Algemene verkoop- en dienstverleningsvoorwaarden — E-dem SRL

Versie 1.0 — 20 november 2026. Bij verschillen tussen de taalversies heeft de Franse versie voorrang.

1. Identificatie en toepassingsgebied

1.1. Deze algemene voorwaarden (de “Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle offertes, bestellingen, diensten en verkopen van E-dem SRL, rue les Boles 60D, 5350 Evelette (België), ondernemings- en btw-nummer BE 0718.623.213, RPR Luik, afdeling Namen, contact@e-dem.com (“E-dem”), aan professionele klanten (de “Klant”).

1.2. Zij hebben met name betrekking op: maatwerkontwikkeling (webapplicaties, Symfony, PrestaShop, Dolibarr), softwaremodules en licenties, integratie en configuratie van Dolibarr, consultancy en opleiding, toegepaste artificiële intelligentie, hosting, serverbeheer en onderhoud.

1.3. Bijzondere voorwaarden in de offerte of de orderbevestiging hebben voorrang op deze Voorwaarden. Deze Voorwaarden hebben voorrang op de algemene aankoopvoorwaarden van de Klant, die de Klant aanvaardt buiten toepassing te laten, tenzij E-dem ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.

1.4. Modules die via marktplaatsen van derden (zoals DoliStore) worden verkocht, zijn daarnaast onderworpen aan de voorwaarden van die marktplaatsen.

2. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

2.1. Tenzij anders vermeld, zijn de offertes van E-dem 30 dagen geldig.

2.2. De overeenkomst komt tot stand zodra de Klant de offerte aanvaardt, door ondertekening (handgeschreven of online), per e-mail, via een bestelbon, door betaling van het gevraagde voorschot of door E-dem te vragen met de uitvoering te beginnen. Aanvaarding van de offerte houdt aanvaarding van deze Voorwaarden in.

2.3. Een opdracht die de Klant zonder voorafgaande offerte geeft (kleine aanpassing, ondersteuning, herstelling) wordt in regie uitgevoerd tegen de geldende tarieven en onder deze Voorwaarden.

2.4. Elke wijziging of uitbreiding van de opdracht na aanvaarding (wijziging van de scope) maakt het voorwerp uit van een aanvullende offerte of wordt in regie gefactureerd, nadat de Klant werd geïnformeerd.

3. Diensten en facturatiewijzen

3.1. **In regie**: de werkelijk gepresteerde tijd wordt gefactureerd tegen het uurtarief vermeld in de offerte of, bij gebreke daarvan, tegen het geldende tarief, per schijf van minimaal 15 minuten. Tijdsramingen zijn indicatief; E-dem verwittigt de Klant zodra een aanzienlijke overschrijding (meer dan 20 %) voorzienbaar wordt.

3.2. **Forfaitair**: de prijs ligt vast voor de scope beschreven in de offerte. Wat daarin niet uitdrukkelijk is opgenomen, valt buiten het forfait.

3.3. **Abonnementen** (hosting, onderhoud, ondersteuning, jaarlicenties): per periode en vooraf gefactureerd, volgens de offerte.

3.4. E-dem verbindt zich ertoe haar diensten zorgvuldig en volgens de regels van de kunst uit te voeren. Tenzij anders overeengekomen, zijn haar verbintenissen middelenverbintenissen.

4. Medewerking van de Klant

4.1. De Klant bezorgt tijdig de nodige informatie, inhoud, toegangen en goedkeuringen, en duidt een contactpersoon met beslissingsbevoegdheid aan.

4.2. De Klant blijft verantwoordelijk voor zijn gegevens, de rechtmatigheid ervan, de functionele keuzes die hij goedkeurt en het gebruik dat hij maakt van de opgeleverde ontwikkelingen.

4.3. Tenzij de offerte de back-up uitdrukkelijk aan E-dem toevertrouwt, bewaart de Klant zelf back-ups van zijn gegevens.

