

Atos Worldline NV raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een betaalterminal en technische bijstand

VERSIE
2011/08

DEFINITIES VAN TOEPASSING OP DE BIJZONDERE EN ALGEMENE BEPALINGEN

Activering: het tot stand brengen van de eerste succesvolle verbinding tussen de Betaalterminal en de centrale computer van Atos Worldline NV om te kunnen genieten van de Diensten.

Atos Worldline NV: Vennootschap naar Belgisch recht waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1130 Brussel, Haachtsesteenweg 1442, opgenomen in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer BTW BE 0418.547.872.

Bancontact/Mister Cash-kaart (BC/MC kaart): een specifieke debetkaart, uitgegeven door een financiële instelling die aangesloten is bij Atos Worldline NV.

Banknet: naam van het privative netwerk van Atos Worldline NV. Dit netwerk is samengesteld uit lijnen met permanente verbinding in alle streken van België, verbonden met de centrale computer van Atos Worldline SA/NV. De privative toegang tot dat netwerk bestaat uit een lijn met permanente verbinding, of eender welk telecommunicatiesysteem dat Atos Worldline SA/NV heeft aanvaard, die de exploitatiezetel van de Klant met het dichtstbijzijnde toegangspunt van het netwerk verbindt.

Bestelformulier: het speciaal daartoe voorziene formulier waarmee de Klant de Levering van Betaalterminals en de aansluiting van bepaalde Diensten bij Atos Worldline NV kan bestellen, desgevallend in overeenstemming met de overeengekomen bestelprocedure.

Betaalterminal: terminal en de bijbehorende accessoires die door Atos Worldline NV ter beschikking van de Klant gesteld worden.

Betalingstransactie: een transactie, overmaking van geldmiddelen voortvloeiend uit de aankoop van goederen of diensten, en waarvan de betaling met een betaalkaart geregeld wordt.

Beveiligingsmodule (CSM): Chip Security Module, een module die tot doel heeft de veiligheid te waarborgen en de gegevensuitwisseling tussen de centrale computer van Atos Worldline NV en de betaalterminal te authenticeren.

Dienst: dienst die door Atos Worldline NV onder het Contract wordt geleverd en die in de Bijzondere Bepalingen (Hoofdstuk 2) nader wordt omschreven.

E.P.C.I. (Electronic Payment Certification Institute): instelling die handelt als dienstverlener voor de beheersorganismen van betaalkaarten die de Transacties verwerven met behulp van Betaalterminals. Vanuit dit oogpunt, vervult EPCI twee functies: het reguleren van de distributie van de specificaties naar de verkopers van betaalterminals en het reguleren van de certificatieprocedure van betaalterminals.

Klant: andere Partij aan dit Contract.

Levering: afgifte van de Betaalterminal op het door de Klant op het Bestelformulier opgegeven adres.

Off line: van een Transactie wordt gezegd dat ze "off line" uitgevoerd wordt wanneer er geen verbinding is tussen de centrale computer van Atos Worldline NV en de Betaalterminal op het moment dat de betaling wordt uitgevoerd door de kaarthouder.

On line: van een Transactie wordt gezegd dat ze "on line" uitgevoerd wordt wanneer er een verbinding is tussen de centrale computer van Atos Worldline NV en de Betaalterminal op het moment dat de betaling wordt uitgevoerd door de kaarthouder.

Overdracht: storting van het elektronische geld dat opgeslagen wordt in de Betaalterminal op de bankrekening die de Klant voorafgaandelijk bepaald heeft voor de toepassing Bancontact/Mister Cash.

Proton: betalingsmiddel dat bestaat uit een elektronische geldbeugel die in een chipkaart ingebouwd is, en die uitgegeven werd door een financiële instelling die aangesloten is bij Atos Worldline NV.

Raamcontract: dit document, het Bestelformulier en zijn Bijlagen die samen alle contractuele betrekkingen tussen Atos Worldline NV en de Klant bevatten (hierna ook «het Contract» genoemd).

SIM-kaart: module die tot doel heeft om de GSM-of GPRS-oproepen van de Terminal te authenticeren, en die enkel in het kader van dit Contract kan gebruikt worden. De SIM-kaart blijft eigendom van de telecom operator.

SIS: Sociaal Informatie Systeem.

Transactie: totstandkoming van een verbinding tussen een Betaalterminal en de centrale computer van Atos Worldline NV, met het oog op de betaling van een aankoop via een betaalschema dat toelaat om een elektronische betaling uit te voeren.

Uitbreiding dienst: Platform geïnstalleerd op de Betaalterminal, dat het gebruik van programma's geschreven in Java-taal mogelijk maakt.

Verzending: afgifte van de Betaalterminal door ATOS WORLDLINE NV aan de firma die instaat voor het transport van de Betaalterminal naar de Klant. De Klant zal de ontvangst van de verzending aftekenen.

HOOFDSTUK 1

BIJZONDERE BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP DE TERBESCHIKKINGSTELLING VAN EEN BETAALTERMINAL

AFDELING A - TERBESCHIKKINGSTELLING VAN DE TERMINAL

ARTIKEL A.1. VOORWERP

A.1.1. Deze bijzondere bepalingen bevatten de rechten en plichten van Atos Worldline NV en van de Klant in het kader van de aankoop, huur, van een Betaalterminal, de voorwaarden inzake Levering, installatie en vergoeding.

ARTIKEL A.2. WIJZE WAAROP DE BETAALTERMINAL TER BESCHIKKING WORDT GESTELD

A.2.1. De Betaalterminal wordt ter beschikking gesteld overeenkomstig de hieronder beschreven voorwaarden, in functie van de optie die door de Klant op het Bestelformulier werd aangeduid.

De aangekochte of gehuurde Betaalterminal bestaat uit de hardware met toebehoren, met uitzondering van de software en, in overeenstemming met de bepalingen van Artikel A.5, van de SIM-kaart voor de Betaalterminals die geschikt zijn voor betalingen via GSM en GPRS.

A.2.2. Aankoop van de Betaalterminal

De prijs en de installatiekosten met betrekking tot Betaalterminals die onder dit Contract door Atos Worldline NV aan de Klant worden verkocht, worden bepaald in het Bestelformulier.

A.2.3. Huur van de Betaalterminal

De maandelijkse huurprijs en de installatiekosten worden berekend op basis van de op het Bestelformulier vermelde bedragen.

Voor zover er in dit Raamcontract of de bestelbon geen andere bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot de duurtijd van de overeenkomst, bedraagt de minimum duurtijd van de overeenkomst één (1) jaar. Tenzij één de partijen deze overeenkomst beëindigt met een opzegtermijn van ten minste 1 maand vóór het verstrijken van deze duurtijd, wordt deze overeenkomst verlengd voor onbepaalde duur. De overeenkomst kan dan op elk ogenblik opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Elke opzegging moet schriftelijk gebeuren; de opzegtermijn begint steeds te lopen op de eerste werkdag van de maand die volgt op deze waarin de opzeg wordt betekend.

De klant heeft een bedenktijd van 48 uur na ondertekening van de bestelbon om zijn huurcontract op te zeggen, voor zover de terminal nog niet geïnstalleerd werd. Dit kan per fax of per aangetekende brief, waarbij de postdatum geldt als bewijs.

ARTIKEL A.3. INSTALLATIE VAN DE BETAALTERMINAL

A.3.1. De Klant kiest volledig op eigen verantwoordelijkheid de opstellingsplaats van de Betaalterminal en bereidt deze plaats voor met inachtneming van de bepalingen van het Contract en/of de installatiehandleiding. Voor de Betaalterminals die op het telefoonnet worden aangesloten, dient de Klant op eigen verantwoordelijkheid te beschikken over een telefoonlijn en een 220V-stopcontact uitgerust tegen elektrische en elektromagnetische storingen. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat Atos Worldline NV geen enkele aansprakelijkheid draagt voor enige schade ten gevolge van een disfunctie van de telefoonlijnen en/of stroomvoorziening. De Klant mag de Betaalterminal in geen geval buiten de exploitatieplaats, vermeld in het Bestelformulier, verplaatsen zonder voorafgaande en schriftelijke toestemming van Atos Worldline NV, uitgezonderd wanneer de Betaalterminal uitsluitend voor de Proton-dienst wordt gebruikt of is uitgerust met een GSM of GPRS-communicatiekaart, alsook met de gepaste SIM-kaart.

De Klant zorgt ervoor dat alle infrastructuur, zoals bekabeling en IT voorzieningen, noodzakelijk voor de installatie en het functioneren van de Betaalterminal aanwezig zijn. Bij gebreke hieraan behoudt Atos Worldline NV zich het recht voor een tweede interventie met het oog op de installatie van de Betaalterminal, aan de Klant aan te rekenen, in overeenstemming met de geldende tarieven.

ARTIKEL A.4. BETALING

A.4.1. De aankoopprijs van de Betaalterminal in geval van aankoop, en de huurprijs in geval van huur, zijn opeisbaar vanaf de Levering (indien

het een fysieke installatie door een technicus die in hoofde van ATOS WORLDLINE NV de installatie uitvoert) of Verzending (indien het een "Plug & Play installatie betreft) van de Betaalterminal. De installatiekosten voor een fysieke installatie door een technicus zijn opeisbaar vanaf de installatie/Activering van de Betaalterminal. De kosten voor een "Plug & Play" installatie zijn opeisbaar op het moment van de Verzending van de betaalterminal.

