomalie, die niet acuut gemeld werd bij haar leverancier (AST – SYMBIOSIS BV).

7. Ongereglementeerde anomalieën kunnen óók o.m. inhouden ticketten en/of dag-totale die eveneens aanleiding geven tot acute meldingsplicht door de eindgebruiker (koper en/of huurder) aan haar leverancier (SYMBIOSIS BV). De eindgebruiker (koper en/of huurder) dient zich net zo zeer te allen tijde te vergewissen van keurige uitgedrukte dagomzetten. Iedere minste onregelmatigheid moet eveneens zowel per emailbericht als aangetekend schrijven aan SYMBIOSIS BV gerapporteerd te worden (met álle aantoonbare stukken). In dergelijke gevallen is de eindgebruiker – koper en/of huurder bij de minste onregelmatigheid, desgelijks onmiddellijk verplicht met handgeschreven BTW-boekjes te werken tot het euvel finaal is opgelost door de leverancier SYMBIOSIS BV.

De eindgebruiker -koper en/of huurder zal haar leverancier SYMBIOSIS BV aangaande het resultaat naderhand óók te allen tijde strikt hierover informeren of het euvel zich al dan niet nog voordoet !

Nalatigheid of laattijdige melding door de eindgebruiker- koper en/of huurder aan haar leverancier SYMBIOSIS BV kunnen mede nooit verhaald worden t.o.v. haar leverancier SYMBIOSIS BV, net zo zeer wanneer voornoemde euvels spontaan terug zouden opdoemen en evenmin hiervan onmiddellijk melding werd gemaakt.

8. Reeds bestaande websites/webshops aangeleverd door de eindgebruiker (huurder/koper) en waarvan de eindgebruiker wenst dat deze 'gekoppeld' worden met één van onze platformwebshopmodule, zullen maar als volwaardig en 'bruikbaar' bestempeld worden, nádat zij door SYMBIOSIS BV een grondig onderzoek ondergaan.

De aankondiging wanneer zo'n verificatie of onderzoek met goedkeuring beëindigd wordt, is variabel waarop nooit een precieze einddatum staat. Wél zal de eindgebruiker (huurder/koper) onmiddellijk ter kennis worden gebracht van al dan niet een goedkeurend advies, nadat het liëren van de (reeds bestaande) website met de webshop al ettelijke maanden – zónder noemenswaardige mankementen – vlot verliep.

Echter wanneer blijkt de aangeleverde website/webshop niet professioneel werd opgebouwd, noch met o.m. een minima aan 'responsie-normen' (voor o.a. *mobile devices*) voldoet, zal deze adequaat ons negatief advies ontvangen waarop wij net zo min een garantie bieden op een feilloze 'matching' met onze platformwebshopmodule.

De eindgebruiker (huurder/koper) vergewist zich van deze opgaf en zal ten lange laatste zich beraden op de aanschaf van een nieuwe website/webshop, al dan niet door SYMBIOSIS BV zelf gecompileerd.

9. Webshops die door SYMBIOSIS BV zélf aangeleverd worden gelieerd aan het kassasysteem, ondervinden doorgaans een héél traject naar 'n (niet ongebruikelijke) proefperiode.

Afhankelijk van het platform (zoals o.m. Magento; WooCommerce; WordPress enz...) en de gewenste geïntegreerde materie door de eindgebruiker, kan die proefperiode langer dan 1 maand uitlopen. D.w.z. ná de 1<sup>e</sup> release (en op basis van het verlangde maatwerk) nog steeds onverwachte fouten kunnen opdoemen, óók al werd er dan al een steevaste goede verkoop doorheen de webshop gegenereerd.

Wél zal SYMBIOSIS BV zich ten volle inspannen om die laatste euvels eruit te filteren. Blijvend onderhoud zal uiteraard door SYMBIOSIS BV gehandhaafd worden. Dat sluit evenwel niet uit dat gedurende een kort of lange gebruiksperiode, nu en dan andere plotse kleine en/of (sporadisch) grote tekortkomingen zich kunnen manifesteren. De eindgebruiker houdt er rekening mee dat een website/webshop hoe dan ook een blijvend elektronisch bewegend onderdeel is, die daarenboven dan nog eens gekoppeld wordt met het kassasysteem en daardoor - héél occasioneel - een imperfectie (alsmede mondiaal niet ongewoon) eensklaps kan reveleren.

