

Zaia BV -

Servicevoorwaarden

Versie 1 (11/08/2025)

Dit zijn de Servicevoorwaarden van:

Zaia BV, met zetel te Meir 78, 2000 Antwerpen(België), met btw-nummer BE1002.047.909 en ingeschreven in het rechtspersonenregister van Antwerpen, afdeling Antwerpen.

Hierna: 'ons', 'onze', 'we/wij' en 'Zaia BV'.

1. Belangrijke begrippen

In deze Servicevoorwaarden hebben de volgende begrippen (indien ze met hoofdletter zijn geschreven) de in dit artikel omschreven betekenis.

'Licentie'	De softwarelicentie voor de Tool en alle bijbehorende gebruiksrechten die Zaia BV aan de Klant en zijn verbonden Gebruikers ter beschikking stelt, zoals bepaald in deze Servicevoorwaarden, en die voor een bepaalde Termijn wordt verleend.
'Licentiesvergoeding'	Het terugkerende bedrag dat door de Klant wordt betaald voor het Licentie, voornamelijk gebaseerd op het geselecteerde Pakket, de Termijn, het aantal Gebruikerslicenties, en de limieten van het Klantaccount.
'Admin'	Een Gebruiker die verantwoordelijk is voor een Admin Gebruikersaccount en die de meest uitgebreide gebruiksrechten heeft met betrekking tot de Tool.
'Admin Gebruikersaccount'	Een gebruikersaccount dat alleen toegankelijk en bruikbaar is voor een Admin.
'Add-on'	De verschillende add-ons die Zaia BV aanbiedt en die de Klant kan activeren om de functionaliteiten van zijn Licentie uit te breiden.
'Demo'	De proefversie van de Tool waarmee de Klant de Diensten gedurende een beperkte tijdsperiode kosteloos kan gebruiken, waarna de Klant moet overschakelen op één van de betaalde Pakketten.
'Diensten'	De diensten die Zaia BV verleent aan de Klant in het kader van de Overeenkomst, waaronder met name het Licentie en, waar van toepassing, de Onboardingdiensten.
'Documentatie'	Alle documentatie, handleidingen of andere materialen met betrekking tot de Diensten die worden geleverd door Zaia BV en die beschikbaar zijn in de Tool en op de Website.

'Gebruiker'	Iedere natuurlijke persoon die door de Klant gemachtigd is om toegang te krijgen tot de Tool en de Tool te gebruiken via een Gebruikersaccount en die ook individueel gebonden is aan de gebruiksvoorwaarden en andere relevante bepalingen van deze Servicevoorwaarden. Admins en Non-Admin Gebruikers worden samen 'Gebruikers' genoemd.
'Gebruikersaccount'	Een individueel gebruikersaccount op de Tool waartoe een Gebruiker toegang heeft via een eigen unieke en persoonlijke login. Admin Gebruikersaccounts en Non-Admin Gebruikersaccounts worden samen 'Gebruikersaccounts' genoemd.
'Gebruikerslicentie'	De mogelijkheid voor een Klant om, als onderdeel van zijn huidige Licentie, een Gebruiker uit te nodigen om zijn eigen Gebruikersaccount te activeren.
'Hernieuwingsdatum'	De datum na het verstrijken van de vorige Termijn waarop het Licentie automatisch wordt vernieuwd voor een extra Termijn.
'Klant'	Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met Zaia BV. Aangezien de Diensten uitsluitend bestemd zijn voor interne bedrijfsdoeleinden van de Klant, wordt elke Klant beschouwd als een 'onderneming' in de zin van het Belgisch Wetboek van Economisch Recht en kan hij bijgevolg geen 'consument' zijn in zijn commerciële relatie met Zaia BV.
'Klantaccount'	De unieke omgeving die door een Klant is ingesteld om zijn Gebruikers toegang te geven tot de Tool en gebruik te laten maken van de Tool. Het Klantaccount heeft een eigen configuratie en omvat alle Gebruikersaccounts die eraan gekoppeld zijn, samen met alle erin opgeslagen Klantaccountgegevens.
'Klantaccountgegevens'	Alle gegevens (informatie, bestanden, dossiers of enige andere digitale inhoud), zowel persoonsgegevens als niet-persoonlijke gegevens, die rechtstreeks worden ingevoerd en/of geüpload in het Klantaccount door de Klant en zijn Gebruiker(s) bij het gebruik van de Diensten, met uitzondering van gegevens die rechtstreeks verband houden met de Klant zelf of zijn Gebruikers.
'Klantaccountinformatie'	Alle informatie over het Klantaccount, de Klant en de bijbehorende Gebruiker(s) en Gebruikersaccount(s) die Zaia BV verzamelt, beheert en opslaat in het kader van zijn Diensten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: algemene bedrijfsgegevens, facturatie- en betalingsgegevens, nadere gegevens over Licentie en, marketingvoorkeuren, logboekrecords, enz.
'Mededeling'	Elke niet-commerciële mededeling betreffende de Diensten door Zaia BV aan de Klant (en, indien van toepassing, aan zijn verbonden Gebruikers) via zijn Website, e-mail, berichten (bv. banners) in de Tool en/of via elk ander gepast communicatiemiddel;
'Non-Admin Gebruiker'	Een Gebruiker met een Non-Admin Gebruikersaccount.

'Non-Admin Gebruikersaccount'	Een Gebruikersaccount dat wordt aangemaakt door een Admin voor een Non-Admin Gebruiker en waarvan de desbetreffende Admin de bijbehorende gebruiksrechten op de Tool bepaalt binnen de beperkingen die deze Servicevoorwaarden toestaan.
'Onboardingdiensten'	De diensten die het personeel van Zaia BV aanbiedt en verricht met betrekking tot het aanmaken en uitrollen van het Klantaccount opdat correct en doeltreffend gebruik kan worden gemaakt van het Licentie.
'Overeenkomst'	De overeenkomst met betrekking tot de Diensten die tussen de Partijen wordt gesloten wanneer de Klant deze Servicevoorwaarden aanvaardt, hetzij schriftelijk hetzij via elektronische weg, en die de commerciële relatie tussen de Partijen regelt. Tot de Overeenkomst behoort ook de Verwerkersovereenkomst die beschikbaar is op onze website http://www.hellozaia.com/legal-details .
'Pakket(ten)'	De verschillende betaalde pakketten in het kader van het Licentie die Zaia BV aanbiedt en waaruit de Klant kan kiezen.
'Partij'	Iedere partij bij de Overeenkomst, hetzij Zaia BV of de Klant. Zaia BV en de Klant worden gezamenlijk als de 'Partijen' aangeduid.
'Persoonlijke Klantaccountgegevens'	Alle Klantaccountgegevens die worden beschouwd als 'persoonsgegevens' in de zin van de Privacywetgeving.
'Persoonlijke Klantaccountinformatie'	Alle Klantaccountinformatie in verband met de Klant en zijn Gebruikers die wordt beschouwd als 'persoonsgegevens' in de zin van de Privacywetgeving.
'Privacyverklaring'	De privacyverklaring van Zaia BV die specifiek betrekking heeft op het gebruik van de Tool en die beschikbaar op onze website http://www.hellozaia.com/legal-details .
'Privacywetgeving'	Verwijst gezamenlijk naar (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (de Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens of 'AVG') en (ii) alle Belgische uitvoeringswetten in dit opzicht.
'Termijn'	De initiële of hernieuwde termijn – met name een jaar – gedurende welke het Licentie aan de Klant en zijn verbonden Gebruikers wordt verleend.
'Tool'	De webgebaseerde Software as a Service-applicatie (SaaS-applicatie) 'Zaia', met inbegrip van de verschillende Add-ons, die eigendom is van Zaia BV en zijn Verbonden Ondernemingen, en door hen is ontwikkeld en wordt onderhouden.
'Verbonden Onderneming'	De onderneming die aan een Partij verbonden is, zoals gedefinieerd in Artikel 1:20 van het Belgische Wetboek van vennootschappen en verenigingen. Voor Zaia BV

	omvatten de Verbonden Ondernemingen onder meer: Uman360, als moedermaatschappij.
'Verwerkersovereenkomst'	De verwerkersovereenkomst van Zaia BV, beschikbaar op onze website http://www.hellozaia.com/legal-details .
'Website'	De officiële website van Zaia BV op www.hellozaia.com en iedere andere website van Zaia BV die bedoeld is voor de verschillende landen waarin Zaia BV actief is.