5. Termijnen

Termijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een vertraging kan alleen aanleiding geven tot ontbinding, een boete of een schadevergoeding als zij aanzienlijk is, aan E-dem te wijten is en een ingebrekestelling gedurende 15 dagen zonder gevolg is gebleven. Vertragingen door de Klant of door een derde (leverancier, hostingprovider, softwareleverancier, marktplaats, externe API) verlengen de termijnen evenveel.

6. Levering, oplevering en garantie

6.1. Ontwikkelingen worden in principe opgeleverd op een test- of pre-productieomgeving. De Klant beschikt over 10 werkdagen om vastgestelde gebreken schriftelijk te melden.

6.2. Bij gebrek aan opmerkingen binnen die termijn, of zodra de ontwikkeling op verzoek van de Klant in productie wordt genomen, wordt de levering geacht aanvaard te zijn. Kleine gebreken die het gebruik niet verhinderen, staan de oplevering niet in de weg; zij worden in het kader van de garantie verholpen.

6.3. **Garantie**: gedurende 3 maanden na de oplevering verhelpt E-dem kosteloos reproduceerbare gebreken in haar eigen ontwikkelingen ten opzichte van wat werd overeengekomen.

6.4. Van de garantie zijn uitgesloten: wijzigingen door de Klant of een derde, updates van Dolibarr, PrestaShop, PHP, de server of modules van derden, wijzigingen van externe API’s, oneigenlijk gebruik en nieuwe aanvragen. Deze tussenkomsten worden gefactureerd.

6.5. Tenzij er een onderhoudscontract is, garandeert E-dem niet dat haar ontwikkelingen compatibel blijven met toekomstige versies van software en diensten van derden.

7. Prijzen en betaling

7.1. Prijzen zijn uitgedrukt in euro, exclusief btw. Kosten die op verzoek van de Klant worden gemaakt (licenties van derden, verplaatsingen buiten de provincie Namen, domeinnamen, enz.) worden bijkomend gefactureerd.

7.2. Voor forfaitaire projecten of projecten van meer dan 2.500 € excl. btw wordt bij de bestelling een voorschot van 30 % gefactureerd; het saldo wordt gefactureerd volgens het schema in de offerte of bij de levering. Regiewerk wordt maandelijks gefactureerd.

7.3. Facturen zijn betaalbaar binnen 30 dagen na factuurdatum, per overschrijving op de rekening vermeld op de factuur, tenzij schriftelijk een andere termijn werd overeengekomen, die niet meer dan 60 dagen mag bedragen.

7.4. Elk protest tegen een factuur moet schriftelijk en met opgave van redenen worden ingediend binnen 15 dagen na ontvangst. Zo niet wordt de factuur geacht aanvaard te zijn. Een

gedeeltelijk protest schort de betaling van het niet-betwiste deel niet op.

7.5. De prijzen van abonnementen kunnen eenmaal per jaar worden geïndexeerd. Elke andere prijsverhoging wordt minstens één maand vooraf meegedeeld; de Klant kan het abonnement dan kosteloos opzeggen vóór de inwerkingtreding ervan.

8. Laattijdige betaling

8.1. Elk op de vervaldag onbetaald bedrag brengt van rechtswege en zonder ingebrekestelling verwijlinteresten op tegen de rentevoet bepaald door de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

8.2. De Klant is bovendien van rechtswege een forfaitaire vergoeding verschuldigd van 10 % van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 40 €, onverminderd een redelijke vergoeding voor bijkomende, behoorlijk gestaafde invorderingskosten.

8.3. Als een ingebrekestelling gedurende 8 dagen zonder gevolg blijft, kan E-dem haar diensten opschorten, met inbegrip van de toegang tot hostingdiensten en ondersteuning, tot de volledige betaling, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op een vergoeding. De niet-betaling van één factuur maakt alle andere facturen, ook de nog niet vervallen, onmiddellijk opeisbaar.

9. Intellectuele eigendom en licenties

9.1. E-dem blijft houder van alle rechten op haar tools, bibliotheken, generieke componenten, standaardmodules en know-how, bestaand of ontwikkeld tijdens de opdracht (de “Elementen van E-dem”).

