Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.1 : Algemene voorwaarden

Inhoudstafel

Bijlage A.1 : Algemene voorwaarden 1
Artikel 1 - Definities 3
Artikel 2 – Doel 4
Artikel 3 – Terbeschikkingstelling van de Toepassing 4
3.1. Gebruiksrecht m.b.t. de Toepassing 4
3.2. Migratie van de Gegevens 4
3.3. Beveiliging en toegangsprocedure m.b.t. de Toepassing 4
3.4. Hosting van de Gegevens 5
3.4.1 - Prestaties 5
3.4.2. – Eigendom van de Gegevens 5
3.4.3. - Gegevensopslag 5
Artikel 4 – Bijkomende Diensten 5
Artikel 5 - Opleiding 6
Artikel 6 – Bijstand 6
Artikel 7 – Diensten verstrekt door derde dienstverleners en beschikbaar via de Toepassing 6
Artikel 8 – Keuze van hardware en software 6
Artikel 9 – Adviseringsplicht 7
Artikel 10 – Onderhoud van de Toepassing 7
10.1 Correctief onderhoud 7
10.2 Evolutief onderhoud 8
Artikel 11 – Intellectuele eigendom en gebruiksrecht van de Diensten 8
Artikel 12 – Verplichtingen van de Makelaar 8
Artikel 13 - Betalingen 8
13.1 - Prijs 8
13.2 – Betalingsachterstand en niet-betaling 9
13.3 – Prijsindexering 9
Artikel 14 – Vertrouwelijkheid 9
Artikel 15 – Veiligheid en verwerking van persoonsgegevens 10
Artikel 16 – Aangiften van de partijen en verantwoordelijkheid 11
16.1 – Aangiften van de partijen 11
16.2 Verantwoordelijkheid van Portima 11

16.3. Verantwoordelijkheid van de Makelaar en van de Gemachtigde gebruikers 12
Artikel 17 – Overmacht 13
Artikel 18 – Duur, opschorting en einde van de Overeenkomst 13
18.1. Overeenkomsten gesloten vóór 23/05/2022 13
18.2. Overeenkomsten gesloten na 23/05/2022 14
18.2.1 Duur van de Overeenkomst en van de Diensten 14
18.2.2 Opschorting van de Overeenkomst 14
18.2.3 Einde van de Overeenkomst 14
18.2.4 Opschorting of stopzetting van alle of een deel van de Bijkomende Diensten 15
Artikel 19 – Gevolgen van de ontbinding van de Overeenkomst 15
Artikel 20 – Toepasselijk recht en forumkeuze 15
Artikel 21 – Diverse bepalingen 15
Bijlage A.2 : Prijs – Gemachtigde gebruikers - Hosting 17
Bijlage A.3 : Opleiding 18
Bijlage A.4 : Aanverwante diensten 19
Bijlage A.5 : Migratie 20
Bijlage A.6 : Dienstenovereenkomst 22
Bijlage A.7 : Specifieke contractuele voorwaarden – Module Brio Compare 25
Bijlage A.8 : Onderaanneming inzake de bescherming van Persoonsgegevens 27
Bijlage A.9 : Privacycharter betreffende de leden van het makelaarskantoor 32
Annexe A.10 : Generieke en specifieke Aanpassingen 41

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Artikel 1 – Definities

Voor de toepassing van de onderhavige overeenkomst worden de onderstaande termen als volgt gedefinieerd, ongeacht of ze in het enkelvoud of meervoud worden gebruikt:

Generieke Aanpassingen : de aanpassingen die Portima als gevolg van deze Overeenkomst aan de Brio Toepassing heeft aangebracht en die in de prijs van Bijlage 2 begrepen zijn.

Specifieke Aanpassingen : de aanpassingen die Portima aan de Brio Premium Toepassing kan aanbrengen, doch enkel op vraag van de Toegangshouder en mits betaling van de kostprijs zoals bepaald in Bijlage A.10 van deze Overeenkomst.

Toepassing: slaat op het beheer- en productiesoftwarepakket Brio (Broker Remote Insurance Office), door Portima van op afstand wordt geleverd aan de Makelaars in de vorm van Software-as-a-Service.

Overeenkomst : alle contractuele documenten waarin de rechten en plichten van de Partijen worden uiteengezet, met inbegrip van met name de Bestelbon, deze Algemene voorwaarden, de Bijzondere voorwaarden en de bijlagen.

Makelaar : de natuurlijke of rechtspersoon, ondertekenaar van deze Overeenkomst, aan wie Portima de Diensten levert die in de Bestelbon zijn vermeld.

Referentiedocument : elk document of elke informatie, in de laatste versie indien deze verschilt van de oorspronkelijke versie, verspreid door Portima via het medium van zijn keuze (publicatie op https://www.portima.com/nl/referentiedocumenten , elektronische post of gewone post).

Gegevens : alle gegevens die worden gegenereerd en verwerkt in het kader van de verlening van de Diensten, en in het bijzonder, bij het gebruik van de Toepassing door de makelaar en, desgevallend, door de Gemachtigde gebruikers.

Intellectuele eigendomsrechten : intellectuele eigendomsrechten in de breedste zin van het woord, d.w.z., maar niet beperkt tot, (i) auteursrechten, verwante rechten, rechten op gegevensbanken, octrooien, handelsmerken, handelsgeheimen, al dan niet gedeponeerd; (ii) alle andere intellectuele eigendomsrechten en elke andere soortgelijke en/of gelijkwaardige vorm van bescherming die over de hele wereld bestaat; de Diensten, met inbegrip van de Toepassing, alsmede elk van de componenten, de wijzigingen, evoluties of aanpassingen daarvan

Fout: een lacune in de werking van de Diensten ten opzichte van de uitdrukkelijk vermelde functionele specificaties, die toe te schrijven is aan een reproduceerbare slechte werking van de Diensten.

Blokkerende fout: een Fout die het gebruik van alle of van een deel van de wezenlijke functionaliteiten van de Toepassing verhindert en waardoor meer dan 50%[1] van de activiteit van het kantoor van de Toegangshouder ernstig wordt verhinderd of stilvalt.
(1 Waarbij de activiteit wordt gedefinieerd als bestaande uit 30% polisbeheer, 20% termijnbeheer, 20% schadebeheer, 15% klanten beheer en 15% boekhouding)

Hosting : het toekennen van een bepaalde schijfruimte voor de opslag van de Gegevens.

Vertrouwelijke informatie : deze overeenkomst, alsmede alle informatie, gegevens, documenten van welke aard dan ook die door een van de Partijen aan de andere worden verstrekt, of waarvan een van de Partijen kennis krijgt, in het kader van de Overeenkomst, door middel van mondelinge, schriftelijke en/of elektronische middelen en met inbegrip van, maar niet beperkt tot, activiteitenrapporten, missieopdrachten, software, processen, methoden, formules, concepten, industriële strategieën, marketingplannen, handelsmerken of knowhow, ongeacht of dergelijke informatie al dan niet beschermd kan worden op grond van een intellectueel of industrieel eigendomsrecht

Diensten : de door Portima aan de Makelaar geleverde diensten ter uitvoering van de Overeenkomst, met inbegrip van de Toepassing en, indien van toepassing, Bijkomende Diensten, waarvan de lijst is opgenomen in de Bestelbon of de Referentiedocumenten.

Bijkomende Diensten : de Bijkomende Diensten van de Toepassing,die zijn onderschreven door de Makelaar, en vermeld in de Bestelbon(nen) of de Referentiedocumenten.

Collectief Schadegeval: een schadegeval, met oorzakelijk verband naar de Toepassing, waardoor meerdere Makelaars worden getroffen

Individueel Schadegeval: een schadegeval, met oorzakelijk verband naar de Toepassing, waardoor maar 1 Makelaar

wordt getroffen **Gemachtigde gebruikers** : de natuurlijke personen, aangeduid door de Makelaar, aan wie hij toestemming verleent om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Diensten in zijn naam en onder zijn verantwoordelijkheid.

Artikel 2 – Doel

De onderhavige overeenkomst heeft tot doel de voorwaarden te bepalen voor de terbeschikkingstelling van de Diensten vermeld in de Bestelbon door Portima aan de Makelaars en aan de Gemachtigde gebruikers.

Voor de berekening van het aantal Gemachtigde gebruikers kan Portima rekening houden met Gebruikers die behoren tot een "moederbedrijf" en haar "dochteronderneming", zoals gedefinieerd in artikel 1:15 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen (in het licht van de uitgeoefende "controlebevoegdheid", te interpreteren volgens artikel 1:14 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen). Behoudens uitzondering wordt slechts één Overeenkomst gesloten voor de verlening van de Diensten aan een moederbedrijf en haar dochteronderneming(en).

Artikel 3 – Terbeschikkingstelling van de Toepassing

3.1. Gebruiksrecht m.b.t. de Toepassing

Onverminderd Artikel 3.2. verbindt Portima er zich toe om zo snel mogelijk na ondertekening van de onderhavige Overeenkomst aan de Makelaar toegang te verlenen tot de Toepassing en hem een niet-exclusief en onoverdraagbaar gebruiksrecht te verlenen tijdens de duur van de Overeenkomst en dit voor elke Gemachtigde gebruiker volgens de modaliteiten bepaald in de relevante bijlage bij de onderhavige Overeenkomst.

De Partijen erkennen en komen overeen dat Gemachtigde gebruikers worden aangeduid volgens het principe "Named User", hetgeen betekent dat alleen de natuurlijke personen die uitdrukkelijk door de Makelaar in de Bestelbon zijn geïdentificeerd, toegang mogen hebben tot de Toepassing en deze mogen gebruiken.

PORTIMA en de Toegangshouder zullen in gezamenlijk overleg de inproductiestelling van de diverse diensten bepalen.

PORTIMA en de Toegangshouder zullen in gezamenlijk overleg het tijdstip bepalen waarop de Specifieke Aanpassingen ter beschikking zullen worden gesteld. De partijen zullen hierbij de terbeschikkingstelling- en aanvaardingsprocedure voor Specifieke Aanpassingen uit Bijlage A.10 volgen.

3.2. Migratie van de Gegevens

Indien de Makelaar beslist om zijn Gegevens uit een vorige omgeving te migreren naar de Toepassing, wordt gewezen op het volgende:

- De effectieve toegang tot de Toepassing en het gebruik ervan worden pas mogelijk nadat de migratie van de Gegevens afkomstig uit de vroegere omgeving werd voltooid;

- De mogelijkheden, voorwaarden, modaliteiten en gevolgen van de migratie volgens de huidige stand van de techniek worden beschreven in de relevante bijlage van onderhavige Overeenkomst. De Makelaar verklaart uitdrukkelijk dat hij vooraf heeft nagegaan of de migratie van zijn Gegevens mogelijk is, rekening houdend met die bijlage.

De strikte naleving van die bijlage is een voorwaarde voor elk eventueel verhaal ten overstaan van Portima. In elk geval zal Portima gevrijwaard worden van alle verantwoordelijkheid met betrekking tot de migratie van de Gegevens van de Makelaar van zodra deze aan Portima het validatiedocument m.b.t. de Gegevens heeft overgemaakt.

3.3. Beveiliging en toegangsprocedure m.b.t. de Toepassing

De toegangsprocedure voor de Toepassing en de beveiliging ervan worden beschreven in de Referentiedocumenten

ad hoc die ter kennis zijn gebracht van de Makelaar, die deze heeft aanvaard door de onderhavige Overeenkomst af te sluiten.

3.4. Hosting van de Gegevens

3.4.1 - Prestaties

Portima verbindt er zich toe om alle Gegevens van de Makelaar te hosten volgens de modaliteiten beschreven in de relevante bijlage bij de onderhavige Overeenkomst.

In het geval van een toename van de schijfruimte die nodig is voor de Hosting van de Gegevens van de Makelaar, aanvaardt de Makelaar dat Portima hem de nodige bijkomende schijfruimte toekent van zodra deze kennis heeft van die behoefte, dit tegen het tarief dat is bepaald in de relevante bijlage bij de onderhavige Overeenkomst, en Portima zal de Makelaar tegelijkertijd informeren over de aanpassing van de facturering met betrekking tot de hosting.

3.4.2. – Eigendom van de Gegevens

De gegevens van de Makelaar die worden gehost overeenkomstig de onderhavige Overeenkomst, blijven de gehele en volle eigendom van de Makelaar, wat betekent dat hij de rechten op deze Gegevens heeft en dat hij hiervoor de volledige verantwoordelijkheid draagt.

De Toegangshouder kan op elk moment een kopie van die Gegevens verkrijgen volgens de modaliteiten en voorwaarden beschreven in de relevante bijlage bij de onderhavige Overeenkomst.

Onverminderd Artikel 15 (“Bescherming van persoonsgegevens”) garandeert Portima uitdrukkelijk dat noch hijzelf, noch zijn onderaannemer(s), zich toegang zullen verschaffen tot die Gegevens of er enig gebruik van zullen maken, behalve in het kader van de nakoming, door Portima, van de verplichtingen die voortvloeien uit de onderhavige Overeenkomst of uit de wet. De verwerking van Gegevens door Portima of zijn onderaannemer(s) kunnen aldus vereist zijn voor onderhoudsdoeleinden m.b.t. de Toepassing, om de Makelaar bepaalde bijkomende Diensten waarop hij heeft ingetekend, te verstrekken, of om hem de mogelijkheid te bieden om via de Toepassing te genieten van diensten van derde partijen-dienstverleners. In ieder geval verbindt Portima er zich uitdrukkelijk toe de volledige vertrouwelijkheid te waarborgen van de Gegevens waartoe hijzelf of zijn werknemers of de werknemers van zijn onderaannemer(s) toegang hebben, behoudens een wettelijke verplichting tot openbaarmaking. Bij inbreuk op deze waarborg zal Portima de Makelaar een schadevergoeding van €1.000 per inbreuk betalen.