2. De Overeenkomst

2.1 Overweging

Zaia BV biedt een webgebaseerde Software as a Service-applicatie (SaaS-applicatie) 'Zaia' om taken sneller en efficiënter uit te voeren met Generatieve AI.

2.3 Order en levering

Order

De Licentie worden besteld door de Klant op voorwaarde dat de Klant ten minste de volgende informatie verstrekt:

- het Pakket;
- het aantal Gebruikerslicenties;
- betaalde Add-ons, indien van toepassing;
- de Termijn;
- betalingsdetails.

Naast het Licentie kan de Klant ook Onboardingdiensten bestellen. Een Overeenkomst wordt pas van kracht na (elektronische) bevestiging.

Levering

Na het sluiten van de Overeenkomst krijgt de Klant toegang tot de Tool. Een Admin Gebruikersaccount aan de Klant verstrekken geldt als een levering van het Licentie. Bij levering van het Licentie wordt de Klant geacht een initiële controle uit te voeren om te bepalen of het geleverde Licentie overeenstemt met het order.

De Klant is verplicht om Zaia BV binnen 48 uur na levering via de support@hellozaia.com te informeren over om het even welke non-conformiteit. Indien de Klant binnen 48 uur geen klacht heeft ingediend, wordt hij geacht de levering te hebben goedgekeurd en aanvaard.

2.4 Geen herroepingsrecht

Op grond van het Belgische Wetboek van Economisch Recht of WER heeft iedere consument (d.w.z. iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen) een recht op herroeping van producten en/of diensten die hij via het internet, per e-mail of telefonisch kocht.

Aangezien de Diensten uitsluitend bedoeld zijn voor interne bedrijfsdoeleinden, wordt elke Klant in zijn handelsrelatie met Zaia BV beschouwd als een 'onderneming' in de zin van het Belgische Wetboek van Economisch Recht. Bijgevolg kunnen onze Klanten onder geen beding een herroepingsrecht uitoefenen, met betrekking tot noch het Licentie, noch de Onboardingdiensten.

Merk op dat Zaia BV de mogelijkheid biedt om gedurende een beperkte periode gebruik te maken van een gratis Demo (zie Artikel 3.1). Door deze gratis proefperiodes aan te bieden, biedt Zaia BV dus meer aan dan wat wettelijk vereist is.

2.5 Toepassingsgebied

De commerciële relatie tussen de Partijen wordt uitsluitend beheerst door deze Servicevoorwaarden. Deze Overeenkomst vervangt en heeft voorrang op alle eerdere overeenkomsten in verband met de Diensten die mogelijk bestonden tussen de Partijen. Deze Servicevoorwaarden hebben altijd voorrang op de algemene voorwaarden van de Klant.

2.6 Wijzigingen in de Overeenkomst

Zaia BV behoudt zich het recht voor om zijn Servicevoorwaarden, prijzen en Diensten op om het even welk moment in de toekomst te wijzigen. Zaia BV verbindt zich ertoe de Klant van deze wijzigingen in kennis te stellen via een Mededeling.

- Niet-substantiële wijzigingen gaan in zodra de Klant hiervan op de hoogte is gebracht.
- Substantiële wijzigingen gaan pas in nadat de redelijke periode die Zaia BV aan de Klant heeft meegedeeld, verstreken is.

Alleen bij substantiële wijzigingen in de Overeenkomst (zoals een prijsverhoging, zie Artikel 4.3) heeft de Klant de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen en, indien de Partijen geen billijke oplossing vinden, de Overeenkomst op te zeggen (zie Artikel 9.1).

3. Gratis proefperiode

3.1 De Tool uitproberen (Demo)

Elke Klant zal de kans krijgen om de Tool gedurende een beperkte tijdsperiode kosteloos uit te proberen. De periode waarin de klant toegang heeft tot deze Demo, wordt naar eigen inzicht van Zaia BV bepaald. Zaia BV behoudt zich het recht voor om op elk moment een Demoaccount te sluiten en alle gegevens die door de Klant in het Demoaccount zijn ingevoerd, definitief te wissen. Zaia BV kan opeenvolgende activeringen van Demoaccounts weigeren of beperken om misbruik te voorkomen.

Ongeacht het feit dat de Klant die de gratis Demo gebruikt, (nog) geen betalende Klant is, moeten de proefklant – en zijn betrokken Gebruikers – zich tijdens de proefperiode evenzeer houden aan alle toepasselijke gebruiksvoorwaarden en andere relevante bepalingen in deze Servicevoorwaarden, met name de Artikelen 5 (Gebruiksvoorwaarden), 7 (Intellectuele eigendom), 10 (Aansprakelijkheid), 11 (Persoonsgegevens en Privacy) en 12 (Vertrouwelijkheid).

4. Prijs

4.1 Commerciële aanbiedingen

Alle promoties, commerciële aanbiedingen, kortingen en aankondigingen van Zaia BV die via de website, via e-mail of in enige andere vorm (met inbegrip van, maar niet beperkt tot catalogi, brochures, nieuwsbrieven, folders en andere publicitaire aankondigingen) worden gecommuniceerd, zijn geheel vrijblijvend en kunnen door de (potentiële) Klant slechts worden beschouwd als een uitnodiging om de Diensten te bestellen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Eventuele commerciële kortingen op de gebruikelijke prijzen die mondeling (bv. per telefoon) worden toegekend, moeten schriftelijk (bv. op de bijbehorende factuur) worden bevestigd om geldig te zijn.

De (potentiële) Klant erkent dat kortingen alleen van toepassing zijn in overeenstemming met de richtlijnen en voorwaarden die hieromtrent uitdrukkelijk zijn vermeld. Dergelijke kortingen worden geacht eenmalig te zijn verleend voor de initiële Termijn of de vastgestelde duur en gelden dus niet automatisch voor latere (soortgelijke) bestellingen. Iedere andere praktijk dient te worden beschouwd als een commerciële geste vanwege Zaia BV en geldt slechts zolang deze niet door Zaia BV wordt herroepen. De (potentiële) Klant erkent dat kortingen (en andere relatiegeschenken) niet cumuleerbaar zijn, van nature persoonlijk zijn en nooit aanleiding kunnen geven tot enig verworven recht.

4.2 Prijzen

Algemeen

Alle prijzen zijn exclusief btw en/of andere belastingen en (lokale) heffingen. Alle prijzen zijn in EURO en moeten ook in EURO worden betaald.

Licentie

De Licentiesvergoeding is gebaseerd op de volgende parameters:

- het geselecteerde Pakket;
- de Termijn (jaar of jaren);
- het aantal Gebruikerslicenties;
- de geactiveerde Add-ons;
- de limieten van het Klantaccount.

Voor alle duidelijkheid: er wordt een onderscheid gemaakt tussen een Gebruikerslicentie en een Gebruikersaccount. De Licentiesvergoeding is gebaseerd op het aantal aangeschafte Gebruikerslicenties, niet op het aantal Gebruikersaccounts dat daadwerkelijk in gebruik is. Wanneer een Gebruiker is uitgenodigd om zijn Gebruikersaccount te activeren, neemt dit één Gebruikerslicentie in beslag. Een Klant kan echter besluiten om (nog) geen Gebruikerslicentie aan een Gebruiker toe te wijzen; of om een Gebruikersaccount te deactiveren, waardoor een Gebruikerslicentie vrijkomt en de Klant deze op een later tijdstip aan een andere Gebruiker kan toewijzen. Dit betekent dat een Klantaccount meer Gebruikerslicenties kan hebben dan actieve Gebruikersaccounts.