ARTIKEL A.5. OVERDRACHT VAN EIGENDOM EN RISICO

A.5.1. Elk risico op beschadiging, verlies, vernieling of diefstal van de Betaalterminal en van zijn onderdelen gaat over op de Klant, vanaf het moment van de Levering of ontvangst van de Verzending van deze Betaalterminal op de plaats die partijen in het Bestelformulier overeengekomen zijn.

A.5.2. Indien de Klant opteerde voor koop, blijft Atos Worldline NV eigenaar van de Betaalterminal zolang de volledige aankoopprijs niet betaald werd; zolang is het de Klant verboden om:

- de Betaalterminal om op het even welke wijze te bezwaren (pand, borgstelling, hypotheek, ...) of hem als zekerheid aan te bieden.
- de Betaalterminal te vervreemden of ter beschikking te stellen van een derde.

Indien de Klant opteerde voor huur, blijven deze verbodsbepalingen steeds gelden.

A.5.3. Atos Worldline NV blijft eigenaar van de Betaalterminals die door de Klant gehuurd worden.

A.5.4. De software en de beveiligingsmodule (CSM) blijven exclusieve eigendom van Atos Worldline NV. De SIM-kaart waarvan de diensten worden gefactureerd door Atos Worldline NV blijft eigendom van de telecom operator ongeacht of de Klant al dan niet eigenaar is van de Betaalterminal en of de Klant al zijn financiële verplichtingen jegens Atos Worldline NV is nagekomen.

De Klant verbindt zich er tevens toe deze op eerste verzoek terug te geven aan Atos Worldline NV. Deze teruggave kan nooit aanleiding geven tot enig recht op vergoeding voor de Klant.

A.5.5. In geval van huur verbindt de Klant zich er tevens toe de buiten gebruik gestelde of de niet gebruikte Betaalterminals, alsmede de SIM-kaart, zonder vergoeding, op zijn volledige verantwoordelijkheid en in perfecte staat op eerste verzoek terug te bezorgen aan Atos Worldline NV.

A.5.6. In geval van toepassing van Artikel 66 van de Algemene Bepalingen, behoudt Atos Worldline NV zich het recht voor om de teruggave van de ter beschikking gestelde Betaalterminal(s) te eisen, en dit onder voorbehoud van haar recht om de Klant de aan de teruggave verbonden kosten aan te rekenen.

ARTIKEL A.6. ONDERHOUD EN GEBRUIK VAN DE BETAALTERMINAL

A.6.1. De Klant verbindt zich ertoe de Betaalterminal(s) als goede huisvader, en volgens de aanwijzingen van de handleiding die hij van Atos Worldline heeft ontvangen te gebruiken en de kaarthouder de gelegenheid te bieden er correct gebruik van te maken. Het is de Klant ten strengste verboden de Betaalterminal verder te verhuren, ter beschikking te stellen van een derde of onder bezwarende titel over te dragen tenzij met voorafgaande en schriftelijke toestemming van Atos Worldline NV.

A.6.2. De Klant en/of zijn werknemer(s) en/of aangestelde(n) mogen in geen geval het geheime codenummer van de kaarthouder invoeren, het te betalen bedrag bevestigen of de verrichting annuleren. Alleen de kaarthouders zijn bevoegd om deze verrichtingen uit te voeren.

A.6.3. Atos Worldline NV heeft het recht de Betaalterminal(s) die in de handelszaak van de Klant zijn geïnstalleerd op elk ogenblik te inspecteren zonder aankondiging of vergoeding.

A.6.4. De Klant verbindt zich ertoe om de richtlijnen van Atos Worldline NV nauwgezet op te volgen wanneer de Betaalterminal wordt geprogrammeerd. Wanneer de Klant over een draagbare Betaalterminal beschikt, zorgt hij ervoor dat deze Betaalterminal op de lader is geplaatst en daar ook tijdens de gehele programmering blijft.

ARTIKEL A.7. AANSPRAKELIJKHEID

A.7.1. Het verdient aanbeveling dat de Klant (de) Betaalterminal(s) die hem ter beschikking wordt (worden) gesteld in uitvoering van een huurcontract op eigen kosten voor de nieuwwaarde laat verzekeren tegen elk risico van verlies, vernieling, beschadiging, brand en diefstal.

A.7.2. In geval van huur van de Betaalterminal is de Klant vanaf de Levering of ontvangst van de Verzending, volledig aansprakelijk voor elk risico van verlies, opzettelijke vernieling, beschadiging of diefstal van de Betaalterminal, en dient Atos Worldline NV in voorkomend geval schadeloos te stellen. De waarde van de Betaalterminal wordt bepaald op basis van de ouderdom van de terminal. Atos Worldline NV is gerechtigd deze waarde aan te Klant te factureren in geval van verlies, opzettelijke vernieling, beschadiging of diefstal van de Betaalterminal.

A.7.3. Zodra de Betaalterminal geleverd wordt of de Verzending ontvangen is, draagt de Klant in alle omstandigheden het volledige risico van verlies, vernieling, beschadiging of diefstal van de CSM en de SIM-kaart. Als het geval zich voordoet zal de Klant Atos Worldline NV schadeloos stellen volgens de bepalingen van A.7.2.

In geval van een gebrek aan de Betaalterminal, te wijten aan Atos Worldline NV, is de aansprakelijkheid van Atos Worldline NV uitdrukkelijk beperkt tot de enkele herstelling of tot de enkele vervanging van deze Betaalterminal (naar keuze van Atos Worldline NV) op voorwaarde dat het betrokken gebrek schriftelijk ter kennis van Atos Worldline NV werd gebracht, binnen de termijnen bepaald in Artikel 4 van de Algemene Bepalingen.

AFDELING B - TECHNISCHE BIJSTAND

ARTIKEL B.1. VOORWERP

B.1.1. Deze specifieke bepalingen bevatten de rechten en plichten van Atos Worldline NV en van de Klant in het kader van de onderhoud- en herstellingsdiensten voor de Atos Worldline NV Terminals, software en toebehoren in het bezit van een Klant op het Belgisch grondgebied.

ARTIKEL B.2. BEGRIP TECHNISCHE BIJSTAND

B.2.1. De technische bijstand omvat de door Atos Worldline NV aangeboden diensten zoals beschreven in Artikel B.2.2. Deze diensten worden gekenmerkt door verschillende eigenschappen (zoals aangeduid in Artikel B.4) die de Klant in acht dient te nemen.

B.2.2. De diensten worden aangeboden op verzoek van de Klant die daartoe op het Bestelformulier dient in te vullen voor welke configuratie(s), vermeld in Artikel B.4, hij opteert en waarvan hij wenst gebruik te maken:

De telefonische bijstand van de Dienst Klantenrelaties. De Dienst Klantenrelaties is het enige contactpunt voor de Klant en biedt volgende prestaties aan:

- de registratie van de technische storingen die door de Klant worden gemeld;
- indien mogelijk, het doorgeven van alle technische informatie die het door de Klant gemelde probleem kunnen helpen oplossen;
- melding aan de Klant van de gevolgen die aan zijn verzoek zijn gegeven.
- Wanneer de storing niet telefonisch kan worden opgelost, wordt deze doorgegeven aan de dienst 'interventie' (cf. 2).

Interventie ter plaatse van een technicus. Deze interventie omvat:

- de verplaatsing van een technicus tot bij de betreffende Betaalterminal;
- het opsporen van eventuele storingen of onregelmatigheden in de werking van de Betaalterminal of de toebehoren;

- naar keuze van Atos Worldline NV - herstellen of vervangen van defecte onderdelen van de Betaalterminal die de storingen of onregelmatigheden hebben veroorzaakt of het integraal vervangen van de aanwezige Betaalterminal door een Betaalterminal met dezelfde werkingsmogelijkheden.

B.2.3. Onderhoud van de software (Service Pack) Dit onderhoud omvat:

- Een corrigerend onderhoud om de onregelmatigheden in de werking van de software recht te zetten.
- Een aanpassend onderhoud met het oog op de verbetering van de bestaande functies van de software. Dit onderhoud kan worden uitgevoerd door middel van een afstandsverbinding met of zonder begeleiding van de Klant of door middel van een interventie ter plaatse. Het betreft bijvoorbeeld de rangschikking van het menu en conformiteit met de PCI reglementering. Een Klant dient gedurende 1 jaar ononderbroken een contract van technische bijstand onderschreven te hebben, alvorens hij kan beroep doen op dit aanpassend onderhoud, zonder hiervoor bijkomend gefactureerd te worden, zoals voorzien in Artikel B.8.1.a)

Het evolutieve onderhoud bestaat uit toevoeging en activering van nieuwe functionaliteiten. Dit betreft bijvoorbeeld de EID applicatie, de SIS applicatie, de Low Power applicatie,Dit onderhoud is niet begrepen in de prijs voor onderhoud van de software en kan apart door Atos Worldline NV worden aangerekend.

