PRODUCT- en DIENSTENOVEREENKOMST Diddit

Tussen:

* **Uitgeverij VAN IN** **nv**, geregistreerd onder ondernemingsnummer 0465.672.452, gevestigd en kantoorhoudende te Nijverheidsstraat 92 bus 5, 2160 Wommelgem, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Winfried Mortelmans, Managing Director,

**("VAN IN")**

**EN**

* <naam school of scholengroep of scholengemeenschap of andere>, gevestigd te <adres>, <postcode> <plaats>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie>,

**("de Klant")**

wordt op datum van 01/09/2018 het volgende overeengekomen:

# Definities

* 1. Termen die in deze Overeenkomst met een hoofdletter worden aangeduid, hebben de hierna gedefinieerde betekenis:
		+ De Software: "Diddit", een modulair digitaal onderwijsmiddel bestaande uit verschillende modules (zoals maar niet beperkt tot een elektronische leeromgeving / een adaptief onderwijsplatform met content voor leerlingen en leraren ("lesmateriaal"); software en content voor gebruik op digitale borden ("bordboeken"); modules met evaluatie- ("evalueren") en opdrachtencontent ("opdrachten"); beheermodule voor de schoolbeheerder ("diddit-beheer") en gepersonaliseerde leerpaden ("oefenen")), pakketten of producten (zoals maar niet beperkt tot "Comfort Pack", "Instapcursus", "Opstap Taalscreening") bestemd voor leerlingenadministratie in de ruime zin (verwerkingen met betrekking tot leerlingen), leerlingenbegeleiding in de ruime zin (verwerkingen in verband met het begeleiden van leerlingen in hun kennis, prestaties, vaardigheden, de opvolging van de evolutie ervan, alsmede het begeleiden van leerlingen bij hun studie- en beroepskeuze), het verstrekken of ter beschikking stellen van leermiddelen voor het geven en volgen van onderwijs in de ruime zin, inclusief de upgrades, updates en nieuwe versies daarvan;
		+ Dienstverlening: een SaaS (Software as a Service) dienstverlening "in de Cloud" die erin bestaat dat Software van op een afstand, langs elektronische weg, door VAN IN ter beschikking wordt gesteld van de Klant en de Gebruikers, waarbij die personen een licentie verkrijgen voor het gebruik van de Software overeenkomstig de bepaalde voorwaarden en voor de overeengekomen duur, in samenhang met ondersteunende diensten;
		+ De Product- en Dienstenovereenkomst (of Overeenkomst): de huidige Product- en Dienstenovereenkomst, waarin het gebruik van de diensten en de Software van Diddit geregeld wordt;
		+ De Verwerkersovereenkomst: de huidige Verwerkersovereenkomst, waarin de verbintenissen betreffende de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van deze Product- en Dienstenovereenkomst beschreven staan;
		+ Gebruikers: fysieke personen die ingevolge de Overeenkomst tussen VAN IN en de Klant het recht hebben om de Software te gebruiken;
		+ Klant: de onderwijsinstelling die deze Product- en Dienstenovereenkomst sluit; indien verbonden entiteiten onder eenzelfde dienstenovereenkomst ressorteren, worden deze vermeld in Bijlage 1, en zal het begrip "Klant" mutatis mutandis ook de betreffende entiteiten omvatten;
		+ Ondersteuning: de correctieve, evolutieve en adviserende ondersteuning door VAN IN.

