



Crossuite

Gebruiksvoorwaarden



Inhoud

Inhoud

Gebruiksvoorwaarden

1. Belangrijke begrippen
2. Toepassingsgebied
3. Demo
4. Totstandkoming van de overeenkomst
5. Levering
6. Beheerdersaccount/Gebruikersaccount
7. Geen recht op herroeping
8. Prijs
9. Betaling
10. Gevolgen van niet- of laattijdige betaling
11. Gebruik van de Diensten
12. Intellectuele eigendom
13. Duur en beëindiging
14. Aansprakelijkheid
15. Persoonsgegevens en privacy
16. Vertrouwelijkheid
17. Ondersteuning - klantenservice
18. Beschikbaarheid, regelmatig onderhoud en updates
19. Mededelingen van CROSSUITE
20. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden en de Diensten
21. Overmacht/'hardship'
22. Vereffening (verrekening)
23. Toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid
24. Taal



Gebruiksvoorwaarden

1. Belangrijke begrippen

In deze voorwaarden met een beginhoofdletter geschreven termen, kennen de volgende definities

Begrip	Definitie
Algemene Voorwaarden	De huidige algemene voorwaarden, met inbegrip van haar eventuele bijlagen.
Aanbod	De uitdrukkelijke uitnodiging van Crossuite t.a.v. de Klant tot het sluiten van de Overeenkomst. Als Aanbod wordt beschouwd, een papieren of elektronische offerte van Crossuite t.a.v. de Klant, alsook de op een gegeven datum aangeboden abonnementsformules op de Website.
'Toegangsrechten'	Alle contractuele rechten om zich toegang te verschaffen tot de Diensten, deze te ontvangen en er gebruik van te maken in overeenstemming met de technische protocollen en procedures die door Crossuite vastgelegd werden krachtens de overeenkomst tussen partijen;
'Bijkomende Dienst(en)'	alle functies die de Klant bovenop de Basisdienst kan bestellen;
'Beheerder'	de gebruiker die verantwoordelijk is voor het Beheerdersaccount;

'Beheerdersaccount'	het gebruikersaccount van de Klant, dat alleen toegankelijk is voor en gebruikt kan worden door de Beheerder en waarlangs de Beheerder het volgende zal kunnen doen: (i) de Applicatie, App en Diensten gebruiken in overeenstemming met de bestelling van de Klant; (ii) de configuratie-instellingen veranderen (met inbegrip van o.a. de toevoeging van Bijkomende Diensten of functies); en (iii) bijkomende accounts voor Gebruikers creëren;
'App'	de mobiele applicatie van de Applicatie waarmee er gebruik gemaakt kan worden van de Diensten;
'Basisdienst'	de standaard diensten, waarvan de Klant gebruik kan maken via de Applicatie en/of de App en die naar de toekomst toe kunnen veranderen: financieel beheer, EMR, communicatie en agendabeheer;
'Mededeling'	elke regelmatig door Crossuite via e-mail verstuurd mededeling in verband met Diensten gerelateerde aankondigingen, administratieve e-mails en nieuwsbrieven;
'Klant'	elke natuurlijke of rechtspersoon, alsook op iedereen die de Diensten van Crossuite bestelt en/of een overeenkomst sluit met Crossuite in de naam van of namens deze rechtspersoon. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat elke natuurlijke persoon minstens 18 jaar oud is;
'Klantgegevens'	alle inhoud, informatie en gegevens – met inbegrip van persoonsgegevens – die verband houden met prospecten, zakenpartners, patiënten, cliënten en/of klanten van de Klant (niet-beperkende opsomming) die door de Klant door gebruik te maken van de Diensten in/naar de Applicatie en/of de App ingevoerd of geüpload werden;

'Demo'	de demoversie van de Applicatie waarmee de Klant de Applicatie , de App en de Diensten gedurende een periode van 14 kalenderdagen kan gebruiken, alvorens een overeenkomst met Crossuite te sluiten;
'Documentatie'	elke documentatie die door Crossuite verstrekt wordt over de Applicatie, de App en de Diensten alsook over de Website, met inbegrip van alle documentatie, tutorials en andere zaken die er op de Website te vinden zijn;
Overeenkomst	het geheel van deze Algemene Voorwaarden, de eventuele bijzondere voorwaarden en alle daarbijhorende bijlagen.
'Privacyverklaring'	de privacyverklaring van Crossuite zoals die terug te vinden is op https://www.crossuite.io/nl/privacybeleid/
'Diensten'	de online diensten die het online beheer bevorderen en die o.a. een CRM-systeem, agenda, EMR, API, factureringsmodule, client/patient portaal, optionele AI-module (incl. data-analyse en via AI gegenereerde resultaten), bevatten;
'Crossuite'	de vennootschap met beperkte aansprakelijkheid 'Crossuite', met haar maatschappelijke zetel te Uitbreidingstraat 390, België, btw: BE 0893863413, RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen;



'Gevrijwaarde'	elke leidinggevende, bestuurder, partner, werknemer en gelieerde entiteit van Crossuite;
'Duur'	de initiële of verlengde duur – d.w.z. maand of jaar – gedurende welke de Klant gebruik kan maken van de Applicatie, de App en de Diensten, zoals gekozen door de Klant bij het bestellen van de Diensten;
'Applicatie'	de online applicatie die door Crossuite ontwikkeld werd.
'Gebruiker'	eender welke andere gebruiker van de Klant dan de Beheerder, waarvoor de Klant ook een Gebruikersaccount bestelde;
'Gebruikersaccount'	het gebruikersaccount waartoe een Gebruiker toegang heeft via zijn/haar persoonlijke login om gebruik te maken van de Applicatie, App en Diensten;
'Website'	https://www.crossuite.com , alsook elke Crossuite-website van het land waarin CROSSUITE actief is.
'AI-resultaten'	alle resultaten, analyses, suggesties, adviezen, enz. die worden gegenereerd uit de geïntegreerde AI-module die door Crossuite optioneel ter beschikking wordt gesteld aan de Klant.

2. Toepassingsgebied

Crossuite ontwikkelde een Applicatie voor (medische) praktijkbeheer, klant/patiënt beheer en agendabeheer, die het op de markt aanbiedt en die geconnecteerd kan worden met andere applicaties. Deze Applicatie, die ook beschikbaar is in de vorm van een App, zorgt voor een integratie van diverse Diensten met het oog op een meer doeltreffendere registratie en communicatie van de Klant met haar patiënten/klanten.

Elke commerciële relatie tussen Crossuite en de Klant zal beheerst worden door deze Algemene Voorwaarden.

Door de Diensten te bestellen of een overeenkomst te sluiten met Crossuite – zelfs bij registratie voor de Demo – erkent de Klant deze Algemene Voorwaarden en de verwerkersovereenkomst - die bij het aanmaken van een account ter beschikking gesteld wordt -gelezen te hebben en beide hierbij te aanvaarden. Door het aanvaarden van deze Algemene Voorwaarden doet de Klant volledig en onherroepelijk afstand van zijn eventuele eigen algemene voorwaarden.

De nietigheid van één of meerdere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden of eender welk deel ervan doet geen afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige clausules en/of de rest van de bepaling in kwestie. In geval van ongeldigheid zullen de partijen te goeder trouw onderhandelen om de ongeldige bepaling te vervangen door een economisch gelijkwaardige bepaling in overeenstemming met de geest van deze Algemene Voorwaarden. Mochten de Partijen daarbij niet tot een akkoord komen, dan kan de bevoegde rechtbank de ongeldige bepalingen aanpassen naar wat (wettelijk) toegestaan is.