3.4.3. - Gegevensopslag

Inzake de opslag van de Gegevens van de Makelaar beperken de verplichtingen van Portima zich tot de verbintenis om minstens één geldige back-up te maken per vierentwintig uur en, voor alle gegevensservers, een continue replicatie van de harde schijven te bezitten. Bij een herstel van de Gegevens zal Portima aan de Makelaar de datum en het tijdstip van de gebruikte back-up meedelen zodat deze de latere gegevens opnieuw zou kunnen invoeren. De Makelaar kan in geen geval aanspraak maken op enige schadevergoeding voor het verlies van latere Gegevens.

De Toegangshouder aanvaardt bij voorbaat dat, in het geval van een incident of schadegeval, het eventuele herstel van Gegevens (van hem of van een derde) kan leiden tot een eventuele traagheid van de Toepassing, of zelfs de onbeschikbaarheid ervan, tijdens de herstelfase. De Makelaar kan dienaangaande geen enkele aanspraak maken op enige schadevergoeding.

Artikel 4 – Bijkomende Diensten

Portima verbindt zich ertoe de Makelaar een niet-exclusieve en niet-overdraagbare toegang en gebruiksrecht te verlenen tot de Bijkomende Diensten waarop de Makelaar heeft ingetekend, op de door de Partijen overeengekomen datum en voor de duur van de Overeenkomst (of een kortere, door de Partijen overeen te komen termijn) en voor elke Gemachtigde Gebruiker (volgens het principe "Named User"), overeenkomstig de voorwaarden die in de relevante bijlage bij deze Overeenkomst of in de Referentiedocumenten zijn opgenomen.

Deze Bijkomende Diensten worden geregeld door de onderhavige Algemene voorwaarden en, indien van toepassing,

de Bijzondere voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de Bijkomende Diensten en deze Algemene voorwaarden, erkennen en komen de Partijen overeen dat de Bijzondere voorwaarden primeren boven de Algemene voorwaarden.

Artikel 5 - Opleiding

Portima verbindt zich ertoe de Makelaar en, in voorkomend geval, de Gemachtigde gebruikers een opleiding te verstrekken voor het gebruik van de Toepassing en, desgevallend, van bepaalde Bijkomende Diensten, overeenkomstig de modaliteiten en voorwaarden vastgelegd in de relevante bijlage bij deze Overeenkomst of in de Referentiedocumenten.

De Makelaar erkent en aanvaardt dat het zijn verantwoordelijkheid is om de voorgestelde opleidingen te volgen (of te laten volgen door de Gemachtigde gebruikers). Portima kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor misbruik van de Diensten door de Makelaar of de Gemachtigde gebruikers, indien blijkt dat dit misbruik voorkomen had kunnen worden door een betere kennis van de Diensten voortvloeiend uit de door Portima aangeboden opleiding.

Artikel 6 – Bijstand

Portima verbindt er zich toe om de Makelaar bijstand te verlenen in het kader van het gebruik van de Toepassing en desgevallend van bepaalde Bijkomende Diensten. De modaliteiten van de door Portima aangeboden bijstandsdiensten zijn beschreven in de relevante bijlage van de onderhavige Overeenkomst of in de Referentiedocumenten.

Artikel 7 – Diensten verstrekt door derde dienstverleners en beschikbaar via de Toepassing

De Makelaar kan bij derde dienstverleners intekenen op Bijkomende Diensten die toegankelijk zijn via de Toepassing. De levering van deze diensten valt niet onder de Overeenkomst, behoudens de bepalingen van dit Artikel 7.

Voor deze diensten treedt Portima op als tussenpersoon tussen de derde dienstverlener en de Makelaar.

Deze derde dienstverlener moet de technische voorwaarden - in het bijzonder inzake veiligheid - naleven die door Portima zijn vastgelegd. De dienstverlening door de derde dienstverlener is eveneens onderworpen aan contractuele voorwaarden die tussen de derde dienstverlener en de Makelaar zijn overeengekomen.

De Makelaar erkent en aanvaardt het volgende:

- Portima is geen partij bij het contract tussen de derde dienstverlener en de Makelaar en zal bijgevolg nooit verantwoordelijk zijn voor een eventuele schending door de derde dienstverlener of de Makelaar van hun respectieve contractuele verplichtingen of van enige toepasselijke wettelijke of reglementaire bepaling;
- Portima heeft het recht om de toegang tot de Brio API die aan de derde dienstverlener is verleend, op te schorten om een ernstig risico (zoals door Portima naar eigen goeddunken bepaald) voor de veiligheid van Portima's informaticasystemen of Portima's klanten te voorkomen of te beperken;
- Bij beëindiging van deze Overeenkomst wordt de toegang tot de Bijkomende Diensten geleverd door de derde dienstverlener *ipso facto* beëindigd.

Artikel 8 – Keuze van hardware en software

Vóór de ondertekening van de onderhavige Overeenkomst verklaart de Makelaar op https://www.portima.com/nl/standaard kennis te hebben genomen van de technische vereisten (hardware en software) voor het gebruik van de Diensten.

De conformiteit van de infrastructuur van de Makelaar valt volledig onder de verantwoordelijkheid van deze laatste. De Makelaar erkent dat de evolutie van de Toepassing wijzigingen met zich mee kan brengen met betrekking tot de technische vereisten voor het gebruik ervan. In een dergelijke hypothese verbindt Portima zich ertoe om de nieuwe versie van de Diensten slechts in voege te stellen na het verstrijken van een periode van 6 maanden na verwittiging

van de Makelaar m.b.t. de nieuwe technische vereisten voor het gebruik ervan.

Voor het gebruik van de Diensten moet de Makelaar beschikken over een toegang tot het openbare telecommunicatienetwerk waarmee hij toegang kan hebben tot een informaticanetwerk dat de door de Diensten gehanteerde normen ondersteunt. De compatibele toegangsnormen worden beschreven in de Referentiedocumenten ad hoc.

De Makelaar draagt de kosten van toegang, onderhoud en herstelling van zijn aansluitingsinstallatie tot het telecommunicatienetwerk.

Artikel 9 – Adviseringsplicht

De Makelaar erkent uitdrukkelijk dat hij volledig werd ingelicht over de kenmerken van de Diensten en verklaart dat Portima zijn informatie-, adviserings- en waarschuwingsplicht ten aanzien van de Makelaar naar behoren heeft vervuld.

Informatie over de evoluties van de Diensten en van de eruit voortvloeiende technische vereisten voor het optimaal gebruik ervan zal regelmatig door Portima worden gepubliceerd op zijn website of via om het even welk ander medium van zijn keuze. De laatste versie van de Referentiedocumenten is beschikbaar op de website van Portima. De Makelaar verbindt er zich toe om die informatie regelmatig te raadplegen en zich, indien nodig, daaraan aan te passen.

De makelaar is geïnformeerd over de noodzaak van het afsluiten van een verzekering tegen inbraken, aanvallen en andere bedreigingen van infrastructuur en gegevens. Het staat hem vrij, met kennis van zaken, te beslissen of hij al dan niet een dergelijke verzekering afsluit.

Artikel 10 – Onderhoud van de Toepassing

10.1 Correctief onderhoud

Het onderhoud heeft betrekking op de Toepassing en, desgevallend, op andere Diensten, in overeenstemming met de relevante Bijlage bij deze Overeenkomst of de Referentiedocumenten.

De Toegangshouder en Portima erkennen dat de Toepassing en andere Diensten Fouten kunnen bevatten die nog niet ontdekt en geïdentificeerd zijn. Portima verbindt er zich toe om alle inspanningen te leveren om deze Fouten te corrigeren zoals hierna gestipuleerd.

Elke Fout moet aan Portima gemeld worden in een incidentenrapport dat de omstandigheden en gevolgen ervan beschrijft, overeenkomstig de relevante Bijlage bij de onderhavige Overeenkomst of de Referentiedocumenten.

In voorkomend geval wordt de Fout door Portima gecorrigeerd. In het geval van een Blokkerende fout zal Portima hetzij een oplossing leveren om de fout te omzeilen, of zorgen voor een tijdelijke correctie, met bijbehorende gebruiksaanwijzing.

Voor Blokkerende Fouten zal Portima, na de vaststelling bij Portima van de Blokkerende Fout door schriftelijke kennisgeving en beschrijving; hetzij een oplossing leveren om de Blokkerende Fout te omzeilen, hetzij een tijdelijke correctie, met bijbehorende gebruiksaanwijzing en dit in productie stellen in de nacht van dag D+1 naar D+2 indien de kennisgeving gebeurt in de voormiddag van dag D en in de nacht van dag D+2 naar D+3 indien de kennisgeving gebeurt in de namiddag van dag D.

Niet-Blokkerende Fouten zullen binnen een redelijke termijn worden opgelost.

10.2 Evolutief onderhoud

De Makelaar aanvaardt uitdrukkelijk dat Portima, indien deze dat wenst, kan overgaan tot de vervanging van de huidige versie van de Toepassing of desgevallend Bijkomende Diensten door een nieuwe versie.

In dit geval zal Portima de nodige informatie bezorgen via het door Portima gekozen medium (publiekmaking op de MyPortima omgeving, elektronische post, gewone post, kennisgeving, sms).

De Makelaar aanvaardt dat de verandering van versie van de Toepassing kan leiden tot een tijdelijke opschorting van de mogelijkheid om de Toepassing en de Bijkomende Diensten te gebruiken en van de toegang tot de Gegevens van de Makelaar.

Portima zal dergelijke veranderingen van versie, die zouden kaderen in het evolutief onderhouden van de Toepassing, enkel uitvoeren tijdens de Daluren (DU) zoals beschreven in Bijlage A.6.

Artikel 11 – Intellectuele eigendom en gebruiksrecht van de Diensten

Portima verklaart houder te zijn van alle intellectuele eigendomsrechten van de Diensten en is op wettige wijze houder van de gebruiks- en/of exploitatierechten met betrekking tot de software van derden die nodig is voor de werking van de Diensten.

Voor de duur van de onderhavige Overeenkomst verleent Portima aan de Makelaar een niet-exclusief en onoverdraagbaar toegangs- en gebruiksrecht voor de Toepassing, en van elke Bijkomende Dienst vermeld in de Bestelbon, waarvan alleen de Gemachtigde gebruikers mogen genieten die door de Makelaar zijn geïdentificeerd in de Bestelbon (“Named User”).

De Makelaar verbindt er zich toe om, noch rechtstreeks noch onrechtstreeks, de rechten van Portima te schenden en om alle nodige maatregelen te treffen voor het respecteren van diens rechten op de Diensten; hij staat hiervoor garant voor zijn Gemachtigde gebruikers.

Artikel 12 – Verplichtingen van de Makelaar

De Makelaar verbindt er zich toe om de Diensten en de informatie daaromtrent uitsluitend te gebruiken voor zijn eigen behoeften en voor zijn eigen professionele doeleinden.

De Makelaar verbindt er zich toe om de Diensten, bedoeld in de onderhavige Overeenkomst, niet te ontwikkelen of te commercialiseren, noch enig ander product dat hiermee zou kunnen concurreren.

De Makelaar verbindt zich ertoe de bepalingen van deze Overeenkomst en alle toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen na te leven en staat in dit verband garant voor de Gemachtigde gebruikers en elke andere persoon die via hem gebruik zou maken van de Diensten

De Makelaar zal geen demonstraties van de Toepassing geven aan de concurrenten van Portima of eender wie helpen om op basis van de Toepassing een concurrerend product te ontwikkelen.

Artikel 13 - Betalingen

13.1 - Prijs

De prijs voor de Diensten staat vermeld in de Bestelbon, een bijlage bij de Overeenkomst of enig ander relevant referentiedocument.

Tenzij anders overeengekomen tussen de partijen, stelt Portima zijn facturen maandelijks op, in de loop van elke

maand, en dit voor het eerst op het ogenblik dat een Gemachtigd gebruiker beschikt over de toegang tot de Toepassing of de Bijkomende Diensten. De factuur wordt digitaal gestuurd. De betaling van de facturen moet uiterlijk geschieden binnen een termijn van 30 dagen na de factuurdatum.

De eerste gebruiksmaand van de Toepassing zal pro rata aan de Makelaar gefactureerd worden op basis van het aantal dagen dat is verstreken vanaf de datum van het verlenen van toegang tot de Toepassing aan de Gemachtigde gebruikers.

In geval van wijziging van het aantal Gemachtigde gebruikers of van de Bijkomende Diensten, in akkoord met Portima, zal de prijs van de Diensten aangepast worden op de 1ste dag van de maand die volgt op de uitvoering van het verzoek.

13.2 – Betalingsachterstand en niet-betaling

Elke verschuldigde betaling, geheel of gedeeltelijk, die niet gebeurd is op de vervaldag geeft automatisch en zonder voorafgaande aanmaning, recht op verwijlintresten ten belope van de interest voorzien bij wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties.

