

## NEDERLANDS

NL

FR

EN

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### § 1 Geldigheid en wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

#### § 1 Geldigheid en wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

- (1) Deze Algemene Voorwaarden regelen de tussen de klant en DEKOM Belgium NV, 227 Rue de la Loi, Level 4, 1040 Brussels bekrachtigde overeenkomst over leveringen en diensten van DEKOM Belgium NV. Daarnaast zijn de servicevoorwaarden en de bijzondere huurvoorwaarden van toepassing, voorzover deze actief deel uitmaken van de overeenkomst.
- (2) Mondelinge afspraken worden niet gemaakt. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden, beschrijving van de te leveren goederen of diensten en de service- en bijzondere huurvoorwaarden dienen door DEKOM Belgium NV schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan de klant. Reageert de klant in het geval van voortdurende openstaande vorderingen niet op het aanbod van DEKOM Belgium NV en/of wijst hij deze niet binnen een maand na ontvangst van de wijzigingsmededeling af, dan accepteert hij daarmee het aanbod en worden de wijzigingen van kracht, voorzover DEKOM Belgium NV de klant in de mededeling uitdrukkelijk op de gevolgen daarvan heeft gewezen.
- (3) Afwijkende voorwaarden van de klant zijn niet geldig. Ze zijn dan ook niet van toepassing, wanneer DEKOM Belgium NV ze niet uitdrukkelijk afwijst of leveringen of diensten zonder voorbehoud uitvoert.

### § 2 Totstandkoming van de overeenkomst

Alle offertes van DEKOM Belgium NV zijn geheel vrijblijvend en verplichten tot niets. Een overeenkomst komt tot stand als gevolg van een telefonische, schriftelijke of elektronische opdracht van de zijde van de klant (fax, post, e-mail) en de daarop volgende schriftelijke opdrachtbevestiging van de zijde van DEKOM Belgium NV en is uitsluitend gebaseerd op de inhoud van de opdrachtbevestiging alsmede de Algemene Voorwaarden van DEKOM Belgium NV. DEKOM Belgium NV behoudt zich, ook na het versturen van de opdrachtbevestiging, kleine, technisch onvermijdbare en door de klant redelijk geachte afwijkingen van de overeenkomst voor.

### § 3 Prijzen / Betaling

- (1) De in de door DEKOM Belgium NV toegestuurde offerte aan de klant genoemde prijzen zijn doorslaggevend en zijn exclusief de afzonderlijk vermelde wettelijke omzetbelasting. Wanneer aan klanten geen expliciete prijsopgave verstrekt is, dan geldt steeds de actuele prijslijst. Transport- en verzekeringkosten komen voor rekening van de klant.
- (2) De factuur voor geleverde goederen en diensten dient bij ontvangst voldaan te worden. Plaats van uitvoering voor alle betalingen is de plaats van vestiging van DEKOM Belgium NV.
- (3) DEKOM kan naast het overeengekomen factuurbedrag bovendien aanspraak maken op een vergoeding voor tijdens de uitvoering van de overeengekomen leveringen en diensten gepaard gaande noodzakelijke uitgaven, zoals reiskosten en dagvergoedingen. DEKOM Belgium NV vermeldt deze afzonderlijk op de factuur.
- (4) DEKOM Belgium NV brengt de vergoeding voor verleende diensten bij voorkeur maandelijks in rekening. Voorzover gefactureerd wordt aan de hand van geleverde diensten, bevatten de facturen specificaties van het aantal gewerkte uren, het dagtarief van de medewerkers, wier werkzaamheden gefactureerd worden, alsmede een beschrijving van de gefactureerde en de te vergoeden onkosten. Voor de facturatie van alle overige diensten en leveringen gelden de modaliteiten zoals opgenomen in de betreffende overeenkomst.
- (5) DEKOM Belgium NV houdt zich het recht voor, de acceptatie van cheques of geldwissels als betaalmiddel te weigeren. Cheques of geldwissels worden uitsluitend onder bepaalde voorwaarden als betaling geaccepteerd. De hiermee gepaard gaande kosten vallen ten laste van de klant. Het betalingsverzoek vervalt pas nadat de cheque of geldwissel is ingewisseld.
- (6) Wanneer meerdere vorderingen tegen de klant openstaan en een betaling door de klant niet voldoende is om alle openstaande vorderingen te voldoen, wordt een betalingsregeling volgens wettelijke voorschriften van kracht (§ 366 nr. 2 van het Duitse Burgerlijk Wetboek), ook, indien de klant nadrukkelijk een bepaalde vordering heeft voldaan.

### § 4 Te leveren goederen en diensten

- (1) De door DEKOM Belgium NV aan de klant te leveren goederen of diensten worden gedetailleerd beschreven in de opdrachtbevestiging.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- (2) De vermelde leveringstermijn is vrijblijvend, voorzover niet schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen is. De leveringstermijn is onder voorbehoud van een tijdige nakoming van alle verplichtingen die nodig zijn voor een tijdige levering aan de klant.
- (3) Indien tijdens de installatie van de gehuurde goederen diensten van derden noodzakelijk zijn, dan wordt de leveringstermijn hier mogelijk door vertragen. De door DEKOM Belgium NV na te komen verplichtingen zijn onder voorbehoud van een juiste en tijdige aanlevering van goederen aan DEKOM Belgium NV zelf. Hetzelfde geldt voor stakingen of blokkades van het bedrijf, gevallen van overmacht of maatregelen van overheidswege.
- (4) De annulering van de overeenkomst door de klant door het niet tijdig nakomen van een leveringstermijn is pas rechtsgeldig na ontvangst van een schriftelijke herinnering na afloop van de leveringstermijn en het aanbod van een redelijke termijn van respijt. Schadeclaims als gevolg van niet nagekomen leveringstermijnen zijn uitgesloten, tenzij deze het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid van de kant van DEKOM Belgium NV .
- (5) DEKOM Belgium NV is gerechtigd tot het doen van deelleveringen, tenzij anders overeengekomen.

### § 5 Installatie en verhuur van videoconferentiesystemen

- (1) DEKOM Belgium NV verzorgt de installatie van videoconferentiesystemen op basis van een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tegen een vergoeding op basis van de actuele prijslijst van DEKOM Belgium NV.
- (2) In het geval van een gratis testopstelling door DEKOM Belgium NV is DEKOM Belgium NV te allen tijde gerechtigd teruggave van de testapparatuur te verlangen. De apparatuur dient geretourneerd te worden in een staat, zoals omschreven in de overeenkomst. Wanneer een klant een verzoek om teruggave niet honoreert, dan is DEKOM Belgium NV gerechtigd een schadeloosstelling te verlangen voor het gebruik van de apparatuur op basis van de in de prijslijst vermelde bedragen. De klant is onbeperkt aansprakelijk voor schade aan de testinstallatie als gevolg van niet-conform gebruik, opzet of nalatigheid. DEKOM Belgium NV is slechts aansprakelijk voor opzet en grove nalatigheid. Tijdens de proefopstelling zijn de betreffende onderhouds- en gebruikskosten voor rekening van de klant.
- (3) Presentaties en overige adviserende diensten van DEKOM Belgium NV zijn te allen tijde vrijblijvend, voorzover niet anders overeengekomen is. DEKOM Belgium NV behoudt zich het recht voor een passende onkostenvergoeding in rekening te brengen voor geleverde presentaties en adviezen. Aan cursussen en trainingen die in opdracht worden verzorgd zijn kosten verbonden.
- (4) Voor de huur van videoconferentiesystemen van DEKOM Belgium NV zijn bijzondere huurvoorwaarden en de meest actuele prijslijst van toepassing. De huur van ruimtes vindt uitsluitend plaats op grond van een afzonderlijk opgestelde schriftelijke overeenkomst.

### § 6 Risico-overdracht

- (1) De verzending geschiedt vanaf het magazijn op kosten en risico van de klant, ook wanneer overeengekomen is, dat het transport gratis geschiedt, of wanneer DEKOM Belgium NV de installatie verzorgt. Na overdracht van de goederen aan de transportonderneming gaat het risico over op de klant. DEKOM Belgium NV is vrij in de keuze voor het transport. DEKOM Belgium NV kan eventueel ook eigen medewerkers belasten met het transport. De verantwoordelijkheid voor het afsluiten van een transportverzekering ligt bij de klant.
- (2) Indien de verzending als gevolg van het handelen van de klant vertraagd wordt, gaat, na de mededeling dat de goederen gereed zijn voor verzending, het risico over op de klant.

### § 7 Afname van diensten

- (1) Voorzover het bij verplichtingen door DEKOM Belgium NV om werkzaamheden gaat, zijn ze volgens de koopovereenkomst gebonden aan deze voorwaarden. Dit is niet van toepassing op door DEKOM Belgium NV te verrichten diensten, in het bijzonder op uit te brengen adviezen of ondersteunende diensten, tenzij de behoefte hieraan in de opdrachtbevestiging expliciet is opgenomen.
- (2) DEKOM Belgium NV stuurt de klant altijd een schriftelijke opdrachtbevestiging van de afgenomen goederen of diensten.
- (3) Wanneer door de kwaliteit van de levering of de geleverde diensten van afname geen sprake kan zijn, dan wordt de afname als voltooid beschouwd.
- (4) DEKOM Belgium NV kan een voorstel tot deelleveringen of deeldienstverleningen ter acceptatie voorleggen (gedeeltelijke acceptatie). Van een gedeeltelijke acceptatie kan bijvoorbeeld sprake zijn na:
  - afsluiting van een afgeronde fase van bepaalde werkzaamheden of
  - oplevering van autonome en functionele onderdelen van de bestelde goederen.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- (3) Voor gedeeltelijke acceptaties gelden dezelfde voorwaarden als voor acceptaties in het algemeen. Voorzover gedeeltelijke acceptaties zijn voorzien, is DEKOM Belgium NV gerechtigd, verdere deelleveringen of -diensten op te schorten, zolang de klant deze nog niet heeft geaccepteerd of de betaling daarvan voldaan heeft.

