Juridische informatie

Algemeen
Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op **Zorion**, met zetel te **Vakenderveld 7.6, 2500 Lier**, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer **BE 1009.162.363**, hierna genoemd **"Zorion"**.
Geldigheid en evenwicht
Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld met respect voor het contractuele evenwicht tussen partijen in een B2B-context. Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing. De betrokken bepaling wordt in dat geval vervangen door een geldige bepaling die het beoogde economische en juridische doel zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 1. Definities

1.1. Klant
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn commerciële, industriële, ambachtelijke of professionele activiteit en die een beroep doet op Zorion.
1.2. Diensten
Alle door Zorion aangeboden of uitgevoerde diensten, waaronder zonder beperking webdesign, websiteontwikkeling, hosting, domeinnaambeheer, mailboxen, Microsoft 365-diensten, Odoo-implementatie, ERP-begeleiding, digitalisering, automatisering, support, monitoring, onderhoud, migratie, training, configuratie, consultancy en alle daarmee samenhangende prestaties.
1.3. Pakket
Een door Zorion commercieel omschreven formule, abonnement, bundel, implementatieformule, supportpakket of andere gestructureerde dienstverlening met een eigen naam, omschrijving, scope, prijsstructuur, supportniveau, looptijd en modaliteiten.
1.4. Pakketdocumentatie
Alle documenten, fiches, offertes, bestelbevestigingen, commerciële bijlagen, prijsbladen, pakketbeschrijvingen, e-mails, presentaties of andere schriftelijke of digitale communicatie waarin de inhoud, inbegrepen prestaties, uitgesloten prestaties, beperkingen, prijs, looptijd, support, indexering en andere modaliteiten van een Pakket worden beschreven en die samen met deze Algemene Voorwaarden aan de Klant worden bezorgd.
1.5. Derde Partij
Elke externe leverancier, aanbieder, softwareproducent, cloudprovider, hostingpartij, licentiegever, betaalprovider, domeinregistrar, creatieve partner, integratiepartner of andere partij waarop Zorion voor de uitvoering geheel of gedeeltelijk steunt.
1.6. Meerwerk
Alle bijkomende prestaties of uren die niet uitdrukkelijk in de offerte, Pakketdocumentatie of overeenkomst zijn opgenomen, maar die tijdens de uitvoering worden gevraagd, noodzakelijk blijken of voortvloeien uit gewijzigde wensen, bijkomende noden, laattijdig aangeleverde informatie, technische bevindingen, wijzigingen in scope, uitbreidingen of externe omstandigheden.
1.7. Oplevering
Het moment waarop een website, configuratie, implementatie, opzet, platform of andere Dienst door Zorion als voltooid, bruikbaar of beschikbaar wordt meegedeeld, al dan niet voor testdoeleinden, ingebruikname of finale aanvaarding.
1.8. Werkdag
Iedere kalenderdag van maandag tot en met vrijdag, met uitsluiting van Belgische wettelijke feestdagen en de dagen waarop Zorion wegens aangekondigde collectieve sluiting niet beschikbaar is.

Artikel 2. Toepassingsgebied

2.1. Toepassing van de Algemene Voorwaarden
Deze Algemene Voorwaarden, hierna de **"AV"**, zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, bestellingen, Pakketten, Diensten, facturen en andere rechtsverhoudingen tussen Zorion en de Klant.
2.2. Voorwaarden van de Klant
De Algemene Voorwaarden van de Klant gelden enkel wanneer de Klant deze vóór het sluiten van de overeenkomst volledig aan Zorion bezorgt én Zorion deze nadien uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt. Zorion maakt uitdrukkelijk bezwaar tegen de Algemene Voorwaarden van de Klant zodra de Klant ernaar verwijst en aanvaardt deze niet door loutere ontvangst, uitvoering of facturatie. Bij gebrek aan tijdige bezorging en uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding geldt de overeenkomst uitsluitend onder de AV van Zorion.
2.3. Contractuele documenten en voorrangsregeling
De contractuele verhouding tussen partijen wordt, in dalende volgorde van voorrang, beheerst door:
(i) de toepasselijke dwingende wettelijke bepalingen; (ii) voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, de tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst; (iii) de door Zorion uitgebrachte offerte of bestelbevestiging; (iv) de toepasselijke Pakketdocumentatie; (v) deze Algemene Voorwaarden; (vi) de aanvullende project- of supportcommunicatie van Zorion. De offerte en de Pakketdocumentatie primeren voor de concrete scope, prijs, duur, inbegrepen prestaties, uitgesloten prestaties, limieten, supportmodaliteiten, responstijden en productspecifieke voorwaarden van het gekozen Pakket. De verwerkersovereenkomst primeert uitsluitend voor bepalingen die betrekking hebben op de verwerking, beveiliging, vertrouwelijkheid, bewaring, teruggave, verwijdering en overdracht van persoonsgegevens. Deze AV primeren voor alle overige algemene juridische bepalingen, waaronder betaling, opschorting, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, beëindiging en geschillen.