Bij gebreke aan betaling op de vervaldag van het geheel of een gedeelte van de uitstaande vorderingen zal Portima naar de Makelaar een eerste herinnering sturen. Indien de wanbetaling na een minimumperiode van 15 dagen niet is verholpen, zal Portima naar de Makelaar een tweede herinnering sturen, dit per aangetekend schrijven.

De gehele of gedeeltelijke niet-betaling van de verschuldigde bedragen, na verloop van een laatste termijn van 15 dagen te rekenen vanaf de tweede herinnering, kan, naast de toepassing van de algemene voorwaarden van Portima, leiden tot de opschorting van de toegang tot de Toepassing en Diensten, en dit tot alle verschuldigde bedragen betaald zijn, inclusief verwijlintresten en eventuele kosten, onverminderd een eventuele vordering tot schadevergoeding door Portima en het recht van Portima om de onderhavige Overeenkomst te verbreken.

13.3 – Prijsindexering

De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd en dit voor het eerst in januari 2024. De indexatie zal gebeuren overeenkomstig artikel 57 van de wet van 30 maart 1976 betreffende de economische herstelmaatregelen, waarbij de Agoria-index zal worden toegepast, referentiewedde –nationaal gemiddelde, volgens de volgende formule:

$$V_y = V_{y-1} (0{,}2 + 0{,}8\ S_{y-1}/S_{y-2})$$

Waarbij :

V_y = Bedrag dat bepaald is voor het in aanmerking te nemen jaar

V_{y-1} = Bedrag dat resulteerde uit de voorgaande herziening van de prijzen (bij de eerste herziening zal V_{y-1} overeenstemmen met de prijzen die zijn vermeld in de bijzondere voorwaarden)

S_{y-1} = Bedrag van de referentiewedde gepubliceerd door Agoria voor de maand december die voorafgaat aan het betrokken jaar;

S_{y-2} = Bedrag van de referentiewedde gepubliceerd door Agoria voor de maand december die voorafgaat aan voorafgaande herziening van de prijzen (bij de eerste herziening stemt S_{y-2} overeen met de referentiewedde gepubliceerd door Agoria voor de maand december die voorafgaat aan het jaar van ondertekening van de Overeenkomst).

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid

Iedere Partij verbindt zich tot het volgende :

- de Vertrouwelijke informatie die haar door de andere Partij is of zal worden verstrekt of waarvan zij kennis kan hebben gekregen, te beschermen en strikt vertrouwelijk te behandelen;
- de aard of inhoud van de Vertrouwelijke informatie, noch rechtstreeks, noch onrechtstreeks, aan derden bekend te maken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij;
- om de genoemde Vertrouwelijke informatie enkel te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- de Vertrouwelijke informatie niet geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te reproduceren of te dupliceren voor enig ander doel dan de levering van de Diensten of de uitvoering van de Overeenkomst;
- de veiligheid van de Vertrouwelijke informatie te verzekeren.

Deze vertrouwelijkheidsverbintenis geldt echter niet voor informatie :

- die vóór de openbaarmaking en/of mededeling ervan tot het publieke domein zijn gaan behoren of die buiten de schuld van de ontvangende Partij na de openbaarmaking en/of mededeling ervan tot het publieke domein zullen behoren;
- die rechtmatig van een derde zijn ontvangen zonder schending van de Overeenkomst;
- die rechtmatig in het bezit waren van de ontvangende Partij voordat zij werden bekendgemaakt.

Indien de ontvangende Partij verplicht is Vertrouwelijke informatie die zij van de bekendmakende Partij heeft ontvangen, bekend te maken ten gevolge van een wet, voorschrift, vonnis of beslissing van een organisatie met wettelijke bevoegdheid, zal de ontvangende Partij de bekendmakende Partij zo spoedig mogelijk van een dergelijk verzoek in kennis stellen, zodat deze alle maatregelen kan treffen om haar Vertrouwelijke informatie zo goed mogelijk te beschermen.

Elke Partij ziet erop toe dat haar personeel (en, in het geval van de Makelaar, de door hem gekozen Gemachtigde gebruikers) en haar eventuele onderaannemers de in dit artikel omschreven vertrouwelijkheidsverplichtingen naleven en neemt alle verantwoordelijkheid op zich in geval van een schending van deze verplichtingen.

De Vertrouwelijke informatie blijft eigendom van de Partij die deze bekendmaakt aan de andere Partij. In geen geval zal het overmaken van Vertrouwelijke informatie aan de andere Partij kunnen worden geïnterpreteerd als het verlenen aan die Partij van enig recht of belang met betrekking tot de Vertrouwelijke informatie.

De Partijen verbinden zich ertoe om onmiddellijk op verzoek van de andere Partij en uiterlijk bij de beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, documenten of reproducties daarvan die Vertrouwelijke informatie bevatten, terug te geven of te vernietigen, overeenkomstig de instructies van de andere Partij.

Dit artikel blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 15 – Veiligheid en verwerking van persoonsgegevens

Portima verbindt er zich toe de permanente beveiliging van de Gegevens van de Makelaar te verzekeren alsmede de beveiliging van de toegang tot en het gebruik van de Toepassing volgens de modaliteiten beschreven in de Referentiedocumenten ad hoc. Het betrokken Referentiedocument ad hoc werd ter kennis gebracht van de Makelaar, die dit heeft aanvaard.

Portima en de Makelaar verbinden zich, elk voor wat hen betreft, tot naleving van de wettelijke of reglementaire bepalingen die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens en die met name zijn opgenomen in Verordening (EU) nr. 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

De respectievelijke verplichtingen van de partijen zijn uiteengezet :

- in Bijlage A.8: verwerking inzake bescherming van persoonsgegevens (waarbij Portima optreedt als verwerker voor de Makelaars, die op hun beurt optreden als verwerkingsverantwoordelijken);
- in Bijlage A.9: Portima's Privacycharter (wanneer Portima optreedt als verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens van de Makelaars als natuurlijke personen en van de Gemachtigde gebruikers).

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Artikel 16 – Aangiften van de partijen en verantwoordelijkheid

16.1 – Aangiften van de partijen

Elke partij verklaart te beschikken over alle rechten en vereiste machtigingen :

- om de onderhavige Overeenkomst te tekenen ;

- om haar verplichtingen na te komen, zonder beperking of voorbehoud, in het bijzonder voor alle elementen die ze ter beschikking stelt van de andere Partij in uitvoering van de onderhavige Overeenkomst.

16.2 Verantwoordelijkheid van Portima

Portima is onderworpen aan een middelenverbintenis inzake de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst.

In geval van totale onbeschikbaarheid van de Diensten door een oorzaak waarvoor Portima verantwoordelijk is, kan de Makelaar enkel het herstel van een eventuele schade vorderen voor zover de onbeschikbaarheid van de Dienst, tijdens de werkdagen en doorlopend, 24 uur lang heeft geduurd na de kennisgeving van het ondervonden probleem aan Portima door de Makelaar, overeenkomstig de modaliteiten beschreven in de relevante bijlage bij de onderhavige Overeenkomst.

In elk geval kan Portima binnen de wettelijk toegestane grenzen niet verantwoordelijk gesteld worden en zal er geen enkele vergoeding verschuldigd zijn aan de Makelaar:

- wanneer de door de Makelaar gevorderde schade zou voortvloeien uit de schending door de Makelaar of zijn Gemachtigde gebruikers, van een toepasselijke wettelijke of reglementaire bepaling of de slechte naleving of niet-naleving (geheel of gedeeltelijk) van zijn verplichtingen krachtens deze Overeenkomst;
- in geval van gebruik van de Diensten door de Makelaar met toestellen die niet voldoen aan de minimale technische specificaties (software en hardware) die Portima op zijn website of in de referentiedocumenten vermeldt, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, het gebruik van een browser of een besturingssysteem dat niet algemeen gebruikt wordt of niet up-to-date gehouden wordt door de Makelaar of zijn Gemachtigde gebruikers;
- wegens de onmogelijkheid om toegang te krijgen tot de Diensten, ingevolge de vernietiging van hardware, computeraanvallen of hacking, het ontnemen, opheffen of verbieden, tijdelijk of permanent, en om welke reden dan ook, van de toegang tot het internetnetwerk;
- indien het ondervonden probleem zou voortvloeien uit (i) een gebruik van de Diensten dat niet in overeenstemming is met het doel, de documentatie, de instructies en/of aanbevelingen van Portima in het kader van de bijstand of update, en/of meer in het algemeen met de bepalingen van de Overeenkomst, (ii) een tussenkomst van de Makelaar of een derde op de Diensten waarvoor Portima niet vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend, (iii) een ongeoorloofde wijziging van de Diensten door de Makelaar, een Gemachtigde gebruiker of een derde, of (iv) een computerprogramma dat niet door Portima is geleverd ;
- in geval van niet-naleving door de Makelaar van zijn verplichting tot medewerking of zijn verplichting tot betaling;
- in geval van gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid van elektrische stroom-, telefoon-, internet-, netwerk- of hostingdiensten, waardoor Portima of de Diensten de IT-omgeving van de Makelaar niet zouden kunnen bereiken ;
- in geval van frauduleus of onrechtmatig gebruik of als gevolg van een vrijwillige of onvrijwillige bekendmaking aan wie dan ook van de identificatiegegevens van een Gemachtigde gebruiker of de door hem aangemaakte identificatiegegevens.
- in geval van opzettelijke beschadiging, kwaadwilligheid of sabotage door de Makelaar ;
- in geval van overmacht, zoals bedoeld in Artikel 17.
- In geval van een oorlogsdaad, met inbegrip van een cyberaanval, uitgevoerd met de steun, in opdracht of onder controle van een buitenlandse natuurlijke of rechtspersoon, entiteit of instantie (met inbegrip van een Staat of een dienst onder controle van een Staat), direct of indirect gericht op de infrastructuur van Portima of de Makelaar, of een infrastructuur die noodzakelijk is voor de werking van het door Portima gebruikte netwerk.

Portima kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor enige indirecte schade, van welke aard dan ook, geleden door de Makelaar, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, winstderving, verlies van cliënteel, commerciële verstoring van welke aard dan ook, verlies van imago, verlies van immateriële activa, te betalen losgeld ter gelegenheid of als gevolg van een computeraanval (ongeacht het feitelijke resultaat van de losgeldbetaling) , in verband met of voortvloeiend uit het gebruik van de Diensten. Portima kan enkel verantwoordelijk gesteld worden in geval van een bewezen fout, onder de voorwaarden van gemeen recht, te wijten aan rechtstreekse, onmiddellijke en voorzienbare schade geleden door de

Makelaar, die deze laatste zo veel mogelijk heeft proberen te beperken, en waarvan hij Portima onmiddellijk op de hoogte heeft gebracht.

De in deze overeenkomst opgenomen vrijwarings- of verantwoordelijkheidsbeperkende clausules zijn eveneens van toepassing indien de Makelaar tracht de buitencontractuele aansprakelijkheid in te roepen van een werknemer, intern of extern, die namens Portima optreedt. In elk geval strekt de voor Portima overeengekomen verantwoordelijkheidsbeperking zich uit tot zijn medewerkers, ongeacht de rechtsgrond van de tegen hen ingestelde vordering.

In alle gevallen is de verantwoordelijkheid van Portima, per jaar beperkt.

(i) In geval van één of meerdere Individueel(ele) Schadegeval(len), tot een maximaal bedrag gelijk aan 200% van de jaarlijkse bedragen die door de Makelaar in uitvoering van de Overeenkomst aan Portima worden betaald.

(ii) In geval van één of meerdere Collectief(ve) Schadegeval(len), tot een maximaal bedrag gelijk aan 50% van de jaarlijkse bedragen die door de Makelaar in uitvoering van de Overeenkomst aan Portima worden betaald.

De beperkingen inzake de verantwoordelijkheid van Portima vloeien voort uit de verzekeringspolis Burgerlijke Aansprakelijkheid die Portima heeft gesloten met zijn verzekeraar.

16.3. Verantwoordelijkheid van de Makelaar en van de Gemachtigde gebruikers

Het gebruik van de Diensten valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de Makelaar.

De Makelaar aanvaardt de eventuele verantwoordelijkheid voor elk gebruik van de Diensten. De Makelaar is als enige verantwoordelijk voor de kwaliteit, wettelijkheid en relevantie van de Gegevens en van de inhoud die hij of de Gemachtigde gebruikers invoeren en via de Diensten verzenden. De Makelaar garandeert tevens dat hij in het bezit is van alle noodzakelijke rechten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, intellectuele eigendomsrechten, die de Gemachtigde gebruikers toestaan de genoemde Gegevens en inhoud te gebruiken en op te laden naar de Toepassing. Bijgevolg wijst Portima alle verantwoordelijkheid af in geval van niet-conformiteit van de Gegevens en/of inhoud met de Overeenkomst, met de toepasselijke wettelijke of reglementaire bepalingen, en met de openbare orde. De Makelaar waarborgt Portima tegen elk nadeel dat zou voortvloeien uit een betwisting door een derde.