ARTIKEL B.3. ALGEMENE BEPALINGEN IN VERBAND MET DE TECHNISCHE BIJSTAND

B.3.1. De technische bijstand gebeurt op uitdrukkelijk verzoek van De Klant. De Klant dient de klantendienst van Atos Worldline NV zo spoedig mogelijk telefonisch op de hoogte te brengen van een eventuele storing, slechte werking van de Betaalterminal of van de ingebouwde software.

B.3.2. De interventie van de technicus ter plaatse wordt niet verleend op zon- en feestdagen behoudens andersluidende bepalingen in dit Contract. Een uitzondering bestaat voor 4 zondagen waarop de winkels in België geopend zijn en geldt indien de klant een contract « Kit Pro » heeft getekend bij de aankoop, of voor de formule "STAR", "STAR PLUS", "MOBILE STAR", "MOBILE STAR PLUS". De telefonische bijstand is bereikbaar 365 dagen op 365.

B.3.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Atos Worldline NV is het de Klant strikt verboden de Betaalterminal te wijzigen of te herstellen. Bij niet-naleving van deze verplichting heeft Atos Worldline NV het recht het Contract onmiddellijk te beëindigen, zonder enige opzeggings-termijn of vergoeding, onverminderd haar recht op schadeloosstelling.

B.3.4. Het is de Klant in geen geval toegestaan de Betaalterminal open te maken behalve voor zover strikt noodzakelijk door taken eigen aan het gebruik van de Betaalterminal met printer, bv. het vervangen van papierrollen e.d. De Klant dient deze taken zelf uit te voeren en moet zelf zorgen voor het daartoe benodigde materiaal.

B.3.5. Wanneer een door Atos Worldline NV uitgevoerde interventie geen deel uitmaakt van de technische bijstand zoals in deze afdeling is bepaald, stelt de technicus een verslag op dat hij door de Klant laat ondertekenen en waarvan hij zelf een kopie bewaart. Dit verslag dient als basis voor de bijkomende facturering overeenkomstig de bij Atos Worldline NV geldende tarieven.

B.3.6. Bij storing in de Betaalterminal waardoor het totaal van de elektronische Proton tegoeden onleesbaar wordt, verleent de Klant aan Atos Worldline NV uitdrukkelijk de toestemming om de Betaalterminal en/of de CSM zolang als nodig mee te nemen teneinde het veiligheidsgeheugen te onderzoeken.

B.3.7. Procedure in geval van defecten aan een gehuurde Betaalterminal. Technische bijstand is inbegrepen in de huurprijs voor de huurformules welke gedetailleerd zijn in Afdeling C van deze Bijzondere Voorwaarden.

Elke gehuurde Betaalterminal zal naar keuze van Atos Worldline NV, en dit zonder kosten voor de Klant, kunnen vervangen worden door een andere Betaalterminal met dezelfde functionaliteiten, of door een Betaalterminal van een nieuwe generatie die ten minste dezelfde functionaliteiten heeft als de te vervangen Betaalterminal.

ARTIKEL B.4. MOGELIJKE CONFIGURATIES VOOR TECHNISCHE BIJSTAND

B.4.1. Technische bijstand "Kit Go"

Deze configuratie heeft volgende eigenschappen:

a) Telefonische bijstand:

Met deze formule kan de Klant een beroep doen op de telefonische klantendienst die bereikbaar is van maandag tot zaterdag tussen 8 en 20 uur, en op zondag en feestdagen tussen 8 en 16 uur.

b) Interventie ter plaatse van een technicus:

De Klant kan een interventie van een technicus op de exploitatieplaats (of de leveringsplaats voor een draagbare Betaalterminal) verzoeken van maandag tot vrijdag (dus niet op zaterdag en zondag). Atos Worldline NV verbindt zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen tussen 8.30 u en 13u van de volgende werkdag indien de oproep van de Klant plaatsvond tussen 8u en 13u. Indien de oproep van de Klant plaatsvindt tussen 13u en 20u verbindt Atos Worldline NV zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen tussen 13u en 17.30u van de volgende werkdag. Dit voor zover het probleem niet telefonisch kon worden opgelost.

c) Onderhoud van de software:

De bepalingen van Artikel B.2.2.3) zijn van toepassing.

B.4.2. Technische bijstand "Kit Pro":

Deze configuratie heeft volgende eigenschappen:

a) Telefonische bijstand:

Met deze formule kan de Klant een beroep doen op de telefonische klantendienst die bereikbaar is van maandag tot zaterdag tussen 8 en 20 uur, en op zondag en feestdagen tussen 8 en 16 uur.

b) Interventie ter plaatse van een technicus:

De Klant kan een interventie van een technicus op de exploitatieplaats (of de leveringsplaats voor een draagbare Betaalterminal) verzoeken van maandag tot en met zaterdag.

Atos Worldline NV verbindt zich ertoe om de Betaalterminal opnieuw in orde te maken overeenkomstig volgende termijnen:

- oproep van de Klant voor 13 uur van maandag tot zaterdag: interventie in de namiddag van dezelfde dag (tussen 13u en 17.30u)
- oproep van de Klant na 13 uur van maandag tot vrijdag: interventie in de voormiddag van de dag na de dag waarop de Klant de oproep heeft gedaan (tussen 8.30u en 13u)
- oproep van de Klant na 13 uur 's zaterdag: interventie in de voormiddag van de maandag of de volgende werkdag indien deze maandag een feestdag is.

c) Onderhoud van de software:

De bepalingen van Artikel B.2.2.3) zijn van toepassing.

B.4.3. Interventie Express:

De Klant die voor een contract voor technische bijstand heeft geopteerd zoals bepaald in Artikels B.4.1. en B.4.2., kan door tussenkomst van de klantendienst van Atos Worldline NV om een interventie binnen een kortere termijn dan de bovenvermelde termijnen tegen betaling van een toeslag, vermeld in de op het ogenblik van de interventie geldende tarievenlijst. In dit geval verbindt Atos Worldline NV zich ertoe om een technicus ter plaatse te sturen, binnen twee uur na de oproep van de Klant, behalve bij overmacht.

De interventie van de technicus vindt plaats tussen 8.30 uur en 20.00 uur van maandag tot en met zaterdag.

B.4.4. Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor om de Klant de mogelijkheid te bieden om voor andere configuraties te opteren. Atos

Worldline NV informeert de Klant over de kenmerken van deze nieuwe configuraties. Elke verandering van een in Artikel B.4.1 en B.4.2. aangeboden technische bijstandsconfiguratie naar een andere configuratie wordt evenwel vastgelegd in een aparte bijlage.

ARTIKEL B.5. TECHNISCHE BIJSTAND VOOR EEN DRAAGBARE BETAALTERMINAL

B.5.1. Voor een draagbare Betaalterminal kan een beroep worden gedaan op de technische bijstand zoals beschreven in Artikel B.4.1, B.4.2., B.4.3. en B.7. Interventies en kosten aan de Betaalterminal naar aanleiding van verkeersongevallen zijn in deze diensten inbegrepen. Wanneer in dit geval de aan een Betaalterminal veroorzaakte schade van die aard is, dat de technicus het noodzakelijk acht om de beschadigde Betaalterminal met accessoires door een nieuwe te vervangen, dekt het technische bijstand contract een enkele vervanging van de Betaalterminal met accessoires per jaar en per contract.

Bij defect aan de car kit moet deze volledig (kabels inbegrepen) naar Atos Worldline NV worden teruggestuurd.

B.5.2. Alle interventies die aan een draagbare Betaalterminal dienen te worden uitgevoerd, moeten op een vaste plaats tijdens de normale openingsuren worden uitgevoerd. Deze plaats moet in de overeenkomst tussen Atos Worldline NV en de Klant als exploitatieplaats zijn vermeld.

ARTIKEL B.6. UITGESLOTEN INTERVENTIES

B.6.1. Volgende interventies en kosten zijn niet begrepen in de Diensten verleend onder Artikel B.4. en worden aan de Klant gefactureerd volgens de tarieven die op het ogenblik van de interventie binnen Atos Worldline NV van toepassing zijn:

- storingen veroorzaakt door een bedieningsfout of door gebruik van de Betaalterminal voor doeleinden waarvoor deze niet bedoeld of geschikt is. Dit omvat ook de schade ontstaan door behandelingen waartegen dit toestel niet bestand is, zoals elektrische stroomstoten, zware schokken en stoten, onderdompelen in vloeistoffen e.d.;
- een verplaatsing door de Atos Worldline NV technicus na een ongeachtvaardigde oproep door De Klant;
- schade door onderhoud of herstelling uitgevoerd door andere personen dan de daartoe gemachtigde Atos Worldline NV medewerkers of onderaannemers;
- interventies voor het verhelpen van een gebrekkige werking van de Betaalterminal, veroorzaakt door niet door Atos Worldline NV geleverde apparatuur of programmatuur, of door slechte elektrische leidingen of telefoonverbindingen;
- schade te wijten aan nalatigheid, inbraak, vandalisme, sabotage, stakingen, betogingen of oorlog;
- schade veroorzaakt door blikseminslag, brand, water, instorting van gebouwen en in het algemeen alle ongevallen of rampen die de Betaalterminal kunnen beschadigen zonder dat Atos Worldline NV hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld;
- schade veroorzaakt door het gebruik van slechte, beschadigde of niet ISO-conforme kaarten;
- reiniging en onderhoud van de buitenkant van de Betaalterminal;
- vervanging of levering van accessoires of verbruiksartikelen, zoals papier en reinigingskaarten;
- kosten van door de Klant gevraagde extra diensten;
- vervanging van een defecte batterij;
- defecten veroorzaakt door de installatie en het gebruik van accessoires en verbruiksartikelen die niet voldoen aan de door de handleiding opgelegde specificaties;
- het vrijmaken van de Betaalterminal en/of diens bekabeling gedurende een interventie waarbij de Betaalterminal en/of de bekabeling ingebouwd of niet vrij zijn, tenzij hiervoor een specifiek onderhoudscontract getekend werd.