Artikel 3. Pakketten en Pakketdocumentatie

3.1. Algemeen
Zorion werkt met verschillende Pakketten en formules. De concrete inhoud van elk Pakket wordt niet uitputtend in deze AV opgenomen, maar wordt geregeld in de Pakketdocumentatie die samen met de offerte, bestelbevestiging of commerciële communicatie aan de Klant wordt bezorgd.
3.2. Pakketnamen
Zorion kan onder meer werken met de volgende Pakketten: (i) **Business Essentials – Drift / Anchor / Orbit**; (ii) **Odoo Business Accelerator – Seed / Grow / Scale**; (iii) **Marketing Master**; (iv) **Hostingpakket Legacy**. Deze opsomming is niet limitatief. Zorion kan ook andere Pakketten, bundels, supportformules of commerciële benamingen gebruiken.
3.3. Inhoud van het gekozen Pakket
De concrete inhoud van het gekozen Pakket, waaronder de doelgroep, inbegrepen prestaties, uitgesloten prestaties, supportkanalen, responstijden, prijsformules, looptijd, opzegmodaliteiten, aanleververeisten, limieten, voorwaarden voor support, extra Diensten en productspecifieke modaliteiten, wordt bepaald door de toepasselijke Pakketdocumentatie.
3.4. Integratie van de Pakketdocumentatie
De Pakketdocumentatie maakt integraal deel uit van de overeenkomst. Door de offerte of bestelling te aanvaarden, bevestigt de Klant dat hij de toepasselijke Pakketdocumentatie heeft ontvangen, gelezen en aanvaard.
3.5. Geen automatische uitbreiding buiten de pakketgrenzen
Een Pakket dekt uitsluitend de prestaties die uitdrukkelijk als inbegrepen zijn omschreven in de offerte of Pakketdocumentatie. Alles wat niet uitdrukkelijk is inbegrepen, wordt geacht uitgesloten te zijn en kan, indien gevraagd of noodzakelijk, als Meerwerk of afzonderlijke Dienst worden geoffreerd en gefactureerd.
3.6. Evolutie van Pakketten
Zorion mag haar commerciële Pakketten, benamingen, inhoud en structuren aanpassen voor toekomstige offertes en overeenkomsten. De op de Klant toepasselijke Pakketmodaliteiten blijven evenwel diegene die gelden op het ogenblik van de contractsluiting, tenzij partijen later schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 4. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

4.1. Offertes
Alle offertes van Zorion zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een offerte is slechts bindend na schriftelijke of digitale aanvaarding door de Klant en aanvaarding of opstart door Zorion. Een offerte wordt opgesteld op basis van de informatie, verwachtingen, noden en uitgangspunten die op het ogenblik van de opmaak ervan beschikbaar zijn.
4.2. Geldigheidsduur
Tenzij anders vermeld, blijft een offerte dertig kalenderdagen geldig vanaf de datum van verzending.
4.3. Totstandkoming van de overeenkomst
De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke of digitale aanvaarding van de offerte door de Klant, door ondertekening van een bestelbevestiging of overeenkomst, of door de effectieve start van de uitvoering door Zorion op vraag van de Klant.
4.4. Wijzigingen na aanvaarding
Elke wijziging aan de offerte, scope, planning, functionaliteiten, technische opzet of Dienstinhoud na aanvaarding moet schriftelijk worden overeengekomen. Wijzigingen kunnen aanleiding geven tot aangepaste prijzen, bijkomende termijnen, herschikking van middelen en Meerwerk.

Artikel 5. Uitvoering van de Diensten

5.1. Inspanningsverbintenis
Behoudens uitdrukkelijke schriftelijke afwijking verbindt Zorion zich tot een inspanningsverbintenis. Zorion voert haar Diensten uit naar best vermogen, volgens de regels van goed vakmanschap en rekening houdend met de beschikbare informatie, de overeengekomen scope en de redelijke technische mogelijkheden.
5.2. Scope van de Diensten
De concrete Diensten van Zorion worden bepaald door de offerte en de toepasselijke Pakketdocumentatie. Onder meer het aantal pagina's, het aantal gebruikers, het aantal modules, het aantal records, het supportniveau, het aantal supporturen, het type hosting, het type migratie en de aard van de integraties worden uitsluitend geleverd binnen de grenzen van wat uitdrukkelijk is overeengekomen.
5.3. Niet-inbegrepen prestaties
Tenzij uitdrukkelijk inbegrepen in de offerte of Pakketdocumentatie, zijn prestaties die niet expliciet als inbegrepen zijn omschreven uitgesloten en, in voorkomend geval, onderworpen aan een afzonderlijke offerte of Meerwerkregeling.
5.4. Extra Diensten
Extra Diensten, aanvullende uren, bijkomende ondersteuning, wijzigingen na Oplevering, uitbreidingen of prestaties die niet uitdrukkelijk in het gekozen Pakket begrepen zijn, worden afzonderlijk geoffreerd en gefactureerd.