De Makelaar is voor volgende elementen verantwoordelijk (met uitsluiting, ipso facto, van de verantwoordelijkheid van Portima), zonder dat deze opsomming beperkend is:

- bij het gebruik van de Diensten, elke handeling van een Gemachtigde gebruiker die in strijd is met de Overeenkomst of, meer algemeen, met de toepasselijke wetten en reglementen, evenals elke handeling die nadelig kan zijn voor Portima of een derde partij;
- de implementatie van alle nuttige processen en maatregelen om de apparatuur van de Gemachtigde gebruikers en hun identificatiegegevens te beschermen tegen virussen, kwaadaardige codes, inbraken en schending van de vertrouwelijkheid;
- het gebruik van authenticatiemiddelen die het mogelijk maken de Diensten te gebruiken. De Makelaar zal ervoor zorgen dat niet door hem gemachtigde personen geen toegang hebben tot de Diensten. Indien nodig zal de Makelaar toegangen en autorisaties opheffen en/of bijwerken overeenkomstig de autorisaties die hij aan Gemachtigde gebruikers verleent of van hen intrekt ;
- de integriteit, juistheid en kwaliteit van de Gegevens die de Gemachtigde gebruikers invoeren en verspreiden bij het gebruik van de Diensten, waarvan de Makelaar verzekert dat ze vrij zijn van virussen of andere kwaadaardige codes die schade kunnen toebrengen aan de Diensten, en dat ze geen inbreuk maken op de rechten van derden. Portima kan de juistheid, volledigheid, actuele karakter of enige andere kwaliteit van de Gegevens niet garanderen ;
- het toevoegen van Gegevens in de Toepassing die inbreuk maken op de rechten van derden (bijv. intellectuele eigendomsrechten).

In geval van schending van de Overeenkomst, ongeacht welke, en met name ten gevolge van het gebruik van de Diensten door een Gemachtigde gebruiker, moet de Makelaar onmiddellijk een einde maken aan deze schending en Portima onmiddellijk op de hoogte brengen, met name in geval van gebruik van de Diensten door een andere persoon dan een Gemachtigde gebruiker of in geval van ongeoorloofd gebruik van de account van een Gemachtigde gebruiker.

De verantwoordelijkheid van de Makelaar blijft bestaan, ongeacht of het beweerde abusieve gebruik al dan niet door zijn schuld mogelijk was. Dit geldt in het bijzonder in geval van diefstal of verlies van de toegangs- en/of identificatiemiddelen zolang de Makelaar Portima hiervan niet geldig op de hoogte heeft gebracht en deze laatste alle nodige maatregelen heeft kunnen nemen om zich tegen de schadelijke gevolgen van deze diefstal of dit verlies te beschermen.

In geval van verhaal of actie tegen Portima met betrekking tot het gebruik van de Diensten, vrijwaart de Makelaar Portima of zijn eventuele gesubrogeerden volledig van elke veroordeling en schadeloosstelling die tegen hem zou kunnen uitgesproken worden.

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat bij het gebruik van de Diensten het naleven van de identificatieprocedure een geldig en voldoende bewijs is dat met zekerheid vaststelt dat het gebruik geschiedt door een door de Makelaar Gemachtigde gebruiker, waarvoor de Makelaar de hierboven voorziene verantwoordelijkheid op zich neemt.

Portima registreert de toegang tot de Toepassing in een "log"-bestand, met inbegrip van het tijdstip en de duur van de verbinding en de gebruikte toegangs- en identificatiemiddelen. De Makelaar aanvaardt uitdrukkelijk dat dit logbestand voldoende bewijs vormt dat het gebruik van de Toepassing is gebeurd door een Gemachtigde gebruiker onder zijn verantwoordelijkheid. Het logbestand wordt door Portima bewaard tot het zeker is dat er geen verhaal tegen Portima zal worden aangetekend. De Makelaar aanvaardt deze bewaring en de termijn.

Artikel 17 – Overmacht

De verantwoordelijkheid van elke Partij vervalt ingeval ze door overmacht niet in staat zou zijn om haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk na te komen.

De Partijen erkennen alvast als gevallen van overmacht: oorlog, rellen, gehele of gedeeltelijke stakingen, binnen of buiten de onderneming, "*lock-outs*", ernstig noodweer, epidemieën, de blokkering van de vervoer- of bevoorradingsmiddelen, om welke reden dan ook, aardbevingen, branden, stormweer, overstromingen, waterschade, restricties van overheidswege of van wettelijke aard.
Dit is enkel van toepassing in het geval er zich evenementen voordoen ondanks het feit dat Portima de nodige voorzorgen heeft genomen om dergelijke evenementen te vermijden.

Bovendien wordt uitdrukkelijk overeengekomen tussen de Partijen dat de volgende gebeurtenissen gevallen van overmacht zijn : de vernieling van hardware, computeraanvallen of piraterij, de gehele of gedeeltelijke blokkering van de netwerken, van de bandbreedte, van de energieverstrekking (zoals elektriciteit), de afschaffing of het verbod, tijdelijk of definitief, en om welke reden dan ook, van de toegang tot het internet of tot de telecommunicatiemiddelen en dit buiten de wil van de Partijen, opvorderingen van wettelijke of reglementaire aard die aanleiding geven tot beperkingen van het voorwerp van de Overeenkomst of van het vrij verkeer.
Dit is enkel van toepassing in het geval er zich evenementen voordoen ondanks het feit dat Portima de nodige voorzorgen heeft genomen om dergelijke evenementen te vermijden.

Bij een onderbreking wegens overmacht van meer dan 60 dagen kan elke Partij ervoor kiezen om een einde te maken aan de onderhavige Overeenkomst via een aangetekend schrijven met ontvangstbewijs verstuurd naar de andere Partij.

Artikel 18 – Duur, opschorting en einde van de Overeenkomst

18.1. Overeenkomsten gesloten vóór 23/05/2022

Voor Makelaars die op 23/05/2022 een nog geldige Brio overeenkomst hebben gesloten, blijven clausules “Artikel – 3 Duur” en “Artikel 21 – Eind van de Overeenkomst” van toepassing in het kader van de huidige versie van de Algemene Voorwaarden.

18.2. Overeenkomsten gesloten na 23/05/2022

18.2.1 Duur van de Overeenkomst en van de Diensten

Deze Overeenkomst treedt in voege op de datum van ondertekening van de Bestelbon. Zij wordt gesloten voor een periode van twee (2) jaar, de "oorspronkelijke termijn" genoemd, vanaf de datum van de inproductiestelling **van de Toepassing**. De Makelaar kan desgewenst een langere oorspronkelijke termijn vragen. De oorspronkelijke termijn wordt dan vermeld op de Bestelbon.

Aan het einde van de oorspronkelijke termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor een nieuwe periode van twee jaar, en telkens opnieuw aan het einde van elke periode van twee jaar, tenzij zij wordt ontbonden onder de in artikel 18.3 bepaalde voorwaarden van de onderhavige Overeenkomst.

Tenzij anders overeengekomen, worden de Diensten verleend voor een duur die overeenkomt met de duur van de Overeenkomst.

18.2.2 Opschorting van de Overeenkomst

Na voorafgaande verwittiging gericht aan de Makelaar via een aangetekend schrijven kan Portima tijdelijk de toegang tot de Diensten en tot de Gegevens opschorten, in geval van een ernstige inbreuk door de Makelaar of de Gemachtigde gebruikers op de bepalingen van deze Overeenkomst of in geval van een inbreuk op enige toepasselijke wettelijke of reglementaire bepaling. Schorsing vindt ook plaats in de volgende gevallen (zonder dat deze lijst beperkend is):

- een ernstige betwisting, aanklacht of gerechtelijke vervolging ingesteld door een derde, op basis van de potentiële onwettigheid of tegenstrijdigheid met de goede zeden en openbare orde van de Gegevens, geheel of gedeeltelijk, van de Makelaar;
- de niet-betaling op de vervaldag van de facturen die door Portima werden opgesteld in uitvoering van de onderhavige Overeenkomst;
- poging tot fraude met betrekking tot de identificatie van de Gemachtigde gebruikers.

Voor de hierboven bedoelde opschortingen kan in geen geval enige schadevergoeding worden gevorderd ten gunste van de Makelaar.

Elke reden van opschorting die niet wordt verholpen binnen 30 dagen na de opschorting geeft Portima het recht om de onderhavige Overeenkomst te verbreken en dit onverminderd artikel 18.3 van de onderhavige Overeenkomst.

18.2.3 Einde van de Overeenkomst

Na afloop van de oorspronkelijke termijn, alsook na afloop van de daaropvolgende tweejaarlijkse hernieuwingen, kan elke Partij deze Overeenkomst beëindigen mits een vooropzeg, te betekenen aan de andere Partij per aangetekend schrijven, ten laatste één maand vóór de vervaldatum van de lopende termijn.

De Makelaar is verplicht om de overeengekomen prijs (“Totaal maandbedrag te betalen door de Makelaar” vermeld op de Bestelbon of ieder ander Referentiedocument) voor de volledige lopende termijn te betalen, ongeacht of het gaat om de gekozen oorspronkelijke termijn of om een tweejaarlijkse hernieuwing, zelfs wanneer hij de Diensten niet of niet meer gebruikt.

In geval van ernstige schending door één van de Partijen van één van haar contractuele verplichtingen, of meer algemeen, van de toepasselijke wetten en voorschriften, die niet is verholpen binnen een termijn van 30 dagen na een aangetekend schrijven waarin de andere Partij in kennis wordt gesteld van de tekortkomingen, kan de kennisgevende Partij deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen op de 31ste dag te rekenen vanaf de aangetekende brief, onverminderd de schadevergoeding waarop zij aanspraak zou kunnen maken.

De onderhavige Overeenkomst kan ook beëindigd worden zoals voorzien in Artikel 21.5.

Indien deze Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, wordt de levering van de Diensten, met inbegrip van de Toepassing en de Bijkomende Diensten, (ipso facto) stopgezet.

18.2.4 Opschorting of stopzetting van alle of een deel van de Bijkomende Diensten

De Partijen kunnen de levering van alle of een deel van de Diensten opschorten of beëindigen, volgens de voorwaarden beschreven in artikel 18.2.2 en 18.2.3 van de Algemene Voorwaarden van de onderhavige Overeenkomst, zonder dat dit gevolgen heeft voor de levering van de Toepassing of de Bijkomende Diensten waarop de opschorting of beëindiging geen betrekking heeft.

In afwijking van de vorige paragraaf, erkennen en aanvaarden de Partijen dat: (1) als de Makelaar Portima Connect vóór de contractuele duur van de Toepassing opschort of beëindigt, maakt hij de toegang tot en het gebruik van de Toepassing onmogelijk, evenals het bepalen van de gebruikers. Hetzelfde gevolg kan ook gelden voor alle of sommige Bijkomende Diensten in het contract. De opschorting of beëindiging van Portima Connect heeft geen invloed op de duur van de contractuele verbintenis met betrekking tot de Toepassing of de betreffende Bijkomende Diensten en Portima heeft het recht om tot het contractuele einde te blijven factureren, op basis van het aantal gebruikers dat bestond op het moment van de opschorting of beëindiging van Portima Connect; en (2) als de overeenkomst met betrekking tot de Toepassing wordt beëindigd, worden de Bijkomende Diensten, geleverd via de Toepassing, ipso facto beëindigd.

Artikel 19 – Gevolgen van de ontbinding van de Overeenkomst

In geval van beëindiging van deze Overeenkomst, om welke reden dan ook, verbindt Portima zich ertoe om op verzoek van de Makelaar alle Gegevens die hij op de servers van Portima of zijn onderaannemers heeft laten hosten, aan hem terug te geven. Deze verplichting tot teruggave geldt niet voor Gegevens die op grond van een wettelijke of contractuele bepaling niet aan de Makelaar mogen worden overgedragen, met name wanneer deze laatste niet bevoegd is om deze te verwerken of wanneer deze verwerking onderworpen is aan de voorafgaande toestemming van een bevoegde autoriteit.

De overdracht van Gegevens vormt een aanvullende dienst in de zin van de bijlagen bij deze Overeenkomst. De praktische modaliteiten, met inbegrip van eventuele kosten, termijnen en overdrachtsformaten, worden in de relevante bijlage beschreven.

Ongeacht een verzoek tot teruggave zal Portima alle Gegevens van de Makelaar die op haar servers of die van haar onderaannemers zijn opgeslagen, definitief verwijderen binnen dertig (30) dagen na de effectieve beëindiging van de Overeenkomst. Deze verwijdering vindt plaats ongeacht of de Makelaar om teruggave van zijn Gegevens heeft verzocht, tenzij tussen de partijen uitdrukkelijk, vooraf en schriftelijk is overeengekomen dat de Gegevens na deze termijn onder bepaalde voorwaarden, modaliteiten en tegen een nader overeen te komen prijs worden bewaard onder de verantwoordelijkheid van de Makelaar. Deze uitzondering doet geen afbreuk aan de eventueel toepasselijke wettelijke bewaarplichten.

Artikel 20 – Toepasselijk recht en forumkeuze

Het sluiten, toepassen, interpreteren, uitvoeren en, algemeen, elk geschil met betrekking tot de onderhavige Overeenkomst valt uitsluitend onder het Belgisch recht.

De partijen zullen ernaar streven alle geschillen of vorderingen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst met een minnelijke schikking te regelen, door onderhandelingen te goeder trouw.

Alleen de Brusselse rechtbanken zijn bevoegd.

Artikel 21 – Diverse bepalingen

21.1 De onderhavige Overeenkomst wordt gesloten voor de persoon van de Makelaar. De rechten zijn volledig onoverdraagbaar.

21.2 De onderhavige Overeenkomst, de bijlagen en de Bijzondere voorwaarden vertegenwoordigen de volledige en integrale Overeenkomst tussen de Partijen.