# Interpretatie en rangorde; wijzigingen

* 1. Deze Product- en Dienstenovereenkomst regelt specifiek de terbeschikkingstelling en het gebruik van de Software volgens het SaaS (Software as a Service) model.
	2. Deze Dienstverlening kan door VAN IN in de loop van de uitvoering ervan eenzijdig gewijzigd worden zonder schriftelijke toestemming van de Klant indien dit nodig is omwille van de veiligheid of een technische noodzaak. Tevens kunnen steeds wijzigingen worden doorgevoerd aan bepaalde elementen die geen wezenlijke impact hebben op de contractuele verhouding tussen VAN IN en de Klant.
	3. Wijzigingen die een belangrijke impact hebben op de contractuele relatie worden aangekondigd ten tijde van de jaarlijkse hernieuwing van de Product- en Dienstenovereenkomst, waarbij de Klant het recht zal hebben om de overeenkomst te beëindigen ingeval hij niet akkoord gaat met de functionele of technische wijzigingen, dan wel andere gewijzigde voorwaarden. De Klant zal via e-mail en via een geïntegreerd communicatiesysteem in de Software op de hoogte worden gebracht van wijzigingen.
	4. Nieuwe versies of upgrades van de Software worden beheerst door de huidige voorwaarden van de Product- en Dienstenovereenkomst zolang (en in de mate dat) deze niet uitdrukkelijk gewijzigd worden.
	5. De inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

# Online terbeschikkingstelling – licentie

* 1. VAN IN kent aan de Klant, eventuele verbonden entiteiten en de toegelaten Gebruikers, zoals bepaald in Bijlage 1, een onoverdraagbare en niet-exclusieve licentie toe voor het online gebruik van de Software en dit overeenkomstig de bepalingen van deze Product- en Dienstenovereenkomst.
	2. De mogelijke categorieën van toegelaten Gebruikers zijn: personeelsleden, leden van het schoolmanagement, leden van het zorgteam, leerlingen, schoolbeheerders, studenten en docenten aan de lerarenopleiding.
	3. De Klant kiest de modules of pakketten die ter beschikking worden gesteld.
	4. De Software mag alleen online worden gebruikt, in de vorm waarin de Software aan de Gebruikers wordt aangeboden. De Klant zal er op toezien dat de Dienstverlening niet gehinderd wordt door handelingen van de Gebruikers; hij zal er op toezien dat de gebruiksvoorwaarden en veiligheidsvoorwaarden worden nageleefd, dat het aantal toegelaten Gebruikers niet overschreden wordt, en dat alleen categorieën Gebruikers aan wie een gebruiksrecht is toegekend, effectief gebruik kunnen maken van de Dienstverlening en van de Software. Indien er aan VAN IN melding wordt gemaakt van hinderlijke situaties, zal VAN IN de Dienstverlening mogen opschorten. VAN IN mag de Dienstverlening tevens altijd opschorten wanneer de veiligheid dit vereist.

# Duur en beëindiging

* 1. De Overeenkomst heeft een duur van één schooljaar, met ingang van 1 september j tot 31 augustus j+1.
	2. Indien de Overeenkomst niet wordt opgezegd voor 1 juli j+1, zal de Overeenkomst stilzwijgend worden verlengd met een duur van één schooljaar, d.w.z. vanaf 1 september j+1 tot 31 augustus j+2, en dit jaarlijks opnieuw, tot één van de partijen de Overeenkomst tijdig opzegt.
	3. De Overeenkomst kan door een partij vervroegd worden beëindigd, van rechtswege, door middel van een aangetekend schrijven en zonder een beroep op de rechter, en zonder afbreuk aan de andere rechten waarover de partij beschikt:
		+ Ingeval van een ernstige tekortkoming door de andere partij, nadat deze gewaarschuwd werd betreffende de tekortkoming en er een respijttermijn werd gegeven van één maand om de tekortkoming alsnog te corrigeren (deze respijttermijn dient echter niet gegeven te worden wanneer de tekortkoming niet kan gecorrigeerd worden);
		+ Ingeval van faillissement, vereffening, stopzetting van de bedrijfsactiviteit: met onmiddellijke ingang.
	4. Na de beëindiging zullen de Klant en de Gebruikers geen gebruik meer maken van de Software, tenzij in het kader van eventuele gegevensoverdracht zoals bepaald in deze Overeenkomst (art. 9).
	5. De bepalingen die volgens een logische interpretatie bestemd zijn om ook na de beëindiging van de Overeenkomst te blijven gelden, zullen blijven gelden.