De (herhaalde) niet-uitoefening door Crossuite van eender welk recht kan alleen als het dulden van een bepaalde situatie opgevat worden en kan niet tot een verval van rechten leiden.

Voorliggende Algemene Voorwaarden doen geen afbreuk aan de dwingende rechten die aan de consument-Klant toegekend worden krachtens de Belgische wetgeving inzake consumentenbescherming.

Deze Algemene Voorwaarden moeten samen met de Privacyverklaring van Crossuite gelezen worden en kunnen te allen tijde op de Website geraadpleegd worden.

3. Demo

Elke potentiële Klant zal de kans krijgen om de Demo gratis te gebruiken, na zich hiervoor geregistreerd te hebben op de Website. Na registratie zal de potentiële Klant een e-mail ontvangen met de login procedure.

Tijdens de Demo kan de Beheerdersaccount, één extra account aanmaken.

14 kalenderdagen na de online registratie zal de Demo automatisch niet langer gebruikt kunnen worden. Zowel gedurende de looptijd van de Demo als bij afloop ervan zal de potentiële Klant een (definitieve) Overeenkomst kunnen sluiten met Crossuite over de Diensten overeenkomstig Artikel 4.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

Elk Aanbod door Crossuite is vrijblijvend tot het moment van aanvaarding door de Klant, hetzij door elektronische bevestiging via de Website, hetzij door ondertekening van de offerte, hetzij door de ter beschikkingstelling van de Diensten aan de Klant (bijvoorbeeld door verstrekking van de logingegevens van het Beheerdersaccount). Door deze aanvaarding wordt een Overeenkomst geacht volledig en rechtsgeldig tot stand te zijn gekomen, doch onder de opschortende voorwaarde van de elektronische of schriftelijke bevestiging door Crossuite van de bestelling. Deze opschortende voorwaarde houdt in dat Crossuite te allen tijde het recht zal hebben om bijkomende informatie over de Klant, zijn activiteiten of zijn kredietwaardigheid te vragen. (i) Mocht dergelijke gevraagde informatie niet meegedeeld worden, (ii) mocht Crossuite twijfelen aan de identiteit van de Klant of (iii) mochten er aanwijzingen zijn dat de Klant van plan is om de Diensten te gebruiken in strijd met de Algemene Voorwaarden (bv. omdat hij ze zelf wil doorverkopen), zal de Overeenkomst niet tot stand komen. In dat geval zal de Klant nooit enig recht geven om eender welke vorm van compensatie of schadevergoeding te eisen.

Als de Klant gebruikgemaakt heeft van de Demo kunnen de Diensten besteld worden via de Beheerdersaccount door op de 'x'-knop te klikken, op voorwaarde dat de Klant minstens de volgende informatie verstrekt:

- Benodigde Diensten, zijnde het Basisdienst en, waar van toepassing, alle eventuele bijkomende functies;
- Benodigd aantal Gebruikers;
- Facturering per maand of per jaar;
- Betaling per creditkaart of via domiciliëring (SEPA), inclusief betalingsdetails.

Alle wijzigingen van of toevoegingen aan de Overeenkomst nadat het Beheerdersaccount (met een of meerdere bijkomende Gebruikersaccounts) ter beschikking gesteld werd, zullen slechts als geldig worden beschouwd na schriftelijke goedkeuring van en implementatie door Crossuite.

5. Levering

Na het sluiten van de Overeenkomst zal de Klant toegang krijgen tot de Applicatie, de App en de Diensten in de vorm van 'Software as a Service (SaaS)'. Een dergelijk recht op toegang houdt slechts een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht op het gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten in.

Het bezorgen van een account aan de Klant zal als levering van de Applicatie, de App en de Diensten beschouwd worden.

Bij levering wordt de Klant geacht een initiële controle uit te voeren, onder meer met betrekking tot de volgende punten: aantal Gebruikers, de Diensten (zijnde de Basisdienst en/of bijkomende functies waarom verzocht werd), facturering per maand of per jaar. De Klant is verplicht om Crossuite binnen 48 uur na levering te informeren over eender welke non-conformiteit via de [helpdesk](#).

Indien er geen klachten worden meegedeeld binnen deze termijn van 48 uur, wordt de Klant geacht de levering te hebben aanvaard.

6. Beheerdersaccount/Gebruikersaccount

De Klant zal zich toegang kunnen verschaffen tot de Applicatie en de App en zal gebruik kunnen maken van de Diensten via het Beheerdersaccount en de bijkomende Gebruikersaccounts.

De Beheerder zal als enige verantwoordelijk zijn voor elk gebruik en elke activiteit van het Beheerdersaccount.

De Beheerdersaccount is terzelfdertijd ook een Gebruikersaccount maar met meer rechten. De Beheerdersaccount kan meerder gebruikers uitnodigen. Het aantal Gebruikersaccounts stemt overeen met het aantal Gebruikers van de Klant. Elke Gebruiker heeft dus een eigen Gebruikersaccount. De Beheerder bepaalt de reikwijdte van de rechten van de Gebruikersaccounts en de Beheerder zal altijd verantwoordelijk blijven voor elk gebruik van de Gebruikersaccounts.

Elk Gebruikersaccount (met inbegrip van het Beheerderaccount) behoort slechts toe aan één persoon en mag bijgevolg niet gedeeld worden met andere personen. Zowel de Beheerder als elke Gebruiker zijn verplicht om een uniek wachtwoord te creëren, om dit regelmatig te veranderen en/of gebruik te maken van een dubbele authenticatie.

De Klant zal als enige verantwoordelijk zijn voor de bescherming en beveiliging van het Beheerderaccount en de Gebruikersaccounts. In deze context moeten de Beheerder en elke Gebruiker de vertrouwelijkheid van hun respectief account verzekeren, met inbegrip van de vertrouwelijkheid van de logingegevens, zoals het wachtwoord. Bijgevolg mogen ze hun logingegevens niet eens kenbaar maken aan Crossuite (bv. wanneer ze Crossuite via de servicedienst om hulp vragen – zie Artikel 17). Elk verlies of misbruik van dergelijke logingegevens is volledig ten laste van de Klant en kan geenszins ten laste van Crossuite worden gelegd.

Verder is het de Klant, de Beheerder en iedere Gebruiker ten strengste verboden om:

- logingegevens van Beheerders- en Gebruikersaccounts onderling uit te wisselen, alsook om deze logingegevens intern te bewaren in een of meerdere onbeveiligde gegevensbestanden;
- het zich verschaffen van de toegang tot het account van een ander;
- de Applicatie, de App en de Diensten op een frauduleuze manier te gebruiken (bv. het gebruik van een vals account en/of het verstrekken van valse informatie wordt als frauduleus gebruik beschouwd);

- zich als iemand anders (natuurlijke of rechtspersoon) voor te doen bij het gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten zonder de nodige toelating hiervoor gekregen te hebben. Een dergelijke actie kan tot burgerrechtelijk en strafrechtelijke sancties leiden;

De Klant moet onmiddellijk (i) elk ongepast en ongeoorloofd gebruik door de Gebruikers stopzetten binnen een korte termijn (ii) en Crossuite schriftelijk informeren over dergelijk gebruik.

Ingeval van schending van dit artikel, is Crossuite gerechtigd om een tijdelijke en/of blijvende opschorting en/of verwijdering van het Beheerdersaccount en/of de Gebruikersaccounts op te leggen. In ieder geval zal Crossuite niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor verlies of schade als gevolg van het niet nakomen van bovenstaande verplichtingen door de Klant.