Zij vervangt alle voorgaande schriftelijke of mondelinge voorstellen, mededelingen of overeenkomsten met betrekking tot het voorwerp van de Overeenkomst. De Makelaar heeft kennisgenomen van de Overeenkomst in zijn geheel en gaat akkoord met alle bepalingen ervan.

In geval van tegenstrijdigheid of incoherentie tussen de verschillende documenten waaruit de Overeenkomst bestaat, primeren zij op basis van de onderstaande volgorde:

1. de Bestelbon(s) ;
2. de Bijzondere voorwaarden van toepassing op Bijkomende Diensten;
3. de onderhavige Algemene voorwaarden ;
4. de bijlagen bij de onderhavige Overeenkomst

21.3 De Partijen verklaren en erkennen dat zij voor de hele duur van de Overeenkomst onafhankelijke partners zijn en zullen blijven, en dat de Overeenkomst aan geen van de Partijen de hoedanigheid van mandataris of vertegenwoordiger van medecontractant kan verlenen, waarbij geen van de Partijen de bevoegdheid heeft de ander te binden of te ondertekenen in naam en voor rekening van de ander, en waarbij elke Partij alleen de risico's van haar eigen exploitatie draagt.

21.4 Ingeval één of meer bepalingen van de Overeenkomst als ongeldig zouden worden beschouwd of ongeldig zouden worden verklaard krachtens een wet, verordening of beslissing van een bevoegde rechter die definitief is geworden, behouden de overige bepalingen van de Overeenkomst niettemin hun volle geldigheid en draagwijdte. De Partijen verbinden zich ertoe te goeder trouw te onderhandelen over de wijziging of de vervanging van de ongeldige bepaling. Daartoe zullen de Partijen samenkomen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, met inachtneming van de geest van deze bepaling en met de algemene opzet van de Overeenkomst.

21.5 Portima behoudt zich het recht voor om aan deze Overeenkomst, de bijlagen en de Bijzondere voorwaarden alle wijzigingen aan te brengen die ze nuttig acht. Die wijzigingen zullen worden beschouwd als zijnde aanvaard door de Makelaar indien deze, binnen de termijn van een maand vanaf de dag van kennisgeving van de wijzigingen, niet uitdrukkelijk heeft laten weten dat hij niet akkoord gaat met de inhoud van de wijzigingen.

Indien de Makelaar niet akkoord gaat en dit naar behoren bevestigd heeft aan Portima per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs, heeft Portima twee keuzemogelijkheden: (1) de betwiste wijziging niet toepassen voor de Makelaar, met als gevolg dat de Overeenkomst zonder enige andere formaliteit eindigt na de lopende termijn (oorspronkelijke termijn of hernieuwing). Tot dan blijft de Overeenkomst ongewijzigd en moet ze volledig uitgevoerd worden; (2) aan de Makelaar bevestigen dat Portima nota heeft genomen van het feit dat hij niet akkoord gaat en dat de Overeenkomst eindigt na een termijn van zes maanden te rekenen vanaf de datum waarop Portima de kennisgeving van het feit dat de Makelaar niet akkoord gaat, heeft ontvangen of na afloop van de lopende termijn wanneer dit vroeger is.
Bij niet-akkoord over een prijsverhoging, uitgezonderd de in artikel 13.3 voorziene indexering, zal deze termijn twaalf maanden bedragen.

21.6 Bepaalde in de Bestelbon voorziene elementen kunnen het voorwerp uitmaken van een verzoek tot wijziging door de Makelaar. Het gaat om de volgende elementen (limitatieve lijst): het aantal Gemachtigde gebruikers en hun identificatiegegevens). Elk verzoek van de Makelaar om deze elementen te wijzigen is onderworpen aan het voorafgaandelijk akkoord van Portima. Portima verbindt zich ertoe zijn toestemming niet te weigeren zonder redelijke en naar behoren gemotiveerde redenen. De toestemming kan bijvoorbeeld worden geweigerd in geval van duidelijk misbruik door de Makelaar, waardoor het economisch evenwicht van de Overeenkomst zou worden geschaad, of in geval van incoherentie of duidelijk verschil tussen het aantal Gemachtigde gebruikers voor de Toepassing en voor Portima Connect

21.7 De Referentiedocumenten hebben betrekking op evolutieve technische keuzes waarover Portima beslist. De Makelaar erkent uitdrukkelijk het evolutieve karakter van de Referentiedocumenten en zal zich in geen geval kunnen beroepen op wijzigingen in de Referentiedocumenten om de verantwoordelijkheid van Portima in te roepen.

De Referentiedocumenten die van kracht zijn bij de ondertekening van de onderhavige Overeenkomst, werden aan de Makelaar meegedeeld, die ze heeft aanvaardt.

Elke wijziging, toevoeging of vervanging van een Referentiedocument zal het voorwerp uitmaken van een communicatie van Portima aan de Makelaar via het medium van zijn keuze (bijvoorbeeld per e-mail), met inbegrip van de publicatie op https://www.portima.com/nl/over-portima/referentiedocumenten. .

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.2 : Prijs – Gemachtigde gebruikers - Hosting

1 De prijs die vermeld wordt in de Bijzondere voorwaarden is vastgesteld op basis van het aantal Gemachtigde gebruikers.

Deze prijs omvat:

- Het gebruiksrecht voor de Toepassing in haar basisversie (zonder bijkomende Diensten, zoals bijvoorbeeld boekhouding).
- De Hosting van de Toepassing.
- De opslagruimte van de Gegevens per Gemachtigde gebruiker voor alle gegevens (gegevensbank, Word-documenten, aangehechte beelden…) bedraagt:

Aantal Gemachtigde gebruikers	Brio First	Brio Comfort	Brio Premium
1	100 Gb	150 Gb	250 Gb
2 – 3	200 Gb	250 Gb	400 Gb
4 – 9	NVT	500 Gb	500 Gb
10 - 29	NVT	1000 Gb	1250 Gb
30 en meer	NVT	NVT	1750 Gb

- De voorziene back-up.
- De bijstand
- De toegang tot de opleidingsomgeving op MyPortima ;

Bij overschrijding van de opslagruimte, bedraagt de prijs voor een bijkomende ruimte van 1 Gb 0,1 € per maand.

2 -De eventuele migratie van de Gegevens van de Makelaar vanuit een andere beheersoftware is niet inbegrepen in deze prijs. Desgevallend zal hiervoor een specifieke prijs worden bepaald.

In geval van migratie van de Gegevens van de Makelaar vanuit een andere beheersoftware, zal de in deze bijlage voorziene tarifering worden toegepast van zodra de Gegevens van de Makelaar in productie zijn gesteld.

3 – De Makelaar kan de Toepassing indien hij dat wenst aanvullen met Bijkomende Diensten aangeboden door Portima, tegen het geldende tarief.

4 – De Makelaar kan indien gewenst, de toepassing aanvullen met Specifieke Aanpassingen die door Portima worden ontwikkeld, tegen het geldend tarief.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.3 : Opleiding

Portima biedt de volgende elementen aan:

- Een uitgebreide catalogus digitale opleidingen.
- Opleidingen ter plaatse
- Coachings

De opleidingen ter plaats en Coachings zijn niet inbegrepen in de prijs, desgevallend zal hiervoor een specifieke prijs bepaald worden.
De informatie over deze opleidingssessies (datum, uur, inhoud, plaats en prijs) zijn gepubliceerd op https://MyPortima.com.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.4 : Aanverwante diensten

1 - Wanneer een Gemachtigde gebruiker een probleem ondervindt dat te wijten lijkt aan een Fout, stuurt hij een verzoek naar het Brokers Contact Center (BCC):

- Telefonisch : 02/404.44.22 (van 8u30 tot 12u30 van van 13u30 tot 17u30)
- Via E-mail : help.brio@portima.com

Dit verzoek moet minstens de volgende informatie bevatten :

- Naam van de Makelaar
- Naam van de Gemachtigde gebruiker
- Aansluitingsnummer bij Portima
- Telefoonnummer (indien verschillend van het algemene nummer)
- Een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van het probleem (omstandigheden en gevolgen van het incident)

Portima zal de ontvangst van het verzoek bevestigen en bij die gelegenheid aan de Gemachtigde gebruiker de interne referentie die Portima heeft toegekend aan dit verzoek meedelen.
Portima zal dan optreden overeenkomstig de Overeenkomst, al naargelang het bestaan, de aard en de oorsprong van de Fout.

2 – In toepassing van artikel 19 van de Algemene voorwaarden van Brio, mits betaling van 50 € excl. btw per aanvraag van Gegevens, kan de Makelaar altijd een kopie verkrijgen van zijn Gegevens, geheel of gedeeltelijk, in de vorm van een ASCII-bestand met regeleinden; met elke tabel zal een bestand overeenstemmen.

De Toepassing laat de Toegangshouder wel toe om gratis zelf gegevensselecties en rapporten te exporteren naar MS-Excel of XML

Indien de beëindiging van de Overeenkomst toe te schrijven is aan Portima of hiertoe eenzijdig door deze laatste wordt beslist, zal die overdracht van Gegevens aan de Makelaar gratis gebeuren. Indien de stopzetting van de Overeenkomst toe te schrijven is aan de Makelaar of eenzijdig door deze laatste wordt beslist, zal voor die overdracht van de Gegevens aan de Makelaar de betaling van 50 € excl. btw aan Portima worden gevraagd.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.5 : Migratie

Deze bijlage heeft betrekking op de Makelaar die vóór de ondertekening van de onderhavige Overeenkomst werkte met een beheersoftware waarvoor Portima gegevens naar de Toepassing kan overdragen m.b.v. de Portima-migratieprogramma's. De modaliteiten, voorwaarden (met name op financieel vlak) en gevolgen van de migratie worden hierna beschreven. In elk geval vormen de boekhoudkundige gegevens niet het voorwerp van de aan de Makelaar voorgestelde migratie.
De eventuele technische preciseringen zijn opgenomen in de ad hoc referentiedocumenten. Het huidige ad hoc referentiedocument werd ter kennis gesteld van de Makelaar.

1. Standaard migratieproces

Onder voorbehoud van de eventuele technische preciseringen in de ad hoc Referentiedocumenten, zien de fasen van het migratieproces voor de Gegevens van de Makelaar er als volgt uit :

1) Volgens de planning die wordt overeengekomen tussen Portima en de Makelaar, zal Portima de te migreren portefeuille met de naar de Toepassing over te dragen gegevens en documenten ontvangen.
Het is de verantwoordelijkheid van de Makelaar om de export van zijn gegevens en documenten bij zijn huidige leverancier van beheersoftware aan te vragen. Afhankelijk van zijn beleid, kan de huidige leverancier van beheersoftware een financiële tegenprestatie vragen waarvoor Portima niet verantwoordelijk kan worden gesteld.

   Portima zal de Makelaar vooraf inlichten over het gewenste formaat voor de export van zijn gegevens.

2) Voorafgaand aan de migratie van de gegevens, zal Portima een pré-analyse uitvoeren op de te migreren gegevens. Portima zal, indien nodig, aan de Makelaar kenbaar maken welke gegevens gewijzigd moeten worden alvorens gemigreerd kunnen worden.

3) Voorafgaand aan de migratie van de gegevens zal de Makelaar in samenwerking met een migratiespecialist van Portima, de tabellen van zijn oorspronkelijk beheersoftware afstemmen op de voorgedefinieerde tabellen gebruikt door de Toepassing. (normalisatiefase van voorgedefinieerde gegevenstabellen).

4) Voorafgaand aan de migratie van de gegevens en documenten, zal Portima een testmigratie van de gegevens en documenten uitvoeren en de Gegevens in de Toepassing integreren zodat ze vervolgens door de Makelaar in een migratieomgeving van de Toepassing kunnen worden gecontroleerd.

5) Wanneer de Makelaar deze controle heeft uitgevoerd, dient hij binnen maximaal een maand zijn bemerkingen over te maken. Op basis van deze bemerkingen, kunnen de Makelaar en Portima de te nemen acties bepalen. Dit echter in overeenstemming met de vooraf bepaalde contractuele beperkingen betreffende de te migreren gegevens en de kostprijs (conform artikel 4 van deze bijlage).

