

# Algemene Voorwaarden DIGICONNECT

## Algemeen

Connect Solutions BVBA met maatschappelijke zetel te 3550 Heusden-Zolder, Zandstraat 187 en met ondernemingsnummer 0843.871.294 heeft een platform genaamd DIGICONNECT ontwikkeld voor de digitalisering van documentstromen en bedrijfsprocessen. De Gebruiker en CONNECT SOLUTIONS sluiten een overeenkomst voor het gebruik en beheer van het platform DIGICONNECT van CONNECT SOLUTIONS.

In deze Algemene Voorwaarden worden specifieke termen gebruikt, die als volgt worden begrepen:

**Platform:** het Platform DIGICONNECT aangeboden door Connect Solutions ten behoeve van de digitalisering van documentstromen en bedrijfsprocessen.

**Module:** Een module binnen het Platform DIGICONNECT.

**Account:** account waaraan een enkele Gebruiker (of meerdere Gebruikers in het geval van rechtspersonen) zijn gekoppeld met het oog op toegang tot de het Platform;

**Gebruiker:** natuurlijke persoon met toegang tot een Account;

**Beheerder:** Gebruiker die namens zijn/haar natuurlijk persoon of namens een rechtspersoon toegang heeft tot een Account met inbegrip van specifieke beheersfuncties, zoals het toevoegen of verwijderen van Gebruikers.

**Itsme:** Itsme ([www.itsme.be](http://www.itsme.be)) is een Belgische identificatiedienst uitgebaat door Belgian Mobile ID NV (Sint Goedeleplein 5, 1000 Brussel - ondernemingsnummer 0541.659.084), een consortium van Belgische toonaangevende banken en mobiele netwerk operators.

## 1. Doel

Deze Algemene Voorwaarden hebben tot doel de voorwaarden vast te leggen voor het ter beschikking stellen van het Platform DIGICONNECT door Connect Solutions aan de Gebruiker en het gebruik ervan door de Gebruiker.

Het platform wordt aangeboden als een webapplicatie en is toegankelijk via de url: <https://www.digiconnect.be> en <https://www.aangetekende.email>

## 2. Inwerkingtreding en duur

De overeenkomst treedt in werking na het aanmaken van het Account en het aanvaarden van de onderhavige voorwaarden en blijft van kracht tot het Account wordt verwijderd.

### **3. Registratie op het Platform**

#### 3.1 Natuurlijk persoon

De Gebruiker dient een Account type “particulier account” aan te maken op het Platform. Hiertoe dienen naam, voornaam, adresgegevens, e-mailadres, mobiel telefoonnummer, gebruikersnaam en wachtwoord opgegeven te worden.

De Gebruiker verklaart dat de opgegeven gegevens juist en waarheidsgetrouw zijn.

#### 3.2 Rechtspersoon

De Gebruiker dient een Account type “bedrijfsaccount” aan te maken op het Platform. Hiertoe dienen één of meerdere ondernemingsnummers gekoppeld aan het bedrijfsaccount opgegeven te worden en dient een initieel gebruikersaccount aangemaakt te worden, bestaande uit naam, voornaam, gebruikersnaam, wachtwoord, e-mailadres en mobiel telefoonnummer.

Deze initiële Gebruiker ontvangt de status van Beheerder binnen het Account.

Beheerders van een bedrijfsaccount kunnen andere Gebruikers/Beheerders toevoegen, wijzigen verwijderen, blokkeren en deblokkeren.

De Gebruiker verklaart dat hij/zij bevoegd is om op te treden namens de ondernemingsnummers die gekoppeld worden aan het bedrijfsaccount.

### **4. Inloggen op het Platform**

#### 4.1 Gebruikersnaam en wachtwoord

Inloggen op het Platform kan gebeuren op basis van gebruikersnaam en wachtwoord of door middel van een alternatieve aanmeldingstechniek (zie 4.3).

Bepaalde modules vereisen een twee-factor authenticatie bij login op het Platform (zie 4.2).