Nota : onderhoud; ondersteuning; support houdt géén herinrichting in van de webshop/website verwezenlijkt door SYMBIOSIS BV.

Een 1<sup>e</sup> (beperkte) inleidende en gelijktijdig instruerende inrichting van de webshop zal door SYMBIOSIS BV gebeuren. D.w.z. álle nodige frames ter beschikking staan voor de eindgebruiker, aansluitend gecomplementeerd met álle didactisch materiaal en/of supplementaire opleiding om de webshop eigenhandig in te richten. De resterende frames met eventueel overgebleven materiaal (zoals o.m. foto's e.d.) zijn zodoende door de gebruiker zélf in te vullen.

De gebruiker is zich er van bewust en zal daarom geen aanleiding geven tot reclamaties, net zo min enige restitutie van de reeds geleverde voorschotten of voldoening van het eindbedrag die betrekking had tot opbouw en 1e inrichting van de webshop.

## **GARANTIE**

Beroeps-hardware producten die worden aangekocht bij SYMBIOSIS BV hebben een standaard professionele garantie van één jaar, tenzij anders bepaald door het merk zelf.

Tevens wordt verstaan dat de koper/huurder zich vanaf de overeenkomst verbindt, enkel en uitsluitend de door SYMBIOSIS BV, voorgeschreven en correcte bijhorende accessoires – rechtstreeks afkomstig van SYMBIOSIS BV – dient te gebruiken (met o.m. kassarollen; labelrollen enz...). Bij iedere inbreuk zullen vanaf de eerst volgende euvels, de interventies bijgevolg betalend worden die normalerwijze in de koopovereenkomst en/of huurabonnement zijn begrepen.

## **VERZENDING / AFLEVERING**

1. Verzending geschiedt onder de verantwoordelijkheid van de koper.

2. Voor leveringen onder de 500,00 Euro exclusief BTW, worden administratiekosten ten bedrage van 15,00 Euro aangerekend, hierbij worden de transportkosten gerekend naargelang het gewicht van de bestelde goederen.

## **KLACHTEN**

1. Klachten dienen binnen de acht dagen na ontvangst van de factuur kenbaar gemaakt worden, en dit schriftelijk aangetekend met een behoorlijke omschrijving van de klacht.

2. Na het verstrijken van deze termijn, wordt SYMBIOSIS BV geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen en wordt aangenomen dat de koper/dienstaanvrager en/of huurder de facturen als juist erkent.

3. Klachten geven de koper/dienstaanvrager en/of huurder nimmer het recht zijn betalingen op te schorten. Indien een klacht gegrond wordt bevonden, heeft SYMBIOSIS BV het recht om ofwel : - de factuur te herzien en het factuurbedrag dienovereenkomstig te wijzigen, - ofwel de geleverde goederen (van welke aard ook,...hetzij software, hardware en/of aanverwante producten) te vervangen of te repareren - ofwel het geleverde terug te nemen en de overeenkomst te ontbinden zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

Geén enkel schadevergoeding zal door de eindgebruiker (koper/huurder) kunnen opgevorderd worden, omdat het kassasysteem en/of aanverwante producten (zoals o.m. cloud-: webpanels-; webshops enz...) op gelijk welk moment het door één of ander euvel zou laten afweten en waarbij SYMBIOSIS BV te nimmer aansprakelijk kan worden gesteld. De eindgebruiker neemt hiervan uitdrukkelijk kennis.

4. Eventuele terugzending van zaken aan of van de koper en/of huurder geschiedt voor rekening en risico van de koper en/of huurder. SYMBIOSIS BV aanvaardt teruggezonden zaken slechts in de originele verpakking en in de staat waarin SYMBIOSIS BV deze zaken aan de koper afleverde.

5. Software waarvan het zegel verbroken of de registratie van uitgevoerd is, kan nimmer worden teruggezonden. Software-licentieovereenkomst door eindgebruikers (= kopers en/of huurders) : U LEEST HIERBIJ DE OVEREENKOMST ZORGVULDIG DOOR EN VERKLAART HIERMEE UW UITDRUKKELIJK AKKOORD.