   Wanneer de Makelaar de controle heeft uitgevoerd, kan worden gestart met de eigenlijke in productiestelling van de Gegevens van de Makelaar. Van zodra de Makelaar zijn gegevensbank heeft overgemaakt aan Portima, is het bovendien ten stelligste aan te raden dat hij zijn oorspronkelijke beheersoftware alleen nog maar gebruikt voor het raadplegen van zijn gegevensbank, die lokaal beschikbaar blijft. Elke latere wijziging die zou worden aangebracht in de lokale gegevensbank, zal immers niet overgenomen worden in de gegevensbank van de Makelaar zoals die moet worden geconverteerd en geïntegreerd in de Toepassing. De Makelaar erkent en aanvaardt die beperkingen. Portima zal al het mogelijke doen om de duur van onbeschikbaarheid van de dienst Portima Connect tot het minimum te beperken zodat de Makelaar zo snel mogelijk zijn normale activiteiten zou kunnen hervatten. De inproductiestelling van de gegevensbank van de Makelaar zal als volgt verlopen :

   a. De Makelaar laat Portima weten dat hij zijn gegevensbank in productie wil plaatsen.

   b. De Makelaar integreert een laatste keer Portima Connect berichten met behulp van zijn oorspronkelijke beheersoftware.

c. De Makelaar stopt het gebruik van zijn oorspronkelijke beheersoftware, tenzij eventueel voor raadplegingen.

d. Portima ontvangt de laatste versie van de naar de Toepassing over te dragen gegevensbank en vervolgens, rekening houdend met de aanpassingen die zijn bepaald in de voorgaande fasen, zal Portima de stappen omschreven in punten 2), 3) en 4) opnieuw uitvoeren.

e. Indien de controle bevredigend is, zal de Makelaar aan Portima het validatiedocument overmaken van zijn gegevens zoals deze geconverteerd en in de Toepassing geïntegreerd werden in de migratieomgeving. Na ontvangst van dat document zal Portima de gegevensbank van de Makelaar overdragen naar de productieomgeving van de Toepassing; de Portima Connect-berichten zullen dan naar de Toepassing worden verzonden en de Makelaar zal dan toegang krijgen tot de Toepassing en die kunnen gebruiken met zijn eigen Gegevens evenals met de Gegevens die gegenereerd worden bij het gebruik van de Toepassing

f. Als de controle niet bevredigend is, zullen Portima en de Makelaar de beslissingen nemen in overeenstemming met de vooraf bepaalde contractuele bepalingen betreffende de te migreren gegevens en de kostprijs (conform artikel 4 van deze bijlage) betreffende eventueel te ondernemen acties om de gegevensbank te kunnen converteren

2. Erkenningen van de Partijen

De Makelaar erkent dat het migratieproces van zijn gegevens berust op een nauwe samenwerking tussen de Partijen. In dat kader, rekening houdend met de verschillende fasen van dit proces en de gevolgen daarvan, zal de Makelaar zich strikt houden aan de migratieplanning die in samenspraak tussen de Partijen wordt bepaald.
Indien die planning niet gerespecteerd zou worden door de Makelaar, zal Portima een nieuwe planning opstellen en kan deze laatste in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van de langere termijnen die aan de Makelaar worden toegekend voor de realisatie van de migratie van zijn gegevens. Alle kosten die Portima moet dragen als gevolg van de niet-naleving van de aanvankelijke planning door de Makelaar, zullen automatisch aangerekend worden aan de Makelaar.
De partijen erkennen bovendien dat een migratie van gegevens van de ene naar de andere informaticaomgeving een delicate technische operatie is die in geen geval gegarandeerd geheel feilloos kan verlopen. Bovendien neemt zo'n operatie onvermijdelijk een zekere tijd in beslag. De Makelaar erkent en aanvaardt derhalve dat zijn activiteit meerdere dagen gehinderd zou kunnen worden. Portima heeft in het kader van deze migratie enkel een middelenverbintenis en kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden met betrekking tot de kwaliteit van de gemigreerde Gegevens of de termijnen die nodig zijn voor de migratie.

3. Interventie in de Gegevens

In het kader van de realisatie van deze migratieprocedure kan het nodig zijn dat Portima kennis moet nemen van de Gegevens van de Makelaar om de inproductiestelling daarvan mogelijk te maken.
De Makelaar geeft Portima hiervoor toestemming, waarbij Portima er zich uitdrukkelijk toe verbindt om niets van de Gegevens openbaar te maken waarvan ze kennis zou kunnen nemen, of om op geen enkele andere manier die Gegevens te manipuleren dan wat strikt noodzakelijk is voor de realisatie van het migratieproces.

4. Prijs van de migratie en de bijstand

De prijs voor de standaardmigratie van de Gegevens van de Makelaar, het gebruik van de door Portima ontwikkelde migratietools, de bijstand en de prestaties verstrekt door Portima is vermeld in de Bestelbon.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.6 : Dienstenovereenkomst

Woord vooraf :

Portima heeft een partnership gesloten met één van zijn onderaannemers voor de hosting van de Toepassing en van de Gegevens die worden gegenereerd bij het gebruik ervan.

Portima heeft met die onderaannemer een overeenkomst gesloten voor een pakket van diensten die hij de Makelaar wil laten genieten, volgens de modaliteiten en voorwaarden bepaald in deze dienstenovereenkomst.

Deze dienstenovereenkomst treedt slechts in werking op het ogenblik dat de Makelaar effectief toegang heeft tot de Toepassing.

1. Tijdschema's Brio

De tijdsschema's die op deze dienstenovereenkomst van toepassing zijn, zijn de volgende [1] :

Beschrijving	Werkdagen	Zaterdagen	Zondagen
Uren van hoge beschikbaarheid (hierna UHB)	7.00 – 22.00	8.00 – 16.00	/
Normale werkuren[2] (hierna WU)	8.30 – 17.30	/	/
Daluren (hierna DU)	22.00 – 7.00	16.00 – 24.00	00.00 – 24.00

2. Gewaarborgde diensten

2.1. Prestatie-indicator

2.1.1. Beschrijving en definitie

De prestatie-indicator geeft de antwoordtijd aan van de transacties die worden uitgevoerd via de Toepassing in haar productieomgeving.

Onder antwoordtijd verstaat men de gemeten responstijd tussen het moment waarop de transactie in de productieomgeving van de Toepassing wordt gelanceerd en het moment waarop ze binnen diezelfde omgeving is afgehandeld.

De berekening en controle van de antwoordtijd gebeurt op grond van de drie volgende basistransacties :

- **Wijziging van de zone "Opmerking" in een contract en annulering van de wijziging (T1);**
- **Navigatie in de risico-objecten(T2);**
- **Wijziging van een contract met bewaring van die wijziging (T3).**

2.1.2. Gewaarborgd dienstenniveau

➢ De antwoordtijden voor die drie basistransacties worden permanent gemeten door de controle-instrumenten die Portima heeft geïnstalleerd.

[1] Deze tijdsschema's betreffen slechts de Toepassing, met uitsluiting van elk ander product of andere dienst.
[2] Voor zover als nodig wordt gepreciseerd dat de Normale Werkuren niet overeenstemmen met de toegangsuren van het Brokers Contact Center (BCC) waarvan de openingsuren zijn gepreciseerd in de relevante bijlage van de onderhavige Overeenkomst.

- Voor elk uur mag voor niet meer dan 10% van de basistransacties een antwoordtijd van meer dan 2 seconden worden opgemeten.
- De metingen van de prestatie-indicator worden niet in aanmerking genomen wanneer :
  - de prestaties van de Toepassing worden verstoord door onderhoudsoperaties, zowel aan de Toepassing als aan het systeem;
  - het systeem dat de Toepassing ondersteunt, in "verminderde modus" werkt als gevolg van een hardwareprobleem.

2.2. Beschikbaarheid tijdens de UHB

2.2.1. Beschrijving en definitie

De beschikbaarheid van de productieomgeving van de Toepassing wordt gedefinieerd als het vermogen van die omgeving om haar taken uit te voeren, wat wordt gemeten over een periode van één maand.

De maandelijkse beschikbaarheid, die enkel wordt berekend tijdens de UHB, wordt uitgedrukt in de vorm van de volgende ratio:

$$\frac{\text{(aantal uren in het UHB-schema – aantal uren van onbeschikbaarheid in dat UHB-schema)}}{\text{aantal uren in het UHB-schema}}$$

Binnen die ratio wordt het aantal maandelijkse uren in het UHB-schema berekend als volgt :

$$UHBpM = (UHBpWD \times WD) + (UHBpZ \times Z)$$

$$UHBpM = (15 \times WD) + (8 \times Z)$$

Waarbij:
- UHBpM= aantal Uren van Hoge Beschikbaarheid per Maand;
- UHBpWD = aantal Uren van Hoge Beschikbaarheid per Werkdag (steeds 15 uren);
- WD = aantal Werkdagen per maand;
- UHBpZ = aantal Uren van Hoge Beschikbaarheid per Zaterdag (steeds 8 uren);
- Z = aantal zaterdagen per maand.

2.2.2. Gewaarborgd dienstenniveau

- De maandelijkse beschikbaarheid moet hoger zijn dan of gelijk aan 99,5 %.
- De eventuele onbeschikbaarheid tijdens de daluren wordt niet meegerekend voor de berekening van de hierboven gedefinieerde beschikbaarheidsratio.

2.3. Ernstige problemen

2.3.1. Beschrijving en definitie

Onder ernstige problemen worden verstaan:
- Incidenten waardoor de productieomgeving van de Toepassing meer dan één uur lang onbeschikbaar blijft;
- Slechte reconstituties van Gegevens. Een slechte reconstitutie van Gegevens kan zich voordoen wanneer de laatst uitgevoerde back-up niet de juiste Gegevens bevat of wanneer de reconstitutie zelf niet naar behoren kan worden uitgevoerd.

2.3.2. Gewaarborgd dienstenniveau

- Er mag zich slechts één keer per maand een ernstig probleem voordoen, en dat moet opgelost worden binnen een termijn van maximaal 2 uren.

3. Uitsluitingen

De onderhavige dienstenovereenkomst is niet van toepassing in de volgende hypothetische gevallen:

- Onbeschikbaarheid of storing van het telecommunicatienetwerk;
- Lokale problemen in verband met de hardware en/of software van de Makelaar;
- Onbeschikbaarheid of storing van de Toepassing en/of haar productieomgeving als gevolg van een computervirus.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.7 : Specifieke contractuele voorwaarden – Module Brio Compare

De Makelaar die de activering vraagt van de optionele module Brio Compare aanvaardt de volgende specifieke voorwaarden:

1. Definities

De onderstaande termen worden als volgt gedefinieerd wanneer ze in de onderhavige Specifieke contractuele voorwaarden worden gebruikt met een hoofdletter (ongeacht of dit in het enkelvoud of het meervoud is).

- Brio-Overeenkomst: het contract, afgesloten tussen de Makelaar en Portima, dat betrekking heeft op de terbeschikkingstelling van de Toepassing (met inbegrip van de bijlagen en referentiedocumenten waarnaar wordt verwezen).
- De termen « Makelaar », « Gemachtigde gebruiker », « Gegevens », « Toepassing » en « Referentiedocument » moeten worden gedefinieerd conform artikel 1 van de Algemene Voorwaarden van de Brio-Overeenkomst.
- Module: de module Brio Compare die via de Toepassing ter beschikking gesteld wordt van de Makelaars en dankzij dewelke zij een vergelijkend overzicht kunnen krijgen van de door de ondervraagde verzekeringsmaatschappijen aangeboden verzekeringsproducten (met name op basis van de prijs).
- Gegevens van Brio Compare (of de Gegevens): de Gegevens die, na een specifiek verzoek van de Makelaar, door verzekeringsmaatschappijen via de Module worden verstrekt voor een bepaalde verzekeringnemer.

2. Voorwerp en algemene principes

De onderhavige Specifieke contractuele voorwaarden bepalen de rechten en plichten van de Partijen betreffende de terbeschikkingstelling door Portima aan de Makelaar van de Module Brio Compare.
De functionaliteiten van de Module staan beschreven op www.portima.com.
De Module is een ondersteunende en bijkomende dienst, beschikbaar via de Toepassing, waarop de Makelaars desgewenst kunnen intekenen mits betaling van de overeengekomen prijs.
De Gegevens van Brio Compare worden via de Module verstrekt door de verzekeringsmaatschappijen. Voor zijn bemiddelingsactiviteit blijft de Makelaar onderworpen aan de wettelijke of contractuele bepalingen die van toepassing zijn op zijn relatie met verzekeringsmaatschappijen enerzijds en op zijn relatie met cliënten en prospecten anderzijds.
Bovendien erkent en aanvaardt de Makelaar dat, binnen de wettelijk toegestane grenzen, de verzekeringsmaatschappijen vrij zijn om:

- zonder rechtvaardiging te aanvaarden of te weigeren dat de Gegevens van hun verzekeringsproducten via de Module beschikbaar zijn;
- de verstrekking van Gegevens via de Module op te schorten, met name in geval van risico op misbruik of fraude, of voor onderhoudswerkzaamheden;
- er in de toekomst bezwaar tegen te maken dat de Gegevens van hun verzekeringsproducten via de Module beschikbaar worden gesteld;
- te bepalen voor welke verzekeringsproducten de Module kan worden gebruikt, waarbij de Makelaar zich er bovendien toe verbindt de door de maatschappijen vastgestelde benamingen van de verzekeringsproducten, alsook de met deze producten verbonden garanties en opties, te respecteren;
- het door de Makelaar in het kader van zijn bemiddelingsactiviteit voorgelegde risico te aanvaarden of te weigeren, aangezien het loutere gebruik van de Module de Makelaar niet het recht verleent het betrokken risico te aanvaarden en de Makelaar de afgifte van een tarief niet kan gebruiken om de verzekeringsmaatschappij te verplichten dekking voor het betrokken risico te aanvaarden.
- De Makelaar erkent dat deze module niet bedoeld is om alle kenmerken van de door de maatschappijen aangeboden verzekeringsproducten te vergelijken. Zij heeft alleen tot doel bepaalde door de maatschappijen meegedeelde elementen, met name het bedrag van de premie, in perspectief te plaatsen.

3. Link met de Brio-Overeenkomst

De Module is voorbehouden aan Makelaars die Partij zijn bij de met Portima gesloten Brio-Overeenkomst in het kader van hun activiteiten als verzekeringsmakelaar en die de voorwaarden daarvan eerbiedigen.
Indien deze Brio-Overeenkomst wordt beëindigd, om welke reden dan ook, houdt de terbeschikkingstelling van de Module daarmee (ipso facto) op.