De overeengekomen Licentiesvergoeding voor het door de Klant bestelde Licentie gedurende de eerste Termijn wordt vermeld in het licentieoverzicht van de Klant dat beschikbaar is in de Tool. Indien de Licentiesvergoeding wijzigt (zie Artikel 4.3, prijswijzigingen) en/of de reikwijdte van het Licentie wijzigt op een later tijdstip (zie Artikel 4.4, Upgrades & Downgrades), zal het licentieoverzicht van de Klant in de Tool dienovereenkomstig wijzigen.

Onboardingdiensten

Zaia BV biedt de Onboardingdiensten aan tegen een vaste eenmalige vergoeding.

4.3 Prijswijzigingen

Algemeen

Onder geen beding garandeert Zaia BV het behoud van de prijzen voor om het even welke van zijn Diensten. Zaia BV kan de prijs van een of meer van zijn Diensten te allen tijde aanpassen. In geval van een prijsverhoging die een invloed heeft op bestaande Klanten, verbindt Zaia BV zich ertoe om zijn Klanten minstens drie (3) maanden vóór de toepassing van de nieuwe prijzen in kennis te stellen via een Mededeling.

Licentiesvergoeding

Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen inzake indexering wordt een verhoging van de Licentiesvergoeding van een Klant die ingaat tijdens een lopende Termijn, beschouwd als een substantiële wijziging van de Overeenkomst. Daarom zal de Klant de mogelijkheid krijgen om de Overeenkomst op te zeggen. De Klant moet deze opzegging schriftelijk aan Zaia BV richten minstens drie (3) maanden vóór de nieuwe Licentiesvergoedingen ingaan. Indien de Klant na de ingangsdatum verder gebruikmaakt van de Tool, geeft hij aan dat hij de herziene prijzen aanvaardt.

Indexering

Voor zover de prijzen van de Diensten zijn gebaseerd op de op dat moment geldende hoogte van loonkosten, kosten van bestanddelen/onderdelen, socialezekerheidsbijdragen en overheidslasten, verzekeringspremies, kosten van materialen, wisselkoersen en/of andere kosten, is Zaia BV bij een verhoging van één of meer van deze prijsfactoren gerechtigd zijn prijzen dienovereenkomstig te indexeren en dit in overeenstemming met de wettelijk toegelaten normen (voor Licentiesvergoedingen: zelfs tijdens de lopende Termijn). Een indexering kan niet gelden als een substantiële wijziging van de Overeenkomst.

4.4 Upgrades en downgrades

Upgrades

Het staat de Klant vrij om (i) over te stappen naar een hoger Pakket, (ii) het aantal Gebruikerslicenties te verhogen, (iii) een of meer betaalde Add-ons (vooraf) te bestellen, en (iv) de limieten van het Klantaccount te verhogen (hierna gezamenlijk aangeduid als de 'Upgrade(s)'). Deze Upgrades kunnen op elk moment tijdens de Termijn worden aangevraagd via support@hellozaia.com.

Alle door de Klant gevraagde Upgrades worden onmiddellijk geactiveerd, met uitzondering van vooraf bestelde Add-ons, die pas worden geactiveerd op het moment dat de betreffende Add-on wordt geactiveerd en beschikbaar wordt gesteld aan de Klant.

Een bijkomende vergoeding wordt pro rata in rekening gebracht, rekening houdend met het resterende gedeelte van de huidige Termijn gedurende welke de Klant gebruik kan maken van de Upgrade (in het geval van vooraf bestelde Add-ons: vanaf de releasedatum).

Downgrades

Het staat de Klant vrij om (i) over te stappen naar een lager Pakket, (ii) het aantal Gebruikerslicenties te verminderen, (iii) een of meer betaalde Add-ons (zowel actieve als vooraf bestelde), en (iv) eerdere verhogingen van de limieten van het Klantaccount ongedaan te maken (hierna gezamenlijk de 'Downgrade(s)' genoemd).

Deze kennisgeving moet ten laatste dertig (30) dagen vóór de Hernieuwingsdatum gebeuren via support@hellozaia.com. Als de Downgrade-kennisgeving te laat wordt gedaan, is Zaia BV gerechtigd de Klant voor het betreffende Pakket, Gebruikerslicenties, Add-ons (zowel actieve als vooraf bestelde) en Klantaccountlimieten te factureren voor de gehele volgende Termijn, zelfs als de Klant er geen gebruik meer van maakt.

Eventuele Downgrades worden pas vanaf de Hernieuwingsdatum doorgevoerd. Bijgevolg heeft de Klant geen recht op enige terugbetaling voor het niet-gebruiken van bepaalde functies van het Pakket, Gebruikerslicenties, betaalde Add-ons (zowel actieve als vooraf bestelde) of Klantaccountlimieten tijdens de lopende Termijn.

5. Gebruiksvoorwaarden

5.1 Softwarelicentie (gebruiksrecht)

Zaia BV verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-toewijsbaar, wereldwijd beperkt recht om de Tool en alle (toekomstige) updates ervan uitsluitend te gebruiken voor zijn interne bedrijfsvoering.

De Klant verklaart en garandeert in ieder geval (i) dat alle verstrekte (registratie)gegevens volledig, waarheidsgetrouw en accuraat zijn en (ii) dat hij over de juistheid ervan zal waken.

Elk ander gebruiks- of exploitatierecht dat niet uitdrukkelijk aan de Klant is verleend, is uitgesloten zonder schriftelijke toestemming van Zaia BV.

Zolang deze Overeenkomst van kracht is, mag de Klant gebruikmaken van de Tool binnen de limieten van de rechten die bij het sluiten van de Overeenkomst zijn verleend. De omvang van de verleende rechten kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden beperkt of uitgebreid.

Binnen de grenzen van de Softwarelicentie die Zaia BV verleende, mag de Klant het overeengekomen aantal Gebruikers een toegangs- en gebruiksrecht verstrekken. Onder de verantwoordelijkheid van de Klant krijgen deze Gebruikers toegang tot de Tool en mogen ze ervan gebruikmaken binnen de interne bedrijfsomgeving van de Klant.

Bijgevolg zijn de verplichtingen onder deze Servicevoorwaarden van toepassing op Gebruikers die via de Klant toegang krijgen tot de Tool. De Klant verbindt zich ertoe om al zijn Gebruikers duidelijk te informeren over hun verplichtingen en de gebruiksvoorwaarden van de Tool.

De Klant zal andere personen dan de overeengekomen Gebruikers geen toegang geven tot de Tool, noch de Tool laten gebruiken. Met betrekking tot de Tool is de Klant verantwoordelijk voor de handelingen, het gedrag, het gebruik en alle andere daden van zijn werknemers, leidinggevend, bestuurders en alle derden die hij al dan niet opzettelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks toegang verleent.

Indien de bepalingen van de Overeenkomst niet worden nageleefd, kan Zaia BV maatregelen treffen tegen de Klant en zijn Gebruikers.

5.2 Registratie van een Gebruikersaccount

De Klant zal zich toegang kunnen verschaffen tot de Tool en zal gebruik kunnen maken van de Tool via het eerste (Admin) Gebruikersaccount en, in voorkomend geval, de extra Gebruikersaccounts. De verantwoordelijkheid voor elk gebruik van en elke activiteit op de Gebruikersaccounts ligt volledig bij de Klant. De Admin bepaalt de reikwijdte van de rechten van de Gebruikersaccounts en de Admin blijft altijd verantwoordelijk voor het verlenen van deze rechten.

Elk Gebruikersaccount (met inbegrip van het Admin Gebruikersaccount) behoort slechts toe aan één persoon en mag bijgevolg niet gedeeld worden met andere personen.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de bescherming en beveiliging van de Gebruikersaccounts. In deze context moeten alle Gebruikers de vertrouwelijkheid van hun Gebruikersaccount garanderen, inclusief die van de inloggegevens, zoals het wachtwoord. Bijgevolg mogen ze hun logingegevens niet eens kenbaar maken aan Zaia BV (bv. wanneer ze Zaia BV via de helpdesk om hulp vragen – zie Artikel 13).