ARTIKEL B.7. TOEGANG EN DIVERSE VOORWAARDEN

B.7.1. De Klant verbindt zich ertoe de Atos Worldline NV technici zonder enige kosten of vergoeding vrije toegang te verlenen tot de exploitatiezetel (of een andere plaats op het Belgisch grondgebied) en de Betaalterminals om de technische bijstand uit te voeren.

B.7.2. De Klant zal zijn Betaalterminal 's nachts niet afzetten opdat de software updates zouden kunnen doorgevoerd worden, en zal de richtlijnen voor gebruik die hem door Atos Worldline NV werden meegedeeld strikt naleven.

B.7.3. Wat betreft Proton, zal de Klant minstens één transfer per maand uitvoeren ten einde te kunnen genieten van het onderhoud van de software op afstand.

B.7.4. Indien De Klant de Artikelen B.7.1 tot B.7.3. niet naleeft, zal Atos Worldline NV de pannes, werkingsonregelmatigheden, veroudering van de niet verbeterde of aangepaste Betaalterminal in geen geval kunnen oplossen. In het bijzonder, indien De Klant Artikel B.7 niet naleeft, zal Atos Worldline NV nooit verantwoordelijk zijn omtrent de niet-naleving van de termijnen zoals bepaald in Artikel B.4

ARTIKEL B.8. AFWEZIGHEID VAN TECHNISCHE BIJSTANDSCONTRACT

B.8.1. Elke Klant die geen technische bijstandscontract heeft afgesloten zoals bepaald in Artikel B.4., kan desondanks tegen betaling beroep doen op de technische bijstand van Atos Worldline NV. Er zal een eenmalige kost worden aangerekend voor het oplossen van het probleem door de telefonische klantendienst. Deze kost dekt de oplossing van het defect van de Betaalterminal, zelfs indien hiervoor, tot een periode van maximum 2 weken, meerdere telefoons vereist zijn. Indien een interventie ter plaatse vereist is zal een eenmalige kost per interventie worden aangerekend. Deze kosten zullen aan de Klant worden gefactureerd.

B.8.2. De Klant aanvaardt dat hij over geen enkele technische bijstandsinterventie kan beschikken indien hij geen formule onderschrijft zoals bepaald in art B.4. en indien hij tezelfdertijd niet wenst in te gaan op de mogelijkheid van art. B.8.1.

AFDELING C - BEPALINGEN MET BETREKKING TOT SPECIFIEKE FORMULES HUUR MET TECHNISCHE BIJSTAND

DEFINITIES

Voor de toepassing van deze afdeling wordt verstaan:

Formule "GO", "MOBILE GO", "FLEX" en "MOBILE FLEX"

Betaalterminal die gebruik maakt van het telecommunicatienetwerk PSTN (analoog) of van het internet via een router die op een permanente manier verbonden is met het internet.

Formule "BIZZ", "STAR" en "STAR PLUS"

Betaalterminal die een interface kan maken met een kassaregister volgens het VIC protocol, gebruik makend van het telecommunicatienetwerk PSTN (analoog), GPRS of het internet via een router die op permanente wijze is verbonden met het internet.

Formule " MOBILE GO ", " MOBILE FLEX ", " MOBILE STAR " en " MOBILE STAR PLUS "

Betaalterminal gebruik makend van het mobiele telecommunicatienetwerk GPRS (digitaal).

Formule "MOBILE BIZZ"

Betaalterminal gebruik makend van het internet door middel van een draadloze verbinding met een router die permanent is verbonden met het internet.

ARTIKEL C.1. DUURTIJD

Een overeenkomst voor de formules "GO" of "MOBILE GO" wordt afgesloten voor een bepaalde duur van één (1) jaar. Deze overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) jaar, tenzij één van de partijen deze overeenkomst beëindigt met een opzegtermijn van ten minste drie maand vóór het verstrijken van deze duurtijd. Een overeenkomst voor andere formules dan "GO" of "MOBILE GO" wordt afgesloten voor een bepaalde duur van één (1) jaar. Tenzij één van de partijen deze overeenkomst beëindigt met een opzegtermijn van ten minste één maand vóór het verstrijken van deze duurtijd, wordt deze overeenkomst verlengd voor onbepaalde duur. De overeen-

komst kan op elk ogenblik opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Elke opzegging moet schriftelijk gebeuren; de opzegtermijn begint steeds te lopen op de eerste werkdag van de maand die volgt op deze waarin de opzeg wordt betekend. De klant heeft een bedenktijd van 48 uur na ondertekening van de bestelbon om zijn overeenkomst op te zeggen, voor zover de Betaalterminal nog niet geïnstalleerd werd. Dit kan per fax of per aangetekende brief, waarbij de postdatum geldt als bewijs.

ARTIKEL C.2. MOGELIJKE CONFIGURATIES VOOR TECHNISCHE BIJSTAND

C.2.1. Technische bijstand "GO" en "MOBILE GO"

a) Schriftelijke bijstand

Met deze formule kan de klant beroep doen op bijstand via e-mail. Atos Worldline NV verbindt zich ertoe de Klant te antwoorden binnen volgende termijnen:

- e-mail van de Klant voor 13 uur van maandag tot vrijdag; antwoord van Atos Worldline NV in de namiddag van dezelfde dag
- e-mail van de Klant na 13 uur van maandag tot vrijdag; antwoord van Atos Worldline NV in de voormiddag van de eerstvolgende werkdag volgend op de dag van de e-mail

b) Technische bijstand

De Klant kan zijn Betaalterminal ter herstelling opsturen naar Atos Worldline NV, die zich ertoe verbindt om een Betaalterminal terug te sturen binnen de vijf werkdagen. Na ontvangst van de terminal bij Atos Worldline.

c) Onderhoud van de software

De bepalingen van artikel B.2.2.3. van het Raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een Betaalterminal zijn van toepassing.

c) Onderhoud van de software:

De bepalingen van Artikel B.2.2.3) van het Raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een Betaalterminal zijn van toepassing.

C.2.2. Technische bijstand "FLEX" en "MOBILE FLEX"

a) Telefonische bijstand

Met deze formule kan de Klant beroep doen op de telefonische klantendienst die bereikbaar is van maandag tot vrijdag tussen 8u en 17u.

b) Interventie ter plaatse van een technicus

De Klant kan een interventie van een technicus op de exploitatieplaats (of de leveringsplaats voor een draagbare Betaalterminal) verzoeken van maandag tot en met vrijdag (dus niet op zaterdagen, zondagen en feestdagen). Atos Worldline verbindt zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen ten laatste om 13u van de 3de werkdag volgend op de oproep van de Klant, indien die plaatsvindt tussen 8u en 13u. Indien de oproep van de Klant plaatsvindt tussen 13u en 20u verbindt Atos Worldline NV zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen ten laatste om 17.30u van de 3de volgende werkdag. Dit voor zover het probleem niet telefonisch kan opgelost worden.

c) Onderhoud van de software

De bepalingen van artikel B.2.2.3. van het Raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een Betaalterminal zijn van toepassing.

C.2.3. Technische bijstand voor de formules "BIZZ" en "MOBILE BIZZ"

a) Telefonische bijstand

Met deze formule kan de Klant beroep doen op de telefonische klantendienst die bereikbaar is van maandag tot zaterdag tussen 8u en 20u, en op zon- en feestdagen tussen 8u en 16u.

b) Interventie ter plaatse van een technicus

De Klant kan een interventie van een technicus op de exploitatieplaats (of de leveringsplaats voor een draagbare Betaalterminal) verzoeken van maandag tot en met vrijdag ((dus niet op zaterdagen, zondagen en feestdagen)). Atos Worldline verbindt zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen tussen 8.30u en 13u van de volgende werkdag indien

de oproep van de Klant plaatsvond tussen 8u en 13u. Indien de oproep van de Klant plaatsvindt tussen 13u en 20u verbindt Atos Worldline NV zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen tussen 13u en 17.30u van de volgende werkdag. Dit voor zover het probleem niet telefonisch kon worden opgelost.

- c) Onderhoud van de software
De bepalingen van artikel B.2.2.3. van het Raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een Betaalterminal zijn van toepassing.