7. Geen recht op herroeping

Krachtens Boek VI Marktpraktijken en consumentenbescherming van het Belgisch Wetboek Economisch Recht ('WER') heeft elke Klant (in zijn hoedanigheid van consument) een recht op herroeping met betrekking tot producten en/of diensten die via het internet, per e-mail of telefonisch gekocht werden.

De levering van de Diensten – bestaande uit de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd – dient echter beschouwd te worden als een uitzondering op het recht op herroeping, aangezien de consument-Klant er uitdrukkelijk (i) mee instemt dat de levering van de Diensten aangevat mag worden en (ii) tevens erkent dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest (art. VI.53 °13 WER). Bijgevolg kan de consument-Klant niet langer aanspraak maken op enig recht op herroeping met betrekking tot de via de Demo bestelde Diensten.

Onverminderd het voorgaande biedt Crossuite elke Klant (met inbegrip van een consument-Klant) de mogelijkheid om voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met Crossuite de Demo te gebruiken. Door de Demo aan te bieden, biedt Crossuite meer aan dan waartoe ze bij wet verplicht is.

Professionele klanten zullen onder geen beding enig recht op herroeping kunnen genieten.

8. Prijs

Het Basispakket wordt door Crossuite aangeboden tegen een vaste maand, of jaarprijs zoals vermeld op de Website.

De prijzen worden uitgedrukt in euro en zijn exclusief btw, tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders bepaald werd.

Onder geen beding garandeert Crossuite dat ze haar prijzen gedurende een welbepaalde periode zal handhaven, aangezien dit afhangt van de marktstructuur, en verder waarborgt ze al evenmin dat ze in elk land waarin ze actief is, dezelfde prijzen zal hanteren. Voor zover de prijzen zijn gebaseerd op de alsdan geldende hoogte van loonkosten, kosten van bestanddelen/onderdelen,

socializekerheidsbijdragen en overheidslasten, verzekeringspremies, kosten van materialen, wisselkoersen en/of andere kosten, is Crossuite bij een verhoging van één of meer van deze prijsfactoren gerechtigd haar prijzen dienovereenkomstig op te trekken en dit in overeenstemming met de wettelijk toegelaten normen.

Mocht ze haar prijzen inderdaad verhogen, dan verbindt Crossuite er zich toe om haar bestaande Klanten hiervan minstens één maand vóór de toepassing van de nieuwe prijzen op de hoogte te brengen via een Mededeling van Crossuite.

Eventuele commerciële kortingen op de gebruikelijke prijzen die mondeling (bijv. per telefoon) worden toegekend, moeten schriftelijk (bijv. op de bijbehorende factuur) worden bevestigd om geldig te zijn. De Klant erkent dat deze kortingen alleen van toepassing zijn in overeenstemming met de richtlijnen en voorwaarden die hieromtrent uitdrukkelijk zijn vermeld. Dergelijke kortingen worden geacht eenmalig te worden toegekend voor de initieel overeengekomen termijn. Iedere andere praktijk dient te worden beschouwd als een commerciële tegemoetkoming vanwege Crossuite en geldt slechts zolang deze niet door Crossuite wordt herroepen. De Klant erkent dat kortingen (alook enige andere promotionele geschenken) niet cumuleerbaar zijn, persoonlijk van aard zijn en nooit aanleiding kunnen geven tot verworven rechten.

Upgrades

De Klant kan tijdens de Duur een of meer Bijkomende Diensten en/of Gebruikersaccounts bestellen. Indien de Klant één of meer Bijkomende Diensten en/of Gebruikersaccounts bestelt, zal een bijkomende vergoeding bovenop de prijs van de Basisdienst worden aangerekend.

Dergelijke Bijkomende Diensten en/of Gebruikersaccounts die door de Klant worden aangevraagd, worden onmiddellijk geactiveerd en worden pro rata in rekening gebracht, rekening houdend met het resterende gedeelte van de huidige Duur gedurende dewelke de Klant gebruik kan maken van de Bijkomende Diensten en/of Gebruikersaccounts.

De Bijkomende Diensten en Gebruikersaccounts worden aangeboden tegen de vaste maand- of jaarprijzen zoals vermeld op de Website.

Voor meer informatie over upgrades, ga naar onze Knowledge Base:

[Voor het overschakelen naar een hoger CROSSUITE-pakket](#)
[Voor het toevoegen van een of meer nieuwe gebruikers](#)

Downgrades

Het staat de Klant vrij om het gebruik van een of meer Bijkomende Diensten stop te zetten en/of het aantal Gebruikersaccounts tijdens de Duur te verminderen.

Eventuele downgrades worden pas vanaf de (resp. maandelijks of jaarlijkse) verlengingsdatum doorgevoerd. Bijgevolg heeft de Klant geen recht op enige vergoeding voor het niet-gebruiken van deze Bijkomende Diensten en/of Gebruikersaccounts gedurende de initieel overeengekomen Duur.

Ga voor meer informatie over downgrades naar onze Knowledge Base:

[Voor het verminderen van het aantal gebruikers](#)

[Voor het overschakelen naar een kleiner CROSSUITE-pakket](#)

9. Betaling

Door de Diensten te bestellen, stemt de Klant er uitdrukkelijk mee in om elektronisch gefactureerd te worden door Crossuite, tenzij er ter zake schriftelijk iets anders overeengekomen werd door de partijen.

Crossuite verbindt er zich toe om haar Klanten per maand of jaarlijks te factureren – afhankelijk van de voorkeur van de Klant bij het bestellen van de Diensten – maar altijd vóór de start van de respectieve Termijn.

Onverminderd het voorgaande, zullen facturen in verband met bijkomende Gebruikers en/of functies die na het sluiten van de overeenkomst besteld werden, naar de Klant verstuurd worden, zodra deze laatste de respectieve bestelling plaatste.

Er zal een factuur verzonden worden naar het (elektronische) adres dat door de Klant opgegeven werd bij het bestellen van de Diensten. De Klant verbindt er zich toe om Crossuite zo snel mogelijk te informeren over eender welke wijzigingen ter zake.

Tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders overeengekomen werd, worden de facturen van Crossuite automatisch en volledig geïnd door Crossuite via creditkaart of domiciliëring (SEPA Direct Debit, SDD) – al naargelang waaraan de Klant de voorkeur gaf bij het bestellen van de Diensten – op de factuurdatum (en zonder enige korting). Voor zover een inning via creditkaart of domiciliëring onmogelijk is, moet het gefactureerde bedrag binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald worden. *Bij betaling via SEPA Direct Debit (SDD) wijkt Crossuite bijgevolg op basis van interne procedures formeel af van de wettelijke verplichting die stelt dat men 14 kalenderdagen op voorhand kennis moet geven van het verschuldigde bedrag, alvorens dit geïnd kan worden.*

Voor de verwerking van haar betalingen maakt Crossuite gebruik van de diensten van externe professionele en gespecialiseerde partners die een betalingsplatform exploiteren. De online betalingen worden tot stand gebracht met behulp van beveiligde protocollen. Alle online betalingen zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden en bepalingen van de externe beheerder van het betalingsplatform, die eveneens verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van alle online betalingen.

De financiële gegevens van de Klant die deze ingaf in het kader van een online betaling, worden uitsluitend uitgewisseld tussen de externe partner en de desbetreffende financiële instellingen. Crossuite heeft geen toegang tot de vertrouwelijke financiële gegevens van de Klant.