# Veiligheid

* 1. In het algemeen garandeert VAN IN dat de Software en de modaliteiten van de Dienstverlening te allen tijde zullen voldoen aan de normale veiligheidsstandaarden en normen die toepasselijk zijn binnen de sector en de wetgeving.
	2. VAN IN zal instaan voor het nemen van de gepaste veiligheids-, beschermings- en bewaringsmaatregelen en dit voor de inhoud, de gegevens en de toepassingen die de Klant via de Dienstverlening gebruikt. Op het niveau van het datacenter wordt de veiligheid van Amazon Web Services (AWS) geboden.
	3. VAN IN zal zorgen voor de nodige autorisatiemechanismen van de Gebruikers teneinde de vertrouwelijkheid van de gegevens te beschermen. In dit kader zal VAN IN een passend beheer opzetten van de rechten en de rollen van de Gebruikers voor de toegang tot de Software en de verbonden databanken, en dit op regelmatige basis evalueren.
	4. VAN IN zal er naar beste vermogen op toezien dat de Software geen schadelijke code bevat, zoals (maar niet beperkt tot) virussen, trojan horses, spyware, time bombs, en zal naar best vermogen verhinderen dat dergelijke schadelijke code via de Dienstverlening schade toebrengt aan de Klant en de Gebruikers. "Naar beste vermogen" betekent in deze context dat VAN IN de gangbare preventiemiddelen zal aanwenden om dergelijke code te ontdekken en te verhinderen.

# Persoonsgegevens

* 1. De Klant en VAN IN leven de toepasselijke wetgeving en reglementering na met betrekking tot de bescherming van het privéleven inzake de verwerking van persoonsgegevens, zoals bepaald in de privacyrichtlijn 95/46/EG en de e-privacyrichtlijn 2002/58/EG, als gewijzigd bij 2009/136/EG (hierna "persoonsgegevens" genoemd), die worden verzameld en verwerkt via de Software, alsmede de relevante nationale en eventuele sectorale wetten en reglementen en alle toekomstige regelgeving in dit verband, inclusief de Algemene Gegevensverordening 2016/679 (GDPR).
	2. VAN IN treedt uitsluitend op als verwerker van de persoonsgegevens. De Klant is en blijft te allen tijde de verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van de toepasselijke wetgeving.
	3. VAN IN zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken op schriftelijke instructie van de Klant. De Klant instrueert VAN IN hierbij in de Verwerkersovereenkomst om de persoonsgegevens te verwerken voor de volgende doeleinden:
		+ om deze Product- en Dienstenovereenkomst te kunnen uitvoeren en beëindigen en de Dienstverlening te kunnen verschaffen aan de Klant;
		+ om de passende technische en organisatorische maatregelen te nemen ter bescherming en beveiliging van de verwerkte persoonsgegevens, daaronder begrepen maar niet beperkt tot pseudonimisering, anonimisering en encryptie;
		+ om te kunnen voldoen aan ieder redelijk verzoek tot inlichtingen of informatie vanwege bevoegde politionele en justitiële instanties of vertegenwoordigers en van gouvernementele instellingen of organen waaronder begrepen de bevoegde nationale autoriteit voor de gegevensbescherming ("gegevensbeschermingsautoriteit"); in geval een dergelijk verzoek zich voordoet zal VAN IN de Klant op de hoogte brengen vooraleer enige inlichting of informatie wordt overgemaakt, behoudens wanneer VAN IN door de verzoekende instantie werd verboden het verzoek of de inhoud ervan op enigerlei wijze kenbaar te maken;
		+ om de belangen van VAN IN en de geaffilieerde bedrijven binnen de groep van Uitgeverij VAN IN of Sanoma Learning te vrijwaren in het kader van een procedure voor de Belgische rechtbanken;
		+ om de Software of de Dienstverlening te verbeteren zodat op ieder moment de veiligheid en functionaliteit van de Software en Dienstverlening te kunnen garanderen;

en de persoonsgegevens enkel verder te verwerken op een wijze die verzoenbaar is met de hoger vermelde doelstellingen.