C.24. Technische bijstand voor de formule "STAR" en "MOBILE STAR"

- a) Telefonische bijstand
Met deze formule kan de Klant beroep doen op de telefonische klantendienst die bereikbaar is van maandag tot zaterdag tussen 8u en 24u, en op zon- en feestdagen tussen 8u en 16u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus
De Klant kan een interventie van een technicus op de exploitatieplaats (of de leveringsplaats voor een draagbare Betaalterminal) verzoeken van maandag tot en met vrijdag ((dus niet op zaterdagen, zondagen en feestdagen)). Atos Worldline verbindt zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen overeenkomstig volgende termijnen:
- oproep van de Klant voor 13u van maandag tot en met zaterdag: interventie in de namiddag van dezelfde dag (tussen 13u en 17.30u)
 - oproep van de Klant na 13 uur van maandag tot en met vrijdag : interventie in de voormiddag van de dag na de dag waarop de Klant de oproep heeft gedaan (tussen 8.30u en 13u)
 - oproep van de Klant na 13 uur 's zaterdags : interventie in de voormiddag van de maandag of de volgende werkdag indien deze maandag een feestdag is

- c) Onderhoud van de software
De bepalingen van artikel B.2.2.3. van het Raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een Betaalterminal zijn van toepassing.

C.25. Technische bijstand voor de formule "STAR PLUS" en "MOBILE STAR PLUS"

- a) Telefonische bijstand
Met deze formule kan de Klant een beroep doen op de telefonische klantendienst die bereikbaar is van maandag tot zaterdag tussen 8u en 24u, en op zon- en feestdagen tussen 8u en 16u.
- b) Interventie ter plaatse van een technicus
De Klant kan een interventie van een technicus op de exploitatieplaats (of de leveringsplaats voor een draagbare Betaalterminal) verzoeken van maandag tot en met vrijdag (dus niet op zaterdag of zondag). Atos Worldline verbindt zich ertoe een technicus ter plaatse te sturen overeenkomstig volgende termijnen:
- oproep van de Klant voor 13u van maandag tot en met zaterdag: interventie in de namiddag van dezelfde dag (tussen 13u en 17.30u)
 - oproep van de Klant na 13 uur van maandag tot en met vrijdag : interventie in de voormiddag van de dag na de dag waarop de Klant de oproep heeft gedaan (tussen 8.30u en 13u)
 - oproep van de Klant na 13 uur 's zaterdags : interventie in de voormiddag van de maandag of de volgende werkdag indien deze maandag een feestdag is

- c) Onderhoud van de software
De bepalingen van artikel B.2.2.3. van het Raamcontract voor de terbeschikkingstelling van een Betaalterminal zijn van toepassing.

- d) VIP service
De Klant die een interventie verzoekt op zaterdagnamiddag na 13u, of op zondag tijdens de openingsuren van telefonische klantendienst zoals beschreven in C.2.3.a., kan Atos Worldline verzoeken een vervangtoestel te bezorgen indien het probleem niet telefonisch kan opgelost worden. Atos Worldline NV verbindt zich ertoe een vervangterminal te leveren binnen de 2 uur. Dit toestel zal de Betaaltransacties uitbetalen naar een rekening van Atos Worldline NV, die de tegoeden achteraf zal doorstorten aan de Klant. Het betreft hier enkel acquiring diensten waarvoor een acquiring contract bij Atos Worldline is afgesloten.

Bij de interventie van de technicus zoals beschreven in C.2.3.b., zal het vervangtoestel teruggenomen worden door Atos Worldline NV.

AFDELING D - DIENST UITBREIDING VAN DE SOFTWARE VAN DE BETAALTERMINAL

ARTIKEL D.1. VOORWERP

D.1.1. Deze specifieke bepalingen bevatten de rechten en plichten van Atos Worldline NV en van de Klant uit hoofde waarvan Atos Worldline NV de Klant toestaat om gebruik te maken van de dienst Uitbreiding. Deze dienst bestaat uit een operationeel systeem dat op de Betaalterminal wordt geïnstalleerd en waardoor programma's die in Java-taal geschreven zijn, kunnen worden gelezen.

ARTIKEL D.2. ACTIVERING

D.2.1. Atos Worldline NV activeert de dienst Uitbreiding door de software van de Betaalterminal uit te breiden waardoor een in Java-taal geschreven programma kan worden binnengehaald en uitgevoerd.

ARTIKEL D.3. INCOMPATIBILITEIT

D.3.1. In het geval dat Atos Worldline NV een in Java-taal geschreven programma niet officieel goedkeurt, kan zij zonder voorafkondiging een einde stellen aan de dienst Uitbreiding en de programma's die in Java zijn geschreven, schrappen.

ARTIKEL D.4. VERGOEDING

D.4.1. De Klant vergoedt Atos Worldline NV voor de dienst Uitbreiding door middel van:

- de activeringskosten, bepaald in het Bestelformulier;
- een forfaitair bedrag per maand mede voor het gebruik en eventuele aanpassingen van bijkomende software.

ARTIKEL D.5. BESCHIKBAARHEID

De dienst uitbreiding van de software is niet beschikbaar voor de formules "GO", "MOBILE GO", "FLEX" en "MOBILE FLEX".

AFDELING E - SIS-DIENST

ARTIKEL E.1. VOORWERP

E.1.1. Deze afdeling bepaalt de rechten en plichten van de partijen met betrekking tot de installatie en het gebruik van de door Atos Worldline NV geleverde SIS-Software (hierna «de Software» genoemd). Atos Worldline NV biedt de Klant eveneens de gelegenheid om van de SIS-dienst gebruik te maken door het lezen van SIS-kaarten op bepaalde Terminals mogelijk te maken.

ARTIKEL E.2. ACTIVERING

E.2.1. Atos Worldline V activeert de SIS-dienst op verzoek van de Klant die daartoe het Bestelformulier heeft ingevuld.

ARTIKEL E.3. VERGOEDING

E.3.1. De Klant vergoedt Atos Worldline NV door middel van:

- de activeringskosten, bepaald in het Bestelformulier;
- een forfaitair bedrag per maand mede voor het gebruik en eventuele aanpassingen van de Software, door Atos Worldline NV uitgevoerd in de BetaalTerminal.

E.3.2. De Software die Atos Worldline NV voor de Betaalterminals ter beschikking stelt, dient mogelijk te worden gewijzigd om redenen waar Atos Worldline NV geen vat op heeft (vb. wettelijke of regelende redenen of de noodzaak om in overeenstemming te zijn met de normen, gesteld door derden, enz.) In dit geval behoudt Atos Worldline NV zich het recht voor de Klant een forfaitair bedrag aan te rekenen, en dit maximum eenmaal per jaar, om de kosten van de wijzigingen te dekken.

ARTIKEL E.4. VERANWTOORDELIJKHEID VAN ATOS WORLDLINE NV EN VAN DE KLANT WAT DE SIS-DIENST BETREFT

E.4.1. Om een SIS-kaart te kunnen lezen dient de Klant er op voorhand voor te zorgen dat hij bij een derde de nodige software aanschaft, nodig voor het lezen van voornoemde kaart, die, in voorkomend geval, in zijn computer dient te worden geïnstalleerd. Deze software die Atos Worldline NV ter beschikking stelt is immers de noodzakelijke aanvulling op een andere software die op de PC van de Klant geïnstalleerd werd.

E.4.2. Atos Worldline NV is alleen verantwoordelijk voor wat betreft de installatie, de werking en het onderhoud van de software die zij de Klant ter beschikking stelt en dit met uitzondering van om het even welke andere software en/of infrastructuur die een rol kan spelen in de uitvoering van de SIS-toepassing. Deze verantwoordelijkheid is geregeld overeenkomstig de algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle door Atos Worldline NV geleverde diensten.

E.4.3. De werking van de Betaalterminal en het onderhoud van de Betaalterminal en de software zijn geregeld overeenkomstig Afdeling A en B van Hoofdstuk 1.

E.4.4. De Klant waakt erover dat, op zijn verantwoordelijkheid, een interventie van een derde partij op de SIS-toepassing of op de computer geen schadelijke gevolgen heeft voor de correcte werking van de door Atos Worldline NV geleverde Software en/of de Betaalterminal.

Alle interventies die Atos Worldline NV in geval van een storing van de SIS-toepassing, veroorzaakt door derden en/of de Klant, dient uit voeren, worden gefactureerd aan het tarief dat op het ogenblik van de tussenkomst door Atos Worldline NV wordt toegepast.

AFDELING F - DIENST ELEKTRONISCHE IDENTITEITSKAART (EID)

ARTIKEL F.1. VOORWERP

F.1.1. Dit deel definieert de rechten en de plichten van de Partijen aangaande het gebruik en de werking van de "EID-software" (elektronische-identiteitskaartsoftware) op de Atos Worldline NV Betaalterminals waarmee de klant de gegevens kan lezen die op elektronische wijze werden geregistreerd op de EID die de Belgische administratie aflevert.

ARTIKEL F.2. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

F.2.1. Atos Worldline NV laat de Klant op zijn Betaalterminal beschikken over de EID-software. Met deze EID-software kunnen alleen de gegevens worden gelezen die elektronisch op de EID werden geregistreerd. Met deze functie is het dus niet mogelijk gebruik te maken van EID-functies als legalisering en elektronische handtekening.

F.2.2. Atos Worldline NV laat de Klant kiezen tussen de twee bestaande configuraties van de EID software.