Facturen kunnen enkel rechtsgeldig door de Klant betwist worden via e-mail (admin@crossuite.com) binnen 7 kalenderdagen na de factuurdatum, met vermelding van de factuurdatum, het factuurnummer en de gedetailleerde redenen. Een dergelijke betwisting ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling. Het gebrek aan betwisting op de aangegeven wijze en binnen de aangegeven termijn, impliceert de aanvaarding van de factuur door de Klant.

De onvoorwaardelijke betaling door de Klant van het factuurbedrag wordt eveneens als uitdrukkelijke aanvaarding van de factuur beschouwd.

Gedeeltelijke betalingen door de Klant worden slechts aanvaard mits schriftelijk akkoord van Crossuite, en worden eerst toegewezen aan de inningskosten, vervolgens aan de geleden schade, de verschuldigde interesten en daarna pas aan de hoofdsom, waarbij de voorkeur wordt gegeven aan het toewijzen van het betaalde geld aan de oudste uitstaande hoofdsom.

Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden, dan blijven de reeds aan Crossuite betaalde bedragen (ongeacht of voorschot nu betrekking heeft op een periode van een maand, kwartaal of van een jaar) definitief en onherroepelijk verworven door Crossuite en bijgevolg zijn deze bedragen niet vatbaar voor terugbetaling., tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

10. Gevolgen van niet- of laattijdige betaling

Op elke factuur die niet volledig of gedeeltelijk betaald werd door de Klant op de vervaldatum, zal de Klant – van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling – verwijlinteresten verschuldigd zijn volgens de interestvoet conform de Belgische wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties. Een reeds gestarte maand zal daarbij als een volledige maand meetellen. Het aldus verschuldigde bedrag zal bovendien nog verhoogd worden met alle door Crossuite gedragen kosten in het kader van de inning van de schuld, begroot op 10% van het factuurbedrag, met een minimum van € 150 (excl. btw) bij wijze van forfaitaire schadevergoeding, zonder dat hiermee afbreuk wordt gedaan aan het recht van Crossuite om haar werkelijke en hogere schade te bewijzen en in te vorderen.

Verder behoudt Crossuite zich tevens het recht voor om (tijdelijk) de toegang tot de Applicatie, de App en de Diensten op te schorten, totdat ze de feitelijke en volledige betaling van de Klant ontvangen heeft, zo in hoofdsom, interesten en schadevergoedingen.

Dit alles zal trouwens eveneens tot gevolg hebben dat alle overige facturen van Crossuite aan de Klant meteen zullen komen te vervallen en betaald zullen moeten worden, zelfs al waren ze in wezen nog niet vervallen, en dat alle toegestane betalingstermijnen niet langer van toepassing zullen zijn. Hetzelfde geldt ingeval van dreigend faillissement, gerechtelijke of minnelijke ontbinding, staking van betaling, alsook bij elk ander feit wijzend op de insolventie van de Klant.

11. Gebruik van de Diensten

Algemeen

Zolang deze Overeenkomst van kracht blijft, kan de Klant gebruik maken van de Applicatie, de App en de Diensten binnen de reikwijdte van de Toegangsrechten van de Klant die bepaald wordt bij het

bestellen van de Diensten. De reikwijdte van zulke Toegangsrechten kan tijdens de Duur van de overeenkomst overigens ook beperkt of uitgebreid worden.

De Klant erkent dat alleen zijn Beheerder en Gebruikers de Applicatie, de App en de Diensten mogen gebruiken en dat uitsluitend voor de interne bedrijfsdoeleinden van de Klant en in overeenstemming met alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften die door de ter zake bevoegde instanties werden uitgevaardigd. De Klant stemt ermee in dat de naleving van dit artikel een essentiële basis van de Overeenkomst vormt.

Het gebruik van en de toegang tot de Diensten door de Klant veronderstelt dat hij beschikt over een internetverbinding en gebruik kan maken van een moderne webbrowswer (zoals o.a. de meest recente versie van Google Chrome) en de recentste (mobiele) besturingssystemen. Als de Klant een verouderde webbrowswer of (mobiel) besturingssysteem gebruikt, geschiedt dat volledig op zijn eigen risico. Crossuite gaat geen enkele verbintenis aan om de Diensten te optimaliseren voor verouderde webbrowsers of (mobiele) besturingssystemen, zodat Crossuite niet aansprakelijk kan gesteld worden wegens een gebrekkige werking van de Applicatie, de App of de Diensten hierdoor.

De Klant zal ten volle verantwoordelijk zijn voor zowel het naleven van deze Algemene Voorwaarden als voor de handelingen en omissies van alle gebruikers die via het Beheerdersaccount en/of een Gebruikersaccount gebruik maken van de Applicatie, de App en de Diensten. De Klant zal alleen de Beheerder of de Gebruikers toegang verlenen tot de Applicatie, de App en de diensten evenals tot de Documentatie en zal evenmin toestaan dat anderen er gebruik van maken.

Beperkingen

De Klant stemt ermee in om geen misbruik te maken van de Toegangsrechten. Dat betekent onder meer dat het volgende niet zal doen, zonder dat deze lijst daarom uitputtend bedoeld is:

- de Applicatie, de App en eender welke van de Diensten verkopen, doorverkopen, er een licentie of sublicentie op toekennen, ze verhuren, leasen of verspreiden of eender welke van de Diensten of eender welke afgeleide werken ervan in een dienstenbureau- of outsourcingaanbod aan een derde aanbieden;
- de Diensten kopiëren, wijzigen, vertalen of er afgeleide werken van maken (met uitzondering van de kopieën, wijzigingen of afgeleide werken die uitsluitend van de rapporten of overzichten gemaakt worden, die louter voor bedrijfsinterne doeleinden van de Klant gecreëerd worden);
- het (laten) reverse-engineeren, deassembleren of decompileren van de Applicatie, de App en/of de Diensten;
- De Applicatie, de App en de Diensten te gebruiken om inhoud op te slaan of te verspreiden die lasterlijk, smadelijk, bedreigend, beledigend, vulgair, pornografisch of haatdragend is, of die geweld of discriminatie tegen een groep of individu bevordert
- De Applicatie, de App en de Diensten zodanig te gebruiken waardoor de intellectuele eigendomsrechten of de publiciteits- of privacyrechten van eender welke (derde) partij worden geschonden.
- Enige naamsvermelding van Crossuite of derden-rechthebbenden, van de Applicatie, de App of de Diensten, te verwijderen, te wijzigen of onzichtbaar te maken.
- de Applicatie, de App en de Diensten op eender welke andere manier te gebruiken om eender welke illegale activiteit te ondernemen of te promoten;

- de Applicatie, de App en de Diensten gebruiken voor het verspreiden van 'junkmail', 'spam', 'kettingmails' 'phishing' of andere ongewenste massa-e-mails;
- de Diensten gebruiken om iemand te stalken, lastig te vallen of kwaad te doen;
- de goede werking van de Applicatie, de App, de Diensten en/of de Website verstoren. Dit houdt ook in dat Klanten geen virussen, wormen, Trojaanse paarden of andere software mogen gebruiken, die afbreuk kan doen aan de Diensten en belangen van zowel Crossuite als haar Klanten. En verder dienen Klanten zich te onthouden van eender welke content die de infrastructuur van de websites en hun goede werking in het gedrang kan brengen;
- Content toevoegen, die als ongepast beschreven kan worden in het licht van het doel van de Applicatie en/of App. Crossuite kent zichzelf ter zake een ruime discretionaire bevoegdheid toe en kan Klanten waarschuwen, wanneer ze de grenzen aan het aftasten zijn;
- het businessmodel van Crossuite omzeilen;

12. Intellectuele eigendom

Intellectuele eigendomsrechten van Crossuite

De Klant erkent dat de intellectuele eigendomsrechten (zoals auteursrechten, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, octrooirecht, enz.) met betrekking tot de Diensten en de daarmee gelinkte Documentatie, ontwerpen, software, studies, tekeningen, schetsen, foto's, bedrijfsplannen en -strategieën, websites, teksten, knowhow, voorbereidende werken integraal en exclusief aan Crossuite toebehoren.