### § 8 Voorbehoud van eigendomsrecht

- (1) DEKOM Belgium NV behoudt zich het eigendomsrecht van alle door DEKOM Belgium NV geleverde goederen voor (goederen op proef), tot aan alle vorderingen voldaan zijn, die verbonden zijn met de zakelijke transactie met de klant. De overdracht van goederen op proef aan derden is uitsluitend toegestaan voorzover dit deel uitmaakt van de normale zakelijke transacties van de klant en deze zich het recht van eigendom voorbehoudt tot door de derde partij aan alle vorderingen die voortvloeien uit de zakelijke transactie is voldaan. De klant is niet bevoegd de goederen op proef te verpanden of als onderpand aan te wijzen. De klant dient zorgvuldig om te gaan met de goederen op proef. DEKOM Belgium NV dient onverwijld op de hoogte gesteld te worden, wanneer de goederen op proef in beslag genomen of beschadigd worden, verloren gaan, alsmede wanneer de klant zijn bedrijfsruimte verplaatst. Indien de klant zijn hierboven genoemde plichten aanzienlijk schendt, kan DEKOM Belgium NV de overeenkomst ontbinden DEKOM Belgium NV In het geval van een betalingsachterstand bij de klant is DEKOM Belgium NV bovendien gerechtigd, de voorwaardelijk geleverde goederen terug te nemen, te gelde te maken en de opbrengst daarvan aan te wenden ter compensatie van geldelijke aanspraken; hetzelfde geldt in het geval van een pas na sluiting van de overeenkomst aan het licht gekomen verslechtering van de financiële positie van de klant, die de tegenprestatie van de klant in gevaar zou kunnen brengen.
- (2) De klant doet hierbij afstand van alle aanspraken en bijkomende rechten op DEKOM Belgium NV tot de hoogte van het aan DEKOM Belgium NV verschuldigde bedrag, die het gevolg zijn van de wederkoop. DEKOM Belgium NV accepteert deze hierbij. Bij een eventuele annulering van de overeenkomst kan de klant persoonlijk aanspraak maken op de reeds voldane betalingen; de annulering is slechts dan rechtsgeldig, wanneer de klant een betalingsachterstand heeft.
- (3) Tot de volledige overeengekomen vergoeding is voldaan, heeft DEKOM Belgium NV het recht, de goederen op proef, op kosten van de klant tegen diefstal, vernieling en beschadigingen adequaat te verzekeren, tenzij de klant DEKOM Belgium NV kan aantonen, dat hij een dergelijke adequate verzekering op eigen kosten heeft afgesloten.

### § 9 Op afstand gesloten overeenkomsten

DEKOM Belgium NV gaat in principe slechts overeenkomsten aan met zakelijke klanten. Bovendien verschaft DEKOM Belgium NV uitsluitend handelaren, ondernemingen en zelfstandigen die zich bij de Kamer van Koophandel hebben geregistreerd, toegang tot de online shop van DEKOM Belgium NV. De wettelijke voorschriften voor colportage en verkoop of afstand (§312 ff. BGB) en het daaruit voortvloeiende herroepingsrecht gedurende twee weken na aankoop zijn vanzelfsprekend niet van toepassing.

### § 10 Overeengekomen herroepingsrecht, sancties

- (1) DEKOM Belgium NV heeft in de volgende gevallen het recht de overeenkomst te ontbinden:
- bij niet-levering van goederen door toeleveranciers, waarvoor DEKOM Belgium NV geen blaam treft;
  - bij gevallen van overmacht, zoals arbeidsconflicten, natuurrampen en soortgelijke gebeurtenissen, voorzover deze het DEKOM Belgium NV zodanig bemoeilijken of onmogelijk maken om de afspraken na te komen;
  - indien achteraf ongunstige berichten aan het licht komen over de financiële situatie of de kredietwaardigheid van de klant;
  - bij onjuiste, door de klant verstrekte gegevens over zijn financiële situatie of kredietwaardigheid, waardoor de uitvoering van de overeenkomst risico loopt;
  - bij contractbreuk door de klant of de zakelijke activiteiten van de klant, die ingaan tegen de goede zeden of onrechtmatige handelingen vormen.
- (2) Bij schadeclaims door DEKOM Belgium NV vanwege het niet kunnen uitvoeren van de overeenkomst door toedoen van de klant of op basis van opzegging van de overeenkomst uit wettelijke, contractuele of door de klant te verantwoorde gronden heeft DEKOM Belgium NV recht op een forfaitaire schadevergoeding ter hoogte van 25% van de in de overeenkomst vermelde vergoeding, tenzij de klant een lager schadebedrag kan aantonen. Overige aanspraken op schadevergoeding blijven onverminderd overeind.

### § 11 Uitstel van betaling, verslechtering van de financiële situatie van de klant

- (1) In het geval van een overschrijding van een betalingstermijn is DEKOM Belgium NV gerechtigd, zonder herinnering, vanaf het moment van de overschrijding een rente te verlangen, die op jaarbasis 8% boven de basisrente ligt. Overige aanspraken blijven onverminderd geldig.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- (2) Indien een klant in gebreke is gebleven bij de betaling van een factuur, of wanneer de financiële situatie van de klant na het sluiten van de overeenkomst aanzienlijk verslechterd is, zijn alle schulden door DEKOM Belgium NV onmiddellijk opeisbaar. DEKOM Belgium NV is gerechtigd, alle openstaande leveringen pas na vooruitbetaling of het storten van een waarborgsom uit te voeren.
- (3) Wanneer de klant gedurende twee achtereenvolgende maanden in gebreke is gebleven bij de betaling van een niet onaanzienlijk deel van het openstaande bedrag of de nog te betalen vergoeding, kan DEKOM Belgium NV als gevolg van de ingebrekeblijving, de overeenkomst zonder kennisgeving vooraf opzeggen.

### § 12 Garantie bepalingen, alsmede de verplichte inspectie en rapportage van klachten bij aankopen

- (1) De klant dient de goederen onmiddellijk na ontvangst te inspecteren en eventuele zichtbare schade of gebreken als gevolg van het transport, alsmede verkeerd geleverde goederen op de transportdocumenten aan te geven. Alle geleverde goederen, daaronder vallen ook de afzonderlijke componenten van de goederen, dienen op volledigheid onderzocht te worden. Aantoonbare afwijkende hoeveelheden of gebreken na ontvangst van de goederen dienen uiterlijk drie dagen na ontvangst van de goederen schriftelijk gemeld te worden bij DEKOM Belgium NV. Aan de buitenkant onzichtbare gebreken of schade dienen in verband met de wettelijke garantietermijn binnen twaalf maanden na ontvangst van de goederen schriftelijk gemeld te worden. Het beschadigde voorwerp dient in de ontvangen toestand op een veilige plaats bewaard te worden. Voor aanvullende instructies neemt u vervolgens contact op met DEKOM Belgium NV. Wanneer goederen teruggezonden worden, dienen ze voor het transport stevig verpakt te worden.
- (2) Wanneer geleverde goederen gebreken vertonen, dienen deze door DEKOM Belgium NV verholpen te worden. Wanneer het hierbij om nieuwe, van de producent afkomstige goederen gaat, is de klant gerechtigd om bij niet-levering het verschuldigde bedrag naar rato te verlagen of naar wens de overeenkomst te ontbinden. De klant dient DEKOM Belgium NV voldoende tijd en gelegenheid te geven om het probleem op te lossen. Pas na twee mislukte reparatiepogingen aan het defecte apparaat, kan de klant de levering van een nieuw exemplaar eisen. In alle overige gevallen kan DEKOM Belgium NV de door de klant geëiste oplossing weigeren uit te voeren, indien deze met onevenredig hoge kosten verbonden blijkt te zijn.
- (3) De garantie geldt niet voor normale slijtage of voor schade, die is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik van de goederen. De garantie vervalt eveneens, wanneer aanwijzingen met betrekking tot het gebruik of onderhoud niet of onjuist zijn opgevolgd, wanneer verbruiksartikelen toegepast zijn die niet aan de originele specificaties voldoen of wanneer het product door de klant of door derden is aangepast, tenzij de garantieclaim geen gevolg is van bovenstaande gronden en de verhelping van het probleem door aangebrachte aanpassingen geen onredelijke belemmeringen tot gevolg heeft.
- (4) Wanneer DEKOM Belgium NV garantie geeft op de kwaliteit van de goederen, dan begint de garantieperiode na ontvangst van de factuur door de klant.

### § 13 Garantie bepalingen in het geval van een servicecontract

- (1) Wanneer een levering of dienst van DEKOM Belgium NV een of meerdere gebreken vertoont, kan de klant eisen, dat het gebrek of de gebreken binnen een redelijke tijd verholpen worden. Het verhelpen van gebreken vindt naar het oordeel van DEKOM Belgium NV door middel van reparatie of vervanging plaats. Softwarefouten, die niet slechts verwaarloosbaar afbreuk doen aan het beoogde gebruik, worden naar het oordeel van DEKOM Belgium NV, afhankelijk van de impact van de fout verholpen, ofwel door levering van een aangepaste softwareversie, ofwel door het geven van instructies om de fout te verhelpen of te omzeilen.
- (2) De klant is verplicht, DEKOM Belgium NV onverwijld op de hoogte te stellen van aantoonbare gebreken. De aansprakelijkheid voor schade als gevolg van ontijdige verhelping van gebreken geldt slechts voorzover de klant de aantoonbare gebreken tijdig heeft gemeld. Klachten dienen onmiddellijk na kennisname inclusief een begrijpelijke omschrijving van de problematiek schriftelijk bij DEKOM Belgium NV ingediend te worden, daarbij zoveel mogelijk ondersteund door schriftelijke documentatie, hardcopies of andere documenten.
- (3) Indien de klant verantwoordelijk blijkt te zijn voor de storing, of indien een door de klant gemelde storing niet aangetoond kan worden, is DEKOM Belgium NV gerechtigd, de tijdens de foutopsporing ontstane kosten bij de klant in rekening te brengen.
- (4) DEKOM Belgium NV kan weigeren een reparatie of vervanging uit te voeren, tot de klant de overeengekomen vergoeding aan DEKOM Belgium NV betaald heeft, na aftrek van het gedeelte dat overeenkomt met de economische waarde van het gebrek of van de toegezegde functionaliteit.
- (5) Wanneer de storing niet verholpen wordt of kan worden, heeft de klant het recht om de overeenkomst kosteloos om te zetten of een lagere vergoeding te vragen. Op zijn vroegst na twee reparatiepogingen zonder succes geldt een storing als niet-verholpen. Voor overige gevallen geldt § 12 par. 3 voor verrichte werkzaamheden.

### § 14 Aansprakelijkheid

- (1) DEKOM Belgium NV is onbeperkt aansprakelijk voor opzettelijke fouten of grove nalatigheid.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- (2) DEKOM Belgium NV is aansprakelijk voor enige schade aan de vermogenspositie van de klant als gevolg van het ontbreken van beloofde eigenschappen of functies, voorzover deze ook daadwerkelijk toegezegd waren en voorzover deze bij de toezegging van bepaalde eigenschappen bij DEKOM Belgium NV bekend was.
- (3) In het geval van niet-nakoming van belangrijke contractuele verplichtingen, die voor de uitvoering van de overeenkomst onontbeerlijk zijn en waarop de klant daarom moet kunnen vertrouwen, is DEKOM Belgium NV in het geval van eventuele schade van dien aard volgens de wettelijke bepalingen aansprakelijk voor een bedrag van maximaal 5.000,- €, voorzover DEKOM Belgium NV deze bij het sluiten van de overeenkomst kon voorzien.
- (4) In alle overige gevallen is iedere vorm van aansprakelijkheid van DEKOM Belgium NV ,om welke reden dan ook, uitgesloten.
- (5) Die hiervoor genoemde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet voorzover DEKOM Belgium NV aansprakelijk is volgens de Duitse Wet op de productaansprakelijkheid of bij schade die door opzet of kwade trouw veroorzaakt is, alsmede schending van leven, lichaam of gezondheid tot gevolg heeft.
- (6) DEKOM Belgium NV is niet aansprakelijk voor de rechtmatigheid of de vrijheid van gebreken van door de klant aangeleverde voorwerpen. Wanneer DEKOM Belgium NV door derden, waaronder overheidsinstellingen, vanwege onrechtmatigheden of dergelijke aantoonbare gebreken aansprakelijk wordt gesteld, dient de klant DEKOM Belgium NV daarvan te vrijwaren.