* 1. De Klant is er als verantwoordelijke voor de verwerking toe gehouden de nodige wettelijke en contractuele toelatingen, autorisaties en machtigingen te bekomen, waaronder begrepen indien en voor zover nodig de geldige toestemming van de Gebruikers, om persoonsgegevens te verwerken. Door deze Product- en Dienstenovereenkomst aan te gaan, verklaart de Klant de nodige toelatingen, autorisaties en machtigingen te hebben bekomen of deze uiterlijk bij het aanvatten van de Dienstverlening bekomen te zullen hebben.
	2. Alle persoonsgegevens die uit hoofde van deze Overeenkomst worden verwerkt, blijven te allen tijde eigendom van de Klant en/of de Gebruikers.
	3. VAN IN zal erover waken dat alle bij de verwerking van persoonsgegevens betrokken medewerkers, hieronder begrepen werknemers, zelfstandige aannemers, agenten en vertegenwoordigers, op de hoogte worden gebracht van de verplichtingen betreffende de bescherming van persoonsgegevens uit hoofde van toepasselijke wetgeving en deze Overeenkomst. Alle betrokken medewerkers zullen gebonden zijn door een afdwingbare vertrouwelijkheidsverplichting met betrekking tot de verwerkte persoonsgegevens.
	4. Op verzoek van de Klant zal VAN IN de nodige inlichtingen en informatie verschaffen die de Klant toelaten om na te gaan dat VAN IN de verplichtingen op grond van dit artikel 6 nakomt.

De Klant mandateert tevens iedere door VAN IN aangeduide onafhankelijke auditor met goede reputatie die op de tijdstippen vastgesteld door VAN IN en op kosten van VAN IN kan evalueren of VAN IN de verplichtingen van verwerker zoals vastgelegd in dit artikel 6 nakomt. Op verzoek van de Klant zal VAN IN een samenvatting van de bevindingen van de auditor overmaken aan de Klant via e-mail. De Klant garandeert te allen tijde dat de vertrouwelijkheid van de bevindingen gegarandeerd blijft.

* 1. VAN IN verwerkt de persoonsgegevens enkel voor zolang als nodig om de doeleinden omschreven in artikel 6.3 te bereiken. VAN IN zal de persoonsgegevens naar keuze van de Klant (i) vernietigen of (ii) teruggeven wanneer de persoonsgegevens:
		+ niet langer nodig zijn in het licht van voormelde doeleinden; of
		+ wanneer de Overeenkomst beëindigd wordt

behoudens in het geval een wettelijke of administratieve verplichting dan wel een gerechtelijk of administratief bevel VAN IN daarvan weerhoudt.

* 1. De Klant is als verantwoordelijke voor de verwerking het eerste aanspreekpunt voor de gegevensbeschermingsautoriteit. VAN IN zal de nodige informatie aanleveren waarvan redelijkerwijze verwacht mag worden dat die zich bij de verwerker situeert, opdat de Klant het gepaste gevolg kan geven aan de verzoeken van de gegevensbeschermingsautoriteit.
	2. De Klant geeft VAN IN uitdrukkelijk de toestemming om een beroep te doen op derde partijen om in onderaanneming bepaalde verwerkingsactiviteiten waar te nemen. VAN IN zal de nodige stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de overeenkomsten tussen VAN IN en deze onderaannemers gelijkwaardige verplichtingen bevatten als deze die VAN IN in dit artikel 6 op zich neemt.

De Klant zal geïnformeerd worden van de identiteit van de onderaannemers die VAN IN gedurende de looptijd van de Overeenkomst bijkomend wenst te betrekken in de verwerking van persoonsgegevens van de Klant.

Indien de Klant het niet eens is met een bepaalde onderaannemer, zal de Klant VAN IN op de hoogte brengen van zijn bezwaar alsook de motivatie ervan. In ieder geval zal de Klant geacht worden de onderaannemer te hebben aanvaard indien de Klant geen gemotiveerd bezwaar formuleert binnen de vijf (5) kalenderdagen nadat VAN IN de identiteit van de nieuwe onderaannemer communiceerde. Indien een bezwaar wordt geformuleerd, zullen beide Partijen in onderling overleg en te goeder trouw naar een oplossing voor het bezwaar zoeken.