#### 4.2 Twee-factor authenticatie

Het toegepaste twee-factor authenticatiemechanisme bestaat uit:

- Gebruiker ID (zelf gekozen gebruikersnaam) + wachtwoord (door kennis) + eenmalig wachtwoord per SMS (6 cijfers in het bereik van 0 tot 9)

#### 4.3 Alternatieve aanmeldingsmechanismen:

- Aanmelding met de Belgische eID gekoppeld aan het Account
- Aanmelding met Itsme account gekoppeld aan het Account

#### 4.4 Wachtwoord beleid

- Wachtwoorden moeten minimaal 6 tekens lang zijn en minimaal één letter, één cijfer en een speciaal teken bevatten

- Na 3 mislukte aanmeldingen, wordt een captcha gebruikt om te verifiëren dat invoer niet door een robot wordt gedaan
- Na 7 opeenvolgende mislukte aanmeldingen is het wachtwoord vergrendeld en moet de wachtwoord resetprocedure worden gestart om te ontgrendelen.

In het geval van een bedrijfs- Account met meerdere Gebruikers, kan het wachtwoord worden gereset door een andere Gebruiker van het bedrijfs- Account.

De Gebruiker kan ook het wachtwoord zelf resetten door in te loggen met een alternatief aanmeldingsmechanisme (bijvoorbeeld identificatieservice of aanmelding met gekwalificeerd certificaat/zegel) en het wachtwoord opnieuw in te stellen.

Als alternatief kan een gebruiker een wachtwoord reset aanvragen op het aanmeldingsscherm. Er worden twee verschillende verificatiecodes verzonden naar het e-mailadres en mobiele telefoonnummer die zijn ingevoerd bij het maken van de Gebruiker (zie hoofdstuk 3), die moeten worden ingevoerd op het webformulier. Als dit correct is, kan een nieuw wachtwoord worden ingesteld.

## **5. Activeren van modules**

Binnen DIGICONNECT kunnen één of meerdere modules geactiveerd worden.

Hiertoe dient de Gebruiker zich aan te melden op het Account en te beschikken over de status van Beheerder. De procedure voor het activeren van een module dient hierbij doorlopen te worden.

Elke module kan mogelijks bijzondere algemene voorwaarden hebben. Bij activeren van een module dient men akkoord te gaan met de algemene voorwaarden van de betreffende module. De bijzondere algemene voorwaarden hebben in dat geval voorrang op deze algemene voorwaarden voor wat betreft de module.

## **6. Account op DIGICONNECT verwijderen**

Een account op DIGICONNECT kan worden afgesloten en verwijderd. Hiertoe dient de Gebruiker zich aan te melden op het Account en te beschikken over de status van Beheerder.

Een account op DIGICONNECT kan enkel afgesloten worden indien er geen abonnementen op de onderliggende modules van DIGICONNECT meer actief zijn.

## **7. Beheer en gebruik van het Account op het Platform**

7.1 De toegang tot en het gebruik van het Platform is strikt persoonlijk verbonden aan de Gebruiker. De Gebruiker zal zijn paswoord of andere login informatie niet bekendmaken aan derden en deze op zorgvuldige wijze bewaren, opdat derden zich niet op onrechtmatige wijze toegang kunnen verschaffen tot de het Platform.

7.2 In geval van twijfel omtrent eventuele schending van de vertrouwelijkheid en/of de integriteit van de persoonsgegevens, dient de Gebruiker onverwijld het nodige te doen ter controle, bescherming en blokkering van de betreffende Gebruiker of Account, alsook het informeren van CONNECT SOLUTIONS omtrent het mogelijke beveiligingsincident.

De Gebruiker draagt te allen tijde de verantwoordelijkheid voor het zorgvuldige beheer van de login data en alle mogelijke daaruit voortvloeiende handelingen op het Platform.

7.3 In het geval van een Account voor een rechtspersoon, is de rechtspersoon verantwoordelijk voor het nauwkeurige beheer van Gebruikers op het Account, inclusief toevoeging, wijziging en (tijdige) verwijdering van Gebruikers en het verlenen van toegangsrechten aan de Gebruikers. Alle Gebruikers van een Account voor rechtspersonen treden op namens de rechtspersoon en het is de verantwoordelijkheid van de rechtspersoon om ervoor te zorgen dat alle Gebruikers op de hoogte zijn van en zich houden aan deze Algemene Voorwaarden.

7.4 De Gebruiker is ertoe gehouden elke vorm van (persoons)gegevens, waarmee hij binnen het Platform in contact komt, met gepaste vertrouwelijkheid te behandelen, uitsluitend te gebruiken binnen het Platform en slechts in functie van de noodwendigheden van de gebruikte diensten.