### § 15 Gebruiksrechten voor ict-diensten

- (1) Voorzover de ict-ondersteuning in individuele gevallen contractueel niet anders overeengekomen is, overhandigt DEKOM Belgium NV de klant naast een gebruikershandleiding tevens een versie van de software in de vorm van machineleesbare programmeercode. Dit alles volgens de betreffende afspraken met de klant op basis van de opdrachtbevestiging („Licentie“).
- (2) De licentie geldt zoals overeengekomen uitsluitend voor de klant en is in het geval van een eenvoudige, niet-overdraagbare licentie uitsluitend van toepassing op door DEKOM Belgium NV geleverde producten. De licentie geeft het recht
  - de geleverde computer- of videocommunicatiesoftware in een ict-omgeving of, wanneer deze uitvalt, op een backupsysteem van de klant te gebruiken,
  - alsmede kopieën te maken voor archiefdoeleinden, als back-up of als basis voor de opsporing van fouten. Voorzover originelen zichtbaar voorzien zijn van auteursrechtelijke bescherming, dient deze door de klant ook op eventuele kopieën aangebracht te worden.
  - gebruik te maken van de documentatie om klanten bij het gebruik van de geleverde computer- en videocommunicatiesoftware te ondersteunen, alsmede
  - de geleverde computer- en videocommunicatiesoftware door derden (bijvoorbeeld systeemontwikkelaars) bij de klant te laten installeren, integreren en implementeren.
- (3) Het recht van de klant om vertalingen, bewerkingen of andere aanpassingen uit te voeren aan de aan een licentie onderworpen software is slechts toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Het is de klant niet toegestaan, de broncode van de geleverde computer- of videocommunicatiesoftware door decompilatie, disassembleren, reverse engineering of op welke wijze dan ook, te achterhalen.
- (4) In aanvulling op deze gebruiksvoorwaarden gelden de betreffende algemene voorwaarden van de producent, die de klant samen met de software zijn overhandigd.

### § 16 Eigendoms- en auteursrechten

- (1) De klant is verplicht, DEKOM Belgium NV onmiddellijk op de hoogte te stellen van een schending van eigendoms- en auteursrechten door een door DEKOM Belgium NV geleverd product. De klant zal DEKOM Belgium NV bij een eventueel conflict met een rechthebbende partij op redelijke wijze bijstaan.
- (2) Omgekeerd zal de klant DEKOM Belgium NV verdedigen tegen en vrijwaren van alle vorderingen van een rechthebbende partij, die tegen DEKOM Belgium NV ontstaan, omdat DEKOM Belgium NV instructies van de klant opgevolgd heeft, die in strijd met een andere overeenkomst of de wet zijn.

### § 17 Verantwoordelijkheden van de klant

- (1) De klant draagt er zorg voor, dat alle noodzakelijke ondersteuning door de klant of daartoe aangewezen derden, tijdig en, voorzover in de opdrachtbevestiging niet anders overeengekomen is, voor DEKOM Belgium NV zonder kosten verstrekt wordt.
- (2) De klant zal DEKOM Belgium NV onverwijld alle informatie doen toekomen, die DEKOM Belgium NV noodzakelijk acht bij de uitvoering van de overeengekomen diensten of leveringen. De klant zal DEKOM Belgium NV bovendien gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst op de hoogte stellen van elke ingrijpende wijziging.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

- (3) De klant verleent voor DEKOM Belgium NV werkzame personen alle vereiste ondersteuning tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden op de locatie van de klant en verschaft de nodige toegang tot de betreffende locaties.
- (4) De klant wijst voor DEKOM Belgium NV een contactpersoon aan, die de medewerkers van DEKOM Belgium NV tijdens de uitvoering van de overeenkomst voor alle vragen ter beschikking staat, alle noodzakelijke informatie voor de uitvoering van de opdracht kan verschaffen en beslissingsbevoegd is.
- (5) Gegevensdragers die de klant ter beschikking stelt, dienen inhoudelijk en technisch in orde te zijn en vrij van schadelijke software (bijvoorbeeld virussen). Indien hiervan geen sprake is, vergoedt de klant DEKOM Belgium NV alle daaruit voortvloeiende schade en vrijwaart DEKOM Belgium NV van alle vorderingen van derden.
- (6) Van alle aan DEKOM Belgium NV verstrekte documenten en gegevensdragers behoudt de klant kopieën, waarover DEKOM Belgium NV te allen tijde dient te kunnen beschikken.
- (7) De klant geeft DEKOM Belgium NV toestemming om, voorzover dit noodzakelijk is, de systemen van derden te gebruiken en daarin wijzigingen aan te brengen en eventuele daarmee contractueel verbonden vergoedingen of prestaties te voldoen.

### § 18 Request for change

- (1) Aanpassingen of wijzigingen van de inhoud of omvang van de volgens de overeenkomst door DEKOM Belgium NV uit te voeren diensten of leveringen kunnen door elk van de partijen aan de andere partij worden voorgesteld. Het voorstel dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
  - concrete specificatie van de wijziging of aanvulling,
  - motivatie op basis van technische en ict-redenen, de te verwachten impact op het proces en het tijdschema en een
  - kostenraming met inbegrip van lopende en nog te maken kosten voor de behandeling van het wijzigings- en uitbreidingsverzoek.
- (2) De andere partij dient het voorstel te bestuderen en inzake het voorstel een standpunt te bepalen. De klant beslist uiteindelijk over de uitvoering van het wijzigings- en uitbreidingsverzoek. DEKOM Belgium NV kan de uitvoering van de wijziging of uitbreiding afwijzen, indien deze technisch onhaalbaar is of met naar verhouding onevenredige kosten dan wel inspanningen gepaard gaat.
- (3) Voor de door DEKOM Belgium NV extra gemaakte kosten als gevolg van de realisatie van het wijzigings- of uitbreidingsverzoek, alsmede door de uitvoering van de Request for Change, heeft DEKOM Belgium NV recht op een aanvullende compensatie op basis van de huidige prijslijst van DEKOM Belgium NV.

### § 19 Inruil van hardware

- (1) Voor het inruilen van gebruikte hardware dient het door DEKOM Belgium NV ter beschikking gestelde aanvraagformulier gebruikt te worden. Iedere inruil van gebruikte hardware is onderworpen aan een aparte overeenkomst, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Een inruil is echter alleen mogelijk bij een gelijktijdige aankoop van een nieuw apparaat, hetgeen op het aanvraagformulier nader beschreven is.
- (2) Pas na ontvangst en inspectie van de gebruikte apparatuur door DEKOM Belgium NV is een vergoeding of verrekening mogelijk. DEKOM Belgium NV behoudt zich het recht voor om gebruikte apparatuur te weigeren, voorzover deze onbruikbaar zijn, ze niet voldoen aan de voorwaarden zoals vermeld op het opdrachtformulier, of wanneer de verstrekte gegevens onvolledig zijn.

### § 20 Proefaankopen ("Try & Buy")

- (1) Voorzover in de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk als "Try & Buy"-transactie gekenmerkt, heeft de klant het recht om binnen 30 dagen na toegang tot of - in het geval van een installatie door DEKOM Belgium NV - na installatie van de goederen, de als "Try & Buy" gekenmerkte goederen zonder opgaaf van reden te retourneren aan DEKOM Belgium NV, 227 Rue de la Loi, Level 4, 1040 Brussels. Hierbij is de datum van ontvangst van de goederen door DEKOM Belgium NV doorslaggevend. De goederen dienen voor verzending deugdelijk en in de originele verpakking verpakt te worden. Het risico en de kosten voor de retourzending zijn voor rekening van de afzender. De klant ontvangt de overeengekomen aankoopprijs van de teruggestuurde goederen retour. De kosten voor de installatie, de service en het transport worden gedragen door de klant. Accessoires vallen over het algemeen niet onder een „Try & Buy“-transactie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- (2) Na terugzending van de goederen vervallen alle gebruiksrechten voor de software, net als alle overige intellectuele eigendomsrechten. Tijdens de testfase is het kopiëren van de software niet toegestaan. Handelsmerken en andere tekens mogen niet verwijderd worden.
- (3) Het herroepingsrecht zoals omschreven in par. 1 en de gebruiksrechten zoals omschreven in par. 2 zijn niet overdraagbaar op derden. Indien de klant de goederen tijdens de testfase aan een derde partij doorverkoopt of overdraagt, vervalt daarmee het herroepingsrecht. DEKOM Belgium NV behoudt zich het recht voor om de goederen bij terugkeer te inspecteren en de klant voor eventuele schade aan de goederen aansprakelijk te stellen. Indien de goederen aanzienlijke schade vertonen of indien de goederen verloren zijn gegaan (bijv. door verlies of diefstal), kan DEKOM Belgium NV een vergoeding ter hoogte van de volledige aankoopprijs in rekening brengen.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

NL

FR

EN

### § 21 Verrekening, opschorting, retentierecht

- (1) Claims van DEKOM Belgium NV kan een klant slechts compenseren door onbetwiste of wettelijk erkende tegenvorderingen.
- (2) De klant kan zijn vorderingsrechten uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van DEKOM Belgium NV aan derden overdragen.
- (3) De klant kan zijn herroepingsrecht slechts doen gelden op basis van uit de overeenkomst afgeleide tegenvorderingen. In alle overige gevallen kan een klant zich slechts op basis van tegenvorderingen tegen DEKOM Belgium NV op zijn herroepingsrecht beroepen, wanneer deze tegenvorderingen onbetwist en wettelijk erkend zijn.

### § 22 Gegevensbescherming

- (1) Zowel de klant als DEKOM Belgium NV zijn tijdens de uitvoering van deze overeenkomst gehouden te voldoen aan de wettelijke bepalingen inzake gegevensbescherming en hun medewerkers tot naleving van deze bepalingen te verplichten. De partijen verplichten zich ertoe, hun respectievelijke medewerkers, die belast zijn met gegevensbescherming op verzoek aan te laten tonen dat naleving daadwerkelijk in de vereiste vorm plaatsvindt, zoals door de wettelijke wordt voorgeschreven.
- (2) DEKOM Belgium NV verzamelt, verwerkt en gebruikt persoonlijke gegevens (stamgegevens), gebruiks- en betalingsgegevens van de klanten op automatische wijze, voorzover deze noodzakelijk zijn voor de vaststelling, inhoudsbepaling of wijziging van de overeenkomst, op grond van §§ 5, par. 1, 6, par. 1 TDDSG, 18, par. 1, 19 par. 1 MDStV.
- (3) DEKOM Belgium NV zal de klant regelmatig informeren over nieuwe producten en diensten met betrekking tot telecommunicatiediensten. De klant kan op elk gewenst moment bezwaar maken tegen verdere toezendingen.
- (4) Als u bij ons een product of dienst besteld, worden uw gegevens opgeslagen voor orderprocessing en vertrouwelijk behandeld overeenkomst de privacy-wetgeving. Uw gegevens worden ook gebruikt om u periodiek te informeren over ons product- en dienstenaanbod, alsmede over nieuws en relevante feiten gekoppeld aan uw gekochte producten of diensten. Uiteraard kunt u zich eenvoudig afmelden van de nieuwsberichten (per mail of telefoon, of door af te melden via de nieuwsbrief zelf).