* 1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6.10 zal VAN IN geen persoonsgegevens op identificeerbare wijze doorsturen naar derde partijen, tenzij de Klant daar uitdrukkelijk de toestemming toe verleent. De Klant begrijpt evenwel dat deze toestemming kan voortvloeien uit het bestellen van bepaalde modules of integraties waarbij softwarediensten van derden worden gebruikt.
	2. VAN IN zal een register bijhouden van de verwerkingsactiviteiten die VAN IN voor rekening van de Klant verricht. Dit register zal VAN IN ter beschikking houden van de gegevensbeschermingsautoriteit. VAN IN is vrij om het formaat, het proces, de procedures en de systemen voor het bijhouden van dit register te kiezen.
	3. VAN IN zal de Klant de nodige informatie en bijstand verlenen om de Klant als verantwoordelijke toe te laten:
		+ inbreuken in verband met persoonsgegevens tijdig te melden aan de gegevensbeschermingsautoriteit. Daartoe zal VAN IN zelf de inbreuken die VAN IN vaststelt zonder onredelijke vertraging melden aan de Klant. De Klant erkent en begrijpt evenwel dat het detecteren van dergelijke inbreuken en het inschatten van de gevolgen ervan enige tijd vragen van VAN IN. Het detecteren en analyseren zal dan ook niet beschouwd worden als een onredelijke vertraging in het melden van de inbreuken door VAN IN.
		+ de nodige passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonsgegevens te garanderen. Behoudens uitdrukkelijke geschreven overeenkomst tot het tegendeel zal de informatie en bijstand verleend door VAN IN met betrekking tot de technische en organisatorische maatregelen geen advies op maat omvatten met betrekking tot de eigen hardware, infrastructuur, systemen en software van de Klant, noch bepaalde softwareontwikkeling of correctieve of evolutieve hardware- of softwareonderhoudsactiviteiten omvatten;
		+ gegevensbeschermingeffectbeoordelingen uit te voeren dan wel voorafgaande de gegevensbeschermingsautoriteit te raadplegen;
		+ de rechten van de betrokkenen te garanderen.

VAN IN behoudt zich het recht voor de Klant een redelijke administratieve kost aan te rekenen voor het verschaffen van de informatie en bijstand uit hoofde van dit artikel 6.13. Deze kost zal in ieder geval op voorhand aan de Klant ter kennis worden gebracht en zal niet van die aard zijn dat ze de verplichtingen van VAN IN op grond van dit artikel 6.13 uitholt.

* 1. Onverminderd artikel 15 is elke partij:
		+ (a) aansprakelijk en zal de andere partij compenseren voor de schade die ze lijdt ten gevolge van; en
		+ (b) zal de andere partij vrijwaren voor vorderingen van de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteiten of van de betrokkenen of derden met betrekking tot schade die zij hebben geleden als gevolg van de niet-nakoming van de verplichtingen van deze partij onder dit artikel 6.

# Infrastructuur

* 1. De Dienstverlening geschiedt vanuit een Amazon AWS datacenter in de Europese regio.
	2. De helpdesk van VAN IN is gevestigd op de hoofdzetel van VAN IN (Nijverheidsstraat 92/5, 2160 Wommelgem), met inbegrip van de vestigingen in Mont-Saint-Guibert (Axis Office Parc, Rue Émile Francqui 3, 1435 Mont-Saint-Guibert) en Gent (Sint-Pietersnieuwstraat 95B, 9000 Gent).
	3. De Klant en de Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen infrastructuur en de telecommunicatieverbindingen die nodig zijn voor het gebruik van Diddit.