Artikel 6. Medewerking en aanleverplicht van de Klant

6.1. Medewerkingsplicht
De Klant levert tijdig, correct, volledig en in bruikbare vorm alle informatie, documenten, inhoud, toegangen, beslissingen, feedback, teksten, logo's, huisstijlgegevens, foto's, gebruikerslijsten, rechtenstructuren, bedrijfsinformatie, data, domeingegevens, technische gegevens en andere noodzakelijke input aan. Zorion houdt daarbij rekening met redelijke omstandigheden die de tijdige aanlevering kunnen beïnvloeden, voor zover de Klant Zorion daarover tijdig informeert. Deze omstandigheden doen geen afbreuk aan de verplichting van de Klant om de nodige input zo snel als redelijkerwijze mogelijk aan te leveren en kunnen aanleiding geven tot een aangepaste planning.
6.2. Geen start zonder vereiste input
Wanneer voor een Pakket of Dienst bepaalde informatie of inhoud vereist is om de werkzaamheden te starten, mag Zorion de opstart uitstellen tot deze input volledig en bruikbaar is ontvangen. Zorion is niet gehouden om te starten zonder de nodige input.
6.3. Juistheid en rechten
De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en rechtmatigheid van alle door hem of in zijn naam aangeleverde informatie, inhoud, data, afbeeldingen, teksten, persoonsgegevens, logo's, bestanden en instructies.
De Klant waarborgt dat hij over alle nodige rechten, licenties en toestemmingen beschikt om deze materialen door Zorion te laten gebruiken, verwerken, publiceren of integreren.
6.4. Gevolgen van laattijdige aanlevering
Bij laattijdige, onvolledige of foutieve aanlevering door de Klant schuift de planning op in functie van de beschikbaarheid van Zorion. Vertragingen die hierdoor ontstaan geven geen recht op prijsvermindering, schadevergoeding of ontbinding lastens Zorion. Indien de vertraging of ontbrekende medewerking bijkomende prestaties, herschikking van middelen of een heropstart veroorzaakt, kunnen deze afzonderlijk als Meerwerk worden aangerekend.
6.5. Feedback en goedkeuringen
De Klant bezorgt feedback, correcties, goedkeuringen en beslissingen binnen een redelijke termijn. Indien de Klant niet tijdig reageert, mag Zorion de werkzaamheden opschorten, herplannen of ervan uitgaan dat de betrokken fase voorlopig is aanvaard voor verdere voortgang.

Artikel 7. Planning, timing en uitvoering

7.1. Termijnen
Zorion streeft ernaar de meegedeelde termijnen, doorlooptijden, streefdata, go-live-data en implementatietermijnen te respecteren. Wanneer Zorion vaststelt dat een meegedeelde termijn niet kan worden gehaald of vermoedelijk zal worden overschreden, communiceert zij dit tijdig aan de Klant en licht zij, voor zover redelijkerwijze mogelijk, de gevolgen voor de planning toe. De meegedeelde termijnen zijn slechts bindend wanneer zij uitdrukkelijk en schriftelijk als bindend zijn bevestigd.
7.2. Afhankelijkheid van derden
Termijnen zijn mede afhankelijk van de medewerking van de Klant, de beschikbaarheid van Derde Partijen, licentiegevers, cloudproviders, domeinregistrars, softwareaanbieders, platformen, integraties en technische omstandigheden.
7.3. Uitstel en herschikking
Zorion mag de uitvoering uitstellen of herschikken wanneer noodzakelijke input ontbreekt, de Klant laattijdig beslist, de scope wijzigt, technische of veiligheidsredenen dit vereisen, Derde Partijen vertraging veroorzaken of overmacht zich voordoet.
7.4. Geen aansprakelijkheid voor vertraging door de Klant of derden
Zorion is niet aansprakelijk voor vertragingen die het gevolg zijn van laattijdige aanlevering, laattijdige feedback, onduidelijke instructies, keuzes van de Klant of beperkingen en vertragingen veroorzaakt door Derde Partijen.

Artikel 8. Wijzigingen, Meerwerk en bijkomende prestaties

8.1. Scopewijzigingen
Elke wijziging aan de overeengekomen scope, opzet, functionaliteit, migratie, integratie, inhoud, vormgeving, training, support of andere Dienst geldt als een wijzigingsverzoek en kan aanleiding geven tot een aangepaste offerte, bijkomende kost en verlenging van de uitvoeringstermijn.
8.2. Meerwerk
Meerwerk mag door Zorion worden aangerekend op basis van een voorafgaande offerte, een aanvullend akkoord of, in spoedeisende of technisch noodzakelijke gevallen, op basis van nacalculatie van werkelijk gepresteerde uren en kosten.
8.3. Uurtarieven

Indien geen afwijkend tarief werd overeengekomen, mag Zorion Meerwerk, bijkomende interventies of prestaties buiten de pakketscope aanrekenen aan het gebruikelijke uurtarief dat op het ogenblik van de uitvoering geldt.

8.4. Geen stilzwijgende uitbreiding

Het uitvoeren van beperkte bijkomende handelingen of het verlenen van commerciële goodwill houdt geen afstand in van het recht van Zorion om verdere of gelijkaardige prestaties als Meerwerk aan te rekenen.

Artikel 9. Support, interventies en responstijden

9.1. Support volgens gekozen Pakket

Support, responstijden, communicatiekanalen, interventievormen, inbegrepen uren, monitoring, check-ins, rapportering en prioriteitsniveaus worden uitsluitend geleverd volgens de modaliteiten van het gekozen Pakket of de gekozen supportformule zoals beschreven in de Pakketdocumentatie.

9.2. Supportkanalen

Tenzij anders overeengekomen, verleent Zorion support via e-mail, ticketsystemen, online tools, remote assistance, Teams of andere door Zorion gekozen kanalen. Telefonische support, ondersteuning op locatie of dringende ondersteuning buiten de normale kanalen zijn enkel inbegrepen indien dit uitdrukkelijk uit de Pakketdocumentatie blijkt.