### § 23 Slotbepalingen

- (1) Aanvullingen of wijzigingen van deze overeenkomst dienen schriftelijk te geschieden. Indien dit niet het geval is, worden ze als ongeldig beschouwd. Dat geldt eveneens voor de wijzigingen van deze schriftelijke bepaling.
- (2) Gevallen van overmacht, die de diensten of verplichtingen van een der partijen bemoeilijken of onmogelijk maken, geven de betreffende partij het recht, de nakoming van de dienstverlening of de verplichting met de duur van de problematiek en een redelijke opstartperiode uit te stellen. Als overmacht gelden stakingen of werkonderbrekingen door medewerkers van een van de verdragspartijen, arbeidsgeschillen bij derden en soortgelijke omstandigheden, waarvan de partijen direct of indirect getroffen worden.
- (3) DEKOM Belgium NV mag bij het uitvoeren van zijn leverings- en prestatieverplichting gebruik maken van derden, in het bijzonder aan DEKOM Belgium NV gelieerde ondernemingen. De contractuele verplichtingen van DEKOM Belgium NV blijven hierdoor onaangetast.
- (4) Op alle rechtsbetrekkingen tussen de klant en DEKOM Belgium NV is het recht van de Bondsrepubliek Duitsland van toepassing. Wanneer de rechtsbetrekking grensoverschrijdend van aard is en de partijen handelaren zijn, dan is het Weense Koopverdrag van toepassing (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods van 11-04-1980).
- (5) Als exclusieve bevoegde rechtbank is de rechtbank van Hamburg overeengekomen, voorzover de klant een handelaar in de zin van het Wetboek van Koophandel is en de overeenkomst onderdeel uitmaakt van diens handelsactiviteiten, of wanneer de klant ten tijde van de rechtsvordering niet beschikt over een vestiging of normale verblijfplaats in de Bondsrepubliek Duitsland. DEKOM Belgium NV heeft het recht zich, in plaats van tot de overeengekomen rechtbank, tot elke andere bevoegde rechtbank te wenden.
- (6) Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden ongeldig zijn of worden, dan blijft de geldigheid van de overige bepalingen onaangetast. In een dergelijk geval zijn de partijen verplicht, mee te werken aan de totstandkoming van bepalingen, die het dichtst in de buurt komen van de nietige bepalingen.

Stand: Novembre 2013

## FRANCAIS

NL

FR

EN

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### art 1 Champ d'application et modifications des conditions générales de vente

- (1) Les présentes conditions générales de vente définissent les relations contractuelles entre le client et DEKOM Belgium NV, 227 Rue de la Loi, Level 4, 1040 Brussels concernant les livraisons et les prestations de services de DEKOM Belgium NV. De plus, vous trouverez les conditions de service et les conditions spéciales de location dans la mesure où elles ont été intégrées de manière effective au contrat.
- (2) Les accords oraux ne sont pas valables. Les modifications des conditions générales de vente, les descriptions des prestations, les conditions de location et de service sont communiquées par écrit au client avec l'offre de DEKOM Belgium NV. Si le client n'y répond pas, dans le cadre de rapports de créances permanents, ou qu'il ne la conteste pas dans le délai d'un mois après réception de la modification, alors l'offre est considérée comme acceptée et les modifications s'appliquent, dans la mesure où DEKOM Belgium NV a expressément informé le client de ces conséquences dans le message.
- (3) Des conditions différentes du client ne sont pas applicables. Elles ne s'appliquent également pas lorsque DEKOM Belgium NV ne les conteste pas expressément ou que DEKOM Belgium NV effectue sans réserve des livraisons ou des prestations.

### art 2 Réalisation du contrat

Toutes les offres de DEKOM Belgium NV sont sans engagement et libres. Le client peut conclure un contrat par téléphone, courrier ou email (fax, courrier, courrier électronique) et DEKOM Belgium NV envoie alors la confirmation de la commande qui se base sur les conditions générales de vente. DEKOM Belgium NV se réserve le droit de légères différences techniques inévitables par rapport au contrat.

### art. 3 Prix / Paiement

- (1) Les prix de DEKOM Belgium NV au moment de l'offre font foi, plus la TVA applicable indiquée séparément. Si aucun prix fixe n'est indiqué expressément au client, alors la liste de prix actuelle s'applique. Les frais d'envoi et d'assurance sont à la charge du client.
- (2) Les montants pour les livraisons et les prestations sont dues à réception de la facture. Le lieu d'exécution pour tous les paiements est le siège social de DEKOM Belgium NV.
- (3) DEKOM Belgium NV est en droit de réclamer en sus de la rémunération convenue un remboursement des dépenses nécessaires à la réalisation des prestations contractuelles, notamment les frais de voyage et les faux frais. DEKOM Belgium NV justifie de ceux-ci par facture séparée.
- (4) DEKOM Belgium NV facture les services de préférence mensuellement. Les factures comportent les informations des heures de travail effectuées, le nombre de jour, les prestations facturées, ainsi que la description des dépenses facturées. Pour le type de facturation de toutes les prestations, les modalités contractuelles respectives s'appliquent.
- (5) DEKOM Belgium NV se réserve le droit de refuser les paiements par chèque ou liquide. Dans tous les cas, les paiements par chèque ou liquide tiennent lieu d'exécution. Les frais liés à leur utilisation sont à la charge du client. L'indemnisation est due jusqu'à encaissement du chèque ou du liquide.
- (6) Si plusieurs exigences sont ouvertes et que le paiement du client n'est pas suffisant pour couvrir toutes les exigences, alors le remboursement se fait selon les dispositions légales (§ 366 art. 2 du code civil), même lorsque le client a payé une partie.

### art. 4 Contenu de la livraison et volume des prestations

- (1) Les pièces fournies par DEKOM Belgium NV ou les objets à livrer sont définis dans la confirmation de commande.
- (2) Les délais de livraison définis sont sans engagement, à moins qu'ils fassent l'objet d'une convention expresse écrite. Ils s'appliquent sous réserve d'accomplissement en temps utile des obligations du client nécessaires à la livraison.
- (3) Si des prestations préalables de tiers sont nécessaires pour l'installation de l'objet livré, elles peuvent allonger les délais de livraison. Les obligations de DEKOM Belgium NV en matière de prestations et de respect des délais s'appliquent sous réserve de la livraison correcte et à temps des prestations préalables. La même chose s'applique pour les grèves, les lockouts et autres cas de force majeure et les mesures gouvernementales.
- (4) Le retrait du client du contrat en raison du non-respect d'un délai de livraison nécessite un rappel écrit après dépassement du délai ainsi que la fixation d'un délai supplémentaire approprié. Les indemnisations en cas de retard de livraison sont exclues, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de DEKOM Belgium NV.



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(5) DEKOM Belgium NV est en droit d'effectuer des livraisons partielles, sauf si stipulé autrement.

### art. 5 Installation et location de systèmes de visioconférence

- (1) DEKOM Belgium NV assure l'installation de systèmes de visioconférence sur la base d'un accord écrit contre une rémunération fondée sur la liste de prix actuelle de DEKOM Belgium NV.
- (2) En cas d'installation test gratuite par DEKOM Belgium NV, DEKOM Belgium NV est en droit de demander la restitution de la marchandise testée à tout moment. La marchandise doit être restituée dans l'état convenu. Si le client ne restitue pas la marchandise, DEKOM Belgium NV est en droit de réclamer une indemnisation sur la base de la liste de prix actuelle. Le client est responsable des dégâts survenant à l'installation test en cas d'utilisation non contractuelle, en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. DEKOM Belgium NV est responsable uniquement en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave. Le client prend en charge les frais de maintenance et d'exploitation durant l'installation test.
- (3) Les présentations et autres prestations de conseil de DEKOM Belgium NV sont toujours sans engagement, sauf si stipulé autrement. DEKOM Belgium NV se réserve le droit de facturer une indemnité de représentation raisonnable pour les conseils et les présentations. Les formations produit mandatées sont toujours payantes.
- (4) Les conditions spéciales de locations et la liste de prix actuelle s'appliquent à la location d'installations de visioconférence de DEKOM Belgium NV. La location de locaux s'effectue sur la base d'un accord écrit séparé.

### art. 6 Transfert du risque

- (1) L'envoi se fait à partir de l'entrepôt aux frais et aux risques du client, même en cas de port payé ou lorsque DEKOM Belgium NV a pris en charge l'installation. Le risque est transmis avec la marchandise à la personne chargée du transport. DEKOM Belgium NV est libre de choisir l'itinéraire et le moyen de transport. DEKOM Belgium NV peut également charger ses propres collaborateurs du transport. La souscription d'une assurance transport incombe au client.
- (2) Si l'expédition est retardée à cause du client, le risque est transféré à celui-ci avec le message d'envoi.

### art. 7 Réception des prestations

- (1) Concernant les prestations industrielles effectués par DEKOM Belgium NV, elles peuvent être réceptionnées conformément aux présentes dispositions. Cela ne s'applique pas aux prestations à effectuer par DEKOM Belgium NV, notamment en matière de conseil et de support, sauf si l'obligation de réception est expressément définie dans la confirmation de commande.
- (2) DEKOM Belgium NV communiquera la disponibilité de la livraison ou du service par écrit au client.
- (3) Si la réception est exclue de la livraison ou du service, alors l'achèvement tient lieu de réception.
- (4) DEKOM Belgium NV peut fournir des livraisons partielles (réceptions partielles). Une réception partielle peut prendre place après:
  - achèvement d'une phase de la prestation industrielle
  - livraison d'éléments de prestation achevés ou fonctionnels.
- (3) Pour les réceptions partielles, les dispositions de réception s'appliquent. Si des réceptions partielles sont prévues, DEKOM Belgium NV est en droit d'arrêter des livraisons ou des prestations partielles, tant que le client est en retard dans la réception ou le paiement de livraisons ou de prestations partielles.