# Tarieven en betaling

* 1. Voor de Dienstverlening en de Ondersteuning wordt aan de Klant een bedrag aangerekend dat gebaseerd is op het aantal leerlingen op 31 oktober van het schooljaar waarvoor deze Product- en Dienstenovereenkomst geldt.
	2. Prijzen, tarieven en modaliteiten voor producten en pakketten aangeboden via Diddit zijn te vinden in de catalogus van VAN IN en op de webshop.
	3. De facturatie van bepaalde modules of pakketten gebeurt op basis van het aantal leerlingen die de Klant heeft ingevoerd in de Software. VAN IN heeft het recht om deze gegevens te onderzoeken.
	4. De tarieven voor de Ondersteuning zijn inbegrepen, met uitzondering van de bijzondere tarieven voor on-site activiteiten.
	5. De prijzen en tarieven kunnen door VAN IN jaarlijks worden aangepast in het kader van de verlenging van de Overeenkomst.

# Eigendom van gegevens en overdracht bij beëindiging

* 1. De gegevens die door de Klant en/of de Gebruikers worden aangemaakt en/of gebruikt bij het gebruik van de Software, zijn ten allen tijde de eigendom van de Klant respectievelijk de Gebruikers.
	2. Na de beëindiging van de Overeenkomst zal VAN IN de persoonsgegevens in machine-leesbaar formaat ter beschikking houden voor de Klant. De Klant zal over een periode van 3 maanden beschikken om de export van deze gegevens te vragen. VAN IN zal geen gegevens rechtstreeks aan Gebruikers bezorgen.
	3. Voor gegevens die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de Software verwerkt werden en die niet in een machine-leesbaar formaat beschikbaar gemaakt kunnen worden (waaronder maar niet beperkt tot resultaten van digitale evaluaties, opdrachten) stelt VAN IN gedurende de looptijd van de Overeenkomst de gegevens ter beschikking als PDF.
	4. Na een periode van drie maanden na de beëindiging van de Overeenkomst zal VAN IN het recht hebben om de gegevens te verwijderen uit de softwaretoepassingen of andere systemen, die door de Klant en de Gebruikers niet meer worden gebruikt.

# Confidentialiteit

* 1. "Confidentiële Informatie" is elk gegeven van een der partijen (of dat betrekking heeft op een der partijen), dat niet publiek gekend is en waarvan de openbaarmaking nadelig of gevoelig kan zijn, zoals financiële gegevens, wetenschappelijke gegevens, strategische gegevens, persoonlijke gegevens, commerciële gegevens, know-how, processen, technieken, formules, enz., in welke vorm dan ook, en al dan niet uitdrukkelijk aangeduid als 'Confidentieel'. De Software, databankstructuren en de technische informatie daaraan verbonden, zijn Confidentiële Informatie.
	2. Voor zover een partij of zijn personeel rechtstreeks of onrechtstreeks kennis zou nemen van de inhoud van Confidentiële Informatie van de andere partij, zal deze Confidentiële Informatie slechts worden aangewend voor het doel van deze Overeenkomst, en in het kader daarvan. Confidentiële Informatie mag door de verkrijgende partij niet worden aangewend voor andere doeleinden, noch worden bekendgemaakt aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande toelating van de andere partij (de kennisgevende partij). De partij die Confidentiële Informatie van de andere partij verkrijgt, zal aan de bescherming van deze gegevens dezelfde zorg besteden als zij besteedt aan haar eigen Confidentiële Informatie, en zal deze confidentialiteitsverplichtingen ook opleggen aan haar personeel.
	3. Gegevens zijn geen (of niet langer) Confidentiële Informatie wanneer zij buiten de wil van de kennisgevende partij publiek worden gemaakt, of wanneer de verkrijgende partij aantoont dat zij gelijke gegevens zelfstandig en zonder de gegevens van de kennisgevende partij heeft ontwikkeld.
	4. Indien de verkrijgende partij ingevolge een wettelijke verplichting of een bevel van een bevoegde overheid verplicht wordt om dergelijke gegevens mee te delen aan een overheid, zal dit worden medegedeeld aan de kennisgevende partij.
	5. De verplichting tot confidentialiteit geldt voor de duur van de Overeenkomst en tot 7 jaar na de beëindiging ervan. Alle gegevens die beschermd worden door een intellectueel recht dienen echter gerespecteerd te worden met inachtneming van de duur van het intellectuele recht.