9.3. Responstijden

Zorion streeft ernaar de meegedeelde responstijden tijdens Werkdagen te respecteren. Wanneer Zorion vaststelt dat een meegedeelde responstermijn niet kan worden gehaald, communiceert zij dit, voor zover redelijkerwijze mogelijk, tijdig aan de Klant. Een responstijd houdt geen resultaatsgarantie in dat het probleem binnen die termijn volledig wordt opgelost.

9.4. Supportlimieten

Inbegrepen support geldt uitsluitend binnen de afgesproken grenzen van het gekozen Pakket, het supportpakket of de overeengekomen urenbundel. Bijkomende uren, interventies buiten scope of overschrijding van inbegrepen support worden afzonderlijk gefactureerd.

9.5. Commerciële goodwill

Zorion kan, naar eigen commerciële beoordeling, beperkte handelingen of interventies uitvoeren zonder deze afzonderlijk te factureren. Een dergelijke kosteloze uitvoering vormt geen verworven recht, vaste handelswijze of precedent voor toekomstige prestaties. Zorion behoudt het recht om gelijkaardige of verdere prestaties als Meerwerk of afzonderlijke Diensten te factureren.

9.6. Verval van supporturen

Wanneer in een supportpakket of Success Package een bepaald aantal uren of credits voorzien is voor een bepaalde periode, vervallen niet-gebruikte uren op het einde van de betrokken contractperiode, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 10. Hosting, software, cloud en digitale infrastructuur

10.1. Algemeen

Hosting, mailboxen, Microsoft 365, Odoo, cloudomgevingen, monitoring, back-ups, certificaten, beveiligingslagen, domeinnamen, koppelingen en andere digitale infrastructuur worden geleverd binnen de technische en contractuele grenzen van de gekozen oplossing en van de onderliggende Derde Partijen.

10.2. Geen absolute garantie

Zorion geeft geen absolute garantie op permanente beschikbaarheid, foutloosheid, volledige compatibiliteit, ononderbroken toegang, afwezigheid van bugs, afwezigheid van beveiligingsincidenten of blijvende compatibiliteit met toekomstige updates van Derde Partijen.

10.3. Updates, versies en compatibiliteit

Zorion is niet aansprakelijk voor gevolgen van updates, upgrades, downgrades, end-of-life-beslissingen, gewijzigde versiepolitiek, veranderde API's, gewijzigde browservereisten of andere technische evoluties bij Derde Partijen. Indien zulke evoluties bijkomende werkzaamheden vereisen, worden deze als Meerwerk behandeld, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10.4. Back-ups en herstel

Indien back-ups deel uitmaken van het gekozen Pakket, heeft dit de betekenis die in de Pakketdocumentatie is beschreven. Het bestaan van back-ups houdt geen absolute garantie in op volledig, onmiddellijk of kosteloos herstel in alle gevallen.

10.5. Licenties en voorwaarden van derden

Licenties, prijzen, gebruiksvoorwaarden en beleidsregels van Derde Partijen, waaronder Microsoft en Odoo, blijven van toepassing. Wijzigingen van zulke Derde Partijen kunnen doorwerken in de dienstverlening van Zorion en mogen, waar relevant, worden doorgerekend of contractueel verwerkt.

10.6. Domeinnamen

Wanneer een domeinnaam in het kader van de Diensten wordt geregistreerd, beheerd of verlengd, wordt de Klant als houder van de domeinnaam geregistreerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zorion kan optreden als technisch beheerder, registrar of administratieve contactpartij voor de registratie en het beheer van de domeinnaam. Zolang de overeenkomst loopt en de Klant zijn betalingsverplichtingen tijdig nakomt, staat Zorion in voor de administratieve opvolging en, voor zover dit uitdrukkelijk tot de overeengekomen Diensten behoort, voor de verlenging van de domeinnaam. De kosten van registratie, verlenging, transfer en andere diensten van de betrokken registrar of registry zijn ten laste van de Klant.

Zorion is niet verplicht een domeinnaam te registreren of te verlengen wanneer de Klant een verschuldigde betaling niet tijdig voldoet, wanneer de overeenkomst werd beëindigd of wanneer de Klant niet tijdig de nodige gegevens, bevestigingen of medewerking verstrekt. Zorion stelt de Klant, voor zover redelijkerwijze mogelijk, vooraf op de hoogte van een naderende vervaldatum of van het risico op niet-verlenging. De Klant draagt het risico van het vervallen, deactiveren, verliezen of opnieuw beschikbaar worden van de domeinnaam wanneer de verlenging niet tijdig wordt betaald of wanneer de Klant niet tijdig de noodzakelijke medewerking verleent. Zorion is niet aansprakelijk voor het verlies of de onbeschikbaarheid van een domeinnaam wanneer dit het gevolg is van laattijdige betaling, beëindiging van de overeenkomst, ontbrekende informatie, ontbrekende bevestiging of een andere omstandigheid die aan de Klant kan worden toegerekend. Bij beëindiging van de overeenkomst kan de Klant het technisch beheer van de domeinnaam laten overdragen naar een andere registrar of beheerder. Zorion verleent daartoe, na betaling van alle opeisbare bedragen en van de eventuele overdrachtskosten, de redelijkerwijze noodzakelijke medewerking en bezorgt de beschikbare transfergegevens of transfercode, voor zover de betrokken registry of registrar dit toestaat. De Klant bezorgt tijdig de gegevens van de nieuwe registrar of beheerder en staat in voor de verdere verlenging en betaling van de domeinnaam vanaf de overdracht. Werkzaamheden voor overdracht, opzoeking, administratieve opvolging, wijziging van contactgegevens of technische begeleiding bij de verhuis worden afzonderlijk aangerekend, tenzij deze werkzaamheden uitdrukkelijk in de offerte of Pakketdocumentatie zijn inbegrepen.

