

eaQbe SRL — Algemene voorwaarden

Advies, opleidingen, evenementen, ondersteuningsdiensten, hosting en oplossingen voor agentische workflows. Versie 2.0 — van toepassing op overeenkomsten ondertekend op of na 15/05/2026.

eaQbe SRL — Arnaud Fraiteurlaan 15-23, 1050 Elsene, België — btw BE 0754.869.836 — RPR Brussel — www.eaqbe.com

1. Definities

In deze Algemene voorwaarden hebben de volgende termen met een hoofdletter de hieronder vermelde betekenis, tenzij anders bepaald.

- ‘Verbonden entiteit(en)’: elke entiteit die rechtstreeks of onrechtstreeks zeggenschap heeft over een Partij bij deze Overeenkomst, onder haar zeggenschap staat of met haar onder gemeenschappelijke zeggenschap staat.
- ‘Overeenkomst’: het geheel van deze Algemene voorwaarden, de toepasselijke Aanvullende voorwaarden, de Bestelformulieren, de Bijlagen (SLA, DPA, Subverwerkers) en alle naar behoren ondertekende wijzigingen.
- ‘Agentische diensten’: de oplossingen voor agentische workflows, AI-gestuurde platformen, autonome agents en bijbehorende orkestratietools die door eaQbe worden ontwikkeld en geïmplementeerd en als onderdeel van de Diensten voor de Eindgebruiker toegankelijk worden gemaakt.
- ‘AI-resultaat’: alle tekst, afbeeldingen, gegevens, code, analyses, conceptmails, aanbevelingen of andere resultaten die door een Agentische dienst worden geproduceerd als antwoord op een vraag of een geplande taak.
- ‘Vertrouwelijke informatie’: alle informatie die de ene Partij aan de andere bekendmaakt en die als vertrouwelijk is aangeduid of die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd gezien de aard ervan of de omstandigheden van de bekendmaking. Informatie over de Agentische diensten, Op te leveren resultaten van adviesopdrachten, methodologieën, prompts, algoritmen, bedrijfsprocessen, klantgegevens en beveiligingsconfiguraties wordt als bedrijfseigen beschouwd en valt onder deze categorie.
- ‘Op te leveren resultaten’: alle materialen, rapporten, documenten, opleidingsinhoud, datasets, scripts, configuraties en andere resultaten die eaQbe bij de uitvoering van de Diensten produceert.
- ‘eaQbe’: eaQbe SRL, met maatschappelijke zetel te Arnaud Fraiteurlaan 15-23, B-1050 Elsene, België, ingeschreven onder btw-nummer BE 0754.869.836, RPR Brussel.
- ‘Ingangsdatum’: de datum waarop deze Overeenkomst in werking treedt, zoals vermeld in het Bestelformulier.
- ‘Eindgebruiker’: de entiteit of persoon die krachtens deze Overeenkomst Diensten van eaQbe afneemt.
- ‘Evenement’: elke vorm van opleiding die eaQbe onder deze Algemene voorwaarden verzorgt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, masterclasses, workshops, hackathons, sessies onder begeleiding van een opleider, meerdaagse programma’s, interne bedrijfsopleidingen en online of fysieke seminars.
- ‘Hostingdiensten’: de exploitatie, monitoring, het onderhoud en de ondersteuning van een toegewezen server die eaQbe namens de Eindgebruiker beschikbaar stelt, zoals nader beschreven in de SLA-bijlage.
- ‘Bestelformulier’: een document dat de specifieke Diensten beschrijft die eaQbe zal leveren, met inbegrip van de reikwijdte, prijzen, termijnen en andere belangrijke voorwaarden.
- ‘Partij / Partijen’: eaQbe en/of de Eindgebruiker, naargelang de context.

- ‘Aanvullende voorwaarden’: een document dat het Bestelformulier aanvult met bijkomende voorwaarden voor specifieke Diensten.
- ‘Diensten’: adviesdiensten, dataopleidingen, Evenementen, Hostingdiensten, toegang tot de Agentische diensten, ondersteuningsdiensten en alle andere diensten die eaQbe levert, zoals nader beschreven in het toepasselijke Bestelformulier.
- ‘Subverwerker’: elke derde die eaQbe inschakelt om namens de Eindgebruiker persoonsgegevens te verwerken, zoals vermeld in de Bijlage Subverwerkers.

2. Toepassingsgebied van de Overeenkomst

2.1 Deze Overeenkomst regelt de levering van alle Diensten door eaQbe aan de Eindgebruiker, met inbegrip van advies, opleidingsprogramma's, Evenementen, Hostingdiensten, toegang tot de Agentische diensten en ondersteuningsdiensten. Alle door de Eindgebruiker bestelde Diensten zijn onderworpen aan de hierin vastgelegde voorwaarden, met inbegrip van alle toepasselijke Aanvullende voorwaarden en Bijlagen.

2.2 Elk door eaQbe aanvaard Bestelformulier neemt deze Algemene voorwaarden door verwijzing op en bevat de specifieke gegevens van de te leveren Diensten.

2.3 Tenzij een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst van toepassing is, vallen ook alle Diensten die eaQbe vóór de ondertekening van een Bestelformulier levert of die niet in Aanvullende voorwaarden zijn gespecificeerd, onder deze Algemene voorwaarden.

2.4 Voorrangsorte. Bij tegenstrijdigheid tussen deze Algemene voorwaarden, Aanvullende voorwaarden, een Bestelformulier en de Bijlagen geldt de volgende voorrangsorte: (1) het Bestelformulier, (2) de toepasselijke Aanvullende voorwaarden, (3) de Bijlagen (SLA, DPA, Subverwerkers), (4) deze Algemene voorwaarden.

3. Advies- en opleidingsdiensten

3.1 Oplevering en aanvaarding

3.1.1 Alle Op te leveren resultaten worden als opgeleverd beschouwd zodra ze via de overeengekomen middelen aan de Eindgebruiker ter beschikking zijn gesteld (digitale toegang, e-mail, aanmelding op een platform of fysieke levering).

3.1.2 De Op te leveren resultaten worden geacht bij oplevering te zijn aanvaard, tenzij de Eindgebruiker binnen vijf (5) werkdagen na de oplevering schriftelijk melding maakt van specifieke problemen of tekortkomingen.

3.1.3 De Eindgebruiker mag om een redelijke verlenging van de aanvaardingstermijn verzoeken als de aard van de Op te leveren resultaten bijkomende verificatie vereist, op voorwaarde dat dit verzoek schriftelijk wordt ingediend binnen de oorspronkelijke termijn van vijf (5) werkdagen.

3.1.4 Als de Eindgebruiker binnen de aanvaardingstermijn gegronde problemen meldt, zal eaQbe commercieel redelijke inspanningen leveren om die overeenkomstig deze Overeenkomst te verhelpen.

3.2 Toegang tot Agentische diensten

3.2.1 Voor Diensten die toegang tot de Agentische diensten omvatten, wordt oplevering gedefinieerd als het verstrekken van veilige aanmeldgegevens of toegangssleutels aan de Eindgebruiker.

3.2.2 Voortgezette toegang tot de Agentische diensten is afhankelijk van de naleving van deze Algemene voorwaarden door de Eindgebruiker en de betaling van alle toepasselijke vergoedingen.

4. Opleidingsevenementen

Dit onderdeel is van toepassing op alle vormen van opleiding die eaQbe verzorgt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, masterclasses, workshops, hackathons, sessies onder begeleiding van een opleider, meerdaagse programma's, interne bedrijfsopleidingen en online of fysieke seminars (elk een 'Evenement').

