

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen MAHI BV ("MAHI") en de opdrachtgever ("Klant"), voor zover er niet van wordt afgeweken bij bijzondere voorwaarden of afzonderlijke overeenkomsten die schriftelijk zijn aangegaan en onverminderd de toepassing van dwingende wettelijke bepalingen. Deze Algemene Voorwaarden worden beschouwd als zijnde aanvaard door de Klant door de enkele bestelling. De algemene of bijzondere voorwaarden van de Klant binden MAHI slechts wanneer MAHI ze schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard. De Algemene Voorwaarden zijn steeds beschikbaar via de website van MAHI.

Een bestelling bij MAHI kan onder meer betrekking hebben op (i) de levering van MAHI Standaard Software onder een Standaard Licentie of toegang tot en gebruik van Standaard Software via een online platform, (ii) Onderzoek en ontwikkeling van specifieke software ("Specifieke Software") volledig ontwikkeld 'op maat' voor de Klant of een aankomende ontwikkeling voor een bestaand programma van de Klant, (iii) de levering van goederen en/of (iv) het verstrekken van Diensten waaronder het aanbod van Clouddiensten en het beheer ervan, onderhoud van ICT, ondersteuning en bijstand.

1. Prijslijsten, offertes en bestellingen

Alle prijslijsten, offertes en contractvoorstellen van MAHI zijn vrijblijvend, gelden ten titel van inlichting en zijn niet verbindend voor MAHI. MAHI kan haar prijslijsten wijzigen zonder voorafgaand bericht. Elke door de Klant gedane bestelling of opdracht verbindt deze laatste, doch verbindt MAHI slechts na schriftelijke aanvaarding ervan in een orderbevestiging of een raamovereenkomst. Elke annulering van een bestelling dient schriftelijk te geschieden en is slechts geldig mits de schriftelijke aanvaarding door MAHI.

2. Opleveringstermijnen

De opleveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend. Behoudens uitdrukkelijke en schriftelijk andersluidende overeenkomst, kan vertraging in de dienstverlening geen aanleiding geven tot boete, schadevergoeding of annulering van de bestelling. MAHI behoudt zich het recht voor om partiële diensten te verrichten. De gedeeltelijke uitvoering van een opdracht kan de weigering tot betaling van de gepresteerde diensten niet rechtvaardigen.

3. Prijs en betaling

De bestelling of opdracht wordt gefactureerd tegen de prijzen en voorwaarden zoals vermeld in de orderbevestiging of overeenkomst. Behoudens andersluidend beding gebeurt de facturatie van werkuren op basis van gepresteerde mensdagen en dagtarief. Indien, na startdatum van de overeenkomst, één of meer externe kostprijsfactoren een verandering ondergaan, heeft MAHI het recht om de overeengekomen prijs te verhogen voor toekomstige prestaties. Indien er extra kosten worden gemaakt door MAHI op vraag van de Klant, moeten deze kosten door de Klant aan MAHI worden terugbetaald. Deze kosten zullen worden vermeld op de facturen van MAHI. Tenzij uitdrukkelijk anders werd overeengekomen, zijn de door MAHI vermelde prijzen exclusief BTW.

Wanneer MAHI of de Klant vaststelt dat (i) de naleving van haar contractuele verplichtingen uitzonderlijk duurder of zwaarder is geworden, zonder weliswaar onmogelijk te zijn, door het plaatsvinden van een gebeurtenis, waarover ze geen controle heeft en die redelijkerwijs niet voorspeld kon worden op het moment van de totstandkoming van de overeenkomst (bv. oorlog of pandemie of enige daaruit voortvloeiende gevolgen of maatregelen, bv. beslissing van de overheid), en dat (ii) zij deze gebeurtenis of haar gevolgen niet redelijkerwijs kan voorzien, vermijden of omzeilen, zullen MAHI en de Klant met elkaar overleggen en hun uiterste best doen om onderhavige overeenkomst te wijzigen of aan te vullen om hun relatie te kunnen voortzetten, teneinde het contractuele evenwicht te herstellen waarbij de naleving van de contractuele verplichtingen niet langer uitzonderlijk duurder of zwaarder is. Mocht er hierover geen overeenkomst kunnen worden bereikt binnen een termijn van twee maanden dan heeft elk van de partijen het recht om de overeenkomst op te zeggen zonder opzegtermijn of opzegvergoeding.