Artikel 11. Derde software, platformen en externe partners

11.1. Afhankelijkheid van Derde Partijen

Zorion mag voor de uitvoering van de Diensten gebruikmaken van Derde Partijen. De Klant aanvaardt dat de prestaties van Zorion gedeeltelijk afhankelijk kunnen zijn van zulke Derde Partijen.

11.2. Inspanningen bij problemen bij Derde Partijen

Zorion is niet aansprakelijk voor fouten, storingen, prijswijzigingen, uitval, veiligheidsincidenten, compatibiliteitsproblemen, beleidswijzigingen, stopzettingen of vertragingen die door Derde Partijen worden veroorzaakt, tenzij de Klant een eigen fout van Zorion aantoont. Zorion zal zich, rekening houdend met de aard van de Dienst en de toepasselijke Pakketmodaliteiten, inspannen om problemen bij Derde Partijen te beperken, hierover met de betrokken Derde Partij te communiceren en deze waar mogelijk te verhelpen of een redelijk alternatief voor te stellen.

Deze inspanningen houden geen garantie in dat het probleem door Zorion kan worden opgelost of dat de Derde Partij een oplossing, vergoeding of alternatief zal bieden.

11.3. Externe creatieve of technische partners

Wanneer Zorion voor bepaalde opdrachten externe creatieve of technische partners inschakelt of aanbeveelt, blijven deze partners verantwoordelijk voor hun eigen prestaties, tenzij Zorion uitdrukkelijk schriftelijk bevestigt dat zij voor die prestaties als contractuele hoofdaannemer optreedt.

11.4. Doorrekening van kosten

Kosten van Derde Partijen, waaronder licenties, registraties, cloudkosten, partnerkosten en andere externe kosten, mogen door Zorion worden doorgerekend overeenkomstig de offerte, de Pakketdocumentatie of de werkelijk aangerekende kost.

Artikel 12. Oplevering, aanvaarding en klachten

12.1. Oplevering

Zodra Zorion meedeelt dat een website, configuratie, tenant, migratie, implementatie, platform, module of andere Dienst klaar is voor gebruik, testing, review of livegang, geldt dit als Oplevering van de betrokken fase of Dienst.

12.2. Controleplicht van de Klant

De Klant is gehouden om de opgeleverde prestaties binnen een redelijke termijn te controleren en eventuele concrete en gemotiveerde opmerkingen schriftelijk mee te delen.

12.3. Stilzwijgende aanvaarding

Bij gebrek aan tijdig en gemotiveerd schriftelijk protest binnen een redelijke termijn van tien kalenderdagen na Oplevering worden de betrokken prestaties geacht door de Klant te zijn aanvaard. Ingebruikname, publicatie, livegang, betaling van de eindfactuur of verder gebruik door de Klant geldt eveneens als aanvaarding.

12.4. Beperking van klachten

Klachten geven de Klant geen recht om betalingen op te schorten, behalve voor het deel waarop de klacht betrekking heeft en voor zover de klacht tijdig, gemotiveerd en gegrond is. Kleine fouten, beperkte bugs, cosmetische afwijkingen of geringe verschillen die de normale bruikbaarheid niet wezenlijk aantasten, beletten de aanvaarding niet.

12.5. Correcties binnen scope

Na tijdige melding van een gebrek dat binnen de overeengekomen scope valt en aan Zorion toerekenbaar is, mag Zorion naar eigen keuze herstellen, corrigeren of een redelijke workaround voorzien.

Artikel 13. Toegang tot gegevens en overdracht bij beëindiging

13.1. Toegang of kopie

Bij beëindiging van de overeenkomst, om welke reden ook, verleent Zorion de Klant binnen een redelijke termijn en tegen een redelijke vergoeding voor de daaraan verbonden werkzaamheden toegang tot of een kopie van de bij Zorion gehoste data, content en configuraties die aan de Klant toebehoren of specifiek voor de Klant werden verwerkt. Dit kan onder meer betrekking hebben op website-inhoud, databestanden, gegevens, configuraties, mailboxgegevens, Microsoft 365-gegevens, Odoo-data en andere projectgebonden informatie, voor zover deze technisch afzonderlijk beschikbaar en overdraagbaar is.

13.2. Technische en contractuele grenzen

De overdracht gebeurt voor zover dit technisch mogelijk is en rekening houdend met de voorwaarden en beperkingen van Derde Partijen, licentiegevers, hostingpartijen, cloudproviders en softwareproducenten.

Zorion is niet gehouden om broncode, eigen methodologie, interne configuratietools, beheertools, licenties of elementen die eigendom zijn van Zorion of een Derde Partij over te dragen, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

13.3. Voorwaarde van betaling

Zorion is slechts gehouden tot toegang, overdracht of aflevering nadat de Klant al zijn opeisbare betalingsverplichtingen tegenover Zorion heeft voldaan, met inbegrip van de vergoeding voor de overdrachtswerkzaamheden. De Klant verleent tijdig alle medewerking die nodig is voor de overdracht en zorgt ervoor dat hij over de nodige technische omgeving, licenties en accounts beschikt om de overgedragen data of configuraties te ontvangen en te gebruiken.