4.1 Inschrijving en betaling

4.1.1 Voor inschrijving voor een Evenement moet bij de inschrijving een niet-terugbetaalbaar voorschot worden betaald van vijftientig procent (25%) van de totale Evenementprijs (het 'Voorschot'). Het Voorschot dekt de administratieve en organisatorische kosten die eaQbe maakt, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de voorbereiding door de opleider, zaalreservatie, productie van materiaal en beschikbaarstelling van het platform.

4.1.2 Het resterende saldo van de Evenementprijs is uiterlijk zeven (7) kalenderdagen vóór de datum van het Evenement verschuldigd en betaalbaar, tenzij het Bestelformulier anders bepaalt. Voor Evenementen met een prijs boven tienduizend euro (€ 10.000) of die meer dan zestig (60) dagen na het Bestelformulier plaatsvinden, kunnen de Partijen een gefaseerd betalingsschema overeenkomen dat in het Bestelformulier wordt vastgelegd.

4.1.3 Toegang tot het Evenementmateriaal en een eventueel bijbehorend platform wordt verleend na ontvangst van de volledige betaling.

4.1.4 Elke inschrijving is op naam en niet overdraagbaar, tenzij eaQbe vooraf schriftelijk toestemming geeft. Bedrijfsinschrijvingen voor meerdere bij naam genoemde deelnemers worden als één Evenementinschrijving behandeld. Deelnemers mogen tot zeven (7) kalenderdagen vóór de datum van het Evenement worden vervangen, mits eaQbe daarvan schriftelijk op de hoogte wordt gebracht.

4.2 Annulering door de Eindgebruiker

4.2.1 Bij annulering door de Eindgebruiker houdt eaQbe de volgende bedragen in als voorafgaande raming van de organisatie- en opportuniteitskosten:

Kennisgeving van annulering	Door eaQbe ingehouden bedrag
Meer dan dertig (30) kalenderdagen vóór het Evenement	Voorschot ingehouden (25% van de Evenementprijs)
Tussen veertien (14) en dertig (30) kalenderdagen vóór het Evenement	50% van de totale Evenementprijs ingehouden
Tussen zeven (7) en veertien (14) kalenderdagen vóór het Evenement	75% van de totale Evenementprijs ingehouden
Minder dan zeven (7) kalenderdagen vóór het Evenement	100% van de totale Evenementprijs ingehouden
Afwezigheid zonder voorafgaande annulering	100% van de totale Evenementprijs ingehouden (geen terugbetaling)

4.2.2 Annulering moet schriftelijk worden meegedeeld (per e-mail aan info@eaqbe.com of per aangetekende brief). De annuleringsdatum is de datum van ontvangst door eaQbe.

4.2.3 De bedragen die op grond van dit onderdeel worden ingehouden, vormen een reële voorafgaande raming van de kosten en verliezen die eaQbe bij de organisatie van het Evenement maakt (vorbereiding door de opleider, zaalreservatie, productie van materiaal, opportuniteitskosten) en zijn niet bedoeld als

boete.

4.3 Annulering of verplaatsing door eaQbe

4.3.1 eaQbe behoudt zich het recht voor een Evenement te annuleren of te verplaatsen als het minimumaantal deelnemers niet wordt bereikt, als een opleider door overmacht niet beschikbaar is of om een andere gegronde reden.

4.3.2 Bij annulering door eaQbe ontvangt de Eindgebruiker binnen veertien (14) werkdagen een volledige terugbetaling, met inbegrip van het Voorschot.

4.3.3 Bij verplaatsing door eaQbe kan de Eindgebruiker ervoor kiezen het verplaatste Evenement bij te wonen of een volledige terugbetaling te ontvangen.

4.4 Evenementmateriaal en gedrag

4.4.1 Alle materialen, inhoud, dia's, oefeningen, datasets en documentatie van het Evenement blijven de intellectuele eigendom van eaQbe.

4.4.2 Het is de Eindgebruiker en zijn deelnemers strikt verboden enig deel van het Evenement op te nemen, te kopiëren, te reproduceren of uit te zenden (ook via audio, video, schermopnamen of schermopnamen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van eaQbe.

4.4.3 Elke ongeoorloofde opname of reproductie vormt een inbreuk op de bepalingen over intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid van deze Overeenkomst en kan leiden tot onmiddellijke beëindiging van de toegang en een rechtsvordering tot schadevergoeding.

4.5 Interne bedrijfsopleidingen

4.5.1 Voor opleidingen op de locatie van de Eindgebruiker of via een tenantspecifiek onlineplatform is de Eindgebruiker verantwoordelijk voor een geschikte opleidingsomgeving (ruimte, apparatuur, internetverbinding en aanmeldgegevens voor deelnemers). Als hij hierin niet voorziet, kan dit leiden tot annulering op grond van onderdeel 4.3, zonder terugbetalingsverplichting voor eaQbe.

4.5.2 Reis-, verblijfs- en dagvergoedingskosten voor opleidingen buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of op ongebruikelijke uren worden, na voorafgaande goedkeuring van de Eindgebruiker, afzonderlijk tegen kostprijs gefactureerd.

5. Ondersteuningsdiensten

5.1 Reikwijdte

5.1.1 eaQbe levert ondersteuningsdiensten gericht op begeleiding en hulp bij het gebruik van de Agentische diensten en de Op te leveren resultaten van adviesopdrachten.

5.1.2 De ondersteuningsdiensten omvatten:

- Helpdesk hulp bij vragen over toegang tot en navigatie in de Agentische diensten;
- Probleemoplossing bij toegang of het ophalen van data binnen de Agentische diensten;
- Beantwoording van vragen over de Op te leveren resultaten van adviesopdrachten.

5.1.3 eaQbe levert geen uitgebreid technisch onderhoud, foutcorrecties of software-updates als onderdeel van de standaarddiensten. Bijkomende technische ondersteuning of doorlopend onderhoud buiten de standaardhulp kan op verzoek en op basis van een afzonderlijke overeenkomst worden geleverd, of deel uitmaken van Hostingdiensten (onderdeel 6).

5.2 Beschikbaarheid en procedure

5.2.1 Ondersteuningsdiensten zijn beschikbaar tijdens de gebruikelijke kantooruren, van maandag tot vrijdag van 09:00 tot 18:00 CET, met uitzondering van Belgische feestdagen.

5.2.2 De aangewezen technische contactpersonen van de Eindgebruiker kunnen problemen melden door per e-mail een ondersteuningsverzoek in te dienen (info@eaqbe.com).

5.2.3 eaQbe beantwoordt ondersteuningsverzoeken overeenkomstig de prioriteitsniveaus en reactietijden in de SLA-bijlage.

5.2.4 Een ondersteuningsverzoek wordt als opgelost beschouwd zodra eaQbe een oplossing biedt, hetzij een correctie, hetzij een alternatieve werkwijze.

5.3 Verantwoordelijkheden van de Eindgebruiker

De Eindgebruiker moet:

- Ervoor zorgen dat zijn aangewezen technische contactpersonen doeltreffend met het ondersteuningsteam van eaQbe communiceren;
- Alle nodige informatie verstrekken om problemen te helpen diagnosticeren en oplossen;
- Zorgen voor redelijke beveiliging en toegang voor eaQbe om bij probleemoplossing te helpen, als toegang op afstand nodig is.

5.4 Uitsluitingen

De ondersteuningsdiensten dekken niet:

- Problemen veroorzaakt door systemen of software van derden buiten de controle van eaQbe;
- Verkeerd gebruik of ongeoorloofde wijzigingen van de Agentische diensten;
- Verzoeken die buiten de reikwijdte van de overeengekomen Op te leveren resultaten of Diensten vallen.