De eerste ("Stand-alone" versie) is een software die onafhankelijk op de Betaalterminal geïnstalleerd wordt, zonder mogelijkheid interactief te communiceren met de externe wereld van die Betaalterminal, bv. het kasregister van de Klant. De tweede configuratie ("Geïntegreerde versie") bevat een integratie met het kasregister of met de computer van de Klant en maakt het mogelijk hiermee te communiceren, onder andere dankzij software die wordt geleverd door de systeemintegrator van de Klant.

ARTIKEL F.3. AANGEBODEN WAARBORGEN

F.3.1. Atos Worldline NV levert geen enkele expliciete of impliciete waarborg aangaande de goede werking van de EID-software.

F.3.2. Atos Worldline NV levert geen enkele waarborg aangaande de informatie die de EID-software leest en aangaande het authentieke of geldige karakter van de EID. Aan de Klant wordt dus aangeraden ook kennis te nemen van de gegevens die visueel zijn aangebracht op de EID.

ARTIKEL F.4. VERANTWOORDELIJKHEDEN

F.4.1. Atos Worldline NV kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor de werking van de EID-software en voor de gevolgen van het gebruik ervan.

ARTIKEL F.5. ONDERSTEUNING VAN DE EID-SOFTWARE

F.5.1. Stand-alone versie. Elk assistentieverzoek dat met de werking van de EID-software te maken heeft, zal het voorwerp uitmaken van facturatie voor elke inkomende oproep of elke interventie ter plaatse, conform de prijslijst die bij Atos Worldline NV geldt op het ogenblik van deze interventie.

F.5.2. Geïntegreerde versie. Elk assistentieverzoek dat met de werking van de EID-software in geïntegreerde versie te maken heeft, moet exclusief tot de integrator van de Klant gericht worden.

Atos Worldline NV zal enkel op een assistentieverzoek voor de geïntegreerde versie van de EID-software ingaan indien dit verzoek uitgaat van de integrator.

ARTIKEL F.6. FINANCIËLE VOORWAARDEN

F.6.1. Atos Worldline SA/NV stelt de EID-dienst gratis ter beschikking van de Klant.

HOOFDSTUK 2

ALGEMENE BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP ALLE DOOR ATOS WORLDLINE NV GELEVERDE DIENSTEN AAN DE KLANT, MET UITZONDERING VAN DE VERWERKING VAN KREDIETKAARTEN EN INTERNATIONALE DEBETSHEMA'S

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

1.1. De bepalingen van dit Hoofdstuk 2 zijn van toepassing op elke Levering van goederen, software en/of Diensten die door Atos Worldline NV aan de Klant worden aangeboden. De Klant doet hierbij uitdrukkelijk afstand van zijn eigen algemene voorwaarden, niettegenstaande elke verwijzing naar dergelijke voorwaarden.

1.2. De personen die dit Raamcontract ondertekenen waarborgen dat zij gemandateerd werden om deze dit contract te ondertekenen, en over de nodige bevoegdheid beschikken om de Klant te verbinden.

1.3. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Bepalingen en de Bijzondere Bepalingen, zullen de Bijzondere Bepalingen voorrang hebben.

ARTIKEL 2. DUUR

2.1. Behoudens andersluidende bepalingen van onderhavig Contract, wordt dit Contract voor onbepaalde tijd gesloten, en gaat in op de ondertekeningdatum. Een Dienst kan echter pas gefactureerd worden op de datum waarop de betrokken Dienst wordt geleverd of gepresteerd.

2.2. Behoudens andersluidende bepalingen in dit Raamcontract mag elke partij het Contract of één van de Diensten op elk ogenblik opzeggen, bij aangetekend schrijven en mits inachtneming van een schriftelijke opzeggingstermijn van 30 dagen. De opzeggingstermijn gaat in op de eerste werkdag van de maand volgend op deze opzegging.

2.3. Ingeval de Klant overlijdt of zijn activiteiten stopzet, kan het Raamcontract zonder opzeggingstermijn worden beëindigd, mits het schriftelijke bewijs van dit overlijden of van deze overdracht aan Atos Worldline NV wordt meegedeeld.

2.4. Elke partij kan dit Raamcontract, of één van de Diensten met onmiddellijke ingang opzeggen mits schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving aan de andere partij, waarbij de eerste partij geen enkele schadevergoeding verschuldigd is, wanneer:

- de andere partij in gebreke blijft om een bedrag dat onder dit Raamcontract opeisbaar is geworden, te betalen binnen een termijn van dertig (30) dagen na de ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling;
- de andere partij een ernstige inbreuk begaat op een bepaling van dit Raamcontract en in gebreke blijft deze inbreuk te herstellen binnen een termijn van zestig (60) dagen na ontvangst van een schriftelijke ingebrekestelling waarin de inbreuk wordt omschreven en de beëindiging van de Overeenkomst wordt aangekondigd;
- de andere partij verwickeld geraakt in een procedure van ontbinding, faillissement, staking van betaling, vereffening of insolventie of haar activiteiten geheel of gedeeltelijk stopzet.

Atos Worldline NV kan het Raamcontract met onmiddellijke ingang stopzetten zonder enige vorm van schadevergoeding voor de Klant, indien de licentie voor het betaalschema Bancontact Mister Cash en/of Proton zou stopgezet worden.

ARTIKEL 3. WIJZIGING, STOPZETTING EN SCHORSING VAN EEN DIENST

3.1. Wijziging

Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadeloosstelling van de andere partij, in de Producten, software of Diensten alsook in de documentatie en procedures, wijzigingen of verbeteringen aan te brengen die Atos Worldline NV nuttig of noodzakelijk acht voor de continuïteit, de ontwikkeling en de beveiliging van het betaalsysteem en/of van haar elektronische netwerk.

De Klant verbindt zich ertoe deze verbeteringen en wijzigingen te aanvaarden, en de instructies van Atos Worldline NV inzake hun implementatie op te volgen, indien de betrokken Diensten ten gevolge daarvan tijdelijk geschorst worden. Indien de Klant dit niet aanvaardt, kan Atos Worldline NV in geen geval verplicht worden tot het verhelpen van storingen, problemen bij de bediening of problemen veroorzaakt door veroudering welke naderhand optreden op niet gewijzigde of niet-verbeterde systemen.

3.2. Stopzetting

Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor om te allen tijde de Levering van de Diensten alsook de Levering en de werking van de Betaalterminals stop te zetten, zonder dat dit aanleiding kan geven tot schadevergoeding van de Klant:

wanneer Atos Worldline NV dit noodzakelijk acht omwille van de veiligheid en integriteit van de geleverde Diensten en/of Betaalterminals, het elektronische netwerk van Atos Worldline NV en/of het elektronische betalingsverkeer in het algemeen; of

- wanneer de Klant of zijn werknemers, onderaannemers of vertegenwoordigers bedrieglijk gebruik maken van de Betaalterminal of van één van de Diensten.
- Atos Worldline NV zal het nodige doen om de Klant zo spoedig mogelijk en op de meest geschikte wijze op de hoogte te brengen van deze beslissing. Zij zal ook eventueel een transitieperiode opstellen.

3.3. Schorsing

Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor om de uitvoering van een Dienst te schorsen teneinde de veiligheid en de integriteit van haar netwerk te garanderen, zonder dat deze schorsing aanleiding geeft tot schadevergoedingen voor de Klant. Atos Worldline NV zal de Klant zo snel mogelijk en op de meeste geschikte manier op de hoogte brengen van deze beslissing.

ARTIKEL 4. VASTSTELLING VAN EEN GEBREK

4.1. Behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst, worden de Betaalterminals in hun installatie, de software en hun implementatie alsook de Diensten, geacht definitief en onherroepelijk aanvaard te zijn, indien de Klant niet binnen een termijn van 72 uur na de installatie of implementatie een schriftelijk en gemotiveerd protest aan Atos Worldline NV heeft gestuurd.

4.2. Indien de Klant tijdens de uitvoering van dit Raamcontract een gebrek aan een door Atos Worldline NV geleverde Dienst of Product vaststelt, dat te wijten is aan Atos Worldline NV, dient hij de Klantendienst van Atos Worldline NV over dit gebrek te informeren. Indien hij een klacht wenst in te dienen, doet de Klant dit onverwijld, is binnen een periode van 45 kalenderdagen na de vaststelling van het gebrek.

4.3. De Klant verbindt er zich toe om zijn Betaalterminal als een goede huisvader te gebruiken, onder andere door na te kijken of de gegevens die op het ticket dat uit de printer van de Betaalterminal komt overeenstemmen met de gegevens die tijdens het instellen van de parameters in de Betaalterminal geregistreerd worden, alsook overeenstemmen met de financiële gegevens eigen aan elke Betalingstransactie.

ARTIKEL 5. WIJZIGING VAN DE FINANCIËLE VOORWAARDEN

5.1. Alle financiële voorwaarden van dit Raamcontract kunnen telkens op 1 januari van het jaar zonder voorafgaande kennisgeving geïndexeerd worden volgens de volgende formule:

Nieuw Bedrag = Oud Bedrag $\cdot (0,2 + 0,8 \cdot \text{Nieuwe Index/Aanvangsindex})$

Oud Bedrag staat voor het bedrag van toepassing in het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de indexatie gebeurt;

De index die in deze formule wordt bedoeld is de "Agoria Loonkosten Index (nationaal gemiddelde)", verder de Agoria index genoemd.