### art. 8 Réserve de propriété

- (1) DEKOM Belgium NV se réserve le droit de conserver la propriété des objets livrés par DEKOM Belgium NV (marchandises avec clause de réserve de propriété), jusqu'à ce que toutes les exigences contractuelles aient été remplies par le client. Un transfert de la propriété de la marchandise réservée à un tiers n'est autorisé que s'il est effectué dans le commerce réglementaire du client et que ce dernier se réserve la propriété de la marchandise réservée jusqu'au paiement de toutes ses créances issues de la relation commerciale avec le tiers. Le client n'est pas autorisé à gager la marchandise soumise à réserve de propriété ou à la transférer en sécurité. Le client doit manipuler la marchandise soumise à réserve de propriété avec soin. Il doit informer sans délais DEKOM Belgium NV au cas où la marchandise soumise à réserve de propriété est gagée ou endommagée ou qu'elle est perdue ainsi que lors du réaménagement des locaux. Si le client enfreint gravement les obligations susnommées, DEKOM Belgium NV est en droit de résilier le contrat. En cas de retard de paiement de la part du client, DEKOM Belgium NV est en droit de reprendre la marchandise soumise à réserve de propriété, de la recycler et de décompter la recette atteinte par le produit recyclé des revendications existantes. Il en va de même en cas de dégradation de la situation financière du client constatée après conclusion du contrat et mettant en ainsi en péril la contrepartie du client.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- (2) Le client cèdera alors ses créances issues de la revente avec tous les droits associés jusqu'à hauteur des créances à payer à DEKOM par le client. DEKOM Belgium NV accepte ainsi la cession. Sauf avis contraire, le client sera en droit de recouvrer les créances cédées en son nom. La rétractation n'est possible que lorsque le client est en situation de retard de paiement.
- (3) Jusqu'au paiement en totalité de la rémunération convenue, DEKOM Belgium NV est en droit d'assurer suffisamment, à la charge du client, la marchandise réservée contre le vol, la destruction et les dommages, sauf si le client informe DEKOM Belgium NV qu'il a déjà souscrit une assurance suffisante.

### art. 9 Contrats de vente à distance

DEKOM Belgium NV conclut des contrats uniquement avec des clients professionnels. En outre, DEKOM Belgium NV donne accès à la boutique en ligne DEKOM Belgium NV et aux conseils de vente aux professionnels, aux entreprises et aux indépendants déclarés au registre des sociétés. Les dispositions pour le démarchage ainsi que les contrats de vente à distance (art. 312 du code civil allemand) et le droit de rétractation de deux semaines ne s'appliquent donc pas.

### art. 10 Droit de résiliation et pénalité contractuelle

- (1) Dans les cas suivants, DEKOM Belgium NV est en droit d'annuler le contrat:
  - a) en cas d'absence de livraison d'un fournisseur non imputable à DEKOM Belgium NV;
  - b) en cas de force majeure, comme des grèves, des catastrophes naturelles et situations similaires, ou si DEKOM Belgium NV est temporairement dans l'incapacité ou en capacité limitée de fournir les services convenus;
  - c) lorsque la solvabilité ou la situation financière du client se dégrade à posteriori;
  - d) lorsque le client communique de fausses informations sur sa solvabilité ou sa situation financière présentant un risque élevé pour le but du contrat;
  - e) en cas de non-respect du contrat par le client, de comportements contraires aux mœurs ou d'acte frauduleux.
- (2) En cas de réclamation d'indemnisation de DEKOM Belgium NV suite à une impossibilité du client ou de son retrait du contrat pour des raisons légales ou contractuelles et à justifier (chiff. 1c-e), DEKOM Belgium NV est en droit de réclamer une indemnisation à hauteur de 25 % du montant contractuel total, sauf si le client peut prouver un préjudice d'un montant inférieur. Les autres revendications demeurent.

### art. 11 Retard, insolvabilité du client

- (1) En cas de dépassement d'une échéance de paiement, DEKOM Belgium NV est en droit de réclamer, sans rappel, des intérêts annuels à hauteur de 8 % du taux de base. La revendication d'autres droits demeure.
- (2) En cas de retard de paiement ou en cas d'insolvabilité du client après conclusion du contrat, toutes les obligations envers DEKOM Belgium NV sont exigibles immédiatement. DEKOM Belgium NV est en droit d'effectuer les livraisons seulement contre un dépôt de garantie ou un paiement à l'avance.
- (3) En cas de retard du client, deux mois consécutifs et pour une part non négligeable de l'indemnité ou de la rémunération à payer, DEKOM Belgium NV est en droit d'annuler sans préavis le contrat concerné par le retard de paiement.

### art. 12 Obligation de vérifier l'état de l'objet acheté

- (1) Le client a l'obligation de vérifier la marchandise immédiatement après réception, pour constater d'éventuels dégâts résultant du transport, des vices de transport ou d'erreur de livraison par rapport au bon de commande. Toute marchandise livrée doit être vérifiée dans son intégralité afin de vérifier qu'elle est bien complète. En cas de différence constatée ou de vice, le client doit déposer sa réclamation auprès de DEKOM Belgium NV dans les trois jours ouvrables suivant réception de la marchandise. Les vices ou dommages non visibles doivent être reportés dans les douze mois suivant réception, selon les dispositions légales en vigueur. L'objet en question doit être conservé en l'état. Contacter DEKOM Belgium NV pour d'autres instructions. Si la marchandise est renvoyée, elle doit être emballée de façon adéquate pour le transport.
- (2) Si la marchandise livrée comporte un vice, DEKOM Belgium NV s'engage à rectifier la prestation. S'il s'agit de marchandises neuves, le client peut, en cas de non rectification de la prestation, minorer l'indemnité ou se dégager du contrat. Le client doit laisser à DEKOM Belgium NV suffisamment de temps pour assurer l'exécution ultérieure. Le client peut réclamer la livraison d'un objet sans vice après deux essais de réparation sur l'appareil défectueux. De plus, DEKOM Belgium NV peut refuser le mode de réparation choisi par le client s'il entraîne des frais disproportionnés.
- (3) L'assurance ne couvre pas l'usure normale ou les dégâts résultant d'une mauvaise utilisation de la marchandise. L'assurance ne couvre également pas les erreurs d'utilisation ou de maintenance, la mauvaise utilisation de consommables qui ne respectent pas les spécifications ou les modifications effectuées par le client ou par un tiers, sauf si le cas de garantie n'est pas fondé sur les motifs précités et que la réparation d'erreur n'est pas acceptable en cas de modification.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(4) Si DEKOM Belgium NV prend en charge la garantie pour l'intégrité de la marchandise, alors la période de garantie commence à réception de la facture par le client.

### art. 13 Garantie du contrat d'entreprise

(1) Si des travaux effectués par DEKOM Belgium NV comportent des vices, le client peut demander réparation du vice pendant le délai légal. La réparation du vice se fait à l'appréciation de DEKOM Belgium NV par réparation ou livraison d'un équipement de rechange. Les vices de logiciel, non négligeables pour l'utilisation conforme aux dispositions, sont corrigés, après constatation, à l'appréciation de DEKOM Belgium NV par livraison d'une version améliorée du logiciel ou par livraison d'une solution de réparation ou de contournement de l'erreur.

(2) Le client s'engage à informer DEKOM Belgium NV sans délai des vices constatés. En cas de réparation de vice tardive, toute responsabilité n'est engagée que si le client a informé DEKOM Belgium NV en temps utile. Les plaintes doivent s'accompagner d'une description explicite des symptômes et être envoyées immédiatement par écrit à DEKOM Belgium NV, dans la mesure du possible par documentation écrite, copie ou tout autre document permettant de mettre en lumière le défaut.

(3) Si le client est responsable de l'erreur ou si celle-ci est inexistante, DEKOM Belgium NV est en droit de demander une indemnisation au client en raison des coûts de recherche et de réparation de l'erreur.

(4) DEKOM Belgium NV se réserve le droit de refuser une réparation, un remplacement ou un service de remplacement, jusqu'à ce que le client se soit acquitté de l'indemnité convenue, moins la part imputable à la perte engendrée par l'erreur ou par la propriété assurée.

(5) Le client a le droit, en cas d'échec de la réparation, de modifier les termes du contrat ou de réclamer une minoration de l'indemnité. L'échec de la réparation d'une erreur survient après deux essais de réparation infructueux. De plus, l'art. 12 par. 3 s'applique pour les prestations matérielles.

### art. 14 Responsabilité

(1) DEKOM Belgium NV est responsable en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave.

(2) DEKOM Belgium NV est responsable en cas de dommages résultant de l'absence d'assurance couvrant la livraison des biens du client rentrant dans le cadre de la garantie et ayant été reconnus par DEKOM Belgium NV au moment de l'assurance des propriétés.

(3) En cas de manquements aux présentes obligations contractuelles indispensables à l'exécution de l'objet du contrat, et en cas de stricte respect de ces obligations par le client, DEKOM Belgium NV est responsable, conformément aux dispositions légales, à hauteur de 5000 pour des dommages pris en charge par la présente et qui auraient pu être évités par DEKOM Belgium NV.

(4) Dans le cas contraire, aucune responsabilité ne peut être assumée par DEKOM Belgium NV, quelles qu'en soient les raisons.

(5) Les limites de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent que si DEKOM Belgium NV est responsable de la garantie ou responsable selon loi de responsabilité des produits, en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave entraînant des dommages corporels, mettant en jeu la vie ou la santé d'autrui.

(6) DEKOM Belgium NV n'est pas responsable pour la licéité ou l'absence de vices des objets mis à disposition du client. Le cocontractant dégage à ce titre DEKOM Belgium NV de toute revendication de tierces parties, notamment des instances officielles, pour illicéité ou pour insuffisance et en lien avec les avantages accordés.

### art. 15 Droit d'usage de services informatiques

(1) Si les services informatiques ne sont pas définis autrement par un contrat, DEKOM Belgium NV transmet au client un logiciel et la documentation s'y rapportant selon les accords avec le client et la confirmation de commande (« Objet de la licence »).

(2) L'objet de la licence n'est valable que pour l'utilisation contractuelle du client, dans le cadre d'une licence unique, non cessible et utilisable uniquement avec les produits livrés par DEKOM Belgium NV. Le droit d'utilisation comprend le droit

- d'utiliser les programmes informatiques ou de vidéocommunication sur le système informatique, ou en cas de panne, sur un système de secours du client,
- la copie pour archivage, comme remplacement ou en cas de recherche de panne. Si les logiciels originaux disposent d'une mention concernant les droits de propriété, alors elle doit également figurer sur les copies du client.
- l'utilisation de la documentation afin d'aider le client lors de l'utilisation des programmes informatiques et de vidéocommunication fournis, ainsi que

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- l'installation, l'intégration et l'implémentation des programmes informatiques et de vidéocommunication par des entreprises tierces (comme des intégrateurs système) pour le compte du client.
- (3) Un droit du client à la traduction, au traitement ou à toute autre modification de l'objet de licence est soumis à un accord expresse écrit préalable. Le client n'a pas le droit de générer le code source des programmes informatiques et de vidéocommunication fournis par décompilage, désassemblage, rétroingénierie (Reverse Engineering) ou par tout autre moyen.
- (4) En complément de ces conditions d'utilisation s'appliquent également les conditions du fabricant que le client se voit remettre lors de la livraison des logiciels.