Alle schade als gevolg van de onzorgvuldige omgang met deze inloggegevens door de Klant of zijn Gebruikers is uitsluitend voor rekening van de Klant, die zich onder geen beding op de aansprakelijkheid van Zaia BV kan beroepen.

De Klant moet elke (vermoedelijke) inbreuk op de vertrouwelijkheid van een of meer Gebruikersaccounts en elke controversiële registratie onmiddellijk aan Zaia BV melden, zodat Zaia BV passende maatregelen kan treffen.

5.3 Beperkingen

De verleende rechten op grond van de Overeenkomst zijn aan beperkingen onderworpen. De Klant verbindt zich ertoe de Tool uitsluitend te gebruiken voor zijn interne bedrijfsdoeleinden en in overeenstemming met alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften die door de overheid zijn uitgevaardigd.

De Klant verbindt zich ertoe de Tool niet te gebruiken voor activiteiten die direct of indirect onwettig, schadelijk, bedreigend, beledigend, intimiderend, kwaadwillig of lasterlijk (kunnen) zijn en geen handelingen te stellen die ingaan tegen de (intellectuele eigendoms)rechten van Zaia BV, zijn Verbonden Ondernemingen of een derde.

De Klant stemt ermee in dat de naleving van dit Artikel een essentieel punt van de Overeenkomst vormt.

De Klant stemt ermee in geen misbruik te maken van de Tool en zich te houden aan de opgelegde beperkingen.

Zonder dat deze lijst uitputtend is, verbindt de Klant zich ertoe de onderstaande handelingen niet te stellen:

- De rechten op de Tool die onder deze Overeenkomst zijn verleend zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Zaia BV (her)verkoop, toewijzen, verspreiden, er een (sub)licentie op toekennen, ze verhuren, leasen, uitlenen, verdelen of op enige andere wijze overdragen of Diensten of afgeleide producten ervan in een dienstenbureau- of uitbestedingsaanbod aan een derde aanbieden;
- De Tool kopiëren, wijzigen, aanpassen, veranderen, 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);
- De Tool (laten) onderwerpen aan reverse engineering, ontmanteling of decompilatie;
- De Tool gebruiken voor illegale of onwettige doeleinden of voor de overdracht van gegevens die illegaal of lasterlijk zijn, een inbreuk vormen op de privacy van een ander of beledigend, bedreigend of schadelijk zijn of de intellectuele eigendom van een ander schenden;
- Gebruikmaken van de Tool om illegale activiteiten uit te voeren of te promoten;
- De Tool gebruiken voor het verspreiden van 'junkmail', 'spam', 'kettingmails', 'phishing' of andere ongewenste massale e-mails;
- De Tool gebruiken om iemand te stalken, lastig te vallen of kwaad te doen;
- De goede werking van de Tool en/of de Website verstoren. Dit houdt ook in dat Klanten geen materiaal mogen verzenden, verwerken of opslaan met softwarevirussen, wormen, Trojaanse paarden of andere schadelijke of kwaadaardige computercode, bestanden, scripts, agenten of programma's die een inbreuk kunnen vormen op de Diensten en belangen van Zaia BV, zijn Verbonden Ondernemingen en Klanten. Klanten moeten zich ook onthouden van het uploaden van inhoud die de infrastructuur van de Tool en de goede werking ervan kan belasten of verstoren;
- Content toevoegen aan de Tool die als ongepast of onwettig kan worden beschouwd vanwege zijn illegale, onwettige, schadelijke, beledigende, misleidende, bedreigende, obscene, pornografische, aanstootgevende of racistische aard en/of meer in het algemeen omdat deze ingaat tegen de openbare zeden of orde;
- Het bedrijfsmodel van Zaia BV of zijn Verbonden Ondernemingen omzeilen;
- Geheel of gedeeltelijk gebruikmaken van de Tool op een manier die een onjuiste of misleidende indruk, toeschrijving of verklaring kan uitdragen over Zaia BV, zijn Verbonden Ondernemingen of om het even welke derde;
- Vragen naar de inloggegevens van andere Gebruikers en/of inloggen op het Gebruikersaccount van een ander;
- Op een frauduleuze manier gebruikmaken van de Tool (zo wordt het gebruik van een vals Gebruikersaccount en/of foute gebruikersinformatie verstrekken beschouwd als frauduleus gebruik);

- Ongeoorloofd van de Tool gebruikmaken en zich als een andere (rechts- of natuurlijke) persoon voordoen;
- De Tool gebruiken op een manier die aanzienlijk meer belastend is dan het gemiddelde gebruik en die schadelijk kan zijn voor het netwerk of het systeem kan overbelasten.

De Klant moet (i) elk ongepast en ongeoorloofd gebruik onmiddellijk bestraffen of sanctioneren en (ii) Zaia BV hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen.

5.4 Corrigerende maatregelen

Zaia BV mag alle nodige en redelijke maatregelen treffen wanneer de Klant of zijn Gebruiker in strijd met de Overeenkomst, de toepasselijke wetgeving, de rechten van derden of de algemeen aanvaarde gedragsregels van het internet handelt. Zaia BV kent zichzelf een grote discretionaire bevoegdheid toe om een inbreuk naar verhouding te bestraffen. Zaia BV kan de toegang tot de Tool tijdelijk opschorten of definitief weigeren. Zaia BV kan de Klant eventuele kosten aanrekenen die Zaia BV maakt ten gevolge van het niet-nakomen van de gebruiksvoorwaarden door de Klant.

Als de situatie dit rechtvaardigt, kan Zaia BV de genoemde maatregelen zonder voorafgaande waarschuwing treffen. De Klant is niet gerechtigd een terugbetaling of schadevergoeding te vragen naar aanleiding van de getroffen maatregelen.

Indien de Klant van mening is dat een getroffen maatregel onevenredig of ongegrond is, moet de Klant Zaia BV binnen vijftien (15) kalenderdagen na het nemen van de maatregel daarvan in kennis stellen. Zaia BV zal de argumenten van de Klant in beschouwing nemen, maar is niet verplicht de genomen maatregelen ongedaan te maken.

5.5 Systeemvereisten

Het gebruik van en de toegang tot de Tool door de Klant veronderstelt een internetverbinding en het gebruik van een actuele webbrowser (we ondersteunen alle browsers, maar raden de nieuwste versie van Google Chrome aan). Met een verouderde webbrowser is het mogelijk dat de Klant niet alle functionaliteiten van de Tool kan gebruiken of dat deze niet optimaal werken.

De Klant is verantwoordelijk voor een passende en adequate beveiliging van de apparatuur en de onder zijn verantwoordelijkheid vallende IT-omgeving.

6. Facturatie en betaling

6.1 Facturatie

De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat Zaia BV elektronische facturen uitschrijft, tenzij de Partijen schriftelijk anders overeenkomen. Zaia BV zal alle facturen in het kader van deze Overeenkomst verzenden naar het elektronische adres dat de Klant opgaf toen hij de Diensten bestelde. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om zijn factuurinformatie actueel te houden. De Klant wordt niet ontslagen van zijn betalingsverplichting en de gevolgen van laattijdige of niet-betaling ingeval Zaia BV een factuur opstelt en verzendt met de verouderde factuurinformatie van de Klant.

Licentiesvergoeding

Zaia BV factureert de Licentiesvergoeding aan zijn klanten in geval van een Termijn van een jaar: een jaarlijkse factuur. De factuur zal altijd aan de Klant worden uitgereikt vóór de start van de respectieve Termijn.

Upgrades

Upgrades (zie Artikel 4.4) die de Klant tijdens de Termijn bestelt, worden onmiddellijk na de bestelling door de Klant aan de Klant gefactureerd. Bij vooraf bestelde Add-ons wordt de factuur gestuurd zodra de Add-on gereleased wordt en beschikbaar gesteld wordt aan de Klant.

Onboardingdiensten

De eenmalige vergoeding voor Onboardingdiensten factureert Zaia BV onmiddellijk nadat de Klant de bestelling heeft geplaatst.