"Nieuwe Index" staat voor de Agoria index van de maand oktober van het laatste jaar waarin het Oude Bedrag van toepassing was.

"Aanvangsindex" staat voor de Agoria index van de maand oktober van het jaar voorafgaand aan het eerste jaar waarin het Oude Bedrag van toepassing was;

5.2. Atos Worldline NV heeft het recht om de voorwaarden van dit Raamcontract, met inbegrip van de financiële voorwaarden waaronder de Diensten en Producten worden geleverd geheel of gedeeltelijk te herzien. Atos Worldline NV zal de Klant ten minste twee maanden op voorhand in kennis stellen van deze aangepaste voorwaarden. De Klant heeft het recht om de toepassing van de nieuwe voorwaarden te weigeren, door middel van een aangetekend schrijven, wat aanleiding zal geven tot de ontbinding van het Raamcontract. Eenmaal de termijn van twee maanden is verstreken, wordt de Klant verondersteld de nieuwe voorwaarden aanvaard te hebben.

ARTIKEL 6. BETALING

6.1. De facturen van Atos Worldline NV dienen door bankdomiciliëring te worden betaald. Door het tekenen van het Bestelformulier aanvaardt de Klant het principe van domiciliëring en geeft hij Atos Worldline NV de toestemming om aan de bank van de Klant een domiciliëring aan te vragen gelieerd aan de bankrekening die op het Bestelformulier vermeld staat. Alle facturen moeten uiterlijk 30 dagen na factuurdatum betaald worden. Indien de Klant niet betaalt, indien hij zijn bankdomiciliëring opzegt of ingeval van gehele of gedeeltelijke inhouding op de betalingen van de Klant, is Atos Worldline NV gerechtigd, onverminderd elk ander wettelijk of contractueel verhaal, de uitvoering van haar eigen contractuele verplichtingen onmiddellijk en zonder enige vergoeding integraal of gedeeltelijk op te schorten tot alle verschuldigde bedragen worden betaald en er een nieuwe domiciliëring opgesteld wordt. Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor om de kosten voortvloeiend uit de reactivering van de geschorste Diensten aan de Klant te factureren. Atos Worldline NV behoudt zich tevens het recht voor om een vergoeding aan te rekenen voor bijkomende administratieve en technische handelingen.

6.2. Voor de periode tussen de datum waarop een Dienst werd geactiveerd of een Betaalterminal geïnstalleerd, en de eerste dag van de maand na de activering, wordt het door de Klant gekozen forfaitaire bedrag, in voorkomend geval, berekend a rato van het nog resterende aantal dagen.

6.3. Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor, en de Klant aanvaardt dit recht, om alle bedragen die de Klant hem verschuldigd is en die vervallen zijn op de uitvoeringsdatum van de Betalingstransactie of op de ontvangstdatum van de overschrijvingsopdracht, af te houden van de bedragen betreffende een Betalingstransactie die ten voordele van de Klant worden gevraagd. Deze afhouding zal evenwel slechts worden uitgevoerd bij wijze van aanvulling op de domiciliëring, en nadat de Klant door Atos Worldline NV werd aangemaand. Atos Worldline NV behoudt zich bovendien het recht voor de Klant de kosten aan te rekenen, die met deze afhouding gepaard gaan.

6.4. Het bedrag van elke factuur die op haar vervaldatum geheel of gedeeltelijk niet betaald werd, wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 15 % met een minimum van 10 euro, en met contractuele nalatigheidinteressen van 10 % op jaarbasis. Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor om de aanmaningskosten aan de Klant aan te rekenen.

6.5. Indien de Klant een deel van zijn factuur betwist, zal hij de betaling van dit deel alleen kunnen weerhouden totdat de betwisting over dit deel opgelost wordt. Hij is in geen geval gerechtigd de betaling van de andere niet betwiste delen van zijn factuur op te schorten.

6.6. Wanneer de Klant in gebreke blijft één of meerdere facturen te betalen tijdens een onafgebroken periode van 3 maanden volgend op de datum van hun opeisbaarheid, behoudt Atos Worldline NV zich het recht voor om de eigendom van de bij haar gehuurde Betaalterminal op te eisen. Atos Worldline NV behoudt zich ook het recht voor om de kosten voortvloeiend uit de reactivering van de geschorste Diensten aan de Klant te factureren.

ARTIKEL 7. BEWIJS

7.1. Partijen aanvaarden dat dossiergegevens en documenten op andere dragers dan papier dezelfde bewijswaarde hebben als papieren versies, en dat deze juridisch bindend zijn.

Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor documenten aan de Klant te verstrekken via het medium dat zij het meest geschikt acht, zoals Internet.

Partijen zullen de toelaatbaarheid van documenten niet betwisten om de eenvoudige reden dat zij in elektronische vorm beschikbaar of verstrekt zijn.

7.2. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk en zonder voorbehoud dat de elektronische betalingsopdrachten worden doorgegeven en uitgevoerd conform de gegevens die door de centrale computer van Atos Worldline NV werden geregistreerd. Hij erkent dat de door de centrale computer van Atos Worldline NV geregistreerde gegevens juist zijn en aan alle betrokken partijen kunnen worden tegengeworpen.

7.3. Wanneer er voor de Betaalterminals die Proton aanvaarden betwisting is over het bedrag dat daadwerkelijk op de rekening van de Klant wordt gecrediteerd en het overgemaakte bedrag dat van de Proton-functie van de kaarthouder wordt afgetrokken, is het transactierecord dat in het geheugen van de Betaalterminal is opgeslagen tussen de partijen als bewijs doorslaggevend.

ARTIKEL 8. LICENTIE

8.1. Atos Worldline NV verleent aan de Klant, een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht (de "Licentie") op de software en de documentatie voor zover en in de mate dat dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van dit Raamcontract.

De Licentie is beperkt. Zij omvat enkel de rechten die strikt noodzakelijk zijn om de software en/of documentatie te gebruiken voor het doel dat onder dit Raamcontract wordt beoogd.

De Licentie is niet-exclusief. Atos Worldline NV is dus volledig vrij om al haar intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de software en documentatie uit te oefenen. Atos Worldline NV mag licenties aan derden verlenen.

De Licentie is niet-overdraagbaar en kan door de Klant dus niet aan derden worden overgedragen behalve in geval van overname van het handelsfonds van de Klant volgens de procedure zoals beschreven in Artikel 11.2. Het recht om de software aan te passen of op enige wijze te veranderen is uitdrukkelijk uitgesloten uit de Licentie.

8.2. De Klant zal in geen enkel geval het recht hebben om de software te ontmantelen, kennis te nemen van de broncodes ervan of deze weder samen te stellen.

De Klant verbindt er zich toe om, indien hij over bepaalde informatie dient te beschikken teneinde de compatibiliteit met onafhankelijk ontwikkelde software te verzekeren zoals bedoeld onder de wet van 30 juni 1994 betreffende de bescherming van computerprogramma's, eerst te goeder trouw met Atos Worldline NV te onderhandelen teneinde overeen te komen onder welke voorwaarden dergelijke informatie ter beschikking kan worden gesteld door Atos Worldline NV.

8.3. Alle rechten die niet uitdrukkelijk onder dit Raamcontract door Atos Worldline NV aan de Klant worden verleend, zijn uit de Licentie uitgesloten en komen enkel aan Atos Worldline NV toe.

De software en documentatie zullen te allen tijde eigendom blijven van Atos Worldline NV of haar leveranciers. De Klant aanvaardt en bevestigt dat de software en documentatie zal worden behandeld als vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Atos Worldline NV.

ARTIKEL 9. RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de producten, software, documentatie en Diensten berusten uitsluitend bij Atos Worldline NV of haar leveranciers.

9.2. Atos Worldline NV zal de Klant vrijwaren voor elke door Atos Worldline NV of een rechter als gegrond bevonden aanspraak van een derde, die zou beweren dat het correcte en in overeenstemming met het Raamcontract gemaakte gebruik van een product, software, documentatie of Diensten, al naargelang het geval, een inbreuk zou uitmaken op de intellectuele eigendomsrechten van derden.

In dergelijk geval zal Atos Worldline NV, naar eigen keuze en op haar eigen kosten:

- bekomen dat de Klant het gebruik van het product, software, documentatie of Diensten, al naargelang het geval, kan behouden;
 - de Terminal, software, documentatie of Diensten, al naargelang het geval, vervangen of aanpassen, zodat het gebruik daarvan niet langer een inbreuk vormt op de Intellectuele Eigendomsrechten van derden;
- Ingeval de bovenstaande opties economisch niet haalbaar zijn, kan Atos Worldline NV de Klantverzoeken het product, software, documentatie of Diensten, al naargelang het geval, terug te bezorgen aan Atos Worldline NV onder betaling, door Atos Worldline NV, van de aankoopprijs onder aftrek van een redelijk bedrag voor afschrijvingen zoals aangegeven in de boeken van de Klant; op voorwaarde echter dat:
- de Klant Atos Worldline NV onmiddellijk inlicht over een dergelijke aanspraak en dat hij zich ervan onthoudt hierop te reageren zonder voorafgaande toestemming van Atos Worldline NV;
 - de Klant volledig aan Atos Worldline NV overlaat deze aanspraak te behandelen en op te lossen;
 - de vastgestelde inbreuk niet wordt veroorzaakt door het feit dat de Klant het product, software, documentatie of Diensten, al naargelang het geval, in strijd met het Raamcontract of op manifest onredelijke wijze gebruikt;
 - de vastgestelde inbreuk niet wordt veroorzaakt door het gezamenlijk gebruik van het product, software, documentatie of Diensten, al naargelang het geval, met een product, dienst of andere zaak die niet door Atos Worldline NV werd geleverd.