Bijgevolg betreffen de Toegangsrechten die aan de Klant toegekend werden, uitsluitend het recht op gebruik – tegen een vergoeding – van de Applicatie, de App en de Diensten overeenkomstig artikel 5 en zullen er geen impliciete overdrachten of impliciete ruimere licenties toegekend worden krachtens deze Overeenkomst.

De Klant verbindt zich ertoe geen handeling te stellen, noch toe te staan dat een derde enige handeling stelt die een inbreuk kan vormen tegen de intellectuele eigendomsrechten van CROSSUITE. Verder zal de Klant ook niets verzuimen, noch toestaan dat een derde iets verzuimt dat hetzelfde effect zou hebben. De Klant zal in het bijzonder geen gebruikmaken van de handelsnaam 'Crossuite' of enig andere handelsnaam of merk of andere commerciële benaming in metatags, zoektermen of verborgen tekst, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Crossuite.

De Klant verbindt er zich toe om CROSSUITE te informeren over elke feitelijke, dreigende of vermoede inbreuk op eender welk intellectueel eigendomsrecht van CROSSUITE waarvan hij weet zou krijgen, alsook over eender welke claim van een derde als gevolg van het gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten.

Documentatie

Overeenkomstig deze Algemene Voorwaarden kent CROSSUITE de Klant hierbij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie toe voor de Duur van de gesloten overeenkomst (zie Artikel 13) voor de reproductie van kopieën van de Documentatie, zij het uitsluitend met het oog op het gebruik ervan door de Klant in het kader van zijn Toegangsrechten. De Klant erkent dat:

- er geen recht wordt toegekend om de Documentatie te publiceren, te wijzigen, aan te passen, te vertalen of er afgeleide werken van te creëren;
- de Documentatie deel uitmaakt van het intellectuele eigendom van Crossuite en stemt er hierbij mee in om alle eigendomsrechtvermeldingen, met inbegrip van de auteursrecht-, merk- en vertrouwelijkheidsvermeldingen die de kopieën van de Documentatie zou bevatten, accuraat te reproduceren.

Intellectuele eigendomsrechten van de Klant

Verder stemmen de partijen er - zonder hiermee enig recht, enige aanspraak of enig belang toe te kennen - mee in dat CROSSUITE correcte informatieve verwijzingen mag maken naar de handelsnamen of merken van de Klant in verband met haar verstrekking van de Diensten. Dit bv. door branding van de landingspagina van de Klant via diens handelsnamen of merken. Voorwaarde hiervoor is echter wel dat CROSSUITE meteen zal stoppen met elk gebruik van eender welk aan de Klant toebehorende handelsnaam of merk in verband met de levering van de Diensten bij (i) beëindiging van deze overeenkomst of bij (ii) ontvangst van een kennisgeving van de Klant waarin deze CROSSUITE opdracht een dergelijk gebruik te staken.

Intellectuele eigendomsrechten op AI-resultaten

De intellectuele eigendomsrechten (waaronder de auteursrechten) op de AI-resultaten worden op het ogenblik van genereren integraal overgedragen naar de Klant. De overdracht geldt wereldwijd. De vergoeding voor de overdracht is inbegrepen in de vergoeding die de Klant reeds betaalt voor het gebruik van de AI-module.

Deze overdracht impliceert geenszins enige overdracht met betrekking tot enige intellectuele eigendomsrechten m.b.t. de AI-module zelf en de achterliggende algoritmes, broncodes, knowhow, enz., die integraal de eigendom van Crossuite blijven.

13. Duur en beëindiging

1/

Elke overeenkomst die er tussen CROSSUITE en de Klant gesloten wordt over het gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten, zal een bepaalde duur hebben van een maand of een jaar, al naargelang de voorkeur van de Klant bij het bestellen van de Diensten.

De Duur zal automatisch verlengd worden voor dezelfde periode als de initiële Duur, tenzij een partij uiterlijk 15 kalenderdagen voor het einde van de Duur de andere partij schriftelijk of elektronisch (per e-mail of via de Applicatie) in kennis stelt dat zij de Overeenkomst wenst te laten eindigen op haar vervalddag.

2/

Onverminderd eender welk recht of verhaal dat CROSSUITE ten opzichte van de Klant zou kunnen hebben, staat het CROSSUITE vrij om de overeenkomst op eender welk moment en zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden te beschouwen bij uitzonderlijke omstandigheden die het onmogelijk maken om eender welke professionele samenwerking tussen CROSSUITE en de Klant voort te zetten.

De Klant stemt ermee in dat volgende omstandigheden als uitzonderlijke omstandigheden beschouwd moeten worden:

- indien de Klantgegevens onjuist, misleidend, inaccuraat of achterhaald zijn;
- indien de Klant de Applicatie, de App of de Diensten gebruikt in strijd met artikel 6 of 11.
- Indien de Klant een inbreuk pleegt op artikel 12 of 16.
- Indien er een verandering is in de toestand van de Klant, zoals het faillissement, de vereffening of de ontbinding.
- Indien de Klant eender welke andere inbreuk pleegt op één van deze Algemene Voorwaarden die niet is rechtgezet door de Klant binnen 15 kalenderdagen na hiertoe in gebreke te zijn gesteld door Crossuite, zoals, maar niet beperkt tot, de niet-betaling van de facturen van Crossuite.
- Indien de Overeenkomst met de Klant gebaseerd is op onjuiste of foutieve informatie van de Klant;

3/

Ingeval van beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden:

- zal CROSSUITE binnen 2 werkdagen volgende op de beëindiging, het Beheerdersaccount en de Gebruikersaccounts van de Klant te deactiveren en de Klant naar best vermogen op voorhand van een dergelijke deactivering in kennis te stellen;
- zal Crossuite de Klant ervan in kennis stellen dat hij gedurende een bepaalde periode, zoals vermeld in de kennisgeving, de mogelijkheid zal hebben om de Klantgegevens via de beschikbare export te exporteren of een export kan aanvragen;
- heeft Crossuite het recht om elk verzoek van de Klant voor het sluiten van een (nieuwe) overeenkomst met betrekking tot het gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten te weigeren;
- zal elke partij haar gebruik van vertrouwelijke informatie en beschermd materiaal van de andere partij staken en de informatie en het materiaal in kwestie aan de andere partij terugbezorgen.

Mocht de Klant nagelaten hebben om zijn Klantgegevens te exporteren alvorens de Overeenkomst te beëindigen of binnen de periode die door Crossuite na de beëindiging ervan toegekend werd, zal Crossuite de Klantgegevens eerst via 'Soft Deletion' wissen en vervolgens, eenmaal er een termijn van (maximum) zes (6) maanden verstreken is, de Klantgegevens anonimiseren.

Artikel 12, 14, 15 en 16 zullen ook na de vervaldatum of beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook, blijven voortbestaan en onverminderd van kracht blijven in overeenstemming met hun respectieve bepalingen.