5.5 Looptijd

Ondersteuningsdiensten worden jaarlijks automatisch verlengd, tenzij het Bestelformulier anders bepaalt.

De Eindgebruiker kan de ondersteuningsdiensten opzeggen door ten minste dertig (30) dagen vóór de verlengingsdatum schriftelijk kennis te geven.

6. Hosting- en serverbeheerdiensten

6.1 Reikwijdte

6.1.1 Als het Bestelformulier Hostingdiensten omvat, stelt eaQbe namens de Eindgebruiker een toegewezen server beschikbaar en exploiteert, monitort en onderhoudt die. De server kan fysiek worden gehost door een infrastructuurleverancier (momenteel OVHcloud, Roubaix, Frankrijk — dataopslag binnen de EU).

6.1.2 De technische specificaties van de server (CPU, RAM, opslag en bandbreedte), de SLA-doelstellingen en de onderhoudsvensters worden nader beschreven in de SLA-bijlage.

6.2 Eigendom van en toegang tot de server

6.2.1 Tenzij het Bestelformulier anders bepaalt, sluit eaQbe het contract voor de server met de infrastructuurleverancier en wordt de server ten behoeve van de Eindgebruiker geëxploiteerd. Beheerstoegang op rootniveau blijft bij eaQbe; de Eindgebruiker krijgt toegang op applicatieniveau voor zover nodig om de geïmplementeerde Diensten te gebruiken.

6.2.2 De Eindgebruiker mag geen software, scripts of werklasten van derden op de server plaatsen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van eaQbe. Die toestemming wordt niet onredelijk geweigerd voor

legitieme bedrijfsbehoeften die aansluiten bij de gecontracteerde Diensten.

6.3 Serviceniveaus

6.3.1 eaQbe streeft naar een maandelijkse beschikbaarheid van ten minste negenennegentig procent (99,0%), berekend per kalendermaand, met uitsluiting van geplande onderhoudsvensters en overmacht. De volledige SLA-definitie staat in de SLA-bijlage.

6.3.2 Servicetegoeden bij niet-naleving van de SLA worden beschreven in de SLA-bijlage. Servicetegoeden vormen het enige en exclusieve financiële rechtsmiddel van de Eindgebruiker bij niet-naleving van de SLA, behalve bij grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag van eaQbe.

6.4 Onderhoudsvensters

6.4.1 Geplande onderhoudsvensters zijn voorbehouden op zondag tussen 03:00 en 06:00 CET. Onderhoud tijdens die vensters telt niet mee als uitvaltijd.

6.4.2 Noodonderhoud of ongepland onderhoud kan nodig zijn om beveiligingskwetsbaarheden of kritieke incidenten aan te pakken. eaQbe stelt de Eindgebruiker, wanneer haalbaar, redelijkerwijs vooraf op de hoogte.

6.5 Back-ups

6.5.1 eaQbe maakt dagelijks automatische back-ups van de server, met een voortschrijdende bewaartermijn van zeven (7) dagen, overeenkomstig de back-updienst van de infrastructuurleverancier.

6.5.2 Op schriftelijk verzoek van de Eindgebruiker levert eaQbe binnen vijf (5) werkdagen een back-upexport in een standaardformaat (gecomprimeerd archief van het bestandssysteem of databankdump).

6.6 Herstel na calamiteiten

6.6.1 Beoogde hersteltijd (RTO): vierentwintig (24) uur vanaf de bevestiging van het incident.

6.6.2 Maximaal beoogd gegevensverlies in tijd (RPO): vierentwintig (24) uur, in overeenstemming met de dagelijkse back-upfrequentie.

6.6.3 Hogere RTO/RPO-doelstellingen waarvoor infrastructuur met hoge beschikbaarheid nodig is (replicatie over meerdere zones, hot standby), zijn beschikbaar als betaalde uitbreiding en worden nader beschreven in het Bestelformulier.

6.7 Incidentafhandeling

6.7.1 eaQbe deelt incidenten in volgens de prioriteitsniveaus in de SLA-bijlage (P1 kritiek / P2 ernstig / P3 beperkt).

6.7.2 De Eindgebruiker wijst ten minste één technische contactpersoon aan voor communicatie over incidenten.

6.8 Verantwoordelijkheden van de Eindgebruiker

De Eindgebruiker moet:

- De vergoedingen voor Hostingdiensten tijdig betalen als voorwaarde voor voortgezette toegang;
- De server niet gebruiken voor onwettige activiteiten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, spam versturen, schadelijke inhoud hosten, inbreuk maken op intellectuele eigendom van derden of toepasselijke wetgeving overtreden;
- Het beleid voor aanvaardbaar gebruik van de infrastructuurleverancier naleven, zoals door eaQbe meegedeeld.

6.9 Beëindiging van Hostingdiensten

6.9.1 Bij beëindiging van de Hostingdiensten bezorgt eaQbe de Eindgebruiker binnen tien (10) werkdagen kosteloos een laatste back-up van de server (gecomprimeerd archief).

6.9.2 Na levering van de laatste back-up vernietigt eaQbe binnen dertig (30) dagen alle gegevens van de Eindgebruiker die op de server worden gehost op veilige wijze, overeenkomstig het informatiebeveiligingsbeleid van eaQbe. Op verzoek verstrekt eaQbe een schriftelijke bevestiging van de vernietiging.

7. Agentische workflows en AI-resultaten

7.1 Aard van AI-resultaten

7.1.1 AI-resultaten worden gegenereerd door taalmodellen, machinelearningsystemen en orkestratieloga die eaQbe beheert. AI-resultaten kunnen fouten, weglatingen, hallucinaties, vooroordelen of inhoud bevatten die niet de meest recente stand van zaken in de wereld weergeeft.

7.1.2 De Eindgebruiker erkent dat AI-resultaten informatief van aard zijn en niet mogen worden beschouwd als juridisch, financieel, fiscaal, medisch of ander gereguleerd professioneel advies.

7.2 Menselijke controle en beslissingen

7.2.1 De Eindgebruiker blijft als enige verantwoordelijk voor elke zakelijke, operationele of financiële beslissing die op basis van AI-resultaten wordt genomen.

7.2.2 Voor elk AI-resultaat dat namens de Eindgebruiker extern moet worden verzonden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, e-mails aan klanten, contractvoorstellen, openbare communicatie en berichten op sociale media), voert de Eindgebruiker een controle door een mens in, tenzij het Bestelformulier uitdrukkelijk autonome verzending toestaat binnen een benoemd goedkeuringsbereik.

7.2.3 eaQbe stelt gedurende ten minste negentig (90) dagen een controlespoor van agentacties en AI-resultaten beschikbaar, dat op verzoek van de Eindgebruiker kan worden opgevraagd.

7.3 Eigendom van resultaten

7.3.1 Met inachtneming van de reeds bestaande intellectuele eigendom van eaQbe (onderdeel 8) behoren alle AI-resultaten die specifiek voor de Eindgebruiker worden gegenereerd vanaf de oplevering toe aan de Eindgebruiker, zonder royalty's voor intern bedrijfsgebruik door de Eindgebruiker.

7.3.2 De onderliggende modellen, agents, prompts, systeeminstructies, skills, configuraties en orkestratieloga blijven de exclusieve eigendom van eaQbe.

7.4 Naleving van de EU AI Act

7.4.1 eaQbe en de Eindgebruiker leven Verordening (EU) 2024/1689 (de EU AI Act) en de gefaseerde toepassing ervan na.

7.4.2 Voor de toepassing van de EU AI Act treedt eaQbe op als aanbieder van de Agentische diensten die het heeft ontworpen, en treedt de Eindgebruiker op als gebruiksverantwoordelijke wanneer hij die Diensten in interne workflows of workflows met klanten gebruikt.