Behoudens uitdrukkelijke en schriftelijk andersluidende overeenkomst, zijn facturen betaalbaar binnen 30 dagen na factuurdatum op de bankrekening van MAHI. MAHI factureert de diensten die zij heeft geleverd op maandelijks basis. De aanvaarding van betalingstermijnen en/of wissels brengt geen schuldvernieuwing met zich mede en doet geen afbreuk aan de invorderbaarheid van de schuld en de interesten en vergoedingen. In geval van gehele of gedeeltelijke niet-betaling op de vervaldag, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling, nalatigheidsinteresten worden aangerekend overeenkomstig artikel 5 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Bovendien zal een forfaitaire schadeloosstelling van 10% van het onbetaalde factuurbedrag verschuldigd zijn, met een minimum van 100,00 EUR, onverminderd het recht om een hogere schadevergoeding

te vorderen mits bewijs van hogere werkelijk geleden schade. Bovendien kan MAHI de uitvoering van de dienstverlening op schorten. MAHI hervat de dienstverlening van zodra de Klant alle onbetaalde facturen vereffend heeft.

4. Opzegging of ontbinding

Tenzij anders overeengekomen tussen partijen, kan elke partij een overeenkomst voor het leveren van Diensten opzeggen na verloop van de eerste 12 maanden door middel van het verzenden van een aangetekende brief of e-mail met ontvangstbevestiging aan de andere partij en mits het respecteren van een opzegtermijn van minstens een maand. Indien de overeenkomst het verstrekken van Diensten betreft met tussenkomst van derde partijen kunnen langere opzegtermijnen van toepassing zijn mits schriftelijke verwijzing in de offerte of de orderbevestiging. Standaard Licenties worden per 12 maanden verstrekt en betaald bij aanvang van de licentieperiode. Bij opzeg is er geen teruggave van de licentievergoeding mogelijk voor de niet verstreken periode.

Bij vroegtijdige beëindiging van een overeenkomst tot het leveren van Specifieke Software is MAHI gerechtigd om een vergoeding voor het reeds gepresteerde werk alsook een schadevergoeding van 20% op de nog uit te voeren prestaties.

MAHI heeft het recht om de overeenkomst met de Klant te allen tijde, met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke machtiging of ingebrekestelling en zonder betaling van enige schadevergoeding, te ontbinden in de volgende gevallen: (i) indien de Klant, ondanks schriftelijke ingebrekestelling waarbij een termijn van tenminste 7 kalenderdagen in acht wordt genomen, in gebreke blijft met de (tijdige en behoorlijke) nakoming van één of meer uit de overeenkomst voortvloeiende essentiële verplichtingen; (ii) bij staking van betaling of (de aanvraag van) een faillissement of enige reorganisatie onder de Wet van 31 januari 2009 door de Klant; (iii) bij vereffening of stopzetting van de activiteiten van de Klant; (iv) indien beslag wordt gelegd op (een deel van) de vermogensbestanddelen van de Klant; of (v) indien MAHI goede redenen heeft om eraan te twifelen dat de Klant zijn verplichtingen jegens MAHI zal nakomen.

In geval van ontbinding behoudt MAHI zich tevens het recht voor om een vergoeding te vorderen voor alle geleden kosten en schade en worden al vorderingen van MAHI op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

5. Klachten

In geval er sprake is van een belangrijk gebrek of defect dat de werking van MAHI Software in de vooropgestelde omgeving onmogelijk maakt ("Defect"), verbindt MAHI zich ertoe dit te corrigeren of te laten corrigeren, voor zover het gebrek opspoorbaar en reproduceerbaar is. Van zijn kant zal de Klant zonder enig recht op schadevergoeding of verhaal, kleine gebreken en foutjes moeten tolereren die de werking van de MAHI Software niet onmogelijk maken. MAHI dekt geen gebreken wanneer de Klant eigen software installeert op door MAHI geleverde toestellen of wanneer de software van de Klant met de MAHI Software wordt verweven.

Klachten met betrekking tot geleverde prestaties en Defecten moeten schriftelijk meegedeeld worden binnen de dertig (30) dagen na de prestatie of het voorkomen van het Defect.