De beëindiging van de overeenkomst, om welke reden ook, zal geen afbreuk doen aan de rechten die iedere partij reeds verwierf.

14. Aansprakelijkheid

De Klant aanvaardt dat Crossuite geen enkele aansprakelijkheid kan treffen voor eventuele discussies tussen de Klant/Beheerder en de Gebruikers, bijvoorbeeld naar aanleiding van de beëindiging en de daarmee gepaarde afwikkeling van het samenwerkingsverband tussen de Klant/Beheerder en een Gebruiker. Zo is het de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant/Beheerder om de Gebruiker tijdig de toegang tot de Applicatie, de App en de Diensten met inbegrip van de Klantgegevens te ontzeggen indien daartoe noodzaak is. De Klant zal in zo'n omstandigheid geenszins Crossuite verantwoordelijk kunnen stellen indien Klantgegevens door een Gebruiker op onrechtmatige wijze zouden worden ontvreemd of gebruikt.

De aansprakelijkheid van CROSSUITE zal in elk geval beperkt blijven tot het laagste van volgende twee bedragen: (i) de factuurwaarde van de laatste factuur in verband met de Applicatie, de App en de Diensten, of (ii) het bedrag van de betaling van de verzekering die afgesloten werd door CROSSUITE.

Tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders verklaard of vooropgesteld werd in deze Algemene Voorwaarden en voor zover wettelijke toegestaan, worden de Applicatie, de App en/of de Diensten alsook de Documentatie en eender welke andere producten of diensten die door CROSSUITE geleverd worden, op een 'as is'-basis verstrekt. CROSSUITE wijst dan ook alle eventuele andere - zowel expliciete als impliciete - beloften, voorwaarden, verklaringen en garanties van de hand, met inbegrip van o.a. alle eventuele impliciete garanties inzake geschiktheid voor een bepaald doel, tevredenstellende kwaliteit, redelijke vaardigheid en zorg, systeemintegratie en/of gegevensnauwkeurigheid.

Verder garandeert CROSSUITE evenmin dat de Applicatie, de App en/of de Diensten aan alle eisen van de Klant zullen voldoen. Des te meer aangezien de Klant de mogelijkheid geboden wordt om (i) gebruik te maken van de Demo (zie Artikel 3) alvorens een betalende Klant te worden en (ii) te allen tijde CROSSUITE ter zake om bijkomende informatie kan vragen. Bijgevolg verklaart de Klant voldoende geïnformeerd te zijn over de inhoud en de reikwijdte van de Applicatie, de App en de Diensten.

Zonder hiermee te willen raken aan het algemene karakter van voorgaand deel, garandeert CROSSUITE geenszins: (i) dat de prestaties van de Applicatie, de App en de Diensten niet onderbroken zullen worden of geen fouten zullen bevatten, noch dat alle fouten en/of bugs (binnen een redelijke tijdspanne) verholpen zullen worden; (ii) dat de Applicatie, de App en de Services continu beschikbaar, vrij van virussen, op tijd en volledig zullen zijn; of (iii) dat de door de Applicatie, de App en de Diensten verstrekte informatie volledig, correct, accuraat en niet-misleidend zal zijn.

Het beoogde gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten door de Klant, de Beheerder en/of de Gebruikers wordt geheel op hun verantwoordelijkheid en risico bepaald. CROSSUITE kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor elke directe of indirecte schade die er uit dit beoogde gebruik zou voortvloeien. Daarom zullen de Klant, de Beheerder en/of de Gebruiker als enige verantwoordelijk zijn voor alle eventuele directe en indirecte schade (zoals gevolgschade) aan hun computer (programma's), draadloze toestellen en/of andere uitrusting die veroorzaakt werd door de Applicatie, de App en de Diensten.

CROSSUITE zal ook niet aansprakelijk gehouden kunnen worden voor:

- indirecte en/of gevolgschade (met inbegrip van o.a. inkomstenverlies, verlies van goodwill en schade aan het eigendom van de Klant veroorzaakt door de Applicatie, de App en de Diensten). Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook, wanneer CROSSUITE speciaal geïnformeerd werd door de Klant over het mogelijke verlies;
- gebreken die rechtstreeks of onrechtstreeks veroorzaakt werden door een daad van de Klant of van een derde, ongeacht of deze veroorzaakt werden door een fout of nalatigheid;
- schade veroorzaakt door het gebruik van de Applicatie, de App en de Diensten voor een ander doel dan het doel waarvoor het ontwikkeld of bedoeld werd door CROSSUITE;
- bijkomende schade veroorzaakt door het verdere gebruik door de Klant, de Beheerder en/of de Gebruikers nadat er een defect werd vastgesteld;
- het verlies of het foutieve gebruik van de Klantgegevens, tenzij dit uitsluitend haar fout zou zijn;
- schade veroorzaakt door het niet naleven van eender welk advies en/of richtlijnen die door CROSSUITE gegeven zouden zijn, die deze laatste altijd op discretionaire basis verstrekt;
- schade als gevolg van overmacht of 'hardship' (zie Artikel 21).

Verder aanvaardt de Klant dat CROSSUITE geen enkele garantie biedt dat de Applicatie, de App en de Diensten voldoen aan de voorschriften of de vereisten die op eender welk juridisch vlak van toepassing zijn, met uitzondering van de voorschriften of vereisten die in België gelden op het moment dat de overeenkomst gesloten wordt. CROSSUITE kan bijgevolg niet aansprakelijk gesteld worden voor eender welke navolgende wijziging van om het even welke aard in dergelijke wetgeving en/of voorschriften.

De Klant wordt geacht geen (vertrouwelijke) informatie (bv. een Excel-blad met gegevens, met inbegrip van Klantgegevens) noch eender welke logingegevens aan eender welke werknemer van CROSSUITE op eender welke manier en om eender welke reden te bezorgen. Mocht de Klant, ondanks het voorgaande, toch eender welke dergelijke informatie aan CROSSUITE bezorgen, dan erkent de Klant dat hij daarmee geheel op eigen risico handelt. In dat geval kan CROSSUITE met betrekking tot de verstrekte informatie niet dezelfde veiligheid en vertrouwelijkheid garanderen als dat ze doet met betrekking tot de Klantgegevens.

De Klant erkent dat CROSSUITE alleen rechtstreeks door de Klant en niet door een derde, zoals de persoon op wie de Klantgegevens betrekking hebben, aansprakelijk gesteld kan worden.

De Klant zal CROSSUITE en/of een Gevrijwaarde van CROSSUITE vergoeden en/of vrijwaren voor en tegen alle vorderingen die zouden kunnen ontstaan uit het bestaan, de uitvoering, de niet-naleving en/of de beëindiging van deze Algemene Voorwaarden en die veroorzaakt zouden worden door zijn eigen nalatigheid, fout of zorgeloosheid of door zijn Beheerder en/of een van zijn Gebruikers.

Indien de Klant/Beheerder/Gebruiker beroep doet op de geïntegreerde AI-module, aanvaardt de Klant dat alle daaruit gegenereerde AI-resultaten, het resultaat zijn van een geautomatiseerd en zelflerend systeem op basis van artificële intelligentie en louter bedoeld zijn ter ondersteuning van de praktijk van de Klant/Beheerder/Gebruiker, doch nooit ter vervanging van een menselijk oordeel.