# Intellectuele Eigendomsrechten en gebruiksrechten

* 1. De Klant erkent dat hij geen eigendomsrecht, doch een tijdelijk gebruiksrecht heeft op de Software, conform het aantal overeengekomen entiteiten en Gebruikers en de andere overeengekomen modaliteiten. Uit hoofde van deze Product- en Dienstenovereenkomst worden er geen intellectuele rechten overgedragen aan de Klant noch aan de Gebruikers.
	2. De Klant zal de Software niet kopiëren; hij zal de Software niet doorgeven of openbaar maken aan derden, noch wijzigen of aanpassen, noch reverse engineering technieken toepassen, noch deze handelingen laten verrichten door derden.

# Ondersteuning

* 1. VAN IN zorgt voor een helpdesk die klantvragen via een ticketingsysteem zal beantwoorden. Indien telefonische ondersteuning noodzakelijk of aangewezen is voor een vlotte afhandeling of het geven van bijstand, dan gebeurt die telefonische ondersteuning door VAN IN op weekdagen tijdens de kantooruren.
	2. Vragen of Incidenten die een diepere analyse behoeven worden zo snel als mogelijk behandeld.
	3. Onderhoudshandelingen zullen worden uitgevoerd buiten de normale werkuren, tenzij er sprake is van absolute urgentie. De Klant zal zijn volle en onmiddellijke medewerking verlenen voor een goed verloop van de Ondersteuning.

# Documentatie en training

* 1. De Klant kan via een demo kennismaken met de Software. Voor alle Gebruikers is er documentatie (how-to-informatie, FAQ's) ter beschikking in de Software zelf. Die documentatie is ook toegankelijk zonder dat er in de Software ingelogd moet worden.
	2. Opleidingen kunnen afgesproken worden volgens een afzonderlijke opleidingsovereenkomst.

# Garanties

* 1. VAN IN waarborgt dat zij de intellectuele eigendomsrechten heeft betreffende de Software, of dat zij minstens over een geldige licentie beschikt om de Software via de SaaS Dienstverlening ter beschikking te stellen aan de Klant en de Gebruikers.
	2. VAN IN bevestigt dat de Product- en Dienstenovereenkomst geen schending inhoudt van de rechten van derden, noch van overeenkomsten die zij gesloten heeft met derden. Zij bevestigt dat zij alle nodige rechten zal behouden voor de duur van de Overeenkomst.
	3. Indien er zich enig probleem stelt inzake het gebruik van de Software omwille van aanspraken van derden, zal VAN IN, volgens eigen inzicht:
		+ ofwel de betreffende Software vervangen door gelijkwaardige Software, die geen inbreuk maakt op rechten van derden;
		+ ofwel de benodigde rechten voor de terbeschikkingstelling van de Software verkrijgen.
	4. Indien geen van deze oplossingen mogelijk lijkt, wordt de Overeenkomst ontbonden en zal de Klant geen vergoeding meer verschuldigd zijn. De eventueel vooruitbetaalde vergoeding zal dan pro rata temporis worden terugbetaald voor de periode van niet-gebruik.
	5. VAN IN waarborgt dat de Software ontwikkeld werd volgens de professionele normen en de algemeen aanvaarde regels van de kunst, dat de Software geen wetgeving of reglementering schendt, en dat deze zal blijven voldoen aan de toepasselijke wetgeving en reglementering.
	6. VAN IN zal zich voor de Dienstverlening inspannen zoals mag verwacht worden van een professionele dienstverlener. VAN IN is enkel en alleen verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de Software in de mate dat deze bepaald wordt door de infrastructuur waarover VAN IN de controle heeft. VAN IN garandeert niet dat de Dienstverlening zonder onderbreking, fouten, gebreken of Incidenten zal werken of dat alle fouten, gebreken of Incidenten spoedig worden verbeterd.
	7. De hogervermelde bepalingen en mogelijke andere uitdrukkelijke garanties opgenomen in deze voorwaarden of andere documenten uitgaande van VAN IN zijn de enige garanties die VAN IN biedt.