Klachten met betrekking tot facturen van MAHI moeten schriftelijk meegedeeld worden aan MAHI binnen de acht (8) dagen na ontvangst van de factuur. Na verloop van deze termijnen worden de prestaties en de facturen beschouwd als zijnde aanvaard zonder voorbehoud. Indien de Klant niet binnen de hierboven vermelde termijnen heeft geprotesteerd en/of indien MAHI niet de gelegenheid werd geboden de gebreken te herstellen, vervalt het recht tot klagen. De gedeeltelijke betaling zonder voorbehoud geldt als aanvaarding van de gehele factuur. Een klacht rechtvaardigt geen schorsing van betaling.

6. Intellectuele eigendom

Alle software, documentatie, ideeën, know-how, methoden of technieken die, onafhankelijk van de overeenkomst met de Klant, door MAHI of een derde zijn ontwikkeld, en die tijdens het verlenen van de Diensten worden gebruikt en eventueel (verder) worden ontwikkeld, of in goederen of Software worden verwerkt met inbegrip van verbeteringen of wijzigingen of bijkomende ontwikkeling voor een standaard programma vertegenwoordigd of verdeeld door MAHI of ter verbetering of correctie van Defecten in Specifieke Software, vallen voor Software onder de Standaard Software of onder een Standaard Licentie, en zijn en blijven de intellectuele eigendom van MAHI.

Onderzoek en ontwikkeling van Specifieke Software wordt niet vermoed en moet uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd worden in de overeenkomst. Alle intellectuele eigendomsrechten alsook het exclusieve beschikkingsrecht over alle informatie, documentatie, software en/of data die door MAHI dan wel zijn werknemers, aangestelden en/of onderaannemers specifiek voor de Klant geschreven worden in uitvoering van de overeenkomst met de Klant, worden slechts overgedragen aan de Klant na ontvangst door MAHI van de volledige betaling van de prijs en de kosten betreffende en in

overeenstemming met de diensten, en alleen als dit contractueel is beschreven.

De materialen, toebehoren en werktuigen die bij het leveren van de Diensten gebruikt worden door MAHI blijven eigendom van MAHI. De Klant stelt aan MAHI alle nodige informatie, documentatie, software en/of data ter beschikking die nodig is om de Diensten uit te voeren. Deze informatie, documentatie, software en/of data wordt enkel ter beschikking gesteld bij wijze van uitlening en blijft de exclusieve eigendom van de Klant.

7. Levering van goederen

Goederen worden standaard geleverd volgens CIP onder Incoterms® 2020, tenzij anders overeengekomen of installatie ter plaatse is bedongen.

De verkochte goederen blijven eigendom van MAHI tot bij de volledige betaling van de verkoopprijs, eventueel vermeerderd met de kosten en de interesten.

De aangekochte goederen dienen onmiddellijk te worden nagekeken op zichtbare gebreken. Eventuele zichtbare gebreken betreffende de geleverde goederen dienen onmiddellijk en uiterlijk 48 uren na de levering schriftelijk te worden gemeld aan MAHI. Klachten wegens zichtbare gebreken zijn slechts geldig en worden slechts onderzocht op voorwaarde dat de verkochte goederen door de klant nog niet in gebruik werden genomen. Dergelijke klachten schorten de betalingsverplichting in hoofde van de klant niet op.

De aansprakelijkheid van MAHI voor verborgen gebreken aan de geleverde goederen is beperkt tot gebreken die zich manifesteren binnen de 12 maanden na de levering en indien zij binnen de 14 dagen na de vaststelling ervan gemeld worden per aangetekend schrijven. Ingeval van aangetoonde gebreken kan de klant uitsluitend aanspraak maken op de herstelling van de gebreken of een vervanging van de geleverde goederen, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding.

MAHI is in geen geval verantwoordelijk voor problemen ingevolge het verkeerd en/of oneigenlijk gebruik van de goederen door de klant, haar aangestelden en personeel en derden waarvoor zij verantwoordelijk is, noch ingeval van problemen ingevolge overmacht.

8. Verwerking van persoonsgegevens

Voor zover in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden persoonsgegevens worden verwerkt, verbindt MAHI zich ertoe om persoonsgegevens discreet te gebruiken en het vertrouwelijke en private karakter ervan te beschermen. Dit alles in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR), de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de andere relevante vigerende wettelijke voorschriften. Een privacy- en cookieverklaring is steeds beschikbaar via de website van MAHI.