De Klant/Beheerder/Gebruiker begrijpt dat Crossuite geen controle heeft en dus ook geen garantie verleent omtrent de juistheid en de volledigheid van de AI-resultaten. De Klant/Beheerder/Gebruiker blijft dan ook verantwoordelijk om, als professionele dienstverlener, de AI-resultaten te allen tijde te onderwerpen aan een nauwgezette menselijke controle vooraleer deze in gebruik te nemen. Crossuite is dan ook niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou voortvloeien uit het gebruiken van of vertrouwen op AI-resultaten door de Klant/Beheerder.

De Klant/Beheerder/Gebruiker verbindt zich ertoe om Crossuite integraal te vrijwaren voor alle vorderingen of aansprakelijkheden lastens Crossuite wegens het onoordeelkundig vertrouwen op of gebruiken van AI-resultaten.

Tot slot is het de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn Beheerder en Gebruikers te informeren over de bepalingen van dit artikel (en de rest van deze Algemene Voorwaarden).

15. Persoonsgegevens en privacy

CROSSUITE als verwerkingsverantwoordelijke

De verwerking door CROSSUITE van persoonsgegevens over de (potentiële) Klant en/of diens personeel/medewerkers zal gebeuren in overeenstemming met de bepalingen van de [Privacyverklaring](#) van CROSSUITE. In een dergelijke situatie treedt CROSSUITE op als verwerkingsverantwoordelijke.

Voormelde privacyverklaring bevat onder meer informatie over de persoonsgegevens die CROSSUITE verzamelt, alsook over de wijze waarop CROSSUITE deze persoonsgegevens gebruikt en verwerkt. De privacyverklaring van CROSSUITE moet samen met de [Cookie Policy](#) gelezen worden.

Door de Diensten te bestellen of een Overeenkomst met CROSSUITE te sluiten – wat ook het zich registreren voor de Demo omvat – erkent de Klant dat hij de privacyverklaring gelezen heeft en de inhoud daarvan begrijpt.

CROSSUITE als verwerker

De Klant erkent dat – wat de verwerking van Klant/patient-gegevens betreft – hij zal optreden als verwerkingsverantwoordelijke en CROSSUITE als verwerker. Alle regelingen die er in dit opzicht tussen de respectieve partijen gesloten worden, zullen uitsluitend beheerst worden door de [verwerkersovereenkomst](#), zoals deze tussen de partijen in kwestie gesloten werd en zoals deze ter beschikking gesteld wordt op het Beheerderaccount.

Ingevolge het voorgaande (zie Artikel 4) erkent de Klant uitdrukkelijk dat door het bestellen van de Diensten of het sluiten van een overeenkomst met CROSSUITE, hij te kennen geeft dat hij de verwerkersovereenkomst in haar geheel gelezen heeft en aanvaardt.

16. Vertrouwelijkheid

Klantgegevens

Elke Klant is verplicht om zijn Klant/patiënt-gegevens vertrouwelijk te behandelen en er tevens op toe te zien dat elke derde aan wie hij toegang verleent tot een Gebruikersaccount, door dezelfde vertrouwelijkheidsverplichtingen gebonden is.

De Klant moet beseffen dat, wanneer hij zijn 'API-sleutel' aan een derde geeft, dit neerkomt op deze derde onbeperkt toegang verlenen tot zijn Beheerder- en Gebruikersaccount, logins en Klantgegevens.

Samenwerking

Alle informatie (met inbegrip van o.a. alle medische informatie, informatie over financiële, commerciële, juridische, fiscale, sociale, technische en organisatorische aard, bedrijfs- en handelsgeheimen, gegevens klanten en leveranciers, informatie over werknemers, persoonsgegevens, programma's, broncodes, computerprogramma's, computercode, modules, scripts, algoritmes, functies en werkwijzen, uitvindingen (octrooieerbaar of niet), processen, schematische voorstellingen, testprocedures, softwareontwerp en -architectuur, ontwerp- en functiespecificaties) die er tussen de respectieve partijen wordt uitgewisseld alvorens een overeenkomst te sluiten alsook gedurende de overeenkomst, zal als vertrouwelijk beschouwd worden en door elke partij met de strengste geheimhouding behandeld worden. Meer concreet betekent dit dat de ontvanger het volgende zal doen:

- de vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor eigen rekening en met de strengste geheimhouding;
- de vertrouwelijke informatie op geen enkele manier of voor geen enkel ander doel dan de (mogelijke) samenwerking tussen de partijen gebruiken, reproduceren of toewijzen;
- het niet (laten) reverse-engineeren, deassembleren of decompileren van eender welke vertrouwelijke informatie;
- geen commercieel voordeel uit de verkregen vertrouwelijke informatie halen;
- de vertrouwelijke informatie waarover hij beschikt, niet bekendmaken, onthullen of ter beschikking stellen van eender welke derde, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de onthullende partij;
- zulke vertrouwelijke informatie uitsluitend onthullen aan die werknemers of andere medewerkers die er in het kader van de (mogelijke) samenwerking tussen de partijen weet van dienen te hebben, en dit steeds op een "need-to-know-basis". Bovendien verklaart en waarborgt de ontvanger dat deze werknemers er vooraf, als voorwaarde voor hun tewerkstelling, mee ingestemd hebben om gebonden te zijn door voorwaarden en bepalingen die in wezen vergelijkbaar zijn met die welke op de ontvanger van toepassing zijn krachtens de huidige Algemene Voorwaarden.

De verplichtingen, zoals bepaald in de voorgaande paragraaf, zijn echter niet van toepassing op de volgende informatie:

- informatie die publiekelijk beschikbaar is, publiekelijk verspreid werd en/of bekend is bij het grote publiek op het moment van haar mededeling;
- informatie die de ontvanger op een wettelijke manier ontving van een andere derde dan de onthullende partij, waarbij deze derde op haar beurt niet gebonden was aan enige vertrouwelijkheidsovereenkomst met de onthullende partij;

- informatie waarvan de onthulling/aankondiging bij wet vereist is of door een rechtbank of regeringsbeslissing (van om het even welke aard) opgelegd wordt. In dat geval zal de ontvanger, alvorens iets te onthullen/aan te kondigen, de reikwijdte en de manier van een dergelijke onthulling/aankondiging met de onthullende partij bespreken.

Deze vertrouwelijkheidsverplichting is van toepassing gedurende de samenwerking tussen de respectieve partijen en zal ook na de beëindiging van de samenwerking, om welke reden dan ook, onverminderd van kracht blijven gedurende een bijkomende periode van vijf (5) jaar.

De onthullende partij zal op elk moment de enige eigenaar van haar vertrouwelijke informatie blijven. Tenzij voor zover er ter zake uitdrukkelijk iets anders bepaald zou zijn in onderhavig document, zal niets in deze Algemene Voorwaarden of de relatie tussen de partijen de ontvanger enige rechten op of belangen in de vertrouwelijke informatie toekennen en zullen er door deze Algemene Voorwaarden evenmin enige impliciete licenties toegekend worden.

Deze vertrouwelijkheidsverplichting zal echter in geen geval inhouden dat CROSSUITE geen recht zal hebben op het gebruik en/of de commercialisering van eender welke van de Klant ontvangen ideeën, input of feedback die gebruikt kunnen worden om de Applicatie, de App en de Diensten te verbeteren en/of uit te breiden.

Onverminderd het voorgaande erkent de Klant dat, mocht er een specifieke geheimhoudingsovereenkomst tussen de partijen getekend worden, een dergelijke geheimhoudingsovereenkomst zal prevaleren bovenop deze Algemene Voorwaarden.