13.4. Bijkomende werkzaamheden

Werkzaamheden voor export, migratie, documentatie, overdracht, configuratie, begeleiding of ondersteuning bij de overgang worden afzonderlijk aangerekend tegen het toepasselijke uurtarief, tenzij hierover vooraf een andere afspraak werd gemaakt.

13.5. Bewaring en verwijdering na beëindiging

Na beëindiging van de overeenkomst bewaart Zorion de gegevens, content en configuraties die aan de Klant toebehoren gedurende maximaal dertig kalenderdagen, uitsluitend om de overdracht of overgang te kunnen afronden, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn overeenkomen of een langere bewaring noodzakelijk is op grond van de toepasselijke wetgeving, een lopend geschil of een wettelijke bewaarplicht. Na het verstrijken van deze termijn mag Zorion de betrokken gegevens verwijderen. Gegevens die zich nog in technische back-ups bevinden, worden verwijderd overeenkomstig de normale back-upcycli van Zorion en worden gedurende die periode niet opnieuw actief gebruikt, behoudens voor herstel, beveiliging, bewijsdoeleinden of wettelijke verplichtingen. Voor persoonsgegevens handelt Zorion overeenkomstig de toepasselijke verwerkersovereenkomst en de instructies van de Klant, voor zover deze instructies verenigbaar zijn met de toepasselijke wetgeving en de technische mogelijkheden.

Artikel 14. Intellectuele eigendom

14.1. Eigendom van Zorion

Alle intellectuele eigendomsrechten op offertes, analyses, voorstellen, ontwerpen, wireframes, code, configuraties, scripts, documentatie, handleidingen, templates, processen, methodes, opleidingen, presentaties en andere door Zorion ontwikkelde of aangeleverde materialen blijven exclusief eigendom van Zorion of van haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

14.2. Gebruiksrecht voor de Klant

Na volledige betaling van alle verschuldigde bedragen verkrijgt de Klant uitsluitend het gebruiksrecht dat uitdrukkelijk uit de overeenkomst blijkt. Dit gebruiksrecht is beperkt tot het overeengekomen doel en houdt geen overdracht in van intellectuele eigendom, broncode, methodologie of eigendomsrechten, tenzij schriftelijk anders bepaald.

14.3. Derde software en licenties

Voor software, plug-ins, cloudomgevingen, Odoo, Microsoft 365, templates, bibliotheken of andere elementen van Derde Partijen gelden de rechten en beperkingen van de betrokken licentiegevers. Zorion kan geen ruimere rechten overdragen dan zij zelf bezit.

14.4. Geen gebruik vóór betaling

Zorion mag bestanden, bronmateriaal, livegang, toegangen, configuraties, documentatie of overdracht van onderdelen opschorten zolang de Klant niet volledig heeft betaald, behoudens voor zover Zorion wettelijk verplicht is bepaalde gegevens of toegang ter beschikking te stellen.

Artikel 15. Prijs, facturatie en betaling

15.1. Prijzen

Alle prijzen zijn exclusief btw en andere belastingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Zorion mag in haar offerte of Pakketdocumentatie verschillende prijsstructuren gebruiken, waaronder opstartkosten, maandprijzen, jaarprijzen, licentiekosten, projectprijzen, uurprijzen en prijzen voor extra Diensten.

15.2. Facturatie

Facturen worden opgemaakt overeenkomstig de offerte, de Pakketdocumentatie of de werkelijke uitvoering. Zorion mag digitaal factureren, onder meer via Peppol of andere elektronische facturatiekanalen.

15.3. Voorschotten

Zorion mag voorschotten vragen, onder meer bij opstart, projectstart, reservatie van capaciteit, implementatie of aanvang van recurrente dienstverlening. Bij gebrek aan afwijkend akkoord zijn voorschotten definitief verschuldigd bij opeisbaarheid en worden zij niet terugbetaald, behoudens wanneer dwingend recht of een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak anders bepaalt.

15.4. Betaaltermijn

Facturen zijn betaalbaar binnen **veertien kalenderdagen na factuurdatum**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

15.5. Jaarlijkse prijsindexering

Voor recurrente Diensten en Pakketten met een looptijd van meer dan twaalf maanden of met stilzwijgende verlenging kan Zorion de prijzen eenmaal per jaar aanpassen op de verjaardag van de overeenkomst. De aanpassing gebeurt op basis van de evolutie van de Belgische gezondheidsindex, tenzij in de offerte of Pakketdocumentatie vooraf uitdrukkelijk een andere vergelijkbare index of indexeringsformule werd bepaald. De nieuwe prijs wordt aan de Klant meegedeeld vóór de eerstvolgende facturatie waarop de aanpassing wordt toegepast.

15.6. Niet-betaling

Bij niet-betaling op de vervaldag is de Klant van rechtswege en zonder ingebrekestelling nalatigheidsinterest verschuldigd overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Daarnaast is de Klant een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd van 10% van het openstaande bedrag, met een minimum van 250 euro, onverminderd het recht van Zorion om hogere werkelijk geleden schade te bewijzen.