7.4.3 Als de Eindgebruiker Agentische diensten gebruikt in interacties met natuurlijke personen, zorgt de Eindgebruiker ervoor dat die personen worden geïnformeerd dat zij met een AI-systeem communiceren, overeenkomstig artikel 50 van de EU AI Act.

7.4.4 Beide Partijen verbinden zich ertoe een niveau van AI-geletterdheid te handhaven bij hun personeel dat bij de werking of het gebruik van de Agentische diensten betrokken is, overeenkomstig artikel 4 van de EU AI Act.

7.5 Toegestaan en verboden gebruik

De Eindgebruiker mag de Agentische diensten niet gebruiken, en mag geen derde toestaan ze te gebruiken, om:

- Inhoud te genereren of te verspreiden, of de verspreiding ervan te faciliteren, die onwettig, lasterlijk, intimiderend of discriminerend is of inbreuk maakt op rechten van derden;
- Concurrerende AI-systemen te ontwikkelen of te trainen door modelgedrag of resultaten te extraheren;
- Een geautomatiseerde beslissing te nemen die voor een natuurlijke persoon rechtsgevolgen of vergelijkbare wezenlijke gevolgen heeft, zonder passende waarborgen krachtens artikel 22 AVG;
- Bijzondere categorieën persoonsgegevens (artikel 9 AVG) te verwerken zonder voorafgaande schriftelijke overeenkomst waarin de technische en organisatorische maatregelen worden vastgelegd.

7.6 Beperkingen van aansprakelijkheid voor AI

eaQbe is niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade die voortvloeit uit:

- De nauwkeurigheid, volledigheid of betrouwbaarheid van een AI-resultaat;
- Beslissingen die de Eindgebruiker of zijn personeel op basis van een AI-resultaat neemt;
- De interpretatie of toepassing van een AI-resultaat in een specifieke bedrijfs- of regelgevingscontext.

Deze beperking geldt niet bij grove nalatigheid (zware fout) of opzettelijk wangedrag (opzettelijke fout) van eaQbe.

8. Intellectuele eigendom

8.1 Eigendom

eaQbe behoudt alle rechten, aanspraken en belangen in en op de Agentische diensten, de onderliggende AI-systemen, kennisbanken, algoritmen, methodologieën, processen, promptsjablonen en alle bijbehorende bedrijfseigen materialen. Alle intellectuele eigendom met betrekking tot adviesmateriaal, opleidingsinhoud en AI-gestuurde oplossingen blijft uitsluitend eigendom van eaQbe, met inachtneming van onderdeel 7.3 over AI-resultaten.

8.2 Licentie

De Eindgebruiker krijgt een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, herroepbare licentie om de Agentische diensten en de Op te leveren resultaten van adviesopdrachten uitsluitend voor zijn interne bedrijfsdoeleinden te benaderen en te gebruiken, zoals omschreven in het toepasselijke Bestelformulier.

8.3 Beperkingen

De Eindgebruiker mag geen enkel deel van de Agentische diensten, AI-systemen of Op te leveren resultaten buiten de overeengekomen reikwijdte verspreiden, in sublicentie geven, reverse-engineeren, decompileren of anderszins exploiteren.

8.4 Geen overdracht

Er worden geen rechten op of eigendom van intellectuele eigendom aan de Eindgebruiker overgedragen, tenzij dat uitdrukkelijk is bepaald in een schriftelijke overeenkomst die door beide Partijen is ondertekend.

8.5 Feedback

Als de Eindgebruiker feedback, suggesties of verbeterideeën over de Diensten verstrekt, mag eaQbe die vrij gebruiken, wijzigen en in zijn producten en diensten verwerken zonder verplichting tegenover de Eindgebruiker.

9. Vertrouwelijkheid

9.1 Eerdere overeenkomsten

Eerdere geheimhoudingsovereenkomsten tussen de Partijen blijven volledig van kracht voor zover zij van toepassing zijn op zaken van vóór de Ingangsdatum of betrekking hebben op onderwerpen die niet door deze Overeenkomst worden geregeld.

9.2 Verplichtingen

De Partijen komen overeen elkaars Vertrouwelijke informatie vertrouwelijk te houden. Deze verplichtingen blijven gelden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en gedurende drie (3) jaar na de beëindiging ervan.

Elke Partij moet:

- Dezelfde zorgvuldigheid toepassen als voor de bescherming van eigen soortgelijke informatie, maar nooit minder dan een redelijke mate van zorgvuldigheid;
- De Vertrouwelijke informatie van de andere Partij niet aan derden bekendmaken, behalve zoals toegestaan in deze Overeenkomst;
- De verspreiding van Vertrouwelijke informatie binnen haar organisatie en Verbonden entiteiten beperken tot werknemers of consultants die deze informatie nodig hebben om de zakelijke relatie tussen de Partijen uit te voeren.

9.3 Rechtsmiddelen

Elk ongeoorloofd gebruik, elke ongeoorloofde reproductie of verspreiding van Vertrouwelijke informatie is strikt verboden. Beide Partijen erkennen dat een schending van deze verplichting onherstelbare schade kan veroorzaken. Daarom heeft de Partij die niet in gebreke is het recht om naast andere rechtsmiddelen onmiddellijk een rechterlijk verbod of bevel te vorderen.

9.4 Publiciteit

Tijdens de looptijd van deze Overeenkomst verleent de Eindgebruiker eaQbe het recht om zijn logo en naam te gebruiken om hem als klant te vermelden op de website en in het marketingmateriaal van eaQbe, onder voorbehoud van voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de Eindgebruiker. eaQbe mag een persbericht publiceren waarin de zakelijke relatie wordt aangekondigd, onder voorbehoud van voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de Eindgebruiker van de specifieke inhoud.

10. Gegevensbescherming en naleving van de AVG

10.1 Verbintenis tot naleving

eaQbe en de Eindgebruiker komen overeen Verordening (EU) 2016/679 (AVG), de Belgische wet van 30/07/2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en alle andere toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming na te leven.

10.2 Rollen

Als in verband met de Diensten persoonsgegevens worden verwerkt:

- Is de Eindgebruiker de verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die hij eaQbe laat verwerken;
- Treedt eaQbe op als verwerker op basis van de gedocumenteerde instructies van de Eindgebruiker, overeenkomstig artikel 28 AVG;

- Treedt eaQbe, wanneer het persoonsgegevens voor eigen doeleinden verwerkt (bijvoorbeeld facturatie of klantenrelatiebeheer), voor die verwerking op als verwerkingsverantwoordelijke.

10.3 Verwerkersovereenkomst

De Partijen sluiten hierbij de verwerkersovereenkomst in Bijlage B (DPA), die integraal deel uitmaakt van deze Overeenkomst en van toepassing is op elke verwerking van persoonsgegevens door eaQbe namens de Eindgebruiker.

10.4 Subverwerkers

eaQbe schakelt de in Bijlage C (Subverwerkers) vermelde subverwerkers in voor bepaalde verwerkingsactiviteiten. eaQbe stelt de Eindgebruiker ten minste dertig (30) dagen vooraf in kennis van elke voorgenomen toevoeging of vervanging van subverwerkers. Tijdens die termijn kan de Eindgebruiker op redelijke gronden inzake gegevensbescherming bezwaar maken. Als het bezwaar van de Eindgebruiker niet kan worden opgelost, mag hij de betrokken Diensten beëindigen met een evenredige terugbetaling van vooruitbetaalde maar niet-gebruikte vergoedingen.