Door onze software te gebruiken of een deel daarvan stemt u in met de overeenkomst en de bepalingen in de overeenkomst. U stemt ermee in dat deze verbintenis gelijk staat aan een geschreven overeenkomst die door u werd ondertekend en daarmee rechtsgeldig is. Indien u niet akkoord bent met onze overeenkomst kan u onze software niet gebruiken.

Artikel 1: Als eindgebruiker ontvangt u onze ontwikkelde softwareprogrammatuur (zoals o.m. de broncode) nooit in eigendom. Als eindgebruiker ontvangt u enkel het recht om de software te gebruiken. De licentie met eventueel op maat aangepaste onderdelen blijven te allen tijde eigendom van de producent en/of verdeler.

Een verkregen licentie mag nooit worden overgedragen aan een andere gebruiker zonder kennisgeving aan de producent en/of verdeler.

Het recht tot gebruik van de software beperkt zich tot het toestel waarop de software door de producent en/of verdeler werd geactiveerd.

Artikel 2: De eindgebruiker verklaart de software onderzocht te hebben alsook kennis te hebben genomen van alle functies en beperkingen die de software aankan.

Als eindgebruiker zal er nooit geëist kunnen worden dat de software gratis aan extra noden wordt aangepast, en aanvaardt deze zoals ze is. Eventuele aanpassingen kunnen op verzoek van de klant/eindgebruiker (koper en/of huurder) worden uitgevoerd tegen betaling en énkel door goedkeuring van de producent en/of verdeler.

Artikel 3: Alle ontwikkelde software werd grondig getest door medewerkers alsook in de praktijk. De producent en/of verdeler kan evenwel niet garanderen dat de software zonder gebreken of fouten zal functioneren. Indien hardware met geïntegreerde kassasoftware (naar onbeperkt gratis gebruik) werd aangekocht d.m.v. een éénmalige aankoop, krijgt de eindgebruiker 6 maanden waarborg vanaf moment van levering. Indien de eindgebruiker fouten ontdekt binnen deze periode waardoor delen van de software niet bruikbaar zijn, kan de eindgebruiker genieten van een update van de software.

Onder fouten in de software wordt verstaan dat meerdere eindgebruikers met een zelfde versie van de software (aantoonbare) problemen ondervinden. Alle gebruiksfouten door de licentienemer (eindgebruiker) zijn uit de waarborg gesloten.

Als de software wordt gebruikt als SAAS ( Software as a Service ), kan de eindgebruiker doorlopend genieten van software-updates waarin verbeteringen werden aangebracht. Dit geldt echter niet voor nieuwe toegevoegde functies binnen het softwarepakket. De Software as a Service is van toepassing voor alle verhuurde licenties van SYMBIOSIS BV.

Artikel 4: De eindgebruiker kan zich voorzien van een back-up van alle data die werd aangemaakt, door in de software binnen het beheerpaneel op back-up te klikken.

Indien de eindgebruiker geen back-ups maakt en door defect van hard –en/of software verloren gaan, kan het reconstrueren en alle bijkomende kosten van de data niet verhaald worden op de producent en/of verdeler. De eindgebruiker dient zich hiervoor apart te laten verzekeren.

Artikel 5: In de loop van de samenwerking tussen licentienemer (eindgebruiker) en producent en/of verdeler wordt verschillende informatie uitgewisseld. Beide partijen verklaren wederzijdse geheimhouding van de uitgewisselde informatie en deze gegevens niet kenbaar te maken aan derden.

Artikel 6 : Geén énkél voorbehoud kan en zal door SYMBIOSIS BV aanvaard worden, vanaf het moment alle punten op de hard- en/of software (of d.m.v. een afgetekend testimonium) door beide partijen ná een vlekkeloze oplevering in zijn totaliteit gecontroleerd werden.