15.7. Betwisting van facturen

Elke factuur moet schriftelijk en gemotiveerd worden betwist binnen acht kalenderdagen na factuurdatum. Bij gebrek aan tijdige en gemotiveerde betwisting wordt de factuur geacht definitief te zijn aanvaard. Een betwisting schorst uitsluitend de betalingsverplichting van het daadwerkelijk en gemotiveerd betwiste gedeelte. Het niet-betwiste gedeelte blijft opeisbaar op de vervaldag.

15.8. Geen restitutie

Behoudens uitdrukkelijk schriftelijk akkoord verleent Zorion geen restitutie voor reeds gefactureerde of betaalde bedragen, noch voor periodes van opschorting, vertraging door de Klant, gedeeltelijk gebruikte supporturen, vervallen supporturen of beëindiging ingevolge wanbetaling. Deze bepaling doet geen afbreuk aan de verplichting van Zorion om bedragen terug te betalen wanneer dit krachtens dwingend recht of een uitdrukkelijke schriftelijke afspraak vereist is.

Artikel 16. Opschorting en beëindiging

16.1. Opschorting

Zorion mag haar Diensten geheel of gedeeltelijk opschorten wanneer: (i) de Klant zijn betalingsverplichtingen niet nakomt; (ii) de Klant de nodige input of medewerking niet verleent; (iii) de veiligheid of integriteit van systemen dit vereist; (iv) Derde Partijen hun dienstverlening opschorten door oorzaken aan klantzijde; of (v) Zorion gegronde redenen heeft om de uitvoering tijdelijk te staken.

16.2. Gevolgen van opschorting

Tijdens de opschorting blijven alle betalingsverplichtingen van de Klant bestaan. Opschorting geeft geen recht op prijsvermindering, schadevergoeding of restitutie wanneer de opschorting het gevolg is van een tekortkoming of omstandigheid aan de zijde van de Klant, of van een oorzaak waarvoor Zorion niet aansprakelijk is.

16.3. Beëindiging wegens wanprestatie

Indien de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt en nalaat te regulariseren binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling, mag Zorion de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen, onverminderd haar recht op betaling en schadevergoeding.

16.4. Looptijd en opzeg

Voor recurrente Diensten en Pakketten geldt de looptijd en opzegregeling zoals bepaald in de offerte of Pakketdocumentatie. Bij gebrek aan een afwijkende regeling geldt dat een overeenkomst met vaste looptijd niet vroegtijdig kan worden beëindigd zonder toepassing van artikel 16.5, behoudens uitdrukkelijk schriftelijk akkoord van Zorion of een ernstige tekortkoming van Zorion die niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling wordt hersteld.

16.5. Vroegtijdige beëindiging door de Klant

Bij vroegtijdige beëindiging op vraag van de Klant is de Klant, tenzij anders overeengekomen, een vergoeding verschuldigd die bestaat uit: (i) alle reeds gepresteerde en nog niet betaalde bedragen; (ii) alle reeds gemaakte en niet-recupereerbare kosten; en (iii) een vergoeding gelijk aan 50% van de nog verschuldigde bedragen voor de resterende minimumduur, zoals bepaald in de offerte of Pakketdocumentatie. De vergoeding wordt verminderd met kosten die Zorion door de vroegtijdige beëindiging bespaart, voor zover dit van toepassing is. Deze bepaling geldt voor zover wettelijk toegelaten en onverminderd het recht van Zorion om een hogere werkelijk geleden schade te bewijzen wanneer de forfaitaire vergoeding daarvoor geen volledige vergoeding vormt.

16.6. Downgrade of pakketwijziging

Een downgrade, wijziging of omzetting van Pakket kan uitsluitend plaatsvinden onder de voorwaarden van de Pakketdocumentatie en in beginsel pas bij verlenging of hernieuwing van de overeenkomst. Een tussentijdse downgrade of pakketwijziging kan worden toegestaan mits voorafgaand schriftelijk akkoord van Zorion en mits de Klant de eventuele reeds gemaakte kosten, aangegane verbintenissen, licentiekosten, implementatiekosten en andere kosten die uit de oorspronkelijke keuze voortvloeien, vergoedt. Een tussentijdse downgrade geeft geen recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen of op vermindering van reeds verschuldigde bedragen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

17.1. Algemene beperking

Zorion is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een bewezen contractuele fout van Zorion in de uitvoering van de overeengekomen Diensten. De Klant toont de fout, de schade en het oorzakelijk verband aan.

17.2. Geen aansprakelijkheid voor indirecte schade

Zorion is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder zonder beperking winstderving, omzetverlies, verlies van cliënteel, verlies van opportuniteiten, verlies van data, reputatieschade, bedrijfsonderbreking, kosten van vervanging of claims van derden.

17.3. Geen aansprakelijkheid voor Derde Partijen

Zorion is niet aansprakelijk voor fouten, tekortkomingen, uitval, incompatibiliteiten, storingen, hacks, beleidswijzigingen, prijswijzigingen of stopzettingen van Derde Partijen, tenzij de Klant een eigen fout van Zorion aantoont. Zorion zal zich inspannen om problemen bij Derde Partijen te beperken en waar mogelijk te verhelpen, maar deze inspanning houdt geen garantie in dat een probleem wordt opgelost, dat de Derde Partij een oplossing biedt of dat de Dienst zonder onderbreking kan worden voortgezet.