10.5 Internationale doorgiften

Bij doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte baseren de Partijen zich op passende waarborgen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen, adequaatheidsbesluiten of het EU-US Data Privacy Framework waar van toepassing. De specifieke waarborgen per subverwerker staan in Bijlage C.

10.6 Melding van een persoonsgegevensinbreuk

eaQbe stelt de Eindgebruiker zonder onredelijke vertraging en in elk geval binnen tweeënzeventig (72) uur nadat het kennis heeft gekregen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens op de hoogte, wanneer die inbreuk betrekking heeft op persoonsgegevens die namens de Eindgebruiker worden verwerkt. De melding bevat de informatie vereist op grond van artikel 33, lid 3, AVG.

10.7 Bewaring van gegevens

Persoonsgegevens die bij de uitvoering van de Diensten worden verwerkt, worden niet langer bewaard dan nodig voor de doeleinden in deze Overeenkomst. Contractuele en facturatiegegevens worden bewaard overeenkomstig de verplichtingen uit het Belgische boekhoud- en fiscaal recht (momenteel zeven jaar), of zoals vereist door andere toepasselijke dwingende wetgeving. Bij beëindiging worden persoonsgegevens aan de Eindgebruiker terugbezorgd of verwijderd overeenkomstig de DPA.

10.8 Privacybeleid

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door eaQbe voor eigen doeleinden vindt u in het privacybeleid van eaQbe op www.eaqbe.com/nl/privacy-policy.

11. Cyberbeveiliging

11.1 Beveiligingsmaatregelen

eaQbe voert passende technische en organisatorische maatregelen in en houdt die in stand om de Diensten en alle verwerkte persoonsgegevens te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, bekendmaking, wijziging of vernietiging. Die maatregelen omvatten ten minste:

- Versleuteling van opgeslagen gegevens en tijdens overdracht (TLS 1.2 of hoger);
- Toegangscontrole met multifactorauthenticatie voor beheerstoegang;
- Gecentraliseerde logging van toegang en belangrijke acties binnen de Diensten;

- Kwetsbaarheidsbeheer met periodieke beveiligingsupdates;
- Netwerkbescherming (firewall, fail2ban of gelijkwaardig);
- Extra beveiligde configuratie van het besturingssysteem op beheerde servers;
- Periodieke beveiligingsbeoordeling van de geïmplementeerde technologie.

11.2 Melding van incidenten

Naast de meldplicht voor inbreuken in verband met persoonsgegevens (onderdeel 10.6) stelt eaQbe de Eindgebruiker zonder onredelijke vertraging op de hoogte van elk wezenlijk beveiligingsincident dat de integriteit, vertrouwelijkheid of beschikbaarheid van de Diensten aantast.

11.3 Medewerking van de Eindgebruiker

De Eindgebruiker werkt bij een beveiligingsincident te goeder trouw met eaQbe samen, onder meer door redelijke hulp te bieden bij onderzoek, beperking van de gevolgen en herstel.

11.4 NIS2-richtlijn

Als de Eindgebruiker als 'essentiële entiteit' of 'belangrijke entiteit' kwalificeert op grond van Richtlijn (EU) 2022/2555 (NIS2), sluiten de Partijen een afzonderlijk addendum met de bijkomende verplichtingen inzake beveiliging van de toeleveringsketen die op eaQbe als dienstverlener van toepassing zijn.

12. Vergoedingen en betaling

12.1 De Eindgebruiker verbindt zich ertoe alle vergoedingen in het toepasselijke Bestelformulier te betalen.

12.2 Facturen worden verstuurd naar het adres in het Bestelformulier. Als binnen negen (9) werkdagen na ontvangst geen schriftelijke betwisting wordt ingediend, wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.

12.3 Betaling is verschuldigd binnen vijftien (15) kalenderdagen na de factuurdatum, tenzij het Bestelformulier anders bepaalt.

12.4 Alle vergoedingen zijn exclusief Belgische belasting over de toegevoegde waarde (btw), die tegen het toepasselijke tarief wordt aangerekend.

12.5 Laattijdige betaling. Bij laattijdige betaling is automatisch en zonder voorafgaande kennisgeving rente verschuldigd tegen het tarief bepaald in de Belgische wet van 02/08/2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties (momenteel de referentierentevoet van de ECB plus acht procentpunten). Daarnaast is een forfaitaire vergoeding van veertig euro (€ 40) verschuldigd voor invorderingskosten, onverminderd het recht van eaQbe om een hogere vergoeding te vorderen voor daadwerkelijk gemaakte invorderingskosten.

12.6 Jaarlijkse indexering. Terugkerende vergoedingen (waaronder Hostingdiensten en Ondersteuningsdiensten) kunnen jaarlijks worden geïndexeerd op basis van de officiële Belgische consumptieprijnsindex ('gezondheidsindex') of een opvolgende index, met ingang van de contractverlengingsdatum. eaQbe stelt de Eindgebruiker ten minste dertig (30) dagen vóór die datum in kennis van een indexering.

12.7 Niet-terugbetaalbaarheid. Tenzij het Bestelformulier uitdrukkelijk anders bepaalt, zijn betalingen niet terugbetaalbaar. Niettegenstaande het voorgaande heeft de Eindgebruiker bij vroegtijdige beëindiging zonder opgave van reden door eaQbe of bewezen niet-nakoming door eaQbe recht op een evenredige terugbetaling van vooruitbetaalde maar niet-gebruikte vergoedingen.

12.8 Belastingen en heffingen zijn ten laste van de Eindgebruiker, met uitzondering van belastingen op het netto-inkomen van eaQbe.

12.9 Opschorting wegens niet-betaling. Bij niet-betaling van verschuldigde en opeisbare vergoedingen mag eaQbe, nadat het de Eindgebruiker een schriftelijke waarschuwing en een hersteltermijn van tien (10) werkdagen heeft gegeven, de levering van Diensten aan de Eindgebruiker opschorten totdat de volledige betaling is ontvangen. Opschorting ontslaat de Eindgebruiker niet van zijn betalingsverplichtingen.

13. Garanties en uitsluitingen

13.1 Garantie op de uitvoering van Diensten

eaQbe garandeert gedurende negentig (90) dagen na de oplevering (de 'Garantieperiode') dat de Diensten met redelijke deskundigheid en zorgvuldigheid worden uitgevoerd, overeenkomstig algemeen aanvaarde sectornormen. Als tijdens de Garantieperiode problemen optreden, moet de Eindgebruiker eaQbe schriftelijk op de hoogte brengen en zal eaQbe commercieel redelijke inspanningen leveren om het probleem te verhelpen.

13.2 Antivirus- en beveiligingsgarantie

eaQbe garandeert dat digitale Op te leveren resultaten die aan de Eindgebruiker worden verstrekt, voor zover eaQbe bekend, geen schadelijke code zoals virussen of malware bevatten. eaQbe neemt redelijke voorzorgsmaatregelen om ervoor te zorgen dat alle bestanden en Op te leveren resultaten vrij zijn van schadelijke software.

13.3 Enige en exclusieve rechtsmiddelen

Bij niet-naleving van een garantie bestaat het enige rechtsmiddel van de Eindgebruiker en de enige aansprakelijkheid van eaQbe uit een van de volgende maatregelen:

- De betrokken Dienst opnieuw uitvoeren om fouten te corrigeren; of
- Een terugbetaling verstrekken voor het deel van de Dienst dat niet overeenkomstig de garantie is geleverd.

eaQbe is niet verantwoordelijk voor problemen die voortvloeien uit wijzigingen door de Eindgebruiker of derden, of uit gebruik van de Diensten buiten de oorspronkelijk overeengekomen reikwijdte.