9.2. Voor maatwerkontwikkelingen voor de Klant verleent E-dem de Klant, vanaf de **volledige betaling** van de prijs, een niet-exclusieve, eeuwigdurende en wereldwijde licentie om ze voor eigen behoeften te gebruiken, te wijzigen en te laten wijzigen. De broncode van deze maatwerkontwikkelingen wordt op verzoek bezorgd. Tot de volledige betaling beschikt de Klant enkel over een voorlopig gebruiksrecht, dat bij niet-betaling kan worden ingetrokken.

9.3. Een overdracht van de vermogensrechten op maatwerkontwikkelingen is enkel mogelijk via een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst die de omvang en de prijs ervan bepaalt, overeenkomstig het Wetboek van economisch recht.

9.4. Wanneer een ontwikkeling een module of een aanpassing van vrije software is (Dolibarr, PrestaShop, enz.), wordt zij geleverd onder de toepasselijke vrije licentie (bijvoorbeeld de GNU GPL v3), waarvan de rechten voorrang hebben op artikel 9.2 voor zover die licentie dat vereist. Jaarlicenties voor de commerciële modules van E-dem geven tijdens hun looptijd recht op updates en ondersteuning, zoals beschreven op de productpagina.

9.5. Tenzij de Klant zich daar schriftelijk tegen verzet, mag E-dem de Klant als referentie vermelden (naam en logo), zonder vertrouwelijke informatie bekend te maken.

10. Hosting, onderhoud en abonnementen

10.1. Hosting- en onderhoudsdiensten steunen op infrastructuur van derden (met name OVHcloud en Infomaniak). E-dem zet redelijke middelen in om hun beschikbaarheid, beveiliging en, wanneer de offerte daarin voorziet, regelmatige back-ups te verzekeren; zij garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.

10.2. Gepland onderhoud wordt zoveel mogelijk vooraf aangekondigd en buiten de drukke uren van de Klant uitgevoerd.

10.3. Tenzij de offerte een andere duur vermeldt, worden abonnementen gesloten voor één jaar en stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar, behoudens schriftelijke opzegging minstens één maand vóór de vervaldag. E-dem herinnert de Klant minstens twee maanden vooraf per e-mail aan de vervaldag.

10.4. Bij het einde van het abonnement, en op voorwaarde dat de facturen betaald zijn, bezorgt E-dem de Klant binnen 30 dagen na zijn verzoek een export van zijn gegevens en bestanden in een standaardformaat. De gegevens worden daarna verwijderd.

11. Bescherming van persoonsgegevens

11.1. Wanneer E-dem persoonsgegevens verwerkt voor rekening van de Klant (hosting, onderhoud, toegang tot zijn Dolibarr of applicaties, migratie), is de Klant de verwerkingsverantwoordelijke en E-dem zijn verwerker in de zin van artikel 28 van de AVG. Dit artikel vormt de verwerkersovereenkomst, tenzij de partijen een specifieke overeenkomst hebben ondertekend.

11.2. E-dem verbindt zich er met name toe: - de gegevens enkel te verwerken op gedocumenteerde instructie van de Klant en voor de uitvoering van de diensten; - de vertrouwelijkheid ervan te waarborgen, ook door de personen die voor haar werken; - passende beveiligingsmaatregelen te nemen (persoonlijke accounts, versleutelde communicatie, back-ups, updates); - enkel een beroep te doen op subverwerkers waarvan de lijst op verzoek aan de Klant wordt bezorgd, en de Klant op de hoogte te brengen van elke wijziging, waarbij de Klant zich om gegronde redenen kan verzetten; - bij voorkeur gegevens te hosten binnen de Europese Unie; - de Klant bij te staan bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen en bij het nakomen van zijn verplichtingen; - de Klant zo snel mogelijk, en uiterlijk 48 uur nadat zij er kennis van heeft genomen, in te lichten over elk datalek; - de gegevens bij het einde van de diensten terug te bezorgen of te verwijderen, naar keuze van de Klant; - de informatie ter beschikking te stellen die nodig is om de naleving van deze verplichtingen aan te tonen.