6.2 Betaling

Tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders overeengekomen werd, dienen alle facturen van Zaia BV door de Klant te worden voldaan via overschrijving op het op de factuur vermelde rekeningnummer, en dit binnen een vervalt termijn van dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum. Facturatie geschiedt op basis van een vooraf door de Klant goedgekeurde offerte of bestelling.

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

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

De Klant kan facturen enkel rechtsgeldig betwisten als hij een e-mail stuurt naar support@hellozaia.com binnen zeven (7) kalenderdagen na de factuurdatum, met vermelding van de factuurdatum, het factuurnummer en een gedetailleerde motivering. Een dergelijke betwisting ontslaat de Klant niet van zijn verplichting tot betaling.

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

Zaia BV zal gedeeltelijke betalingen van de Klant altijd onder voorbehoud van wijziging en onverlet aanvaarden en eerst toewijzen aan de inningskosten, vervolgens aan de geleden schade, dan aan de verschuldigde rente en pas daarna aan de hoofdsom, waarbij de toewijzing van het betaalde bedrag aan de oudste uitstaande hoofdsom voorrang krijgt.

6.3 Gevolgen van niet- of laattijdige betaling

Voor elke factuur die de Klant op de vervaldag niet of slechts gedeeltelijk heeft betaald, is hij – van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling – een verwijlinterest ten belope van 1 % per maand achterstand verschuldigd. Een reeds begonnen maand telt in dit geval als volledige maand. Het aldus verschuldigde bedrag wordt bovendien nog vermeerderd met alle door Zaia BV betaalde inningskosten, plus 20 % van het factuurbedrag, met een minimum van € 150 (excl. btw) bij wijze van forfaitaire schadevergoeding, onverminderd het recht van Zaia BV om een hogere vergoeding te eisen.

Indien de Klant één of meer facturen niet betaalt, heeft Zaia BV het recht om de toegang tot de Diensten tijdelijk op te schorten totdat Zaia BV de feitelijke en volledige betaling van de Klant heeft ontvangen. De tijdelijke opschorting van de toegang tot de Diensten heeft echter geen invloed op de voortzetting van de Termijn.

Bovendien kan Zaia BV de Overeenkomst eenzijdig opzeggen indien de Klant niet of herhaaldelijk niet tijdig betaalt.

Bij niet- of laattijdige betaling worden alle overige facturen van Zaia BV aan de Klant onmiddellijk opeisbaar, ook al zijn ze nog niet vervallen, en zijn alle toegestane betalingsvoorwaarden niet meer van toepassing. Hetzelfde geldt in geval van dreigend faillissement, gerechtelijke of minnelijke ontbinding, staking van betaling, alsook bij elk ander feit wijzend op de insolventie van de Klant.

7. Intellectuele eigendom

7.1 Intellectuele eigendomsrechten van Zaia BV

De Klant erkent uitdrukkelijk dat Zaia BV en zijn Verbonden Ondernemingen de enige eigenaar zijn en blijven van de Tool en/of andere intellectuele eigendomsrechten die daarop betrekking hebben. Alle dergelijke rechten en goodwill berusten bij Zaia BV en zijn Verbonden Ondernemingen en dat zal ook zo blijven.

Bijgevolg houdt de licentie die op grond van deze Overeenkomst aan de Klant is verleend (zie Artikel 5.2) uitsluitend het recht op gebruik – tegen een vergoeding – van de Tool in. Op grond van deze Overeenkomst verleent Zaia BV geen impliciete licenties.

Onder geen beding is/verleent een dergelijke licentie:

- een eigendomsoverdracht van de Tool door Zaia BV aan de Klant;
- de Klant enig recht op de Tool, noch op handelsnamen en/of handelsmerken van Zaia BV of zijn Verbonden Ondernemingen; of
- de Klant het recht om Zaia BV te vragen hem een kopie van om het even welke software of andere producten die door Zaia BV gebruikt worden om de Diensten te leveren, te bezorgen.

De Klant mag bijgevolg geen gebruik maken van enig handelsmerk, enige handelsnaam of enige merknaam van Zaia BV of zijn Verbonden Ondernemingen (zoals onder andere het gebruik ervan in metatags, trefwoorden of verborgen tekst) zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Zaia BV en/of zijn Verbonden Ondernemingen.

Onverminderd het recht van de Klant of eender welke derde om de geldigheid van enig intellectueel eigendom van Zaia BV te betwisten, zal de Klant geen handeling stellen, noch toestaan dat een derde enige handeling stelt die intellectuele eigendomsrechten van Zaia BV ongeldig zou kunnen maken of ertegenin zou kunnen druisen. Hierbij denken we dan onder meer aan octrooien, auteursrechten, geregistreerde ontwerpen, handelsmerken of andere industriële of intellectuele eigendomsrechten. Verder zal de Klant ook niets verzuimen, noch toestaan dat een derde iets verzuimt dat hetzelfde effect zou hebben.

De Klant verbindt zich ertoe Zaia BV in kennis te stellen van elke feitelijke, dreigende of vermoede inbreuk op om het even welk intellectueel eigendomsrecht van Zaia BV waarvan hij weet zou krijgen, alsook van eender welke aanspraak van een derde als gevolg van het gebruik van de Diensten.

7.2 Documentatie

Overeenkomstig deze Servicevoorwaarden kent Zaia BV de Klant hierbij een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie toe voor de Termijn van de gesloten overeenkomst (zie Artikel 8) 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 licentie (zie Artikel 5.2).

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 Zaia BV en stemt er hierbij mee in om alle eigendomsrechtvermeldingen, met inbegrip van de auteursrecht-handelsmerk- en vertrouwelijkheidsvermeldingen die de kopieën van de Documentatie zou bevatten, accuraat te reproduceren.

7.3 Verwijzingen

Zonder enig recht, enige aanspraak of enig belang toe te kennen, stemt de Klant ermee in dat Zaia BV voor de verlening van zijn Diensten, op bijvoorbeeld de Website, kosteloos correcte informatieve verwijzingen mag maken naar de handelsnamen, handelsmerken of dienstmerken van de Klant (hierna gezamenlijk: de 'Merken'). Zaia BV zal binnen een redelijke termijn ieder gebruik van om het even welk Merk van de Klant voor de uitvoering van de Diensten staken bij (i) de beëindiging van de Overeenkomst of (ii) de ontvangst van een kennisgeving van de Klant om een dergelijk gebruik te staken.

8. Duur

Elk Licentie heeft een verlengbare termijn van één jaar. Een nieuwe Termijn van dezelfde duur als de vorige (initiële of verlengde) Termijn van één jaar gaat automatisch in als de Klant de Overeenkomst niet uiterlijk drie (3) maanden voor de Hernieuwingsdatum opzegt, wat Zaia BV het recht geeft om de Klant voor de vernieuwde Termijn te factureren.

Ingeval de Overeenkomst wordt verlengd, wordt de geldende prijs altijd gebaseerd op de status van het Klantaccount onmiddellijk voorafgaand aan de Hernieuwingsdatum (ongeacht eventuele prijsverhogingen, zie Artikel 4.3). Dit betekent dat eventuele Upgrades tijdens de voorgaande Termijn zullen blijven gelden tijdens de nieuwe Termijn. Ook wordt rekening gehouden met tijdige Downgrades.

9. Opzegging

9.1 Opzegging door de Klant

De Klant kan het Licentie beëindigen door een aangetekend schrijven:

(i) Op ieder moment en voor om het even welke reden, mits de opzegging minstens drie (3) maanden vóór de Hernieuwingsdatum gebeurt. Elke opzegging van het Licentie door de Klant op minder dan 3 maanden vóór het verstrijken van de Termijn zal geen nut hebben, aangezien de Overeenkomst in dat geval automatisch hernieuwd zal worden (zie Artikel 8). Bijgevolg zal de Klant verplicht zijn om de factuur voor de vernieuwde Termijn te betalen, zelfs als hij niet van plan is om de Diensten verder te gebruiken;

(ii) Ingeval de Klant niet kan instemmen met een substantiële wijziging van de Overeenkomst en een dergelijke beëindiging gebeurt binnen 30 kalenderdagen na hiervan in kennis gesteld te zijn door Zaia BV.