### art. 16 Droits de propriété industrielle et intellectuelle

- (1) Le client s'engage à communiquer sans délais à DEKOM Belgium NV toute atteinte aux droits de propriété industrielle et intellectuelle d'un produit livré par DEKOM Belgium NV. Le client doit soutenir DEKOM Belgium NV en cas de litiges avec un détenteur de droits.
- (2) Inversement, le client doit défendre ou libérer DEKOM Belgium NV de toutes réclamations d'un détenteur de droits à l'égard de DEKOM Belgium NV, car DEKOM Belgium NV suit les instructions du client ayant entraîné une violation du droit.

### art. 17 Obligation du client de coopérer

- (1) Le client s'assure de sa coopération à temps ou de son aide, sauf si expressément stipulé dans la confirmation de commande, et sans obligation de compensation de la part de DEKOM Belgium NV.
- (2) Le client fait parvenir sans délais à DEKOM Belgium NV toutes les informations nécessaires à l'exécution des services convenus. De plus, le client doit informer DEKOM Belgium NV de toute modification importante survenue durant l'exécution des services convenus.
- (3) Le client assure aux personnes mandatées par DEKOM Belgium NV toute l'aide nécessaire pour leur travail ainsi que l'accès à tous les objets nécessaires.
- (4) Le client nomme une personne de liaison à disposition des collaborateurs de DEKOM Belgium NV pour toute question apparaissant lors de l'exécution des termes du contrat, et qui est mandatée pour donner des explications relatives aux prestations et prendre des décisions.
- (5) Les supports de données mis à disposition par le client doivent fonctionner correctement et ne doivent pas comporter de logiciels malveillants (virus). Dans le cas contraire, le client est responsable envers DEKOM Belgium NV de tous les dommages subis et libère DEKOM Belgium NV de toutes revendications de tiers.
- (6) Le client doit garder des copies de tous les documents et supports transmis par DEKOM Belgium NV que DEKOM Belgium NV peut utiliser à tout moment et gratuitement.
- (7) Le client doit garantir à DEKOM Belgium NV l'accès et l'utilisation de systèmes tiers, si nécessaire, afin d'assurer la bonne exécution des services convenus selon le contrat concerné.

### art. 18 Demande de remplacement

- (1) Tout contractant peut proposer des modifications et un complément des services dus par DEKOM Belgium NV. La proposition doit contenir les renseignements suivants :
- spécification de la modification ou du complément,
  - justification technique ou informatique des effets attendus sur le planning ou la planification et
  - estimation des coûts, y compris les coûts découlant de la vérification et de la modification souhaitée.
- (2) L'autre contractant doit vérifier la proposition et prendre position. La décision d'appliquer la proposition de modification ou de complément incombe au client. DEKOM Belgium NV se réserve le droit de refuser la modification ou le complément, lorsqu'elle n'est pas faisable techniquement ou qu'elle entraîne des coûts non raisonnables.
- (3) En cas de dépenses supplémentaires à la charge de DEKOM Belgium NV entraînées par la réalisation du souhait de modification ou de complément ainsi que par le procédé de demande de changement, DEKOM Belgium NV est en droit de réclamer une compensation relative aux coûts, sur la base de la liste des prix actuelle de DEKOM Belgium NV.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### art. 19 Reprise de matériel

- (1) Pour la reprise de l'ancien matériel, le formulaire de commande correspondant mis à disposition par DEKOM Belgium NV doit être utilisé. Chaque retour de matériel utilisé nécessite un contrat séparé se rapportant aux présentes conditions générales. Une reprise n'est possible qu'en cas d'achat simultané d'un nouvel appareil, voir à cet effet dans le formulaire de commande pour plus de détails.
- (2) Un paiement ou un avoir n'est possible qu'après réception et vérification de l'ancien appareil par DEKOM Belgium NV. DEKOM Belgium NV se réserve le droit de refuser du matériel, si celui-ci n'est pas utilisable ou ne respecte pas les conditions énoncées dans le formulaire de commande ou que des informations sont manquantes.

### art. 20 Vente-test (« Try & Buy »)

- (1) Lorsqu'est stipulé « Try & Buy » dans la confirmation de commande, ou dans le cas d'une installation effectuée par DEKOM Belgium NV d'une marchandise portant la mention « Try & Buy », le client a le droit de retourner le produits sous 30 jours sans justification à l'adresse DEKOM Belgium NV, 14 Rue Laplace, 33700 Merignac, France. La date d'arrivée de la marchandise chez DEKOM Belgium NV est prise pour déterminer le respect du délai de retour. La marchandise doit être emballée dans les règles de l'art pour l'envoi et dans son emballage d'origine. L'expéditeur est responsable du risque encouru et prend en charge l'envoi. Le client est remboursé le prix d'achat de la marchandise retournée. Les frais d'installation, de service et de transport sont à la charge du client. Les accessoires ne rentrant pas dans la catégorie « Try & Buy », sauf si expressément stipulé.
- (2) Avec le retour de la marchandise, le client renonce à tous les droits d'utilisation du logiciel et d'autres objets protégés. Pendant la phase de test, la copie du logiciel n'est pas autorisée. Les marques et autres identifiants ne doivent pas être retirés.
- (3) Selon le par. 1, le droit de rétractation ainsi que les droits d'utilisation selon le par. 2 ne sont pas cessibles à des tiers. Si le client cède ou transmet la marchandise à des tiers pendant la phase de test, cela entraîne la nullité du droit de rétractation. DEKOM Belgium NV se réserve le droit de vérifier la marchandise après le retour et de faire valoir d'éventuels dommages aux frais du client. Si la marchandise est endommagée ou manquante (par ex. perte, vol), DEKOM Belgium NV est en droit de réclamer le prix d'achat total.

### art. 21 Compensation, cession, droit de rétention

- (1) Aux réclamations de DEKOM Belgium NV, le client ne peut opposer que des contre-réclamations justifiées ou exécutoires.
- (2) Le client ne peut transférer à un tiers les réclamations imputées qu'avec l'accord écrit préalable de DEKOM Belgium NV.
- (3) Le client peut exercer son droit de rétention uniquement sur la base de contre-réclamations constatées et stipulées dans le présent contrat. De plus, le client peut exercer son droit de rétention en contre-réclamation aux réclamations de DEKOM Belgium NV uniquement lorsqu'elles sont incontestées et exécutoires.

### art. 22 Protection des données

- (1) Le client et DEKOM Belgium NV sont dans l'obligation de respecter les dispositions légales concernant la protection des données lors de l'exécution contractuelles et de les faire respecter par leurs collaborateurs. Les contractants s'obligent mutuellement à veiller au respect de ces obligations, par leur responsable respectif, et à justifier sous la forme requise selon les dispositions légales en vigueur.
- (2) DEKOM Belgium NV collecte, traite et utilise des données personnelles (données permanentes) du client, de façon automatisée, tant que ces données sont nécessaires au respect, à la justification ou à la modification du contrat selon les art. 5, par. 6 et 1 de la loi sur la protection des données, art. 18 par. 1 et 19 de la directive des services des médias audiovisuels.
- (3) DEKOM Belgium NV informera régulièrement le client de nouveaux produits et services en rapport avec le domaine des télécommunication. Le client peut s'opposer à tout moment à l'envoi d'informations.

### art. 23 des dispositions finales

- (1) Toute modification de ce contrat doit être effectuée par écrit. Dans le cas contraire, elles sont nulles de plein droit. Cela s'applique également aux présentes dispositions.
- (2) En cas de force majeure frappant un service ou une obligation, le contractant concerné peut reporter l'accomplissement de cette obligation pour la durée de l'empêchement et pour une durée raisonnable. Le cas de force majeure comprend le conflit social dans les locaux du contractant ou dans des locaux tiers ou autres qui concernent directement ou indirectement le contractant.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- (3) DEKOM Belgium NV peut faire appel à des entreprises tierces, en tant qu'agent d'exécution pour l'exécution de ses obligations de livraison et de service. Dans ce cas, les obligations contractuelles de DEKOM Belgium NV sont inchangées.
- (4) Pour tous les rapports juridiques entre DEKOM Belgium NV et le client, s'applique le droit de la République fédérale d'Allemagne. Si les rapports juridiques sont internationaux et que les parties sont des commerçants, le droit du commerce des Nations Unies s'applique (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods du 11.04.1980).
- (5) Le tribunal compétent est exclusivement celui de Hambourg, si le client est un commerçant dans le sens du code de commerce allemand qui appartient au corps de commerce ou que le client, en introduction d'instance, ne possède pas de siège ou de résidence habituelle en Allemagne. DEKOM Belgium NV est en droit de faire appel à n'importe quel autre tribunal compétent.
- (6) Dans le cas où une des dispositions des présentes conditions générales d'utilisation serait nulle, les autres dispositions demeurent valides. Dans ce cas, les contractants sont dans l'obligation de rédiger des dispositions dont l'effet se rapproche de celui de la disposition nulle.

Stand: Novembre 2013

## ENGLISH

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

### § 1 Area of applicability and changes to the general terms and conditions

- (1) These general terms and conditions govern the contractual relationship established between the customer and DEKOM Belgium NV SAS, 14 RUE La-place, 33700 Merignac regarding deliveries and performances by DEKOM Belgium NV. In addition, the service terms and conditions and specific terms and conditions of hire shall also apply insofar as they are effectively included in the contractual relationship.
- (2) No verbal subsidiary agreements have been made. The customer shall be notified in writing of changes to these general terms and conditions, performance descriptions and to service and specific conditions of hire due to offers by DEKOM Belgium NV. If, in the event of a continuing obligation, the customer does not respond to DEKOM Belgium NV's proposal and/or does not object to it within a month following receipt of the notification of change, this shall be deemed acceptance of the proposal and the changes shall become effective, provided that DEKOM Belgium NV has expressly indicated this consequence to the customer in the notification of change.
- (3) Customer terms and conditions which differ from these terms and conditions shall not apply. They shall remain inapplicable even if they are not expressly rejected by DEKOM Belgium NV, or if DEKOM Belgium NV provides deliveries or performances unconditionally.

### § 2 Conclusion of the contractual relationship

All quotes provided by DEKOM Belgium NV are non-binding and subject to confirmation. A contractual relationship shall be established when the customer places an order by telephone, in writing or electronically (fax, post, email) and DEKOM Belgium NV subsequently confirms the order in writing, and shall be governed solely by the content of the order confirmation and DEKOM Belgium NV's general terms and conditions. DEKOM Belgium NV reserves the right to deviate from this contract, even after confirmation of the order, where such deviations are minor, technically unavoidable and not unreasonable to the customer.