13.4 Uitsluiting van garanties

De hierboven vermelde beperkte garanties zijn de enige garanties die eaQbe verstrekt. Alle andere garanties, uitdrukkelijk of impliciet, worden uitgesloten voor zover het Belgische recht dit toestaat. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, impliciete garanties inzake verhandelbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel en afwezigheid van inbreuken op rechten van derden.

eaQbe garandeert niet dat:

- De Diensten aan alle specifieke vereisten van de Eindgebruiker zullen voldoen;
- De Agentische diensten zonder onderbrekingen of fouten zullen werken;
- AI-resultaten nauwkeurig, volledig of vrij van vooroordelen zullen zijn;
- Uitkomsten van de Diensten tot specifieke bedrijfsresultaten voor de Eindgebruiker zullen leiden.

14. Vrijwaring inzake intellectuele eigendom

14.1 Vrijwaring door eaQbe

Met inachtneming van de beperkingen in onderdeel 15 voert eaQbe op eigen kosten de verdediging tegen elke vordering, rechtszaak of procedure tegen de Eindgebruiker waarin wordt gesteld dat het gebruik van de bedrijfseigen materialen van eaQbe die onder deze Overeenkomst worden geleverd, inbreuk maakt op intellectuele-eigendomsrechten van een derde.

De Eindgebruiker moet:

- eaQbe onverwijld schriftelijk in kennis stellen van een dergelijke vordering;
- eaQbe alle relevante informatie en redelijke hulp verstrekken;
- eaQbe de uitsluitende controle over de verdediging en eventuele schikkingsonderhandelingen geven;
- Zich onthouden van handelingen die de verdediging van eaQbe kunnen schaden.

eaQbe betaalt alle schadevergoedingen, kosten en uitgaven die definitief door een bevoegde rechter worden toegewezen of worden overeengekomen in een door eaQbe goedgekeurde schikking.

14.2 Uitzonderingen

eaQbe is niet aansprakelijk voor een vordering van een derde inzake intellectuele eigendom die:

- Voortvloeit uit ongeoorloofde wijzigingen of verspreiding van materiaal van eaQbe door de Eindgebruiker;
- Het gevolg is van gebruik van materiaal van eaQbe in combinatie met software of hardware die eaQbe niet heeft goedgekeurd;
- Vermeden had kunnen worden door, indien van toepassing, de meest recente versie van het materiaal van eaQbe te gebruiken.

14.3 Rechtsmiddelen bij inbreuk

Als materiaal of Diensten van eaQbe het voorwerp worden of waarschijnlijk zullen worden van een vordering wegens inbreuk op intellectuele eigendom, mag eaQbe naar eigen inzicht en op eigen kosten:

- De rechten verkrijgen waarmee de Eindgebruiker het materiaal of de Diensten kan blijven gebruiken;
- Het materiaal of de Diensten wijzigen zodat ze geen inbreuk meer maken, zonder aanzienlijk funktieverlies;
- Het materiaal of de Diensten vervangen door een in wezen gelijkwaardig alternatief dat geen inbreuk maakt.

Als geen van deze opties na redelijke inspanningen haalbaar is, mag eaQbe het betrokken deel van de Overeenkomst beëindigen en een evenredig deel van de voor de betrokken Diensten of materialen betaalde vergoedingen terugbetalen. Deze vrijwaring vormt de volledige aansprakelijkheid van eaQbe voor vorderingen van derden inzake intellectuele eigendom.

14.4 Omgekeerde vrijwaring door de Eindgebruiker

De Eindgebruiker voert de verdediging voor eaQbe, vrijwaart eaQbe en stelt eaQbe schadeloos ter zake van elke vordering van een derde die voortvloeit uit:

- Het gebruik van gegevens, inhoud of materialen die de Eindgebruiker aan eaQbe heeft verstrekt, wanneer dat gebruik inbreuk maakt op een recht van een derde;
- Een overtreding door de Eindgebruiker van toepasselijke wetgeving in verband met zijn gebruik van de Diensten.

15. Aansprakelijkheidsbeperkingen

15.1 De aansprakelijkheid van eaQbe onder deze Overeenkomst is beperkt tot directe schade.

15.2 eaQbe is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, incidentele of bijzondere schade, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, verlies van winst, omzet, gegevens of zakelijke kansen, ook als eaQbe op de mogelijkheid van dergelijke schade is gewezen.

15.3 De totale gecumuleerde aansprakelijkheid van eaQbe voor alle vorderingen die uit of in verband met deze Overeenkomst ontstaan, is niet hoger dan het totale bedrag dat de Eindgebruiker voor de Diensten heeft betaald in de twaalf (12) maanden onmiddellijk vóór de gebeurtenis die tot de vordering heeft geleid.

15.4 De beperkingen in dit onderdeel 15 gelden niet bij: (a) grove nalatigheid (zware fout) of opzettelijk wangedrag (opzettelijke fout) van eaQbe; (b) fraude; of (c) aansprakelijkheid die op grond van dwingend Belgisch recht niet rechtsgeldig kan worden uitgesloten of beperkt, met inbegrip van aansprakelijkheid voor lichamelijk letsel.

15.5 eaQbe is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit: (a) verkeerd gebruik van de Agentische diensten; (b) onjuiste implementatie door de Eindgebruiker van Op te leveren resultaten van adviesopdrachten; (c) inhoud of systemen van derden die door de Eindgebruiker zijn ingebracht; of (d) beslissingen van de Eindgebruiker op basis van AI-resultaten (zie onderdeel 7).

16. Looptijd en beëindiging

16.1 Looptijd

Deze Overeenkomst geldt vanaf de Ingangsdatum en blijft van kracht gedurende de periode die in de toepasselijke Bestelformulieren en/of Aanvullende voorwaarden is bepaald, tenzij zij overeenkomstig dit onderdeel wordt beëindigd.

16.2 Beëindiging zonder opgave van reden

Elke Partij mag deze Overeenkomst zonder opgave van reden beëindigen door de andere Partij zestig (60) dagen vooraf schriftelijk in kennis te stellen. Bij beëindiging zonder opgave van reden door eaQbe betaalt eaQbe een evenredig deel van vooruitbetaalde maar niet-gebruikte vergoedingen terug.

16.3 Beëindiging wegens wezenlijke tekortkoming

Elke Partij mag deze Overeenkomst onmiddellijk en zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen als de andere Partij:

- Een wezenlijke tekortkoming begaat die niet kan worden hersteld; of
- Een herstelbare tekortkoming niet verhelpt binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving waarin de aard van de tekortkoming is beschreven.

Als de Eindgebruiker een betalingsachterstand niet verhelpt binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving, mag eaQbe:

- Verdere Diensten opschorten; en/of
- De betrokken Diensten met onmiddellijke ingang beëindigen.

16.4 Beëindiging wegens insolventie

Elke Partij mag deze Overeenkomst schriftelijk beëindigen als de andere Partij:

- Een bewindvoerder over haar vermogen aangesteld krijgt;
- Een algemene overdracht ten gunste van schuldeisers verricht;

- Onderworpen wordt aan een faillissements-, insolventie- of soortgelijke procedure die niet binnen zestig (60) dagen wordt beëindigd; of
- Haar bedrijfsactiviteiten stopzet, insolvent wordt of wordt vereffend.

16.5 Gevolgen van beëindiging

Bij beëindiging gelden voor de Eindgebruiker de volgende bepalingen:

- Hij staakt onmiddellijk het gebruik van de Agentische diensten in de operationele werking en van alle bijbehorende bedrijfseigen informatie die eaQbe heeft verstrekt;
- Hij heeft het recht om een kopie te bewaren van alle reeds opgeleverde en betaalde Op te leveren resultaten, uitsluitend voor zijn interne administratie en voortgezet intern bedrijfsgebruik, overeenkomstig de licentie in onderdeel 8.2;
- Hij bevestigt binnen tien (10) werkdagen aan eaQbe dat alle ongeoorloofde kopieën van bedrijfseigen materialen zijn terugbezorgd of vernietigd.