Substantiële wijzigingen van de Overeenkomst omvatten:

- een substantiële wijziging van deze Servicevoorwaarden door Zaia BV (zie Artikel 2.6);
- een prijsverhoging die een substantiële invloed heeft op de Klant (zie Artikel 4.3);
- een wijziging in het aanbod van de Diensten die een aanzienlijk nadeel voor de Klant met zich meebrengt (zie Artikel 16).

Onder geen beding geeft een opzegging de Klant het recht om enige vorm van schadevergoeding of compensatie van Zaia BV te eisen.

9.2 Opzegging door Zaia BV

Onverminderd eender welk recht of verhaal dat Zaia BV ten opzichte van de Klant zou kunnen hebben, staat het Zaia BV vrij om de Overeenkomst op eender welk moment en zonder rechterlijke tussenkomst op te zeggen bij uitzonderlijke omstandigheden die het onmogelijk maken om eender welke professionele samenwerking tussen Zaia BV en de Klant voort te zetten. De Klant stemt ermee in dat volgende omstandigheden als uitzonderlijke omstandigheden beschouwd moeten worden:

(i) Als Zaia BV ontdekt of substantiële redenen heeft om aan te nemen dat:

- de Klant een wezenlijke inbreuk pleegt op om het even welke bepaling van deze Servicevoorwaarden (met name als de Klant in strijd met de beperkingen in Artikel 5.4 handelt). In de mate dat Zaia BV dit nog nuttig acht, zal Zaia BV de Klant eerst over de inbreuk inlichten en hem verzoeken om (i) de situatie recht te zetten en (ii) de inbreuk niet meer te plegen en, indien mogelijk, (iii) een dergelijke inbreuk of dergelijke inbreuken in de toekomst te voorkomen;
- de Klant de Diensten voor ongeoorloofde, illegale en/of ongepaste doeleinden gebruikt;
- de Overeenkomst met de Klant gebaseerd is op onjuiste of foutieve informatie van de Klant; of
- de Klant de Diensten bestelde om redenen die niet als objectief redelijk en aanvaardbaar kunnen worden beschouwd;

(ii) Indien de Klant zijn betalingen staakt, het faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard, in vereffening of een soortgelijke procedure gaat of ontbonden wordt;

(iii) Indien de Klant een daad van oneerlijkheid, trouweloosheid of fraude pleegt tegenover Zaia BV of zijn Verbonden Ondernemingen.

In geval van een dergelijke, per e-mail meegedeelde opzegging van Zaia BV wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd zonder opzegtermijn of opzegvergoeding en onverminderd het recht van Zaia BV om van de Klant een bijkomende compensatie te eisen. Zaia BV heeft het recht om elk verzoek van de Klant voor het sluiten van een (nieuwe) Overeenkomst met betrekking tot het gebruik van de Diensten te weigeren.

9.3 Gevolgen van de opzegging

Bij beëindiging van het Licentie:

- door de Klant: verbindt Zaia BV zich ertoe het Klantaccount zo snel als redelijkerwijs mogelijk na het einde van het Licentie te deactiveren. Zaia BV zal naar best vermogen de Klant vooraf in kennis stellen van de deactivering van het Klantaccount; Wordt de Klant aanbevolen de Klantgegevens vóór het einde van het Licentie te exporteren met behulp van de beschikbare exporttools. Export na het einde van het Licentie kan alleen plaatsvinden gedurende een beperkte tijdsperiode (zie de Verwerkersovereenkomst) en met de tussenkomst van Zaia BV. Hiervoor mag Zaia BV kosten in rekening brengen.
- door Zaia BV: dient Zaia BV (i) uitsluitend naar eigen inzicht een tijdsperiode te bepalen waarin het het Klantaccount zal deactiveren en (ii) in voorkomend geval de Klant toe te laten de Klantgegevens uit het Klantaccount te exporteren. Bij export worden de Klantgegevens in een machineleesbaar formaat bezorgd. Zaia BV tracht de geëxporteerde Klantgegevens zo volledig mogelijk te bezorgen, maar kan hiervoor geen absolute garantie geven.

Bij beëindiging van de Overeenkomst moet iedere Partij alle vertrouwelijke informatie en al het materiaal dat aan de andere Partij toebehoort, terugbezorgen (zie Artikel 11). Als de Overeenkomst wordt beëindigd om een andere reden dan een zware fout van Zaia BV, is de Klant verplicht het bedrag voor het resterende deel van de lopende Termijn (en, indien van toepassing, voor de volgende Termijn) te betalen, zelfs als de Klant de Diensten niet langer gebruikt. Bedragen die reeds aan Zaia BV zijn betaald voor de lopende en/of komende Termijn, worden door Zaia BV bewaard en niet teruggestort.

De volgende Artikelen blijven ook na het verstrijken of de beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook van kracht: Artikel 7 (intellectuele eigendom), Artikel 10 (aansprakelijkheid), Artikel 11 (persoonsgegevens en privacy) en Artikel 12 (vertrouwelijkheid).

10. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Zaia BV zal beperkt blijven tot het laagste van volgende twee bedragen: (i) de factuurwaarde van de laatste factuur in verband met de Diensten, of (ii) het bedrag van de betaling van de verzekering die afgesloten werd door Zaia BV. De aansprakelijkheid zal echter in ieder geval beperkt blijven tot de wettelijke aansprakelijkheid krachtens de Belgische wetgeving. De Klant aanvaardt dat hij Zaia BV altijd zo snel mogelijk in kennis moet stellen van alle schade die hij heeft geleden als gevolg van het gebruik van de Diensten. Eventuele verergering van de schade die veroorzaakt wordt doordat Zaia BV niet aldus onverwijld in kennis wordt gesteld, is niet te wijten aan Zaia BV.

Tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders verklaard of vooropgesteld werd in deze Servicevoorwaarden en voor zover wettelijk toegestaan, worden de Diensten alsook de Documentatie en eender welke andere producten of diensten die door Zaia BV geleverd worden op een 'as is'-basis verstrekt.

Zaia BV wijst dan ook alle eventuele andere expliciete en 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.

Bovendien garandeert Zaia BV niet dat de Diensten aan alle vereisten van de Klant zullen voldoen.

Bovendien heeft de Klant de mogelijkheid om (i) gebruik te maken van de Demo (zie Artikel 3.1) voordat hij betalende Klant wordt en (ii) te allen tijde nadere informatie hierover op te vragen bij Zaia BV.

Derhalve verklaart de Klant voldoende geïnformeerd te zijn over de inhoud en de omvang van de Diensten.

Zonder hiermee te willen raken aan het algemene karakter van voorgaand deel, garandeert Zaia BV geenszins:

(i) dat de prestaties van de Tool 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 Tool continu beschikbaar, vrij van virussen, op tijd en volledig zullen zijn; of (iii) dat de door de Tool verstrekte informatie volledig, correct, accuraat en niet-misleitend zal zijn.

Het beoogde gebruik van de Tool door de Klant en zijn verbonden Gebruikers gebeurt onder hun volledige verantwoordelijkheid en op eigen risico. Zaia BV kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige directe of indirecte schade die uit dit beoogde gebruik zou voortvloeien. Daarom zijn de Klant en zijn betrokken Gebruikers als enige verantwoordelijk voor eventuele schade aan hun computer(programma's), draadloze apparaten en/of andere apparatuur.