In geval van oneigenlijk gebruik van het Platform, behoudt CONNECT SOLUTIONS zich het recht voor om het gebruik van het Account tijdelijk op te schorten, de toegang tot het Account aan één of meerdere Gebruikers tijdelijk te ontzeggen, het Account af te sluiten of de toegang tot het Account definitief te ontzeggen aan een daaraan verbonden Gebruiker.

CONNECT SOLUTIONS behoudt zich het recht voor een schadevergoeding te vorderen in geval zij rechtstreeks of onrechtstreeks schade lijdt door het oneigenlijk gebruik van het Account.

7.5 Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om nauwkeurige veiligheidsmaatregelen te nemen (bijvoorbeeld antivirus, up-to-date besturingssysteem, ...) op het apparaat vanwaar het Platform wordt gebruikt.

7.6 Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker, wanneer hij connecteert met Platform om na te kijken of dit gebeurt via een beveiligde URL en dit door te controleren op HTTPS in de browser en de certificaten na te kijken om zeker te zijn dat de site is geïdentificeerd als zijnde deze van Connect Solutions BVBA, Heusden-Zolder, Limburg, BE. Er zal enkel op hyperlinks in e-mails geklikt mogen worden als deze beginnen met <https://www.digiconnect.be/> of met <https://www.aangetekende.email/>

7.7 De Gebruiker neemt de nodige voorzieningen om ervoor te zorgen dat notificaties per e-mail niet in de spam belanden en zal indien nodig de e-mail adressen [admin@digiconnect.be](mailto:admin@digiconnect.be), [support@digiconnect.be](mailto:support@digiconnect.be), [admin@aangetekende.email](mailto:admin@aangetekende.email) en [support@aangetekende.email](mailto:support@aangetekende.email) toevoegen aan de veilige afzenders in de spam instellingen.

## **8. Aansprakelijkheid**

8.1 Connect Solutions BVBA kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- schade van welke aard dan ook van de Gebruiker indien Connect Solutions BVBA kan bewijzen dat dit het gevolg is van overmacht of problemen bij externe partijen of tekortkoming van externe partijen in het nakomen van hun verplichtingen;
- schade van welke aard dan ook van de Gebruiker indien Connect Solutions BVBA kan bewijzen dat dit het gevolg is van het niet naleven door de Gebruiker van deze Algemene Voorwaarden.
- vernieling, beschadiging of diefstal van software door externe invloeden;
- gevolgen van het hacken van het Platform (applicatie, servers, infrastructuur);

- schadeclaims of juridische procedures met betrekking tot enige intellectueel rechterlijke bescherming van het door de Gebruiker aangeleverde materiaal.
- voor gevolgschade en/of enigerlei onrechtstreekse schade, met inbegrip van gebruiks- en winstderving, behoudens in geval van bedrog of opzettelijke fout.

8.2 De schadevergoeding waartoe CONNECT SOLUTIONS op basis van deze overeenkomst aansprakelijk kan zijn, wat ook de oorzaak, de aard of het voorwerp van de vordering is, zal maximaal 1.250.000,00 euro bedragen per schadegeval en per jaar, met dien verstande dat schade die zich voordoet bij diverse klanten als gevolg van één enkel schadeverwekkend feit, beschouwd wordt als één schadegeval.

8.3 In geval de Gebruiker aanspraak meent te kunnen maken op een vergoeding stelt hij CONNECT SOLUTIONS daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis. Het is hem niet toegelaten betaling van openstaande facturen in te houden of uit te stellen.

## **9. Onderhoud en beschikbaarheid**

9.1 CONNECT SOLUTIONS besteedt de vereiste zorg aan de beschikbaarheid van het Platform en is enkel belast met een inspanningsverbintenis. Tijdelijke onbeschikbaarheid van het Platform kan evenwel nooit aanleiding zijn tot boete, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

9.2 De Gebruiker aanvaardt dat in geval van onderhoud of aanpassingswerken van het Platform, dan wel de onderliggende infrastructuur, de toegang tot en het gebruik van het Platform tijdelijk niet beschikbaar zullen zijn.

9.3 CONNECT SOLUTIONS streeft ernaar om niet-dringende onderhouds- of aanpassingswerken uit te voeren op werkdagen vóór 9 uur en na 18 uur of op niet-werkdagen. Indien dit niet mogelijk is voor CONNECT SOLUTIONS, zal zij de Gebruiker hiervan per e-mail in kennis stellen en de voorziene duur van de werken meedelen en dit minstens 24 uur voorafgaand aan de start van de onderhouds- of aanpassingswerken.