De partijen erkennen en komen overeen dat de Algemene Voorwaarden van de Brio-Overeenkomst, met inbegrip van de bijlagen en referentiedocumenten waarnaar in de Brio-Overeenkomst wordt verwezen, volledig van toepassing zijn op de Module, behalve:

- wanneer de onderhavige Specifieke contractuele voorwaarden daarvan afwijken;
- in geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van de Brio-Overeenkomst en de onderhavige Specifieke contractuele voorwaarden (in dat geval hebben de onderhavige Specifieke contractuele voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden van de Brio-Overeenkomst).

4. Rechten en plichten van de Makelaars betreffende de Module en de Gegevens van Brio Compare

De Makelaar erkent en aanvaardt dat de Module beschermd is door intellectuele eigendomsrechten die eigendom zijn van Portima of diens eventuele licentieverstrekkers.
De Makelaar erkent en aanvaardt dat het gebruik van de Module en van de Gegevens van Brio Compare die via de Module door verzekeringsmaatschappijen worden verstrekt, strikt onderworpen is aan de naleving van de volgende voorwaarden:

- de gegevens mogen door de Makelaar alleen worden gebruikt in het kader van zijn makelaarsactiviteit, na een specifiek verzoek ingediend voor een bepaalde verzekeringnemer (of verzekerde), en uitsluitend voor het verlenen van de dienst als verzekeringsmakelaar aan diezelfde verzekeringnemer (of verzekerde), met het oog op het genereren van een verzekeringstarief;
- de Makelaar zal de Gegevens alleen doorgeven aan de verzekeringnemer op wie het verzoek betrekking heeft (en zal ze dus niet meedelen aan andere personen);
- de Gegevens worden ten behoeve van de betrokken verzekeringsmaatschappijen beschermd, met name op grond van een geheimhoudingsplicht, als zakengeheim of door toepassing van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, die elk ander gebruik of elke andere openbaarmaking van de Gegevens uitsluit dan die welke uitdrukkelijk in deze Specifieke contractuele voorwaarden is bepaald;
- de via de Module verstrekte tariefgegevens houden geen rekening met een vooraf bepaalde tariefafwijking, waarbij het de Makelaar vrij staat tariefafwijkingen toe te staan ten opzichte van het tarief van de verzekeringsmaatschappijen, binnen de grenzen van zijn eventuele bevoegdheid om afwijkingen toe te kennen;
- tenzij tussen de Partijen anders is overeengekomen, vormen de via de Module overgemaakte Tariefgegevens geen offerte van de verzekeringsmaatschappijen (in de zin van het verzekeringsrecht);

De Gegevens hebben een beperkte geldigheidsduur, vastgesteld door de betrokken verzekeringsmaatschappijen.
De Makelaar garandeert, zonder dat deze opsomming limitatief is, dat de Gegevens van Brio Compare niet op zijn openbare website zullen worden gepubliceerd of niet het voorwerp zullen uitmaken van enige aggregatie of compilatie, op geautomatiseerde of niet-geautomatiseerde wijze, bijvoorbeeld met het oog op het maken van marktstudies of het bestuderen van de structuur of tariefpositionering van een verzekeringsmaatschappij.
Bij de verwerking van de door de Module gegenereerde Gegevens verbindt de Makelaar zich ertoe zijn wettelijke en reglementaire verplichtingen na te leven, in het bijzonder met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
In geval van niet-naleving van de onderhavige Specifieke contractuele voorwaarden door de Makelaar of de Gemachtigde gebruikers (waarvoor de Makelaar borg staat), kan de Overeenkomst betreffende de terbeschikkingstelling van de Module van rechtswege en met onmiddellijke ingang worden beëindigd, onverminderd de contractuele of extracontractuele aansprakelijkheid van de Makelaar jegens personen die een nadeel hebben geleden (in het bijzonder verzekeringsmaatschappijen).

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.8 : Onderaanneming inzake de bescherming van Persoonsgegevens

1. Definities

Voor de onderstaande termen gelden de volgende definities wanneer zij met een hoofdletter worden gebruikt in de onderhavige Bijlage (ongeacht of ze in het enkelvoud, dan wel in het meervoud worden gebruikt).

- De termen (zoals "Makelaar", "Gemachtigde gebruiker", "Overeenkomst", "Diensten" of "Toepassing") gebruikt in de onderhavige Bijlage moeten worden gedefinieerd overeenkomstig artikel 1.A. van de Brio-Overeenkomst.
- De termen (zoals "Persoonsgegevens", "Verwerking", "Verwerkingsverantwoordelijke", "Verwerker", "Betrokken personen", "Derden") moeten worden gedefinieerd overeenkomstig artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- "Algemene Verordening Gegevensbescherming" of "GDPR": Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.
- "Portima": de cv Portima, met maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel, btw-nr. 0428.775.335.
- "Bijlage": duidt op de Bijlage bij de Brio-Overeenkomst.

2. Rol van de partijen en voorwerp van de Bijlage

Voor uitvoering van de Overeenkomst en behoudens andersluidende contractuele bepalingen handelt de Makelaar in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke en Portima in de hoedanigheid van Verwerker voor de Makelaar, voor de Verwerking van de Persoonsgegevens zoals omschreven in artikel 3 van de Bijlage.

De Bijlage bepaalt de rechten en plichten van de partijen in het kader van de uitgevoerde onderaanneming inzake de Verwerking van Persoonsgegevens, overeenkomstig de Overeenkomst.

3. Bepaling van de Verwerking van Persoonsgegevens die in onderaanneming worden gegeven

De Bijlage geldt voor de volgende Verwerkingen van Persoonsgegevens:

Voorwerp van de Verwerking	Opslag van de gegevens van de Makelaar of levering aan de Makelaar van Bijkomende Diensten, cfr Bestelbon, voor uitvoering van de Brio-Overeenkomst.
Duur van de Verwerking	De duur van de Brio-Overeenkomst zoals bepaald volgens de toepasselijke bepalingen van de genoemde Overeenkomst.
Aard en doel van de Verwerking	De aard en het doel van de Verwerking zijn het bieden van opslagruimte voor het bewaren van de Gegevens verwerkt door de Makelaars overeenkomstig de Brio-Overeenkomst, met inbegrip van het wissen of vernietigen van gegevens, overeenkomstig artikel 11 van de Bijlage.
Types Persoonsgegevens	Alle door de Makelaars verwerkte gegevens, van welke aard dan ook, die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van hun missie en die onder andere identificatiegegevens, financiële gegevens en gevoelige gegevens (onder andere gezondheidsgegevens) kunnen omvatten.
Categorieën van Betrokken personen	Prospecten, klanten en leveranciers van de Makelaar, de partijen van verzekeringscontracten of kredieten, alsook de personen die gelinkt zijn aan de activiteiten van de Makelaar.

4. Rechten en plichten van de Partijen

4.1 De Partijen gaan de verbintenis aan om bij de Verwerking van de Persoonsgegevens die het voorwerp van de Overeenkomst uitmaken de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen na te leven, in het bijzonder de GDPR-regelgeving, en zich daarbij strikt te houden aan de rol die aan elke Partij is toebedeeld.

4.2 Behoudens uitdrukkelijk verzoek van de Makelaar, aanvaard door Portima, verwerkt Portima de Persoonsgegevens slechts voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en het doel van de verwerking dat in artikel 3 staat vermeld. Portima handelt slechts na gedocumenteerde instructie van de Makelaar en na aanvaarding door Portima, tenzij Portima verplicht is om tot Verwerking over te gaan krachtens een geldende wettelijke of reglementaire bepaling. In dit laatste geval brengt Portima de Makelaar hiervan op de hoogte vóór de Verwerking, tenzij de geldende wetgeving deze informatieverstrekking verbiedt wegens belangrijke redenen van openbaar belang.

4.3 Indien Portima van oordeel is dat een door de Makelaar gegeven instructie een schending van de Algemene Verordening Gegevensbescherming of van elke andere geldende wettelijke of reglementaire bepaling betekent, dan brengt Portima de Makelaar hiervan onmiddellijk op de hoogte en behoudt zij zich het recht voor om geen gevolg te geven aan de gegeven instructie.

4.4 Portima waakt erover dat de personen die gemachtigd zijn om de Gegevens te verwerken (en er toegang toe te hebben) overeenkomstig de Overeenkomst, dit slechts doen na instructie van de Makelaar, tenzij zij ertoe verplicht wordt door een geldende wettelijke of reglementaire bepaling.

4.5 Portima garandeert de vertrouwelijkheid van de Gegevens en waakt er ook over dat de personen die gemachtigd zijn om de Gegevens te verwerken krachtens de Overeenkomst de verbintenis aangaan om de vertrouwelijkheid na te leven of onderworpen zijn aan een aangepaste wettelijke geheimhoudingsverplichting.

4.6 Portima neemt de technische en organisatorische maatregelen die aangewezen zijn om de gegevensbescherming van bij het ontwerp en door standaardinstellingen te garanderen.

5. Samenwerking tussen de Makelaar en Portima

5.1 De Makelaar mag Portima vragen om hem te helpen bij het garanderen van de naleving van de verplichtingen die de Makelaar heeft overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming, gezien zijn hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Er wordt rekening gehouden met de aard van de Verwerking en de informatie waarover Portima beschikt. Het betreft onder andere de verplichtingen van de Makelaar inzake:

- de beveiliging van de Verwerking, in de zin van artikel 32 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- de mededeling aan de Betrokken persoon van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens, in de zin van artikel 34 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- de gegevensbeschermingseffectbeoordeling in de zin van artikel 35 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- de voorafgaande raadpleging van de Gegevensbeschermingsautoriteit, in de zin van artikel 36 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

5.2 Portima gaat de verbintenis aan om de Makelaar in kennis te stellen van elke inbreuk in verband met Persoonsgegevens die zich zou voordoen bij de uitvoering van zijn verplichtingen overeenkomstig de Bijlage en dit zo snel mogelijk nadat Portima er kennis van heeft genomen. Bij deze kennisgeving wordt alle nuttige documentatie gevoegd. Vervolgens gaat Portima, behoudens tegeninstructie van de Makelaar, de verbintenis aan om deze inbreuk te melden aan de toezichthoudende autoriteit en aan deze melding alle nuttige documentatie toe te voegen, overeenkomstig artikel 33 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

5.3 In uitvoering van artikel 28.3 e), f) en h), komen de partijen overeen dat Portima een referentiedocument "Beleid inzake Informatiebeveiliging van Portima" opstelt en up-to-date houdt, waarvan de Makelaar kennis heeft genomen in de versie die van toepassing is op het ogenblik van de ondertekening van onderhavige overeenkomst en waarvan

hij erkent dat het hem de nodige informatie, verwacht van de onderaannemer, verschaft om hem, als verantwoordelijke voor de verwerking, in staat te stellen aan zijn eigen verplichtingen te voldoen. Het referentiedocument, in de versie die van toepassing is op het tijdstip van de raadpleging, wordt regelmatig bijgewerkt en is beschikbaar op www.portima.com.

In uitvoering van artikel 28.3 h), komen de partijen overeen dat Portima in principe niet vaker dan eenmaal per kalenderjaar een audit uitvoert of laat uitvoeren om zich ervan te verzekeren dat dit referentiedocument, in de op het tijdstip van de audit geldende versie, wordt nageleefd. Portima zal een samenvatting van deze audit ter beschikking stellen van de Makelaar, via het daartoe bestemde kanaal, dat een voor makelaars gereserveerde ruimte kan zijn. Voor elke bijkomende audit of samenwerking, die niet strikt verplicht is krachtens artikel 28.3 GDPR, zal Portima een vergoeding aanrekenen tegen het geldende tarief. Portima heeft in alle omstandigheden het recht om zich te verzetten tegen de aanstelling van een auditor die het voorwerp van een belangenconflict zou kunnen uitmaken of die een risico zou kunnen opleveren inzake de bescherming van zakengeheimen of de vertrouwelijkheid.

5.4 Elke tussenkomst van Portima in het kader van de in dit Artikel bedoelde samenwerking kan aan de Makelaar worden gefactureerd volgens het geldende tarief, tenzij de prestaties rechtstreeks, uitdrukkelijk en intrinsiek verbonden zijn met de verplichtingen die specifiek aan de Verwerker worden opgelegd door artikel 28 van de GDPR.

6. Overdracht van Persoonsgegevens

De Persoonsgegevens worden opgeslagen op computerservers die zich bevinden in België of op het grondgebied van een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte (EER).

In principe draagt Portima geen Persoonsgegevens over buiten Europa. In het kader van de uitbesteding aan de door Portima gekozen Cloud provider kan echter niet worden uitgesloten dat, bij wijze van uitzondering en met name om onderhoudsredenen, beperkte toegang tot bepaalde gegevens kan plaatsvinden vanuit een staat die zich buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bevindt.

Bovendien, afhankelijk van de beschikbaarheid op de markt, kan Portima beroep doen op onderaannemers welke buiten de Europese Unie gevestigd zijn of waarbij ze handelingen nemen buiten de Europese Unie.

Elke overdracht of toegang buiten de EER is onderworpen aan de volgende voorwaarden:

- De ontvanger bevindt zich in een staat die een passend beschermingsniveau biedt op grond van een door de Europese Commissie genomen geschiktheidsbeslissing of
- passende garanties zijn geïmplementeerd in overeenstemming met de GDPR, zoals
    - ondertekening van de door de Europese Commissie goedgekeurde standaard contractbepalingen voor de transfer van persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde verwerkers ;
    - het gebruik van goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften of
    - de toepassing van een goedgekeurde gedragscode.