Zaia BV kan ook niet aansprakelijk worden gehouden voor:

- indirecte en/of gevolgschade (met inbegrip van maar niet beperkt tot verlies van inkomsten, verlies van goodwill en schade aan het eigendom van de Klant als gevolg van het gebruik van de Diensten). Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook wanneer de Klant Zaia BV specifiek over het mogelijke verlies heeft geïnformeerd;
- gebreken die direct of indirect zijn veroorzaakt door een handeling van de Klant of een derde, ongeacht of deze zijn veroorzaakt door een fout of nalatigheid;
- schade veroorzaakt door het gebruik van de Diensten voor een ander doel dan waarvoor ze zijn ontwikkeld of door Zaia BV zijn bedoeld;

- bijkomende schade veroorzaakt door het verdere gebruik door de Klant, de Admin en/of de Gebruikers nadat een defect is vastgesteld;
- het verlies of het foutieve gebruik van de Klantgegevens, tenzij dit uitsluitend de fout van Zaia BV zou zijn;
- schade veroorzaakt door het niet-naleven van adviezen en/of richtlijnen die door Zaia BV gegeven zouden zijn, die laatstgenoemde altijd op discretionaire basis verstrekt;
- schade veroorzaakt door overmacht of tegenspoed (zie Artikel 17).

De Klant accepteert dat Zaia BV geen enkele garantie biedt dat de Klant door het gebruik van de Diensten automatisch voldoet aan specifieke wetten, voorschriften of industrienormen. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant om te controleren of zijn gebruik van de Diensten voldoet aan alle toepasselijke wetten, voorschriften en normen die relevant zijn voor zijn rechtsgebied en sector.

Zaia BV wijst uitdrukkelijk elke aansprakelijkheid af voor het niet naleven door de klant van toepasselijke wetten, voorschriften of industrienormen, en de klant erkent dat Zaia BV niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele juridische gevolgen die voortvloeien uit dergelijke niet-naleving.

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 Zaia BV op eender welke manier en om eender welke reden te bezorgen. Mocht de Klant, ondanks het voorgaande, toch eender welke informatie van die aard aan Zaia BV bezorgen, dan erkent de Klant dat hij daarmee geheel op eigen risico handelt. In dat geval kan Zaia BV niet dezelfde beveiliging en vertrouwelijkheid van de verstrekte informatie garanderen, zoals dat wel het geval is met de Klantgegevens.

De Klant zal Zaia BV en al zijn functionarissen, directeuren, partners, werknemers en Verbonden Ondernemingen vrijwaren en/of schadeloos stellen van en tegen alle claims van welke aard dan ook die kunnen voortvloeien uit het bestaan, de uitvoering, de niet-naleving en/of de beëindiging van deze servicevoorwaarden en die zijn veroorzaakt door zijn eigen nalatigheid, schuld of onvoorzichtigheid of door een van zijn Gebruikers.

11. Persoonsgegevens en privacy

11.1 Zaia BV als verwerkingsverantwoordelijke

Aangezien Zaia BV Persoonlijke Klantaccountinformatie verwerkt voor een reeks eigen doeleinden (voornamelijk om de Diensten te verlenen, maar bijvoorbeeld ook om nieuwsbrieven en andere marketingcommunicatie te versturen), treedt Zaia BV op als 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de Privacywetgeving.

De Privacyverklaring van Zaia BV bevat alle relevante informatie over de manier waarop Zaia BV Persoonlijke Accountinformatie verwerkt in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke (waaronder: de doeleinden van de gegevensverwerking, de soort(en) persoonsgegevens die worden verwerkt, de periode waarin ze worden bewaard, de ontvangers van de gegevens, enz.).

Door een Overeenkomst met Zaia BV aan te gaan – of zich te registreren voor een Demo – erkent de Klant dat hij de Privacyverklaring heeft gelezen en de inhoud ervan begrijpt.

11.2 Zaia BV als verwerker

Behoudens de uitzonderingen in Artikel 12.3 erkent de Klant dat hij optreedt als 'verwerkingsverantwoordelijke' en Zaia BV als 'verwerker' in de zin van de Privacywetgeving voor:

- de verwerking van Persoonlijke Klantaccountgegevens; en

- de verwerking van bepaalde persoonlijke gegevens van zijn Gebruikers voor zover deze persoonlijke gegevens uitsluitend voor de doeleinden van de Klant in het Klantaccount zijn ingevoerd en uitsluitend door Zaia BV namens de Klant worden verwerkt.

Alle afspraken die in dit verband tussen de Partijen worden gemaakt, worden uitsluitend beheerst door de Verwerkersovereenkomst die als bijlage aan deze Servicevoorwaarden is gehecht en die binnen elk Gebruikersaccount beschikbaar wordt gesteld. Een overzicht van de specifieke persoonsgegevens die Zaia BV als 'verwerker' verwerkt en van de veiligheidsmaatregelen die zijn genomen om deze persoonsgegevens te beveiligen, is te vinden in de Verwerkersovereenkomst.

Door het aangaan van een Overeenkomst met Zaia BV – inclusief registratie voor een Demo – erkent de Klant de Verwerkersovereenkomst te hebben gelezen en aanvaard.

12. Vertrouwelijkheid

12.1 Algemeen

Alle informatie die de Partijen schriftelijk of mondeling met elkaar uitwisselen alvorens de Overeenkomst te sluiten en tijdens de looptijd ervan, geldt als vertrouwelijk en dient door iedere Partij met de strengste geheimhouding te worden behandeld, tenzij andersluidende bepalingen in deze Servicevoorwaarden.

Vertrouwelijke informatie omvat, maar is niet beperkt tot: alle informatie van financiële, commerciële, juridische, fiscale, sociale, technische en organisatorische aard, bedrijfs- en handelsgeheimen, gegevens van zakenpartners, klanten- en leveranciersgegevens, gegevens van werknemers, persoonsgegevens, programma's, broncodes, computerprogramma's, computercode, modules, scripts, algoritmen, kenmerken en werkwijzen, uitvindingen (al dan niet octrooieerbare), processen, schema's, testprocedures, softwareontwerp en -architectuur, ontwerp- en functiespecificaties. In het geval van de Klant omvat deze ook de Klantaccountgegevens, maar niet de Klantaccountinformatie.

Concreet zal de ontvanger:

- 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;
- ze niet (laten) reverse-engineeren, deassembleren of decompileren van eender welke vertrouwelijke informatie;
- geen commercieel voordeel uit de vertrouwelijke informatie halen;
- de vertrouwelijke informatie waarvan hij kennis heeft, niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de bekendmakende partij aan derden onthullen, openbaar maken of ter beschikking stellen;
- dergelijke vertrouwelijke informatie alleen onthullen aan werknemers die deze in het kader van de (mogelijke) samenwerking tussen de Partijen moeten kennen.

Daarnaast verklaart en garandeert de ontvanger dat deze werknemers er vooraf, als voorwaarde voor hun tewerkstelling, mee hebben ingestemd om gebonden te zijn door de voorwaarden en bepalingen die in wezen vergelijkbaar zijn met die welke onder deze Servicevoorwaarden van toepassing zijn op de ontvanger.

De onthullende partij zal op elk moment de enige eigenaar van haar vertrouwelijke informatie blijven.

Behalve zoals uitdrukkelijk vermeld in Artikel 12.2 en 12.3, verleent niets in deze Servicevoorwaarden de ontvanger enig recht op of belang in de vertrouwelijke informatie.

Deze vertrouwelijkheidsverplichting geldt voor de duur van de Overeenkomst tussen de Partijen en voor een periode van vijf (5) jaar na de beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

12.2 Uitzonderingen die voor beide Partijen gelden

De verplichtingen, zoals bepaald in Artikel 12.1, zijn 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 de mededeling ervan;
- 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 vertrouwelijkheidsvereenkomst 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. Indien mogelijk 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.