9.4 Indien de Gebruiker een probleem ondervindt bij de toegang tot of het gebruik van het Platform, dient hij dit onverwijld te melden aan CONNECT SOLUTIONS. De Gebruiker beschrijft zo nauwkeurig mogelijk het probleem en de gevolgen daarvan.

## **10. Overmacht**

Geen enkele partij zal aansprakelijk zijn wanneer het haar onmogelijk zou worden gemaakt om al haar verplichtingen, of een gedeelte daarvan, na te komen door het plaatsvinden van gebeurtenissen die het karakter van overmacht hebben, zoals gewoonlijk weerhouden door de rechtspraak.

Bovendien worden uitdrukkelijk als gevallen van overmacht beschouwd: oproer, totale of gedeeltelijke stakingen, binnen of buiten de onderneming, lock-out, zwaar noodweer, epidemieën, het blokkeren van transport- of bevoorradingsmiddelen, om welke reden ook, aardbeving, brand, storm, overstroming, waterschade, beperkingen opgelegd door de regering of bij wet. Worden eveneens beschouwd, zoals uitdrukkelijk overeengekomen, als gevallen van overmacht: vernietigingen van uitrusting, computeraanvallen of -piraterij, het blokkeren, geheel of gedeeltelijk, van de bandbreedte, van de bevoorrading van de fossiele energiebron, de afschaffing of het verbod, tijdelijk of definitief, en om welke reden ook, van de toegang tot het internet, de netwerken, de

telecommunicatiemiddelen waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de partijen valt en de eisen of bepalingen van wetgevende of reglementaire aard, die beperkingen aanbrengen aan het voorwerp van de licentie of aan het vrije verkeer.

## **11. Gebruiksrechten en intellectuele eigendom**

11.1 De volle eigendom van de intellectuele rechten op het door CONNECT SOLUTIONS verstrekte Platform DIGICONNECT blijft bij CONNECT SOLUTIONS. Zij mogen zonder toestemming van deze laatste niet door de Gebruiker worden gebruikt, gekopieerd, vermenigvuldigd, doorgegeven aan of ter kennis gebracht van derden.

11.2 CONNECT SOLUTIONS is de regelmatige houder van de gebruiks- en exploitatierechten met betrekking tot de software van derden die wordt aangewend voor de werking van het Platform.

11.3 CONNECT SOLUTIONS verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Platform en dit voor de duur dat het Account bestaat. Er worden geen andere rechten verleend. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar aan derden, tenzij na voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van CONNECT SOLUTIONS.

11.4 De Gebruiker verbindt er zich toe om geen nadeel te berokkenen, rechtstreeks of onrechtstreeks, aan de rechten van CONNECT SOLUTIONS en om alle nodige maatregelen te nemen om het eigendomsrecht van CONNECT SOLUTIONS op het Platform te waarborgen.

## **12. Verwerking van persoonsgegevens**

De verzameling, opslag en verwerking van persoonlijke gegevens binnen het Platform worden uitgevoerd in overeenstemming met EU Richtlijn 2016/679, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (GDPR) ter vervanging van de Richtlijn Gegevensbescherming 95/46/EC.

Voor CONNECT SOLUTIONS is de persoonlijke privacy van hun gebruikers van het grootste belang.

Om te voldoen aan GDPR vervult Connect Solutions haar taken als volgt:

- Er wordt een privacy beleid gepost op de website;
- Er wordt een gecertificeerde General Data Protection Officer (DPO) aangesteld;
- GDPR-verwerkingsactiviteitenregisters worden bijgehouden.

Het privacy beleid informeert de Gebruikers over:

- De persoonlijke gegevens die we bewaren;
- De rechtsgrond waarop wij de persoonsgegevens verwerken;
- De periode van opslag;
- Andere partijen waarmee we hun persoonlijke gegevens delen;
- De rechten van de Gebruikers en hoe ze hun rechten kunnen uitoefenen, zoals de overdraagbaarheid van hun persoonlijke gegevens;
- Hoe ze zich kunnen afmelden voor het Platform DIGICONNECT en bijhorende diensten en wat de consequenties zijn bij het opzeggen ervan;
- De contactgegevens van de DPO.