### § 3 Prices/payment

- (1) The prices stated by DEKOM Belgium NV on the customer quote, plus statutory VAT at the current rate (shown separately), shall apply. If no prices were expressly provided to the customer, the latest applicable price list shall apply. Shipping and insurance costs shall be borne by the customer.
- (2) Payments for deliveries and performances shall be due on receipt of the invoice. All payments shall be made to DEKOM Belgium NV's registered office.
- (3) In addition to the agreed payment, DEKOM Belgium NV shall be entitled to reimbursement for necessary expenses incurred while providing the performances agreed upon in the contract, particularly travel and subsistence costs. DEKOM Belgium NV shall indicate these separately on the invoice.
- (4) DEKOM Belgium NV shall invoice payments primarily on a monthly basis. Where expenses are billed, invoices shall contain details of the number of hours worked, the daily rate at which the employee's services are charged, and a description of the expenses billed and to be reimbursed. The terms agreed in the respective contract shall apply to the billing method for all other performances.
- (5) DEKOM Belgium NV reserves the right to refuse to accept cheques or bills of exchange as a method of payment. In all cases, cheques or bills of exchange shall only be accepted as conditional payments. The costs associated with processing these payments shall be borne by the customer. The entitlement to payment shall expire on clearance of the check or bill of exchange.
- (6) If there are multiple invoices outstanding against the customer, and a payment from the customer is not sufficient to settle all of their accounts, the payment shall be applied according to legal regulations (§ 366 para. 2 of the German Civil Code) even if the customer has expressly made the payment against a particular invoice.

### § 4 Scope of supply and performance

- (1) The parts of the performance to be provided or the items to be delivered by DEKOM Belgium NV to the customer shall be specified in detail in the order confirmation.
- (2) The stated delivery dates shall be non-binding, unless otherwise expressly agreed in writing. They shall be subject to the customer's timely fulfilment of all obligations necessary for timely delivery.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (3) Should performance from a third party be required during installation of the delivery item, this preliminary performance may lengthen the delivery time. DEKOM Belgium NV's obligations regarding performance and performance time shall be subject to DEKOM Belgium NV receiving correct and timely provision of the preliminary performance. The same shall apply to strikes, lock-outs and other instances of force majeure, and to governmental orders.
- (4) In order to withdraw from the contract due to failure to meet a delivery deadline, the customer must have issued a written reminder after expiry of the delivery deadline and set an appropriate grace period. Claims for damages due to late delivery shall not be accepted unless the delay was caused by gross negligence or wilful intent on the part of DEKOM Belgium NV.
- (5) Unless otherwise expressly agreed, DEKOM Belgium NV shall be entitled to make partial deliveries.

### § 5 Installation and hire of video conferencing systems

- (1) Following a separate written agreement, DEKOM Belgium NV shall provide installation of video conferencing systems in return for payment of expenses based on the latest applicable DEKOM Belgium NV price list.
- (2) In the event that DEKOM Belgium NV provides a free trial installation, DEKOM Belgium NV shall be entitled to require the trial goods to be returned at any time. The goods must be returned in the condition stipulated in the contract. If the customer does not return the goods when requested, DEKOM Belgium NV may require compensation for use to be paid in line with the latest price list. The customer's liability for damage to the trial installation due to non-contractual use shall be unlimited in the event of negligence or wilful intent. DEKOM Belgium NV shall be liable only in the event of gross negligence or wilful intent. Maintenance and operation costs incurred during the trial installation shall be borne by the customer.
- (3) All presentations and other advisory services provided by DEKOM Belgium NV shall be non-binding, unless otherwise agreed. DEKOM Belgium NV reserves the right to invoice for reasonable compensation of expenses. All product training requested shall be subject to a fee.
- (4) Hire of video conferencing systems from DEKOM Belgium NV shall be subject to the specific conditions of hire and the latest applicable price list. Hire of premises shall be subject to a separate written agreement.

### § 6 Transfer of risk

- (1) Dispatch shall be ex warehouse at the customer's expense and risk, even if free delivery has been agreed or if DEKOM Belgium NV is to carry out the installation. Risk shall transfer to the customer on handover of the goods to the carrier. The choice of the shipping route and shipping method shall be at DEKOM Belgium NV's discretion. DEKOM Belgium NV may also assign the task of shipping to their own employees. The customer shall be responsible for arranging transportation insurance.
- (2) Should dispatch be delayed due to the customer's actions, the risk shall transfer to the customer when they are notified that the goods are ready for dispatch.

### § 7 Acceptance of work

- (1) Work performed by DEKOM Belgium NV must be accepted in accordance with this provision. This shall not apply to services to be provided by DEKOM Belgium NV, particularly consulting and other support services, unless the order confirmation expressly specifies that acceptance is required.
- (2) DEKOM Belgium NV shall notify the customer in writing that the delivery or performance is ready for acceptance.
- (3) If acceptance is impossible due to the nature of the delivery or performance, completion shall take the place of acceptance.
- (4) DEKOM Belgium NV may submit partial deliveries or partial performances for acceptance (partial acceptances). A partial acceptance may occur for instance after:
  - completion of a self-contained work phase, or
  - provision of self-contained, independently functional parts of the performance.
- (3) The acceptance terms shall apply mutatis mutandis for partial acceptances. Where partial acceptances are required, DEKOM Belgium NV shall be entitled to withhold further partial deliveries and performances for as long as the customer is in arrears with the acceptance of partial deliveries or performances, or with payment for accepted partial deliveries or performances.

### § 8 Retention of title



## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(1) DEKOM Belgium NV shall retain ownership of items delivered by DEKOM Belgium NV (retained goods) until receivables arising from the business relationship with the customer are paid. Transfer of the retained goods to a third party shall be permitted only if this occurs in the ordinary course of the customer's business, and if they retain ownership of the retained goods until payment of all receivables arising from the business relationship with the third party. The customer shall not be entitled to pledge the retained goods or use them as security. The customer shall handle retained goods with care. DEKOM Belgium NV must be notified immediately if the retained goods are seized, damaged or lost, and in the event that the customer relocates their business premises. Should the customer materially breach these obligations, DEKOM Belgium NV may withdraw from the contract. In the event of late payment by the customer, DEKOM Belgium NV shall furthermore be entitled to take back and sell the retained goods, and to credit the amount obtained from the sale against existing claims; the same shall apply in the event of a deterioration in the customer's financial situation which does not become apparent until after concluding the contract and which poses a risk to the customer's counterperformance.

(2) The customer hereby assigns to DEKOM Belgium NV their receivables from resale of the goods up to the amount owed to DEKOM Belgium NV by the customer, together with all ancillary rights. DEKOM Belgium NV hereby accepts this assignment. Until revoked, the customer shall be entitled to collect assigned receivables in their own name; revocation shall only be permissible if the customer is in arrears with payment.

(3) Until full payment of the agreed price, DEKOM Belgium NV shall be entitled to adequately insure the retained goods against theft, destruction and damage, at the customer's expense, unless the customer can provide DEKOM Belgium NV with evidence that they have taken out such adequate insurance at their own expense.

### § 9 Distance contracts

DEKOM Belgium NV will only enter into contractual relationships with business customers. Furthermore, DEKOM Belgium NV will only provide access to the DEKOM Belgium NV online shop and sales advice to tradesmen, contractors and freelancers with registered businesses. Regulations on doorstep selling and distance contracts (§ 312 ff. of the German Civil Code), including the two week right of withdrawal are therefore not applicable.

### § 10 Right to withdraw from contract, contractual penalty

(1) DEKOM Belgium NV shall be entitled to withdraw from the contract in the following cases:

- a) in the event of non-delivery by an upstream supplier, through no fault of DEKOM Belgium NV;
- b) in the event of force majeure such as industrial disputes, natural disasters and comparable events which, for more than a temporary period, significantly hinders or prevent DEKOM Belgium NV from providing services;
- c) if unfavourable circumstances relating to the customer's financial situation or creditworthiness are discovered in retrospect;
- d) in the event that the customer provides inaccurate details of their financial situation or creditworthiness which would significantly jeopardise the purpose of the contract;
- e) in the event that the customer or the customer's businesses breaches the contract through unethical behaviour or unlawful acts.

(2) In the event of claims for damages by DEKOM Belgium NV due to impossibility of performance caused by the customer, or due to withdrawal from the contract on legal or contractual grounds for which the customer is responsible (points 1c-e), DEKOM Belgium NV shall be entitled to flat-rate damages amounting to 25% of the respective contractual payment, unless the customer can provide evidence that the damages incurred were lower. The right to assert further claims for damages shall remain unaffected.

### § 11 Arrears, deterioration of customer's financial situation

(1) If a payment deadline is exceeded, DEKOM Belgium NV shall be entitled to charge interest at 8% p.a. above the base rate from the start of the arrears and without a reminder. The right to assert further claims shall remain unaffected.

(2) Should the customer be in arrears with payment of an invoice, or should their financial situation have deteriorated significantly since concluding the contract, all liabilities towards DEKOM Belgium NV shall become due with immediate effect. DEKOM Belgium NV shall be entitled to require payment in advance before making any outstanding deliveries.

(3) Should the customer be in arrears with payment of a substantial portion of the price or fee owed for two consecutive months, DEKOM Belgium NV may, without notice, terminate the contract in which the arrears have occurred.

### § 12 Warranty and inspection and notification duties for purchases

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (1) The customer shall inspect the goods immediately upon receipt, and record any externally visible shipping damage, shipping defects or incorrect deliveries on the shipping documents. All delivered goods shall be inspected for completeness, including with regard to individual components. Quantitative discrepancies or defects identifiable on delivery must be reported to DEKOM Belgium NV in writing within three days following receipt of the goods. Defects or damage which are not externally visible must be reported in writing within the statutory warranty period of twelve months following receipt of the goods. The defective item must be stored securely and without modification. Further instructions should be obtained from DEKOM Belgium NV. If the goods are returned, they must be suitably packaged for shipping.
- (2) If the delivered goods are defective, DEKOM Belgium NV shall be obligated to provide subsequent performance. In the event of failed subsequent performance for newly manufactured goods, the customer may reserve the right to a reduction or to withdraw from the contract, at their discretion. The customer shall grant DEKOM Belgium NV reasonable time and opportunity for subsequent performance. The customer may only require delivery of a non-defective item after two attempts to repair the defective device have failed. Moreover, DEKOM Belgium NV may refuse the method of subsequent performance chosen by the customer if it is only possible with disproportionate costs.
- (3) The warranty shall not extend to natural wear or damage caused by improper handling of the goods. The warranty shall also not apply if operating and maintenance instructions are ignored or followed incorrectly, if consumables are used which do not meet the original specifications, or if the product is altered by the customer or a third party, unless the warranty claim is not based on the aforementioned reasons and the modification does not cause unreasonable difficulties in rectifying the defect.
- (4) If DEKOM Belgium NV issues a guarantee for the quality of the goods, the guarantee period shall begin when the customer receives the invoice.