12.3 Uitzonderingen die van toepassing zijn op Zaia BV

Afwijkend van de in Artikel 12.1 genoemde vertrouwelijkheidsverplichting verleent de Klant Zaia BV en zijn Verbonden Ondernemingen uitdrukkelijk een wereldwijde, eeuwigdurende, onherroepelijke, royaltyvrije licentie om:

- ideeën, input, suggesties, verbeteringsverzoeken, aanbevelingen, correcties of andere van de Klant ontvangen feedback die kan dienen om zijn Diensten te verbeteren en/of uit te breiden, te gebruiken en/of te commercialiseren;
- kwantitatieve gegevens die zijn afgeleid van het gebruik van de Tool door de Klant (bv. Meest gebruikte taken, meest gebruikte LLM's, enz.) voor zakelijke doeleinden te verzamelen, te gebruiken en bekend te maken, met inbegrip van sectorale analyse, benchmarking, analyse en marketing. Alle bekendgemaakte gegevens zullen alleen in geaggregeerde en geanonimiseerde vorm beschikbaar zijn en de Klant, zijn Gebruikers of derden niet identificeren;
- anonieme en geanonimiseerde Klantaccountgegevens (d.w.z. gegevens die niet kunnen worden gebruikt om iemand te identificeren) gebruiken voor onderzoek, opleiding, onderwijs, statistische en commerciële doeleinden.

13. Ondersteuning - helpdesk

Mocht de Klant hulp nodig hebben of een vraag hebben over de Diensten, dan wordt hem aangeraden om eerst een kijkje te nemen op het knowlegdebase in de Tool van Zaia BV. Mocht de informatie die hij daar kan vinden, hem niet helpen, dan kan hij gratis contact opnemen met de helpdesk van Zaia BV. De helpdesk van Zaia BV is van maandag tot vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur (CET) bereikbaar, behalve op officiële verlofdagen en vervangende verlofdagen voor officiële verlofdagen die in een weekend vallen. De helpdesk van Zaia BV zal alle redelijke inspanningen leveren om de Klant zo snel mogelijk verder te helpen na ontvangst van het verzoek om ondersteuning.

14. Beschikbaarheid, onderhoud en updates

In geval van problemen met de beschikbaarheid van de Tool levert Zaia BV alle redelijke inspanningen om dit probleem zo snel als redelijkerwijs mogelijk is op te lossen, zonder enige garantie te geven in termen van respons- en oplostijden. In elk geval en waar gepast zal het Zaia BV vrijstaan om te bepalen wat in dit opzicht eventueel als een gepaste oplossing of compensatie ten aanzien van zijn Klanten kan gelden.

Zaia BV wil de kwaliteit van de Diensten hooghouden door regelmatig onderhoudswerkzaamheden en updates uit te voeren. Zaia BV verbindt zich ertoe de impact van dergelijke onderhoudsactiviteiten en updates op de beschikbaarheid van de Tool tot een minimum te beperken, maar sluit enige downtime in dit opzicht niet uit. In ieder geval zal Zaia BV zijn uiterste best doen om de Klant hiervan te gepasten tijde te informeren, tenzij dit onmogelijk of niet zinvol is (zoals in dringende gevallen). Onder geen beding zal Zaia BV verplicht zijn de Klant te vergoeden voor de uitvaltijd.

15. Mededelingen

Alle kennisgevingen die Zaia BV op grond van deze Overeenkomst aan de Klant moet doen, zullen afdoende zijn indien Zaia BV zijn Mededeling richt aan de laatst bekende contactgegevens van de Klant (die hij mogelijk verstrekte toen hij zich inschreef). Van alle Gebruikers wordt verwacht dat zij hun contactgegevens actueel houden. Zaia BV kan niet aansprakelijk worden gesteld als een Klant een bepaalde Mededeling niet heeft ontvangen omdat de beschikbare contactgegevens niet meer actueel waren.

Elke formele mededeling aan Zaia BV dient gericht te worden aan de contactadressen die voor dit doel in deze Servicevoorwaarden zijn opgenomen.

16. Wijzigingen van de diensten

Zaia BV heeft het recht om te allen tijde het aanbod en de samenstelling van zijn Diensten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot het aanbod en de samenstelling van de Pakketten, de ondersteunde functionaliteiten) te wijzigen.

Wat vooraf bestelde Add-ons betreft, behoudt Zaia BV zich het recht voor om de functionaliteiten, specificaties of releasedatums van vooraf bestelde Add-ons naar eigen goeddunken te wijzigen.

Zaia BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen of wijzigingen van de functionaliteiten, specificaties of releasedatums van de Add-ons. Zaia BV zal al redelijke inspanningen treffen om wezenlijke wijzigingen van de Diensten binnen een redelijke termijn voorafgaand aan een dergelijke wijziging via een Mededeling aan Klanten bekend te maken.

17. Overmacht/'hardship'

Zaia BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet nakomen van om het even welke van zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst indien dit te wijten is aan overmacht of 'hardship' (onvoorziene omstandigheden).

Gebruikelijke situaties van overmacht of hardship zijn onder meer de volgende: alle omstandigheden die bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet te voorzien en onvermijdelijk waren, en die Zaia BV beletten de Overeenkomst uit te voeren, of die de uitvoering van de Overeenkomst financieel of anderszins moeilijker maken dan normaal het geval zou zijn (met inbegrip van onder andere: oorlog, natuurrampen, brand, inbeslagname, epidemieën en pandemieën, vertragingen bij of faillissement van derden die Zaia BV inschakelde,

personeelstekort, stakingen, organisatorische omstandigheden, dreiging of daden van terrorisme, interventies van de overheid, stroomuitval en storingen of onderbrekingen van om het even welke communicatieapparatuur, software of hardware).

De genoemde situaties geven Zaia BV het recht om de uitvoering van de Overeenkomst te herzien en/of op te schorten via een eenvoudige schriftelijke kennisgeving aan de Klant, zonder dat Zaia BV tot schadevergoeding gehouden is. Zaia BV heeft het recht om de Overeenkomst op te zeggen indien de situatie van overmacht en/of hardship langer dan twee (2) maanden aanhoudt.

18. Verrekening (compensatie)

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 Zaia BV en de Klant, alle thans bestaande alsook toekomstige schulden altijd automatisch en ipso jure met elkaar verrekend en vereffend zullen worden, ongeacht hun vervaldatum, hun doel of de munteenheid waarin ze uitgedrukt werden.

Indien er meerdere schuldeisers zijn, zal de vordering van de andere partij op de partij die met meerdere schuldeisers te maken heeft, altijd beperkt blijven tot wat er overblijft na verrekening van de aan te rekenen bedragen. Bovendien zal de permanente verrekening in ieder geval rechtsgevolgen hebben ten aanzien van de curator en de overige schuldeisers, die zelf dus geen bezwaar kunnen aantekenen noch zich kunnen verzetten tegen om het even welke genoemde verrekening of schuldvergelijking die de Partijen zouden verrichten.

19. Toepasselijk recht en jurisdictie

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 van de plaats waar Zaia BV zijn maatschappelijke zetel heeft.

20. Taal

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, erkent de Klant dat de taal van deze Servicevoorwaarden ook de voertaal is in alle commerciële transacties met Zaia BV.

Deze Servicevoorwaarden zijn oorspronkelijk in het Nederlands opgesteld. Vertalingen of documenten die in een andere taal zijn opgesteld, gelden altijd als een gebaar ten aanzien van de Klant. In het geval van een conflict tussen de verschillende versies, heeft de Nederlandse versie altijd voorrang.

21. Diverse bepalingen

De nietigheid van een of meer bepalingen of een deel van deze Servicevoorwaarden laat de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere clausules en/of de rest van de desbetreffende bepaling onaangetast. In voorkomend geval zullen de Partijen onderhandelen om de nietige bepaling door een gelijkwaardige clausule te vervangen die in overeenstemming is met de geest van deze Servicevoorwaarden. Komen de Partijen niet tot een akkoord, dan kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen tot wat (wettelijk) is toegelaten.

Indien Zaia BV om het even welk van zijn rechten (herhaaldelijk) niet uitoefent, kan dit slechts worden opgevat als het gedogen van een bepaalde situatie en impliceert het geenszins een verzaking van zijn rechten.

Zaia BV heeft het recht om deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk toe te wijzen of over te dragen aan een Verbonden Onderneming of een ander bedrijf bij een verkoop, overdracht, fusie, consolidatie of enige andere beschikking van (praktisch) al zijn activa of activiteiten.