Beëindiging beperkt niet het recht van een Partij om andere rechtsmiddelen aan te wenden en ontslaat de Eindgebruiker niet van betalingsverplichtingen die vóór de beëindiging zijn ontstaan.

16.6 Voortdurende werking

De volgende onderdelen blijven na beëindiging gelden: Definities, Intellectuele eigendom (8), Vertrouwelijkheid (9), Gegevensbescherming (10), Cyberbeveiliging (11), Garanties en uitsluitingen (13), Vrijwaring (14), Aansprakelijkheidsbeperkingen (15), Toepasselijk recht (18) en elke bepaling die naar haar aard bedoeld is om van kracht te blijven.

17. Overmacht

17.1 Geen van de Partijen is aansprakelijk voor vertraging of niet-nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst als gevolg van gebeurtenissen buiten haar redelijke controle, zoals omschreven in artikel 5.225 van het Belgische Burgerlijk Wetboek (Boek 5), met inbegrip van, maar niet beperkt tot, natuurrampen, stakingen, onlusten, oorlogshandelingen of terrorisme, overheidsbeperkingen, pandemieën of andere onvoorzienbare omstandigheden. Cyberaanvallen gelden alleen als overmacht wanneer zij redelijkerwijs niet konden worden voorkomen door passende beveiligingsmaatregelen (onderdeel 11). Financiële moeilijkheden vormen geen overmacht.

17.2 De getroffen Partij brengt de andere Partij zo snel als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte en neemt alle redelijke maatregelen om de gevolgen van de vertraging te beperken.

17.3 Als de overmacht langer dan zestig (60) opeenvolgende dagen duurt, mag elke Partij het betrokken deel van deze Overeenkomst zonder aansprakelijkheid beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij.

18. Algemene bepalingen

18.1 Volledige Overeenkomst

Deze Overeenkomst, met inbegrip van de Aanvullende voorwaarden, Bestelformulieren en Bijlagen, vormt de volledige overeenkomst tussen de Partijen en vervangt alle eerdere of gelijktijdige overeenkomsten, verklaringen of afspraken over het onderwerp ervan. Wijzigingen of aanvullingen zijn slechts bindend als zij schriftelijk zijn vastgelegd en door naar behoren gemachtigde vertegenwoordigers van beide Partijen zijn ondertekend, met inachtneming van onderdeel 18.10 hieronder.

18.2 Niet-afwerving

Tijdens de looptijd van deze Overeenkomst en gedurende achttien (18) maanden na de beëindiging ervan zal geen van de Partijen rechtstreeks of onrechtstreeks een werknemer van de andere Partij benaderen met het oog op aanwerving of trachten aan te werven, wanneer die werknemer rechtstreeks bij de uitvoering van deze Overeenkomst betrokken was. Elke schending van deze bepaling leidt tot een vergoeding gelijk aan zes (6) maanden brutoloon van de betrokken werknemer. Deze beperking is bedoeld om legitieme bedrijfsbelangen te beschermen.

18.3 Relatie tussen de Partijen

eaQbe is een onafhankelijke opdrachtnemer. Niets in deze Overeenkomst mag worden uitgelegd als het tot stand brengen van een partnerschap, gezamenlijke onderneming of vertegenwoordigingsrelatie tussen de Partijen.

18.4 Kennisgevingen

Alle kennisgevingen die krachtens deze Overeenkomst vereist zijn, gebeuren schriftelijk en worden per aangetekende post, koerier of elektronisch (met ontvangstbevestiging) bezorgd op de adressen in het Bestelformulier. Kennisgevingen worden bij ontvangst als bezorgd beschouwd. Elke Partij kan haar contactgegevens wijzigen door de andere Partij schriftelijk op de hoogte te brengen.

18.5 Elektronische handtekeningen

Elektronische handtekeningen die voldoen aan Verordening (EU) nr. 910/2014 (eIDAS) hebben voor deze Overeenkomst dezelfde rechtsgevolgen als handgeschreven handtekeningen.

18.6 Overdracht

De Eindgebruiker mag deze Overeenkomst, of rechten of verplichtingen daaruit, niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van eaQbe. eaQbe mag deze Overeenkomst overdragen aan een Verbonden entiteit of in het kader van een fusie, overname of verkoop van alle of nagenoeg alle activa, mits de Eindgebruiker schriftelijk wordt geïnformeerd.

18.7 Scheidbaarheid

Als een bevoegde rechter een bepaling van deze Overeenkomst ongeldig of niet-afdwingbaar verklaart, wordt zij slechts gewijzigd of afgescheiden voor zover noodzakelijk om aan de toepasselijke wetgeving te voldoen. De overige bepalingen blijven volledig van kracht.

18.8 Afstand van recht

Afstand van een bepaling van deze Overeenkomst is alleen geldig als die schriftelijk is vastgelegd en ondertekend door de Partij die afstand doet. Het niet afdwingen van een bepaling houdt geen afstand in van het recht om die of een andere bepaling later af te dwingen.

18.9 Rechtsopvolgers en rechtverkrijgenden

Deze Overeenkomst is bindend voor en strekt tot voordeel van de rechtsopvolgers en toegestane rechtverkrijgenden van de Partijen.

18.10 Wijziging van deze Algemene voorwaarden

18.10.1 eaQbe mag deze Algemene voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen om veranderingen in toepasselijke wetgeving, technologie, beveiliging of bedrijfsvoering weer te geven. Wezenlijke wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen vóór hun inwerkingtreding schriftelijk aan de Eindgebruiker meegedeeld.

18.10.2 Als de Eindgebruiker binnen die termijn van dertig (30) dagen schriftelijk bezwaar maakt tegen een wezenlijke wijziging, blijft de versie die gold bij ondertekening van het betreffende Bestelformulier tot de volgende verlengingsdatum van toepassing op alle reeds betaalde Diensten. De Eindgebruiker mag vervolgens zonder boete beëindigen als de wijziging bij verlenging nog van toepassing is.

18.10.3 Niet-wezenlijke wijzigingen (typografische correcties, verduidelijkingen of bijwerkingen die de rechten of verplichtingen van de Eindgebruiker niet nadelig beïnvloeden) kunnen onmiddellijk van kracht worden bij publicatie van de bijgewerkte versie op www.eaqbe.com/nl.

18.11 Bestrijding van omkoping en naleving

De Partijen leven alle toepasselijke wetgeving ter bestrijding van omkoping en corruptie na, met inbegrip van het Belgische Strafwetboek, de UK Bribery Act en de US Foreign Corrupt Practices Act, waar van toepassing. Geen van de Partijen mag in verband met deze Overeenkomst een ongeoorloofd financieel of ander voordeel aanbieden, geven of aanvaarden.

19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Deze Overeenkomst wordt beheerst door en uitgelegd overeenkomstig het Belgische recht, zonder toepassing van de regels inzake wetsconflicten. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

19.2 Voordat zij een gerechtelijke procedure starten, komen de Partijen overeen te proberen elk geschil op te lossen via bemiddeling door het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie (CEPANI) in Brussel, overeenkomstig het bemiddelingsreglement ervan.

19.3 De rechtbanken van Brussel, België, zijn uitsluitend bevoegd voor geschillen die uit of in verband met deze Overeenkomst ontstaan.

Bijlage A — Overeenkomst inzake serviceniveaus (SLA)

Van toepassing op Hostingdiensten (onderdeel 6) en Ondersteuningsdiensten (onderdeel 5).