17. Ondersteuning - klantenservice

Mocht de Klant hulp nodig hebben of met een vraag zitten over de Applicatie, de App en de Diensten, dan wordt hem aangeraden om eerst een kijkje te nemen op de 'knowledgebase'-pagina van CROSSUITE ([Knowledgebase.crossuite.app](#)).

Mocht de informatie die hij daar kan vinden, hem niet helpen, kan hij gratis contact opnemen met de klantenservice van CROSSUITE. De klantenservice van CROSSUITE zal van maandag tot vrijdag van 8.30 - 13:00 uur en van 14: 00 tot 17.00 uur (CET) bereikbaar zijn, behalve op officiële verlofdagen en vervangende verlofdagen voor officiële verlofdagen die in een weekend vallen of uitzonderlijk op een teambuilding activiteit van CROSSUITE.

De klantenservice van CROSSUITE zal zijn uiterste best doen om de Klant zo snel mogelijk verder te helpen na ontvangst van het verzoek om ondersteuning.

De kosten die gemaakt werden als gevolg van ongerechtvaardigde klachten en/of onderzoeken, zullen door de Klant gedragen worden.

18. Beschikbaarheid, regelmatig onderhoud en updates

CROSSUITE biedt haar Klanten de mogelijkheid om te allen tijde, live en in real time de beschikbaarheid van de Diensten na te gaan via haar [statuspagina](#). Mochten er zich problemen

voordoen met de beschikbaarheid van de Diensten, dan verbindt CROSSUITE er zich toe om haar uiterste best te zullen doen om het probleem zo snel als redelijkerwijs mogelijk op te lossen, zonder ter zake echter enige garantie te geven. In elk geval en waar gepast zal het CROSSUITE vrijstaan om te bepalen, wat in dit opzicht eventueel als een gepaste oplossing of compensatie ten aanzien van haar klanten kan gelden.

CROSSUITE wil de kwaliteit van de Applicatie, de App en/of de Diensten hoog houden door onderhoudsactiviteiten uit te voeren en op regelmatige basis updates te implementeren. CROSSUITE verbindt er zich toe om de impact van zulke onderhoudsactiviteiten en updates op de beschikbaarheid van de Applicatie, de App en de Diensten tot een minimum te beperken, maar sluit enige storingstijd in dit opzicht niet uit. In ieder geval zal CROSSUITE haar uiterste best doen om de Klant hierover te gepasten tijde te informeren, tenzij dit onmogelijk of niet nuttig zou zijn.

Het bovenstaande kan geen reden vormen om enige compensatie van CROSSUITE te eisen.

19. Mededelingen van CROSSUITE

De Klant zal zich altijd kunnen uitschrijven voor de Mededelingen van CROSSUITE. Aangezien deze Mededelingen als een integraal onderdeel van de Diensten beschouwd worden, kan de Klant CROSSUITE in geen geval aansprakelijk stellen voor wijzigingen van om het even welke aard, waarover de Klant normaal gezien geïnformeerd zou zijn geweest via een dergelijke Mededeling, als hij zich hiervoor niet uitgeschreven had.

20. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden en de Diensten

CROSSUITE heeft het recht om de Algemene Voorwaarden en de samenstelling van haar Diensten op elk moment te wijzigen, met inbegrip van haar Basispakket en/of -functies. In voorkomend geval zal CROSSUITE de Klant hierover binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de wijziging informeren via (i) een kennisgeving op de Website, de Applicatie en/of de App en/of (ii) een Mededeling van CROSSUITE.

De Klant mag zijn niet-akkoord met dergelijke wijzigingen meedelen door Crossuite daarvan schriftelijk in kennis te stellen uiterlijk veertien dagen na de ingangsdatum van de wijzigingen. In een dergelijk geval zullen partijen te goeder trouw onderhandelen om tot een werkbare oplossing te komen. Indien geen oplossing kan worden gevonden, zal de Overeenkomst worden beëindigd vanaf de ingangsdatum van de wijzigingen, zonder dat de Klant recht heeft op terugbetaling van enige bedragen die op grond van de Overeenkomst zijn betaald.

21. Overmacht/'hardship'

CROSSUITE kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet nakomen van eender welke van haar verplichtingen, als dit te wijten is aan overmacht of 'hardship'.

Gebruikelijke gebeurtenissen die als gevallen van overmacht of 'hardship' beschouwd worden, omvatten o.a. het volgende: alle omstandigheden die op het moment dat de overeenkomst gesloten werd, als redelijk onvoorzienbaar en onvermijdbaar golden, en die CROSSUITE beletten de overeenkomst uit te

voeren, of die de uitvoering van de overeenkomst moeilijker maken, in financieel opzicht of op een andere manier, dan wat normaal gezien het geval geweest zou zijn (met inbegrip van o.a. oorlog, natuurrampen, brand, inbeslagnemingen, vertragingen bij of faillissement van derden waarop door CROSSUITE een beroep gedaan werd, personeelstekort, stakingen, organisatorische omstandigheden en dreigingen of daden van terrorisme, enz.).

Voormelde situaties geven CROSSUITE het recht om de overeenkomst te herzien en/of op te schorten door middel van een eenvoudige schriftelijke kennisgeving aan de Klant, zonder daarbij aansprakelijk gesteld te kunnen worden voor het betalen van enige compensatie. Als de situatie van overmacht en/of hardship langer dan 2 maanden aanhoudt, heeft CROSSUITE het recht om de overeenkomst te beëindigen (zie Artikel 13).

22. Vereffening (verrekening)

In overeenstemming met de bepalingen van de Belgische wet betreffende financiële zekerheden van 15 december 2004 stemmen de partijen ermee in dat in het kader van hun onderlinge relatie, vanaf de start van de overeenkomst tussen CROSSUITE en de Klant, alle thans bestaande alsook toekomstige schulden altijd automatisch en van rechtswege met elkaar verrekend en vereffend zullen worden, ongeacht hun vervaldatum, hun doel of de munteenheid waarin ze uitgedrukt werden. In het geval van concurrerende crediteurs zal de claim van de andere partij ten overstaan van de partij die met concurrerende crediteurs te maken heeft, altijd beperkt blijven tot wat er overblijft na verrekening van de aanrekenbare bedragen, en zal de permanente vereffening in elk geval rechtsgevolgen hebben ten overstaan van de curator en de resterende crediteurs die zelf bijgevolg geen bezwaar zullen kunnen maken, noch zich zullen kunnen verzetten tegen eender welke voormelde vereffeningen of schuldvergelijkingen die er door de partijen verricht zouden worden.

23. Toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid

Alle kwesties, vragen en geschillen met betrekking tot de geldigheid, interpretatie, handhaving, uitvoering of beëindiging van deze Overeenkomst worden beheerst door en uitgelegd overeenkomstig de bepalingen van het Belgisch recht.

Alle geschillen betreffende de geldigheid, de interpretatie, de handhaving, de uitvoering of de beëindiging van deze overeenkomst zullen uitsluitend beslecht worden door de rechtbanken die bevoegd zijn over de plaats waar CROSSUITE haar maatschappelijke zetel heeft.

24. Taal

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, erkent de Klant dat de taal van deze voorwaarden eveneens de voertaal vormt in alle commerciële transacties met CROSSUITE.

De originele taal van deze voorwaarden is het Nederlands. Vertalingen of documenten die in een andere taal opgesteld werden, zullen altijd als een bijkomend voordeel voor de Klant beschouwd worden. Bij een eventueel conflict zal altijd de Nederlands versie prevaleren.