### § 13 Warranty for service contracts

- (1) Should the work performed by DEKOM Belgium NV be defective, the customer may require the defect to be rectified within an appropriate period of time. Defects shall be rectified by repair or replacement, at DEKOM Belgium NV's discretion. Software defects with a material impact on the intended use shall, at DEKOM Belgium NV's discretion and depending on the significance of the fault, be rectified either by supplying an improved version of the software or by providing instructions for eliminating or circumventing the effects of the fault.
- (2) The customer is obligated to notify DEKOM Belgium NV immediately of apparent defects. Liability for damages due to a delay in rectifying defects shall only apply if the customer provided timely notification of the apparent defect. DEKOM Belgium NV shall be notified of defects in writing immediately after the customer becomes aware of them, with a comprehensive description of the error indications and where possible written documentation, hard copies or other data illustrating the defect.
- (3) If the customer is responsible for the defect, or a defect reported by the customer does not exist, DEKOM Belgium NV shall be entitled to require reimbursement from the customer of the costs incurred in rectifying the defect.
- (4) DEKOM Belgium NV may refuse repairs, replacements or compensation until the customer has paid DEKOM Belgium NV the agreed price, less an amount corresponding to the economic value of the defect or guaranteed feature.
- (5) Should attempts to rectify the defect fail, the customer shall be entitled to require a free of charge contract modification or a price reduction. Rectification of the defect shall not be deemed to have failed until two repair attempts have been unsuccessful. § 12 para. 3 shall otherwise apply mutandis for work performed.

### § 14 Liability

- (1) DEKOM Belgium NV's liability shall be unlimited in the event of gross negligence or wilful intent.
- (2) DEKOM Belgium NV shall be liable for damages resulting from an absence of guaranteed features in the amount of the customer's financial interest which was covered by the purpose of the assurance and apparent to DEKOM Belgium NV when the features were guaranteed.
- (3) In the event of a slightly negligent breach of material contractual obligations which are indispensable to achieving the purpose of the contract, and with which the customer must therefore be able to expect strict compliance, DEKOM Belgium NV shall, in accordance with statutory provisions, be liable only for such contract-specific damages as were foreseeable by DEKOM Belgium NV on conclusion of the contract, up to a limit of 5.000,- €.
- (4) DEKOM Belgium NV shall otherwise accept no liability on any legal grounds.
- (5) The aforementioned liability limits shall not apply if DEKOM Belgium NV is liable under the German Product Liability Act, or for damages arising from death, physical injury or damage to health caused wilfully or through gross negligence.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(6) DEKOM Belgium NV shall not be liable to the customer for the legality of items supplied to the customer, or the absence of defects in these items. Should claims be asserted against DEKOM Belgium NV by third parties, including the authorities, due to the illegality or defectiveness of such items, the customer shall indemnify DEKOM Belgium NV in this respect.

### § 15 Rights of use for IT services

- (1) Unless IT services are otherwise contractually stipulated in individual cases, DEKOM Belgium NV shall supply the customer with software in the form of machine-readable object code, along with user documentation as per the relevant agreement with the customer in accordance with the order confirmation ("licence").
- (2) The licence is a single, non-transferrable licence solely for the use of the customer within the terms of the contract, and may only be used with the products supplied by DEKOM Belgium NV. The right of use includes the right:
  - to use the supplied computer or video communications programs on the customer's IT system, or in the event of a breakdown, on a backup system.
  - to make copies for archive purposes, as replacements or for troubleshooting. If the originals carry a copyright notice, the customer must also affix this to the copies.
  - to use the documentation to support the customer's use of the supplied computer and video communications programs, and
  - for third party companies (e.g. system integrators) to install, integrate and implement the supplied computer or video communications programs on behalf of the customer.
- (3) The customer's right to translate, edit or otherwise alter the licence requires express written consent in all cases. The customer shall not be entitled to decompile, disassemble or reverse engineer the supplied computer or video communications programs, or use any other method to generate the source code.
- (4) Supplementary to these terms of use, the relevant manufacturer's terms of use, which were delivered to the customer with the software, shall also apply.

### § 16 Intellectual property rights

- (1) The customer is obligated to notify DEKOM Belgium NV immediately in the event that a product supplied by DEKOM Belgium NV breaches intellectual property rights. The customer shall support DEKOM Belgium NV in a reasonable manner during any potential disputes with rights holders.
- (2) Conversely, the customer shall defend or indemnify DEKOM Belgium NV against all claims by rights holders against DEKOM Belgium NV which arise as a result of a rights infringement where DEKOM Belgium NV was following the customer's instructions.

### § 17 Customer's obligation to cooperate

- (1) The customer shall ensure that all cooperation required from the customer or their agents is provided in a timely manner and, unless otherwise expressly stipulated in the order confirmation, free of charge for DEKOM Belgium NV.
- (2) The customer shall immediately provide DEKOM Belgium NV with all information required by DEKOM Belgium NV in order to deliver the agreed performance. The customer shall also inform DEKOM Belgium NV of any significant changes during the term of this contractual relationship.
- (3) The customer shall afford DEKOM Belgium NV employees all necessary assistance when working on the customer's premises, and shall provide them with the necessary access to any property required.
- (4) The customer shall provide DEKOM Belgium NV with the name of a contact who will be available to DEKOM Belgium NV employees in the event of any questions while carrying out the contract, and who is authorised to provide clarifications regarding performance delivery and make decisions.
- (5) Data media provided by the customer must have no technical or content problems, and be free of harmful software (e.g. viruses). If this should not be the case, the customer shall compensate DEKOM Belgium NV for any resulting damages and indemnify DEKOM Belgium NV against any third party claims.
- (6) The customer shall keep copies of all documents and data media supplied to DEKOM Belgium NV, which DEKOM Belgium NV may access at any time, free of charge.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

(7) The customer shall grant DEKOM Belgium NV the right to use and modify third party systems, insofar as this is necessary in order to deliver the performance required under the relevant contract.

### § 18 Change requests

(1) Changes or additions to the content or scope of performance required from DEKOM Belgium NV under the contract may be proposed by either contracting party to the other contracting party. The proposal must include at least the following details:

- a concrete specification of the change or addition,
- justification from a professional and IT perspective and the expected impact on processes and scheduling, and
- estimated costs, including costs which have been or will be incurred for reviewing the change or addition request.

(2) The other contracting party shall review the proposal and provide their opinion to the proposing party. The decision to implement the proposal for a change or addition shall be made by the customer. DEKOM Belgium NV may refuse to implement a proposal for a change or addition if it is technically unfeasible or involves disproportionate, unreasonable costs.

(3) Taking the latest applicable DEKOM Belgium NV price list as a basis, DEKOM Belgium NV shall be entitled to additional expense-related compensation for any additional costs they incur by implementing the change or addition request or by carrying out the change request process.

### § 19 Hardware buy-back

(1) In order for DEKOM Belgium NV to buy back used hardware, this must be requested using the order form provided. Any buy-back of used hardware is subject to a separate contract, to which these terms and conditions are applicable. However, buy-back is only possible when purchasing a new device at the same time, as specified on the order form.

(2) A payment or voucher may only be issued after DEKOM Belgium NV has received and tested the used device. DEKOM Belgium NV reserves the right to refuse to accept used devices if they are unserviceable or do not match the details on the order form, or if these details are incomplete.

### § 20 Test purchases ("Try & Buy")

(1) If a transaction is expressly indicated as "Try & Buy" on the order confirmation, the customer shall have the right to return goods identified as "Try & Buy" to DEKOM Belgium NV, 227 Rue de la Loi, Level 4, 1040 Brussels within 30 days after receipt or - the event they are installed by DEKOM Belgium NV - installation of the goods. The time that the goods are received by DEKOM Belgium NV shall be used to determine whether the deadline has been met. The goods must be properly packed for shipment and returned in the original packaging. The risks and costs of returns shall be borne by the sender. The customer shall be reimbursed in full for the agreed purchase price of the returned goods. Installation, service and transport costs shall be borne by the customer. In principle, accessories shall not be included in "Try & Buy" transactions, unless expressly agreed as such.

(2) All rights of use concerning the software and other proprietary rights shall expire on return of the goods. Copies of the software are not permitted during the trial period. Trademarks may not be removed.

(3) The right of withdrawal under para. 1 and rights of use under para. 2 are not transferrable to third parties. Should the customer sell or transfer the goods to a third party during the trial period, the right of withdrawal shall expire. In the event of substantial damage to or loss of the goods (e.g. loss or theft), DEKOM Belgium NV may also require the agreed purchase price to be paid in full.

### § 21 Set-off, assignment, right of retention

(1) The customer may only offset claims by DEKOM Belgium NV with claims that are undisputed or have been established as legally valid.

(2) The customer may only transfer claims to which they are entitled to third parties with prior written consent from DEKOM Belgium NV.

(3) The customer shall only be entitled to assert a right of retention on the basis of counterclaims directly arising from the respective contractual relationship. Moreover, the customer may only assert a right of retention on the basis of counterclaims against DEKOM Belgium NV if these counterclaims are undisputed or have been established as legally valid.

### § 22 Data protection

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

- (1) The customer and DEKOM Belgium NV are obligated to respect statutory data protection regulations when fulfilling the contractual relationship, and to require their employees to comply with these regulations. The contracting parties undertake, on request, to provide their respective data protection officers with evidence, in the legally required format, of their compliance with these regulations.
- (2) DEKOM Belgium NV will collect, process and use the customer's personal data (inventory data) and usage and billing data in an automated process, insofar as this is required in order to establish, shape the content of or modify the contractual relationship, pursuant to §§ 5 para. 1, 6 para. 1, 18 para. 1 and 19 para. 1 of the Interstate Agreement on Media Services.
- (3) DEKOM Belgium NV shall regularly inform the customer of new products and services related to telecommunications services. The customer may opt out of any further mailings or information at any time.
- (4) If you have ordered a product from us, we will store your data for order processing in accordance with the legal provisions of the BDSG, German Commercial Code and the AO. We also use your data in this case in the context of the legal provisions to provide you with advertising on other products. Of course you can object at any time by phone, email or letter to such promotional use of your customer data like.

### § 23 Final provisions

- (1) Changes or additions to this contractual relationship must be made in writing. Amendments or supplements that do not satisfy this requirement shall be void. This also applies to changes in the written form requirement.
- (2) In the event of force majeure which significantly hinders or prevents performance or fulfilment of an obligation by one of the contracting parties, the affected party shall be entitled to postpone this obligation for the duration of the obstruction and an for appropriate start-up time. Industrial disputes within the contracting parties' companies or industrial disputes in third party companies and similar situations which directly or indirectly affect the contracting parties shall be considered as force majeure.
- (3) DEKOM Belgium NV may make use of third parties, in particular affiliated companies, as agents in fulfilling their delivery and performance obligations. This shall not affect DEKOM Belgium NV's contractual obligations.
- (4) The laws of the Federal Republic of Germany shall apply to all legal relationships between DEKOM Belgium NV and the customer. If the legal relationship is international, and the parties are commercial entities, the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) of 11 April 1980 shall apply.
- (5) Hamburg is agreed as the sole place of jurisdiction, provided that the customer is a merchant as defined by the German Commercial Code and the contract forms a part of their business, or the customer has no registered office or place of residence in the Federal Republic of Germany when legal action is taken. DEKOM Belgium NV shall be entitled to bring action before any other legally competent court instead of a court in the place of jurisdiction agreed above.
- (6) If any clause in these general terms and conditions should be or become invalid, the validity of the remaining clauses shall not be affected. In such a case, the contracting parties shall be obligated to cooperate in drawing up provisions which will achieve a legally valid result that comes as close as possible to the intent of the invalid clause.

Stand: Novembre 2013