Artikel 7 : De koper en/of huurder (eindgebruiker) voorziet alle nodige huisvesting naar o.m. vlekkeloze veilige elektriciteitsbekabeling; internetverbinding (d.m.v. de door SYMBIOSIS BV strikt aangegeven routers; accespoints; IP-adressen en/of internet -LAN-bekabeling) UITSLUITEND bestemd voor ónze kassasystemen in koop en/of verhuur en GEEN ENKEL ánder randapparatuur, die generlei verband

hiermee houdt of de door ons hiervoor geconfigureerde vaste IP-adressen in verstoring zouden kunnen brengen! De eindgebruiker vergewist zich ten volle van deze paragraaf, hij hier te nimmer van afwijkt (d.w.z. vóór én ná oplevering)!

Bij de minste afwijking door de koper en/of huurder (eindgebruiker), zoals o.m. verstoring van de IP-adressen; WIFI; LAN- elektriciteitsbekabeling enz.. (b.v. door verbouwingen; verfraaiingen e.d. ) evenzo als gevolg van - door ons NIET geadviseerd - plots bijgekomen externe apparatuur; apps e.d. (o.m. routers; accespoints; combisteamers; microgolfovens; diepvriezers; ijskasten; radio; streamers; I-tunes; domotica-apps o.a...enz...) die voornoemde netwerken kunnen verstoren, zullen álle bijkomende interventiekosten (om naderhand de kassa-installatie en/of netwerk terug op orde te stellen) uitdrukkelijk ten laste van de eindgebruiker zijn (ook al geniet deze laatste een maandelijks SLA-abonnement-overeenkomst)!

Artikel 8: Alle betalingen die voortkomen uit offertes, facturen of pro forma facturen zijn steeds betaalbaar aan SYMBIOSIS BV. De BTW alsook andere aangerekende belastingen zijn ten laste van de koper. De leveringstermijn die werd opgegeven bij bestellen is ter aanduiding en zonder uitsluitende verbintenis. Bij invorderingen of geschillen zijn uitsluitend de Belgische rechtbanken van het arrondissement Antwerpen bevoegd.

Artikel 9. SYMBIOSIS BV kan geheel niet verantwoordelijk worden gesteld i.v.m. een laattijdige installatie van een kassasysteem en/of implementatie van een blackbox, voor VSC-kaarten die te laat door de FOD werden verzonden (bvb als gevolg van een onjuiste aanvraag door de eindgebruiker); verlies; niet-registratie door eindgebruiker; laattijdige aankondiging en/of overhandiging van de VSC-pincode en/of binnengebrachte data (zoals o.m. artikelenlijsten/menukaarten e.d.) of omdat de vooruitbetaling van de slotfactuur voor desbetreffende goederen en diensten nog niet werd voldaan, waardoor SYMBIOSIS BV automatisch de werkzaamheden staakte.

Alle data (zoals o.m. artikelen; groepen; menukaarten, VSC-pincodes o.d) dienen zónder enige uitzondering minstens 2 weken vóór de oplevering aan SYMBIOSIS BV bezorgd te worden.

Het spreekt voor zich met eea voornoemde punten niet tijdig door de eindgebruiker zijn volbracht, onze planning naar installatie van een kassasysteem en/of implementatie van de blackbox hierdoor tot minstens 14 dagen zal worden verlengd, of een andere installatie eveneens onuitvoerbaar is waarvoor SYMBIOSIS BV in het geheel niet verantwoordelijk kan worden gesteld, noch bij eventuele sancties door de FOD.

Artikel 10. Het installeren van externe en door ons niet bekende software, op initiatief van de eindgebruiker - ook al is dit ten stelligste af te raden - in ons keurig afgeleverd kassasysteem of de daarvoor bestemde hardware, is volledig op verantwoordelijkheid van de eindgebruiker mocht deze externe software (en in de meeste gevallen) conflicten met onze eigen software veroorzaken! De eindgebruiker zal dienvolgens ons extra vergoeden naar support om het kassasysteem terug op orde te brengen, ook al geniet de eindgebruiker een jaarlijks SLA-overeenkomst.