In het register voor GDPR-verwerkingsactiviteiten beschrijven we de volgende punten:

- De naam en contactgegevens van CONNECT SOLUTIONS die verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonlijke gegevens;
- De contactgegevens van de DPO;
- De doeleinden van de verwerking van de persoonlijke gegevens;
- De soorten persoonlijke gegevens die we verwerken;
- De verschillende categorieën betrokken personen;
- De verschillende categorieën externe partijen die de persoonsgegevens ontvangen;
- Een gedetailleerde beschrijving van welke persoonlijke gegevens de verschillende categorieën externe partijen ontvangen;
- De rechtsgrond voor het verwerken van elk type persoonlijke gegevens en doorgeven.

In geen geval zullen CONNECT SOLUTIONS hun Gebruikers onderwerpen aan profilering.

### **13. Prijs en betaling**

Prijzen en prijsvoorwaarden die op de website worden gepubliceerd, zijn van toepassing tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

In geval van te late betaling, wordt een herinnering verzonden 14 kalenderdagen na de vervaldatum naar het e-mailadres gekoppeld aan het Account. Als de herinnering niet tijdig een nuttig antwoord kan uitlokken, wordt 30 dagen na de vervaldatum een ingebrekestelling verzonden. Een administratieve kost van 10% van het factuurbedrag met een minimum van 15 euro wordt in rekening gebracht. Als de betaling nog steeds niet wordt ontvangen, wordt de toegang tot het Platform geblokkeerd vanaf 45 kalenderdagen na de vervaldatum tot het moment van betaling van alle verschuldigde kosten, plus eventuele extra kosten en verschuldigde rente op zakelijke schulden, te berekenen vanaf de vervaldatum is ontvangen.

Tenzij anders overeengekomen, zijn alle toepasselijke vergoedingen verschuldigd voor de gehele duur van het Account, ongeacht eventuele blokkering van het Account.

### **14. Bijstand en helpdesk**

CONNECT SOLUTIONS stelt een e-mailadres [support@digiconnect.be](mailto:support@digiconnect.be) ter beschikking waarnaar Gebruikers 24/7 melding kunnen maken van defecten in het Platform.

Nadat CONNECT SOLUTIONS een melding krijgt van een defect beslist CONNECT SOLUTIONS of dit defect of gebrek een dringend karakter heeft.

Indien er sprake is van een dringend karakter wordt dit defect naar best vermogen van CONNECT SOLUTIONS binnen de 48 uur na de toekenning van het ticket behandeld en opgelost.

Indien er sprake is van een niet-dringend karakter wordt dit defect naar best vermogen van CONNECT SOLUTIONS zo spoedig mogelijk en binnen 7 dagen na de toekenning van het ticket behandeld en opgelost.

CONNECT SOLUTIONS zal alle redelijke middelen aanwenden om de Gebruiker zo spoedig mogelijk weer een correcte werking te bieden van het Platform.

## **15. Varia**

15.1 Deze voorwaarden doen geen enkele afbreuk aan de uitoefening door CONNECT SOLUTIONS van alle andere haar toekomstige wettelijke of contractuele rechten.

15.2 Een eventueel in gebreke blijven van CONNECT SOLUTIONS om de uitvoering te eisen van de bepalingen van deze voorwaarden, zal geen afstand van of verzaking aan de toepassing van deze of enigerlei andere bepaling kunnen impliceren.

15.3 CONNECT SOLUTIONS behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Deze wijzigingen of aanvullingen zijn onverwijld van toepassing vanaf de publicatie ervan op de website van CONNECT SOLUTIONS.

Wanneer CONNECT SOLUTIONS wijzigingen of aanvullingen aan deze voorwaarden doorvoert, verandert zij de datum van de "laatste update" onderaan het document.

15.4 In de relatie tussen CONNECT SOLUTIONS en de Gebruiker is enkel het Belgische recht van toepassing. Elk geschil zal door CONNECT SOLUTIONS worden voorgelegd aan de rechtbanken van het arrondissement Antwerpen, afdeling Hasselt, onverminderd het recht voor CONNECT SOLUTIONS om gerechtelijke stappen te ondernemen voor de rechtbanken van het rechtsgebied van de opdrachtgever.

*Laatste update: 05-11-2018*