# Aansprakelijkheden

* 1. VAN IN is alleen aansprakelijk voor eventuele rechtstreekse schade die veroorzaakt zou worden door een ernstige professionele nalatigheid (zware fout) of een intentionele fout. De totale aansprakelijkheid van VAN IN voor gecumuleerde schadegevallen in de loop van deze Overeenkomst en de verlengingen daarvan, wordt steeds beperkt tot de gecumuleerde vergoedingen die VAN IN heeft verkregen vanwege de Klant op het ogenblik dat het schadegeval zich voordoet. VAN IN is niet aansprakelijk voor dataverlies of -beschadiging, morele schade, imagoschade of claims van derden.
	2. VAN IN is uitsluitend verantwoordelijk voor handelingen en feiten die binnen de controle van VAN IN vallen, met uitsluiting van de werking van telecommunicatieverbindingen of andere situaties waarover zij geen controle heeft.
	3. Elke klacht tegen VAN IN moet geformuleerd worden binnen de 20 kalenderdagen nadat het beweerde feit zich heeft voorgedaan.

# Overmacht

* 1. Er is sprake van Overmacht wanneer één van de partijen ernstig verhinderd is om haar verbintenissen uit de Overeenkomst na te komen ten gevolge van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld of nalatigheid, en die redelijkerwijze onvoorzienbaar was.
	2. Situaties van overmacht zijn onder meer: oorlog, oproer, terrorisme en gelijkaardige situaties, natuurrampen, brand, ontploffing, overstroming, abnormale storm, epidemieën, overheidsbeslissingen die niet redelijk voorzienbaar zijn en de uitvoering van verplichtingen verhinderen of onredelijk verzwaren, aanvallen van derden op infrastructuur of op de online dienstverlening, schadelijke software code die niet door de normale middelen kan worden verhinderd. De onredelijke verzwaring van verbintenissen of een ernstige toename in de kosten van uitvoering worden gelijkgesteld met een ernstige verhindering. Wanneer zich een omstandigheid van Overmacht stelt, is de partij die erdoor verhinderd wordt verplicht de andere partij daarvan zo snel mogelijk op de hoogte te brengen, en de schadelijke implicaties daarvan op een redelijke wijze te beperken.
	3. In geval van Overmacht wordt de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de Overmacht, zonder dat zulks aanleiding geeft tot schadevergoeding of sanctionering. Wanneer de Overmacht de continuïteit van belangrijke aspecten van de bedrijfsvoering van de Klant in gevaar brengt, zal de Klant gerechtigd zijn om de Overeenkomst te beëindigen en een vervangende oplossing toe te passen. De partijen zullen zulke situatie in redelijkheid en met de nodige proportionaliteit tussen de wederzijdse belangen beoordelen.

# Overdracht – onderaanneming

* 1. De rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst kunnen door VAN IN geheel of gedeeltelijk worden overgedragen aan een derde, of in onderaanneming worden uitbesteed, zonder dat een uitdrukkelijke toestemming van de Klant vereist is. VAN IN zal er in dat geval op toezien dat de kwaliteitsvereisten van de Dienstverlening nageleefd worden.

# Ongeldigheid van een beding

* 1. Indien een beding van deze Product- en Dienstenovereenkomst ongeldig is of ongeldig zou worden ingevolge nieuwe reglementering, zal de betreffende bepaling voor niet-geschreven worden gehouden, en zullen de partijen een vervangende bepaling overeenkomen die geldig is en die de ongeldige bepaling zo dicht mogelijk benadert.

# Toepasselijk recht en geschillen

* 1. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende geschillen is het Belgisch recht van toepassing, met uitzondering van het Weense Koopverdrag inzake de koop van roerende goederen, en met uitzondering van de verwijzingsregels van het internationaal privaat recht die naar een ander rechtstelsel zouden verwijzen.
	2. De partijen zullen trachten om een geschil onderling te regelen; indien dit niet slaagt, zal een geschil worden voorgelegd aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.

**Bijlage 1: beschrijving van de Klant en entiteiten (hoofdscholen, vestigingsplaatsen ...)**

<naam en adres van verbonden entiteiten die onder deze Product- en Dienstenovereenkomst vallen>