Artikel 11. Na een vlekkeloze oplevering en installatie van het kassasysteem of aanverwante tools, devices, enz, zal de eindgebruiker onder geen enkel beding binnen het beheer e.e.a. wijzigingen aan de instellingen brengen, zónder dit eerst voorafgaandelijk met de installateur(s) van SYMBIOSIS BV besproken te hebben . Indien de eindgebruiker tegen elk advies in van onze instructeurs/installateurs toch wijzigingen aanbrengt, is dit volledig op zijn eigen verantwoordelijkheid mochten hier repercussies uit voortvloeien met eventuele bijkomende kosten opgelegd door SYMBIOSIS BV, ook al geniet de eindgebruiker een jaarlijks voornoemd SLA-abonnement.

Artikel 12. Ener welk geschil, twijfels er vroeg of laat ook zouden kunnen ontstaan omtrent SYMBIOSIS BV en/of haar merknamen zoals o.m. AST (All Solution Technics) en/of aanverwante firma's; haar privépersonen met name de zaakvoerder(s); aandeelhouders en personeel (alsook m.b.t. de GDPR-wetgeving), de eindgebruiker neemt bij het aangaan van deze overeenkomst beslist nota, hij de goede naam hiervan te nimmer en nergens (zoals d.m.v. social media; online privé-platforms; google reviews o.a.) niet in het minste zelfs nog maar vernoemt en in diskrediet zal brengen, ongeacht welke discussie voorafging en al dan niet gerechtvaardigd is.

De eindgebruiker stemt met deze paragraaf uitdrukkelijk in, bij de minste inbreuk hiervan SYMBIOSIS BV dienaangaande een ontgensprekelijke vordering kan stellen, ex aequo et bono begroot op € 5.000,00 imagoschade.

Artikel 13. Bij invorderingen of geschillen zijn uitsluitend de Belgische rechtbanken van het arrondissement Antwerpen bevoegd.

#### **SERVICE LEVEL AGREEMENT** (anders genoemd : trainingsessies, interventies, reparaties)

U LEEST HIERBIJ DE OVEREENKOMST ZORGVULDIG DOOR EN VERKLAART HIERMEE UW UITDRUKKELIJK AKKOORD.

Door van onze interventies gebruik te maken of een deel daarvan stemt u in met de SLA-overeenkomst en de bepalingen in de overeenkomst. U stemt ermee in dat deze verbintenis gelijk staat aan een geschreven overeenkomst die door u werd ondertekend en daarmee rechtsgeldig is. Indien u niet akkoord bent met onze overeenkomst kan u geen gebruik maken van onze interventies.

Artikel 1. Indien een klacht gegrond wordt bevonden, heeft SYMBIOSIS BV het recht de geleverde goederen (van welke aard ook,...hetzij software, hardware en/of aanverwante producten en/of diensten zoals o.m. trainingsessies) te vervangen, aan te passen of te repareren binnen een redelijk gekozen termijn, zónder rekening te houden met een bepaalde tijdsperiode die de eindgebruiker pertinent zou opeisen.

Een eventueel besproken datum en uur voor een nakende interventie wordt enkel bij wijze van inlichting en/of indicatie verstrekt, maar binden SYMBIOSIS BV beslist niet en kunnen te allen tijde afwijken. Ook al zou de eindgebruiker na deze overeenkomst een besproken datum of uur achteraf mondeling of schriftelijk vermelden, de eindgebruiker neemt bij het aangaan van onderhavig contract kennis dergelijke meldingen geen enkel waarde noch verhaal hebben, die deze voorwaarden zouden willen wegstemmen.

De eindgebruiker neemt van bij de overeenkomst kennis, SYMBIOSIS BV hierin de vrije keuze heeft zij haar planning zélf naar eigen believen mag inschatten of schikken.

Artikel 2. SYMBIOSIS BV zal 24/7u support (training; reparatie; interventies) online en/of on site verlenen maar dat behelst niet dat zij voor één iedere klant afzonderlijk, onmiddellijk stand-by kan zijn net zo min zij met onderhavig contract hiertoe al verplicht is. Iedere interventie wordt normalerwijze binnen de 24u behandeld en al dan niet reeds voorzien van een oplossing.

Artikel 3. De eindgebruiker neemt er eveneens kennis van dat SYMBIOSIS BV niet de garantie hoeft te bieden, vanaf de eerste interventie het euvel al is opgelost. Dit kan zónder enige tegenspraak van de eindgebruiker gefaseerd gebeuren (alsook voor eventuele aanpassingen en/of uitzonderlijke bijkomende diensten en/of functionaliteiten, die doorgaans achteraf met de eindgebruiker werden afgesproken en tegen een méerprijs zijn aangerekend). Bijkomende (noodzakelijke) interventies kunnen door SYMBIOSIS BV aangerekend worden.