A.1 Beschikbaarheidsdoelstelling

Maandelijks beschikbaarheid: 99,0% (gemeten per kalendermaand, met uitsluiting van geplande onderhoudsvensters en overmacht).

Berekening van de beschikbaarheid: het totale aantal minuten in de maand min gepland onderhoud, min uitval door overmacht, min werkelijke ongeplande uitvaltijd, gedeeld door (het totale aantal minuten min gepland onderhoud min uitval door overmacht).

A.2 Onderhoudsvensters

Gepland onderhoud: zondag, 03:00–06:00 CET. Noodonderhoud kan buiten dit venster plaatsvinden na redelijke voorafgaande kennisgeving.

A.3 Servicetegoeden

Servicetegoeden bij niet-naleving van de beschikbaarheidsdoelstelling (berekend op de vergoeding voor Hostingdiensten van de betrokken maand):

Maandelijks beschikbaarheid	Servicetegoed
≥ 99,0%	0%

Maandelijkse beschikbaarheid	Servicetegoed
98,0% tot < 99,0%	10% tegoed
95,0% tot < 98,0%	25% tegoed
< 95,0%	50% tegoed

Servicetegoeden worden toegekend na schriftelijk verzoek van de Eindgebruiker binnen dertig (30) dagen na de betrokken maand en verrekend met de volgende factuur. Servicetegoeden vormen het enige financiële rechtsmiddel van de Eindgebruiker bij niet-naleving van de beschikbaarheids-SLA, behalve bij grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag.

A.4 Prioriteitsniveaus voor ondersteuning

Prioriteit	Definitie	Eerste reactie	Beoogde termijn voor oplossing
P1 — Kritiek	Dienst niet beschikbaar of kritieke functie geblokkeerd; geen alternatieve werkwijze	4 werkuren	1 werkdag
P2 — Ernstig	Belangrijke functie verstoord; alternatieve werkwijze mogelijk	1 werkdag	5 werkdagen
P3 — Beperkt	Cosmetisch probleem of probleem met beperkte impact; verzoek om verduidelijking	2 werkdagen	Naar beste vermogen

Ondersteuningsuren: maandag-vrijdag, 09:00–18:00 CET, met uitzondering van Belgische feestdagen.

A.5 RTO / RPO

- Beoogde hersteltijd (RTO): 24 uur
- Maximaal beoogd gegevensverlies in tijd (RPO): 24 uur (dagelijkse back-upfrequentie)

Niveaus met hogere beschikbaarheid (replicatie over meerdere zones, hot standby) zijn beschikbaar als betaalde uitbreiding, vast te leggen in het Bestelformulier.

Bijlage B — Verwerkersovereenkomst (DPA)

Artikel 28 AVG — eaQbe SRL treedt op als Verwerker namens de Eindgebruiker (Verwerkingsverantwoordelijke).

B.1 Onderwerp en doel

eaQbe verwerkt persoonsgegevens namens de Eindgebruiker uitsluitend om de Diensten te leveren zoals omschreven in het Bestelformulier. De categorieën gegevens, categorieën betrokkenen, duur en aard van de verwerking worden beschreven in het toepasselijke Bestelformulier of de Aanvullende voorwaarden.

B.2 Instructies

eaQbe verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van de gedocumenteerde instructies van de Eindgebruiker, ook voor doorgiften buiten de EER, tenzij toepasselijke wetgeving anders vereist. eaQbe informeert de Eindgebruiker vóór de verwerking over een dergelijke wettelijke verplichting, tenzij de wet die kennisgeving verbiedt.

B.3 Vertrouwelijkheid

eaQbe zorgt ervoor dat alle personeelsleden die gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken zich tot vertrouwelijkheid hebben verbonden of aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn onderworpen.

B.4 Beveiligingsmaatregelen

eaQbe voert passende technische en organisatorische maatregelen in, met inbegrip van de maatregelen in onderdeel 11 van de Algemene voorwaarden, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de risico's voor natuurlijke personen.

B.5 Subverwerkers

eaQbe schakelt alleen subverwerkers in met de algemene toestemming van de Eindgebruiker. De actuele lijst van subverwerkers staat in Bijlage C. eaQbe stelt de Eindgebruiker ten minste dertig (30) dagen vooraf schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen, zodat de Eindgebruiker op redelijke gronden inzake gegevensbescherming bezwaar kan maken.

eaQbe legt aan subverwerkers verplichtingen inzake gegevensbescherming op die niet minder bescherming bieden dan de verplichtingen in deze DPA.

B.6 Rechten van betrokkenen

eaQbe helpt de Eindgebruiker met passende technische en organisatorische maatregelen om te voldoen aan zijn verplichting verzoeken tot uitoefening van de rechten van betrokkenen te beantwoorden (inzage, rectificatie, wissing, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar).

B.7 Bijstand bij verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke

eaQbe helpt de Eindgebruiker om de artikelen 32 tot en met 36 AVG na te leven (beveiliging, melding van inbreuken, effectbeoordeling en voorafgaande raadpleging), rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover eaQbe beschikt.

B.8 Teruggave of verwijdering van persoonsgegevens

Bij beëindiging van de Diensten verwijdt eaQbe, naar keuze van de Eindgebruiker, alle namens hem verwerkte persoonsgegevens of bezorgt die terug. eaQbe verwijdt ook bestaande kopieën, tenzij toepasselijke wetgeving bewaring vereist.

B.9 Audit

eaQbe stelt de Eindgebruiker alle informatie ter beschikking die nodig is om de naleving van deze DPA aan te tonen en maakt audits, met inbegrip van inspecties, door de Eindgebruiker of een door hem gemachtigde auditor mogelijk en draagt daaraan bij. Dergelijke audits vinden maximaal één keer per kalenderjaar plaats (behalve bij een vermoede inbreuk), na een schriftelijke kennisgeving van ten minste dertig (30) dagen en tijdens de normale kantooruren.

B.10 Melding van inbreuken

eaQbe stelt de Eindgebruiker zonder onredelijke vertraging en in elk geval binnen tweeënzeventig (72) uur nadat het kennis heeft gekregen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens op de hoogte, met verstrekking van de informatie vereist op grond van artikel 33, lid 3, AVG.

Bijlage C — Lijst van subverwerkers

Nr.	Subverwerker	Geleverde dienst	Plaats van verwerking	Doorgiftemechanisme
1	OVH SAS (OVHcloud)	Infrastructuurhosting (servers, netwerk, opslag)	Frankrijk (EU)	Binnen de EER — geen doorgiftemechanisme vereist
2	Anthropic PBC	Inferentie door AI-modellen (Claude) voor Agentische diensten	Verenigde Staten	EU-US Data Privacy Framework / standaardcontractbepalingen
3	Microsoft Ireland Operations Ltd (Microsoft 365)	E-mail, productiviteitssuite	Ierland (EU)	Binnen de EER — DPF voor eventuele verdere doorgifte naar de VS
4	GitHub Inc.	Broncodeopslag en versiebeheer	Verenigde Staten	EU-US Data Privacy Framework / standaardcontractbepalingen
5	[Aan te vullen indien van toepassing]	[Dienst]	[Locatie]	[Mechanisme]

eaQbe behoudt zich het recht voor deze lijst bij te werken na kennisgeving aan de Eindgebruiker dertig (30) dagen vooraf, overeenkomstig onderdeel 10.4 van de Algemene voorwaarden.

eaQbe SRL — btw BE 0754.869.836 — RPR Brussel — Arnaud Fraiteurlaan 15-23, 1050 Elsene, België — www.eaqbe.com — Versie 2.0, mei 2026