9. Aansprakelijkheid

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle verbintenissen van MAHI onder deze Algemene Voorwaarden middelenverbintenissen. Betreffende mogelijke ongewenste of schadelijke effecten voor de Klant of derden, heeft de Klant de plicht om vóór gebruik de resultaten van de geleverde Diensten, te controleren. Onverminderd afwijkende dwingende wettelijke bepalingen, is MAHI slechts aansprakelijk voor schade veroorzaakt wegens de niet-naleving van haar verbintenissen, indien en voor zover die schade is veroorzaakt door een opzettelijke of zware fout of door bedrog door MAHI. Voor overige fouten is MAHI niet aansprakelijk.

Ingeval MAHI aansprakelijk worden gehouden voor enigerlei schade, is MAHI haar aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de bestelling van de Klant, althans tot dat gedeelte van de bestelling waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. MAHI kan nooit gehouden zijn tot een schadevergoeding die de relevante dekking van de door MAHI afgesloten aansprakelijkheidsverzekering overstijgt. MAHI is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. MAHI is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, met inbegrip van doch niet uitsluitend gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden. MAHI is in geen geval aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging van documenten of data die de Klant uit hoofde van deze Overeenkomst aan MAHI heeft overgemaakt. De Klant verbindt er zich toe back-upkopieën te maken en alle geleverde documenten en data te bewaren.

MAHI kan zich ten overstaan van de Klant ook beroepen op de uitsluiting van aansprakelijkheid geformuleerd in de contractuele voorwaarden van derden, leveranciers van Clouddiensten, voor zover de Klant bij het aangaan van de overeenkomst op deze voorwaarden gewezen was en er van in kennis was gesteld.

Iedere aanspraak van de Klant tot schadevergoeding lastens MAHI vervalt van rechtswege indien deze niet aanhangig is gemaakt bij de bevoegde rechtbank binnen een termijn van twee (2) jaren nadat de feiten waarop de aanspraak is gebaseerd door de Klant gekend of redelijkerwijze gekend konden zijn.

De Klant moet MAHI vrijwaren en verdedigen in geval van klachten vanwege derden, die veroorzaakt worden door of voortvloeien uit een van de Diensten die MAHI volgens de instructies van de Klant heeft uitgevoerd. De Klant verbindt zich er tevens toe MAHI te vrijwaren voor de financiële gevolgen van elk door de Klant en/of derden ingediende schade-eis als gevolg van een verwerking of een handeling die strijdig is met geldende privacyregelgeving en veroorzaakt wordt door of voortvloeit uit de Diensten van MAHI en/of haar werknemers en/of haar aangestelden in opdracht van de Klant.

Ingeval van overmacht wordt MAHI haar verplichtingen opgeschort en is MAHI van rechtswege bevrijd en niet gehouden tot nakoming van enige verbintenis jegens de Klant. Overmacht in hoofde van de Klant wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.

De Klant verbindt zich ertoe met MAHI samen te werken, aan MAHI de nodige informatie te bezorgen en alle nodige ondersteuning geven die redelijkerwijze kan gevraagd worden om MAHI toe te laten haar verplichtingen na te komen. Inzake opleidingen neemt MAHI alle redelijke maatregelen om de Klant goede, juiste en zo volledig mogelijke informatie te verschaffen, zonder hierin enige garantie of verantwoordelijkheid op zich te nemen om te voldoen aan de verwachtingen/eisen van de Klant.

10. Voeren van publiciteit - vertrouwelijkheid

Behoudens uitdrukkelijke en schriftelijk andersluidende bepalingen in de overeenkomst met de Klant is MAHI gerechtigd de bedrijfsnaam van professionele Klanten te vermelden op haar website of social media als zijnde afnemer van MAHI.

Partijen respecteren wederzijds elkaars kennis en maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming geen know-how, technische methodes of werkwijzen die de andere partij in de uitvoering van de overeenkomst meedeelde, publiek kenbaar.

11. Toepasselijk recht en forumkeuze

Alle overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht. De toetreding of de deelname van MAHI in een contractuele of andere relatie die de Klant verbindt met derden, brengt geen enkele afwijking met zich mee m.b.t. de toepassing van het Belgisch recht t.o.v. MAHI. Alle geschillen omtrent overeenkomsten die aan deze Algemene Voorwaarden onderworpen zijn, behoren tot de bevoegdheid van de rechtbanken en hoven van Antwerpen. MAHI behoudt zich echter het recht voor op te treden voor de rechtbanken van de woonplaats of de zetel van de Klant.