

## Algemene verkoopvoorwaarden Ciel service- en onderhoudscontracten

### Artikel 1

Ciel-Acordata verbindt zich ertoe toegang te verlenen tot Support van maandag tot vrijdag, van 9 tot 12 uur en van 14 tot 17 uur, en dit op alle werkdagen.

### Artikel 2

Ciel-Acordata verbindt zich ertoe om de diensten van het Onderhoudscontract Gold aan de abonnee te verlenen binnen de twee werkdagen volgend op de ontvangst op zijn kantoor van dit behoorlijk ingevuld, gedateerd en ondertekend contract.

### Artikel 3

Ciel-Acordata verbindt zich ertoe om, vanaf de datum van dit contract, aan de abonnee toegang te verlenen tot zijn assistentie- en maintenancedienst per telefoon en/of per e-mail, en dit gedurende een periode van één jaar. Het aantal telefonische oproepen is onbeperkt. Het abonnement op de GOLD-dienst omvat ook de toegang tot alle updates die gedurende het contract beschikbaar worden. Het komt aan de abonnee toe om, via regelmatige contacten met de diensten van Ciel-Acordata, te waarborgen dat hij wel degelijk beschikt over de meest recente beschikbare versie van zijn software. Ciel-Acordata wordt standaard geacht deze meest recente versie ter beschikking te hebben gesteld van de abonnee (d.w.z. via cd-rom of via de downloadoptie) omdat ze toch een toegevoerde waarde betekent voor zijn werk en zijn diensten. De abonnee geniet eveneens van een bevoorrechte toegang tot het gedeelte 'Technische Assistentie' van de website van Ciel: downloaden van de updates, technisch advies, wettelijke informatie, ...

### Artikel 4

De telefonische assistentie omvat de hulp aan de abonnee om alle functionaliteiten van zijn Ciel-software zo goed mogelijk te benutten. Deze dienst omvat echter niet de technische prestaties, de verplaatsingen naar de abonnee, de herstelling van bestanden of machines, de opleiding over de software of over boekhoudkundige begrippen, noch de behandeling van problemen die niet rechtstreeks in verband staan met het product Ciel. Voor dit soort problemen mag u contact opnemen met het commercieel team, dat zal zoeken naar adequate oplossingen binnen zijn netwerk van detailhandelaars.

### Artikel 5

De toegangscode is strikt persoonlijk en mag enkel door de onderschrijver en gebruiker gekend zijn en gebruikt worden. Bijgevolg is het de onderschrijver niet toegestaan om de toegangscode gratis noch betalend mee te delen aan andere personen dan de gebruiker zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Ciel-Acordata.

### Artikel 6

De onderschrijver aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik - door de gebruiker of ieder andere persoon - van de toegangscode die hem werd geleverd. De onderschrijver verbindt er zich toe alle nodige voorzorgsmaatregelen te treffen om ieder gebruik van de toegangscode, door andere personen dan de gebruiker, te verhinderen en het vertrouwelijk karakter ervan te beschermen.

### Artikel 7

De onderschrijver erkent uitdrukkelijk dat Ciel-Acordata alleen gehouden is tot het inzetten van middelen en niet tot het behalen van resultaten bij de uitvoering van iedere prestatie die in het kader van de dienst "Service en Onderhoud" Support geleverd wordt, ongeacht de complexiteit van deze prestatie.

### Artikel 8

De onderschrijver is de enige verantwoordelijke voor het gebruik van de informatie die hem wordt meegedeeld en draagt alle risico's verbonden aan dit gebruik. Meer bepaald is het aan de onderschrijver om alle voorzorgsmaatregelen te nemen om zijn programma's en gegevens intact te houden, onder meer door gebruik te maken van de aangepaste beveiligingsprocedures.

### Artikel 9

Ciel-Acordata kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor onrechtstreekse of bijkomstige schade of gevolgschade te wijten aan een gebrek in de dienstuitvoering, inbegrepen en zonder dat dit beperkend is, het verlies van programma's of van gegevens, winstverlies of -derving. Deze uitsluiting van verantwoordelijkheid blijft zelfs geldig in het geval Ciel-Acordata werd ingelicht over de mogelijkheid van dergelijke schade. Hoe dan ook, de tegemoetkoming van Ciel-Acordata in de geleden directe en indirecte schade, kan niet meer zijn dan de prijs die de onderschrijver aan Ciel-Acordata voor de levering van de dienst betaalt.

### Artikel 10

Ciel-Acordata en de onderschrijver behouden zich het recht voor om alle of enkele van de contracten te verbreken mits een opzeggingstermijn van negentig dagen. In geval van vervroegde verbreking door Ciel-Acordata, onder de voorwaarden voorzien in deze paragraaf, zal Ciel-Acordata de onderschrijver terugbetalen in verhouding tot de door deze laatste betaalde prijs en de nog resterende termijn gedekt door huidig contract.

### Artikel 11

Ciel-Acordata kan - met behoud van zijn andere rechten en verhalen - met volle recht en zonder vergoeding het huidige contract verbreken met aangetekend schrijven en ontvangstbevestiging zodra de onderschrijver één van zijn verplichtingen, vermeld in huidig contract, niet nakomt. In geval van overmacht kan geen enkele partij verantwoordelijk worden gesteld voor een vertraging of een gebrek in de uitvoering van zijn verplichtingen. De inhoud van deze paragraaf kan echter, in geen geval, een partij van de verplichting ontslaan om de nog verschuldigde, opeisbare bedragen aan de andere partij te betalen.

### Artikel 12

Het onderhoudscontract wordt ondertekend voor een duur van 12 maand. Het contract wordt stilzwijgend verlengd. De annulatie van het abonnement moet ons schriftelijk geworden, 3 maand voor vervalddag.

### Artikel 13

Huidig contract valt onder Belgisch recht. Elk geschil over de interpretatie of de uitvoering ervan valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Rechtbanken van het Arrondissement Doornik.