17.4. Geen aansprakelijkheid voor input van de Klant

Zorion is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen, onbruikbaarheid of schade die voortvloeien uit foutieve, onvolledige of laattijdig aangeleverde informatie, bestanden, data, teksten, afbeeldingen, rechtenstructuren, toegangen of instructies van de Klant.

17.5. Technische grenzen

Zorion is niet aansprakelijk voor beperkingen die inherent zijn aan standaardsoftware, templates, cloudomgevingen, browsers, updates, mobiele toestellen, platformen of technische omgevingen waarop zij geen volledige controle heeft.

17.6. Schadeplafond

Behoudens de uitzonderingen bepaald in artikel 17.7 is de totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Zorion, voor alle schadegevallen die voortvloeien uit of verband houden met dezelfde overeenkomst of Dienst, beperkt tot het bedrag van de door de Klant werkelijk betaalde vergoedingen voor de betrokken Dienst gedurende de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Het in het eerste lid bepaalde plafond geldt ongeacht de oorzaak van de schade en ongeacht het aantal schadegevallen, vorderingen of benadeelde partijen die ermee verband houden. De eventuele tussenkomst van een aansprakelijkheidsverzekeraar van Zorion kan het toepasselijke plafond niet verhogen. Het niet of slechts gedeeltelijk tussenkomen van de verzekeraar, onder meer wegens een uitsluiting, overschrijding van de verzekerde limiet, een niet-verzekerd risico of een contractueel eigen risico, doet evenmin afbreuk aan het in deze bepaling vastgestelde plafon

17.7. Uitzonderingen

De aansprakelijkheidsbeperkingen in deze AV gelden niet in geval van opzettelijke fout of voor aansprakelijkheden die krachtens dwingend recht niet kunnen worden uitgesloten of beperkt. Zij gelden evenmin voor schade die het gevolg is van een lichamelijk letsel of overlijden wanneer de aansprakelijkheid van Zorion daarvoor krachtens dwingend recht niet kan worden beperkt.

Artikel 18. Vertrouwelijkheid en gegevens

18.1. Vertrouwelijkheid

Partijen verbinden zich ertoe vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst ontvangen niet te verspreiden of te gebruiken buiten het doel van de overeenkomst, behoudens wanneer openbaarmaking wettelijk verplicht is of nodig is voor de uitvoering via Derde Partijen.

18.2. Verwerking van persoonsgegevens

Voor zover Zorion in opdracht van de Klant persoonsgegevens verwerkt, treedt Zorion op als verwerker en treedt de Klant op als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen of de toepasselijke privacywetgeving een andere kwalificatie voorschrijft. De verwerking gebeurt overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving en overeenkomstig de tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst. De verwerkersovereenkomst is verplicht zodra Zorion persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de Klant en maakt integraal deel uit van de overeenkomst.

18.3. Beveiliging

Zorion treft redelijke technische en organisatorische maatregelen die passend zijn bij de aard van de Diensten, maar geeft geen absolute garantie op volledige onkwetsbaarheid tegen beveiligingsincidenten.

Artikel 19. Overmacht

19.1. Overmacht

Zorion is niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van haar verplichtingen wanneer dit het gevolg is van overmacht in de zin van artikel 5.226 van het Burgerlijk Wetboek of van omstandigheden buiten haar redelijke controle. Daaronder vallen onder meer storingen of uitval bij Derde Partijen, internet- of netwerkstoringen, cyberincidenten, overheidsmaatregelen, stakingen, ziekte, brand, overstroming, oorlog, onbeschikbaarheid van personeel of technische middelen en andere omstandigheden die redelijkerwijze niet konden worden voorzien of vermeden.

19.2. Gevolgen van overmacht

Wanneer een situatie van overmacht de uitvoering tijdelijk verhindert, mag Zorion de uitvoering opschorten, de planning aanpassen of een passend alternatief voorstellen. Wanneer de uitvoering definitief onmogelijk wordt of de overmacht langer dan dertig kalenderdagen duurt, kan iedere partij de overeenkomst of de betrokken Dienst beëindigen zonder schadevergoeding. Reeds geleverde Diensten en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

Artikel 20. Imprevisie en gewijzigde omstandigheden

Wanneer na het sluiten van de overeenkomst een verandering van omstandigheden de uitvoering van een contractuele verbintenis buitensporig bezwarend maakt, zodat de uitvoering redelijkerwijze niet langer kan worden verlangd, kan de Partij die daardoor wordt getroffen de toepassing vragen van artikel 5.74 van het Burgerlijk Wetboek. De Partij die zich op imprevisie beroept, stelt de andere Partij daarvan zo snel mogelijk schriftelijk in kennis en motiveert welke omstandigheden de uitvoering buitensporig bezwarend maken.

Partijen bespreken te goeder trouw een redelijke aanpassing van de prijs, de planning, de Diensten, de looptijd of andere uitvoeringsmodaliteiten. Indien binnen een redelijke termijn geen akkoord wordt bereikt, kunnen partijen de overeenkomst aanpassen of beëindigen overeenkomstig artikel 5.74 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

21.1. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten tussen Zorion en de Klant is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

21.2. Bevoegde rechtbank

Alle geschillen behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar Zorion haar zetel heeft, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders voorschrijven.