Indien de Klant deze voorwaarden niet naleeft, vervalt ieder verhaal dat de Klant had kunnen indienen met betrekking tot de inbreuken van de intellectuele rechten van derden tegen Atos Worldline NV.

9.3. De Klant verbindt zich ertoe om de beveiligingsmodule (CSM) op eerste verzoek en zonder schadevergoeding aan Atos Worldline NV terug te geven indien deze overeenkomst om welke reden ook wordt beëindigd. Deze teruggave geeft de Klant geen recht op enige schadevergoeding. De beveiligingsmodule en de software blijven exclusieve eigendom van Atos Worldline NV.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Wat betreft de Proton-Dienst.

Atos Worldline SA/NV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedragen die in de Betaalterminals zijn opgeslagen en nog niet werden overgemaakt, in geval van overmacht, zoals diefstal en vernieling van de Betaalterminal, brand, vandalisme e.d. De Klant wordt aangeraden het bedrag van de in zijn Betaalterminal opgeslagen Betalingstransacties te verzekeren.

10.2. Verantwoordelijkheid voor de werknemers van de Klant.

De Klant draagt volledig het risico van boos opzet van zijn werknemer(s) en is volledig aansprakelijk voor eventueel misbruik of fraude die zijn personeel of andere werknemers zouden begaan tijdens het gebruik van de Betaalterminal en/of van de Diensten die Atos Worldline NV levert, en staat in voor de fouten begaan door zijn werknemers en aangestelden.

10.3. De Klant dient ervoor te zorgen dat klachten van de kaarthouder uitsluitend aan de Klant worden gericht. Indien de Klant de kaarthouder niet kan antwoorden, moet hij deze naar Atos Worldline NV doorverwijzen.

10.4. Atos Worldline NV behoudt zich het recht voor een einde te stellen aan dit Raamcontract of aan een Dienst, zonder opzegtermijn en zonder schadevergoeding, indien de Klant of zijn aangestelde de Diensten voor bedrieglijke doeleinden gebruikt, dit Raamcontract niet zou naleven of er niet zou voor zorgen dat derden het Raamcontract naleven.

10.5. Wijziging aan de Betaalterminal en/of aan de Diensten.
De Klant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor de gevolgen van elke wijziging die door hemzelf of door een derde werd aangebracht aan de in het kader van onderhavige Raamcontract door Atos Worldline NV ter beschikking gestelde Betaalterminals en/of aangeboden Diensten, en in het bijzonder voor de gevolgen van elke wijziging en/of verstoring van de software die de aard van de Diensten die in zijn voordeel werden geactiveerd, zouden kunnen wijzigen.

10.6. Omvang van de verantwoordelijkheid van Atos Worldline NV.
Atos Worldline NV zal streven naar een zoveel als mogelijk ongestoord functioneren van de onder haar beheer staande apparatuur en infrastructuur. Atos Worldline NV is aansprakelijk indien een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit dit Raamcontract te wijten is aan haar bewezen nalatigheid als professionele beheerder of krachtens de wet. In dat geval dient Atos Worldline NV de schade te vergoeden die een onmiddellijk en rechtstreeks gevolg is van haar tekortkoming.

10.7. In aanvulling op het voorgaande, zal Atos Worldline NV niet aansprakelijk zijn voor het eventueel verlies van elektronische of andere gegevens of gelijk welke andere schade omwille van een voorval buiten haar wil zoals diefstal, vernieling, brand, vandalisme, hacking, informaticafraude, enz.

ARTIKEL 11. OVERDRAAGBAARHEID EN WIJZIGINGEN AAN DE IDENTIFICERENDE GEGEVENS

11.1. De Klant kan dit Raamcontract of een Dienst niet aan een derde overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Atos Worldline NV.

11.2. Wanneer de klant zijn handelsfonds overdraagt, moet hij Atos Worldline NV schriftelijk op de hoogte brengen van deze overdracht.
De Klant verbindt zich tot naleving van zijn verplichting tot betaling van de facturen en zijn verplichtingen voortvloeiend uit het Raamcontract na te leven tot de einddatum van zijn Raamcontract.

11.3. De Klant dient Atos Worldline NV schriftelijk op de hoogte te brengen van alle wijzigingen betreffende zijn benaming, zijn belangrijke gegevens zoals zijn adres, zijn faxnummer door middel van het ad hoc formulier dat op de internetsite van Atos Worldline NV of op eenvoudig verzoek gericht naar de Divisie Klanten Relaties beschikbaar is.
Er zal geen rekening gehouden worden met de wijzigingen indien de Klant deze niet meegedeeld heeft met behulp van het ad hoc formulier.

11.4. De aanvragen waarvan sprake in Artikel 11.2. en 11.3. moeten naar Atos Worldline NV minimum 10 werkdagen voor de effectieve datum van de overname van handelsfonds of van de wijziging gestuurd worden. Als de te crediteren rekening ook een debetrekening ten gunste van Atos Worldline NV is, moet de Klant bij zijn aanvraag tot wijziging van zijn rekeningnummer Atos Worldline NV een nieuw domiciliëringsbericht zenden, samen met de aanvraag tot wijziging.

ARTIKEL 12. OVERMACHT

12.1. In geval van overmacht, in de betekenis van het Belgisch Burgerlijk Wetboek, zullen de Partijen trachten om te goeder trouw de situatie van overmacht en de gevolgen ervan te regelen.

12.2. Worden in het bijzonder beschouwd als gevallen van overmacht: oorlogen, aardbevingen, branden, overstromingen, verzuim van derden in de zin van rechtspraak en rechtsleer, en voornamelijk van personen die de energie leveren of instaan voor telecommunicatie.

ARTIKEL 13. VERWERKING VAN DE DOOR DE KLANT VERSTERKTE PERSOONSgegevens

13.1. Elke Partij verbindt er zich toe om bij de uitvoering van dit Raamcontract de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer na te leven, voor zover zij er aan onderworpen zijn.

13.2. Atos Worldline NV zal de persoonsgegevens van de Klant enkel verwerken in het kader van de voorbereiding en beheer van haar relatie met de Klant, voor haar eigen commercieel gebruik en dat van haar business partners.

13.3. De gesprekken tussen de Klant en de Dienst Klantenrelaties van Atos Worldline NV ter gelegenheid van de telefonische bijstand kunnen opgenomen of mee beluisterd worden door andere werknemers of consultants van Atos Worldline NV die echter niet zelf deelnemen aan de gesprekken in kwestie en dit voor doeleinden van training en supervisie van het personeel van Atos Worldline NV. De Klant heeft de mogelijkheid om dit gesprek per gesprek te weigeren.

ARTIKEL 14. PUBLICITEIT

14.1. De Klant geeft Atos Worldline NV uitdrukkelijk toestemming om elektronische betalingen aan te moedigen door middel van promotieacties en/of reclamecampagnes in de handelszaak van de Klant. Met schriftelijke toestemming van De Klant zal Atos Worldline NV zijn naam mogen gebruiken in promotieacties of reclamecampagnes buiten de handelszaak van de Klant, alsook in de media, in welke vorm en op welke drager ook. De inhoud, duur en vorm van deze promotieacties en reclamecampagnes worden in onderlinge overeenstemming vastgelegd.

14.2. Telkens als de Klant de naam en/of het logo van «Atos Worldline NV», «Proton», en «Bancontact/Mister Cash» wil gebruiken voor reclame-, promotiedoeleinden of voor informatie naar de klanten toe, moet zij op voorhand schriftelijke toestemming van Atos Worldline NV krijgen, uitgezonderd wat betreft het promotiemateriaal dat de Klant van Atos Worldline NV ontvangt.

14.3. Het reclamemateriaal dat Atos Worldline NV kosteloos ter beschikking van de Klant heeft gesteld voor promotiedoeleinden of informatie naar de klanten toe, dient op een zichtbare wijze in het verkooppunt van de Klant te worden geplaatst.

14.4. De Klant verbindt zich ertoe om de naam en logo's van Atos Worldline NV uitsluitend te gebruiken in overeenstemming met Artikel 14.2. en op een manier die van aard is haar imago en reputatie niet te schaden.

ARTIKEL 15. DIVERSEN

15.1. Technische documentatie, o.a. de gebruiksaanwijzingen die een uitleg bevatten betreffende de werking, de behandeling en het gebruik van de diensten maken deel uit van dit raamcontract.

ARTIKEL 16. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

16.1. Dit Raamcontract is onderworpen aan Belgisch recht. Elk geschil aangaande het ontstaan, de uitvoering, de beëindiging of de interpretatie van dit Raamcontract behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van het arrondissement van de eisende partij.