SLA-Interventies zowel online als on site worden gerekend à rato 150€/u inclusief oprijkosten.

Artikel 4. Tenzij de koper en/of huurder (m.a.w. eindgebruiker) een SLA-abonnement aanging (d.m.v. maandaanrekeningen met een minimum periode van 3 jaar), zijn het aantal interventies die SYMBIOSIS BV nodig acht, integraal kosteloos inbegrepen zónder enige supplementaire kosten. Onderdelen die hoe dan ook onvermijdelijk dienen vervangen te worden zijn uiteraard niet inbegrepen.

Een SLA-abonnement wordt gerekend à rato 30€/m of 300€/jaar en kan te allen tijde verhogen, tenzij vooraf anders overeengekomen.

Artikel 5. De eindgebruiker neemt kennis met het feit dat SYMBIOSIS BV het complete recht heeft, haar afgesproken interventie; trainingssessies; reparatie (van welke aard ook...) met de eindgebruiker (hetzij online en/of on site) te allen tijde kan annuleren of verplaatsen naar een later of vroeger tijdstip (bvb ten gevolge van overmacht of lang vervallen facturen).

Artikel 6. SYMBIOSIS BV behoudt het recht tijdens de interventie een adequaat vervangtoestel (van welke aard en/of merk dan ook) te installeren, indien zij dat nodig acht. De duur hoe lang het gelijkwaardig vervangtoestel in tussentijds (b.v. door herstellingswerken van het oorspronkelijk toestel) op locatie van de eindgebruiker blijft staan, wordt énkél en alleen bepaald door SYMBIOSIS BV zónder de eindgebruiker hier enig verhaal op maakt, noch een schadevergoeding hieruit zou kunnen vorderen.

Artikel 7. Voor de oproep naar technische ondersteuning 24/7u, werken wij uitsluitend met een voicemail-inbel-ticketsysteem (via het vast supportnummer 03/779.62.15 en toets 3), waarbij u uw naam en telefoonnummer dient op te geven mét een duidelijke omschrijving van het probleem. Een medewerker behandelt dit zo snel mogelijk, oftewel kan de eindgebruiker een e-mail sturen naar [info@astkassa.com](mailto:info@astkassa.com). Andere communicatiekanalen (zoals o.m. smsjes; whatsapp-berichten; privé-lijnen e.a.) worden door ons niet opgenomen, noch beschouwd als geldig ontvangen en hebben bijgevolg géén enkele waarde.

Artikel 8. De eindgebruiker neemt er tevens kennis van de interventies met intervallen (tijdens de dag(en)) kunnen gebeuren, alvorens het euvel finaal is opgelost.

Alsook neemt de eindgebruiker er kennis van dat een euvel waarvan SYMBIOSIS BV aanvankelijk meende dit finaal was opgelost, deze abrupt en daags nadien ongewild terug kan opduiken, zónder dat de eindgebruiker hiervoor enig verhaal of schadevergoeding zal opeisen. De eindgebruiker zal SYMBIOSIS BV dan ook te allen tijde toelaten om het euvel alsnog op te lossen, tot wanneer deze daadwerkelijk finaal niet meer opdoemt.

De eindgebruiker -koper en/of huurder zal haar leverancier SYMBIOSIS BV aangaande het resultaat naderhand steevast hierover informeren of het euvel zich al dan niet nog voordoet !

Nalatigheid of laattijdige melding door de eindgebruiker- koper en/of huurder aan haar leverancier SYMBIOSIS BV kunnen mede nooit verhaald worden t.o.v. haar leverancier SYMBIOSIS BV, net zo zeer wanneer voornoemde euvels spontaan terug zouden opdoemen en evenmin hiervan onmiddellijk bekendmaking werd gemaakt.

Artikel 9. Bij invorderingen of geschillen zijn uitsluitend de Belgische rechtbanken van het arrondissement Antwerpen bevoegd.