11.3. Gegevens uit een productieomgeving worden enkel naar een ontwikkelomgeving gekopieerd als dat nodig is, met het akkoord van de Klant en, voor zover mogelijk, na anonimisering.

12. Vertrouwelijkheid en tools

12.1. Elke partij houdt de niet-openbare informatie van de andere partij waarvan zij kennis krijgt vertrouwelijk, tijdens de duur van de overeenkomst en vijf jaar daarna.

12.2. E-dem mag hulpmiddelen voor ontwikkeling gebruiken, waaronder assistenten op basis van artificiële intelligentie. Zij gebruikt ze met inachtneming van dit artikel en van artikel 11, en geeft geen persoonsgegevens van de Klant door aan een dienst die geen passende contractuele waarborgen biedt.

13. Aansprakelijkheid

13.1. E-dem is enkel aansprakelijk voor rechtstreekse en voorzienbare schade die het gevolg is van een bewezen fout van haar kant.

13.2. E-dem is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, zoals verlies van omzet, winst, cliënteel of opportuniteiten, noch voor gegevensverlies wanneer de Klant geen back-up heeft bewaard, tenzij de back-up via de offerte aan E-dem was toevertrouwd.

13.3. E-dem is niet aansprakelijk voor storingen, onderbrekingen of wijzigingen van software, diensten en API’s van derden (hostingproviders, softwareleveranciers, marktplaatsen, betaaldienstverleners, het Peppol-netwerk, AI-leveranciers, enz.).

13.4. Behalve bij bedrog, zware fout of lichamelijke schade is de totale aansprakelijkheid van E-dem beperkt tot het bedrag, exclusief btw, dat aan de Klant werd gefactureerd voor de betrokken dienst in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeverwekkende feit, en in elk geval tot het bedrag gedekt door haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

13.5. Elke vordering moet schriftelijk worden ingediend binnen 30 dagen na de ontdekking van de schade, en uiterlijk één jaar na het einde van de betrokken dienst.

14. Overmacht

Geen enkele partij is aansprakelijk voor een tekortkoming die wordt veroorzaakt door een gebeurtenis buiten haar wil, die zij redelijkerwijs niet kon voorzien of vermijden (met name een algemene storing bij een hostingprovider of netwerk, een grootschalige cyberaanval, ernstige ziekte of een beslissing van de overheid). Als de verhindering langer dan 60 dagen duurt, kan elke partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen; de reeds uitgevoerde diensten blijven verschuldigd.

15. Beëindiging

15.1. Elke partij kan de overeenkomst van rechtswege en schriftelijk beëindigen als de andere partij een ernstige tekortkoming begaat die niet is verholpen binnen 15 dagen na een ingebrekestelling.

15.2. Als de Klant een lopend project beëindigt zonder fout van E-dem, betaalt hij de uitgevoerde diensten en de gemaakte kosten en, voor een forfaitair project, een vergoeding van 20 % van het nog te factureren bedrag.

16. Diverse bepalingen

16.1. E-dem kan een deel van de diensten onder haar verantwoordelijkheid uitbesteden aan onderaannemers.

16.2. E-dem kan deze Voorwaarden wijzigen. De toepasselijke versie is die welke van kracht is op de datum van de offerte of de bestelling. Voor lopende abonnementen worden nieuwe Voorwaarden minstens één maand vóór hun inwerkingtreding meegedeeld; de Klant kan binnen die termijn kosteloos opzeggen.

16.3. De nietigheid van een bepaling tast de andere bepalingen niet aan; de nietige bepaling wordt vervangen door de geldige bepaling die het dichtst aansluit bij de bedoeling van de partijen.

16.4. Communicatie per e-mail naar de gebruikelijke adressen van de partijen geldt als schriftelijke communicatie.

17. Toepasselijk recht en geschillen

De overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. De partijen zoeken eerst een minnelijke oplossing. Zo niet zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Namen (ondernemingsrechtbank Luik, afdeling Namen) bevoegd, tenzij E-dem verkiest de rechtbank van de zetel van de Klant te vatten.