Elke transfer van persoonsgegevens naar een land buiten de EER wordt onmiddellijk stopgezet indien de vaststelling van geschiktheid of enige andere gelijkwaardige waarborgen waarop deze transfer is gebaseerd, ongeldig wordt of indien niet langer aan de vereisten van de toepasselijke wetgeving wordt voldaan.

7. Inschakelen van een andere Verwerker die voor rekening van Portima optreedt

7.1 De Bijlage vormt een schriftelijke, voorafgaande en algemene machtiging door de Makelaar op grond waarvan Portima gemachtigd is om een andere Verwerker aan te stellen (hierna, latere Verwerker).

7.2 De nauwkeurige identificatie van deze latere Verwerkers zijn beschikbaar in het referentiedocument “Lijst van de door Portima gekozen toeleveranciers” in de versie die geldig is op het ogenblik waarop de Bijlage van kracht wordt of in elke andere latere versie, beschikbaar op www.portima.com.

7.3 Indien Portima de lijst van de overeenkomstig artikel 7.2. van de Bijlage vermelde latere Verwerkers wijzigt, dan brengt zij de Makelaar hiervan op de hoogte door de lijst van de in artikel 7.2. vermelde latere Verwerkers bij te werken. Als de Makelaar bezwaar maakt, dan geldt de procedure voorzien in artikel 21.5. van Bijlage A.1.

Algemene Voorwaarden en heeft Portima onder andere de mogelijkheid om een einde te maken aan de Overeenkomst.

7.4 Wanneer Portima een latere Verwerker inschakelt voor specifieke verwerkingsactiviteiten voor rekening van de Makelaar, dan gelden de verplichtingen inzake de bescherming van gegevens die in de Bijlage worden bepaald. Portima gaat de verbintenis aan om ze contractueel op te leggen aan de latere Verwerker, meer bepaald voor wat het bieden van voldoende waarborgen betreft voor het nemen van de passende technische of organisatorische maatregelen die ervoor moeten zorgen dat de Verwerking aan alle geldende wettelijke vereisten beantwoordt. Als de latere Verwerker van Portima de verplichtingen inzake de bescherming van Persoonsgegevens die op hem van toepassing zijn niet naleeft, dan blijft Portima volledig aansprakelijk ten opzichte van de Makelaar.

8. Beveiliging van Persoonsgegevens

8.1 Overeenkomstig de GDPR neemt Portima de passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, dat meer bepaald het gevolg is van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van de Persoonsgegevens die verwerkt worden in het kader van de Overeenkomst, of van de ongeoorloofde toegang tot dergelijke gegevens, zowel per ongeluk als op onrechtmatige wijze.

8.2 De maatregelen die Portima neemt voor de beveiliging van de Persoonsgegevens staan beschreven in het Referentiedocument “Beleid inzake Informatiebeveiliging van Portima”, in de versie die geldig is op het ogenblik waarop de onderhavige Bijlage van kracht wordt of in elke andere latere versie, beschikbaar op www.portima.com.

8.3 Om te bepalen welke technische of organisatorische maatregelen dienen te worden genomen, heeft Portima rekening gehouden met de stand van de techniekkennis, de uitvoeringskosten en de aard, de omvang, de context en het doel van de Verwerking, alsook met de risico’s.

8.4 De Makelaar erkent en aanvaardt dat de technische en organisatorische maatregelen regelmatig zullen worden aangepast en dat ze zijn opgenomen in in het Referentiedocument “Beleid inzake Informatiebeveiliging van Portima” in de versie geldig op het ogenblik waarop onderhavige Bijlage van kracht wordt of in elke andere latere versie, beschikbaar op www.portima.com.

9. Rechten van de Betrokken personen

9.1 Behoudens tegenovergestelde wettelijke of overeengekomen bepalingen heeft de Makelaar de verplichting om de Betrokken personen te informeren op het ogenblik van de gegevensverzameling, overeenkomstig de geldende wettelijke of reglementaire bepalingen.

9.2 Portima houdt rekening met de aard van de Verwerking en helpt de Makelaar in de mate van het mogelijke met gepaste technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in Artikel 8 van de Bijlage, om te voldoen aan zijn verplichting om gevolg te geven aan de aanvragen die bij hem worden ingediend door de Betrokken personen, met het oog op het uitoefenen van de rechten waarover ze beschikken overeenkomstig de geldende wetgeving inzake de Verwerking van Persoonsgegevens. Het betreft meer bepaald het recht van inzage, rectificatie en wissing, alsook de rechten op beperking van de Verwerking of overdraagbaarheid van Persoonsgegevens, opgenomen in hoofdstuk III van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Wanneer de Betrokken personen zich tot Portima wenden om deze rechten uit te oefenen, dan komen de partijen overeen dat deze aanvragen door Portima worden overgemaakt aan de Makelaar.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Binnen de wettelijk toegestane grenzen zijn de bepalingen van de Overeenkomst die de aansprakelijkheid van de partijen omkaderen en meer bepaald Artikel 16 van Bijlage A.1.. van de Algemene Voorwaarden van toepassing op de tekortkomingen van de onderhavige Bijlage en op de geldende bepalingen inzake de bescherming van Persoonsgegevens.

10.2 In elk geval zal Portima in ieder geval slechts aansprakelijk kunnen worden gesteld voor door de Verwerking veroorzaakte schade als zij de verplichtingen van de GDPR die specifiek gelden voor Verwerkers niet heeft nageleefd of als zij buiten de geoorloofde instructies van de Makelaar of in strijd ermee of in strijd met de onderhavige Bijlage heeft gehandeld.

11. Duur van de Overeenkomst en gevolgen van de ontbinding ervan

De Bijlage (gewijzigd in mei 2022) is geldig vanaf 25 mei 2018, voor een duur die deze van de Overeenkomst niet overschrijdt, zonder afbreuk te doen aan een wettelijke verplichting tot langere bewaring en zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van de Bijlage, die door hun voorwerp en aard bestemd zijn om van kracht te blijven na de datum van ontbinding van de Overeenkomst.

Indien de Overeenkomst om wat voor reden dan ook wordt beëindigd, gaat Portima de verbintenis aan om, overeenkomstig artikel 21.5. van de Bijlage A.1. Algemene Voorwaarden, de keuze van de Makelaar te respecteren aangaande het lot van de Persoonsgegevens (in verband met de eventuele vernietiging van de Persoonsgegevens), zonder afbreuk te doen aan een wettelijke verplichting tot langere bewaring.

12. Data Protection officer

Portima heeft een Data Protection Officer aangesteld in het document “Beleid inzake Informatiebeveiliging van Portima”, in de versie geldig op het ogenblik waarop Bijlage van kracht wordt of in elke andere latere versie, beschikbaar op www.portima.com. De Data Protection Officer kan worden gecontacteerd via: portimadpo@portima.com

13. Register van verwerkingsactiviteiten

Portima verklaart dat zij een schriftelijk register bijhoudt van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die in opdracht van de Makelaar worden uitgevoerd.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Bijlage A.9 : Privacycharter betreffende de leden van het makelaarskantoor

1. Waarom een Privacycharter?

Voor de toepassing van het onderhavige Charter verwijst de Klant naar de Makelaar die een Brio Premium -Contract heeft afgesloten. De Gebruikers zijn de natuurlijke personen die in Portima Connect worden geïdentificeerd door de Klant.
Om aan de Klant en aan de Gebruikers van zijn makelaarskantoor de Diensten te kunnen leveren waarin het Brio Premium-Contract voorziet, moet Portima Persoonsgegevens betreffende deze natuurlijke personen verwerken (hieronder de "Betrokken personen" genoemd).
Portima gaat in dit verband de verbintenis aan om hun Persoonsgegevens met de grootste zorg te behandelen en het hoogste beschermingsniveau te garanderen, overeenkomstig de geldende wetgeving en meer bepaald Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (hieronder "GDPR" genoemd).
Het onderhavige Privacycharter is erop gericht om de Betrokken personen te informeren en de volgende vragen te beantwoorden:

1. WAT IS HET TOEPASSINGSGEBIED VAN HET ONDERHAVIGE CHARTER?
2. WIE IS DE VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE?
3. WAAROM WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VAN DE BETROKKEN PERSONEN DOOR PORTIMA VERWERKT EN OP WELKE GRONDSLAG?
4. WELKE ZIJN DE PERSOONSGEGEVENS VAN DE BETROKKEN PERSONEN DIE DOOR PORTIMA VERWERKT WORDEN?
5. AAN WIE KAN PORTIMA DE PERSOONSGEGEVENS VAN DE BETROKKEN PERSONEN MEEDELEN?
6. HOELANG BEWAART PORTIMA DE PERSOONSGEGEVENS VAN DE BETROKKEN PERSONEN?
7. OVER WELKE RECHTEN IN VERBAND MET HUN PERSOONSGEGEVENS BESCHIKKEN DE BETROKKEN PERSONEN EN HOE KUNNEN ZE DEZE UITOEFENEN?
8. WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VAN DE BETROKKEN PERSONEN NAAR HET BUITENLAND OVERGEDRAGEN?
9. WAT MOET DE BETROKKEN PERSOON DOEN INDIEN HIJ MET PORTIMA CONTACT WIL OPNEMEN BETREFFENDE HET ONDERHAVIGE PRIVACYCHARTER EN/OF EEN KLACHT WIL INDIENEN BIJ EEN GEGEVENSBESCHERMINGSAUTORITEIT?
10. HOE NAGAAN OF HET ONDERHAVIGE CHARTER WERD GEWIJZIGD?

Lijst van de belangrijkste wettelijke termen die in het onderhavige Charter worden gebruikt

Termen die vaak worden gebruikt in het onderhavige Charter	Definitie uit de GDPR	Verklaring van de term in courante taal
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de Betrokken" persoon); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.	Alle soorten informatie die te maken hebben met een natuurlijke persoon, dat wil zeggen een individu, die rechtstreeks of onrechtstreeks kan worden geïdentificeerd als een persoon die verschillend is van andere personen. Bijvoorbeeld: een naam, een foto, een vingerafdruk, een e-mailadres, een telefoon-nummer, een sociale-zekerheidsnummer, een IP-adres, een spraakbericht, navigatiegegevens op een website, gegevens in verband met een online aankoop, enz.

Data Protection Officer	De GDPR geeft geen definitie van de Data Protection Officer.	De Data Protection Officer (DPO) dient onder andere binnen Portima te waken over de naleving van de GDPR en de geldende nationale wetten, alsook over de toepassing van beleidsmaatregelen en praktijken van Portima voor het beheer van de Persoonsgegevens van de Betrokken personen. Hij is ook belast met de samenwerking met de toezichthoudende autoriteiten. De DPO is de aangewezen contactpersoon voor alle vragen betreffende de Persoonsgegevens van de Betrokken personen.

Verwerking	Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, registreren, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.	Elk gebruik van Persoonsgegevens, ongeacht het gebruikte procedé (Persoonsgegevens registreren, ordenen, bewaren, wijzigen, vergelijken met andere gegevens, verzenden enz.). Bijvoorbeeld: de Persoonsgegevens gebruiken om bestellingen te beheren, diensten te leveren, nieuwsbrieven te versturen enz.
Verwerkings-verantwoordelijke	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.	De persoon, de overheid, Portima of de organisatie die controle uitoefent over de gegevens en die over elk gebruik ervan beslist. Zij beslissen over het creëren of beëindigen van een Verwerking en bepalen waarom de gegevens worden verwerkt en naar wie ze worden verstuurd. Zij zijn de voornaamste verantwoordelijken voor de naleving van de bescherming van de gegevens van de Betrokken personen.
Derde	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokken persoon, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker.	Elke natuurlijke of rechtspersoon of overheidsinstantie die toegang kan hebben tot bepaalde Persoonsgegevens. Dit mag niet de Betrokken persoon zijn (dat wil zeggen het hoofd van het makelaarskantoor of de Gebruiker), noch de Verwerkings-verantwoordelijke (dat wil zeggen Portima) of de Verwerker.

2. Wat is het toepassingsgebied van het onderhavige Charter?

Het onderhavige Charter is slechts van toepassing op de Verwerking van Persoonsgegevens door het hoofd van het kantoor van de Klant en de Gebruikers, met het oog op het gebruik van de diensten die worden geleverd in het kader van het Brio Premium-contract, die onder andere worden beschreven in Bijlage A.1 Algemene Voorwaarden.
In deze context handelt Portima als Verwerkingsverantwoordelijke (zie hieronder, punt 2) en verwerkt het de in (onderstaand) punt 4 vermelde Persoonsgegevens om de doeleinden vermeld in (onderstaand) punt 3 te bereiken.

Wanneer uitdrukkelijk wordt verwezen naar het onderhavige Charter, dan kan dit eventueel ook van toepassing zijn op andere contracten die worden gesloten tussen de Klant en Portima en bij die gelegenheid worden de Persoonsgegevens verwerkt door Portima als Verwerkingsverantwoordelijke, voor alle in punt 3 vermelde doeleinden of een gedeelte ervan.

3. Wie is de Verwerkingsverantwoordelijke?

In het kader van het onderhavige Charter is de Verwerkingsverantwoordelijke van Persoonsgegevens Portima cv, met maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel, btw nr. 0428.775.335.
Elke vraag en elk verzoek betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens kunnen naar het volgende e-mailadres worden verstuurd: adminline@portima.com.
Portima heeft een Data Protection Officer aangesteld. Hij dient onder andere op een onpartijdige manier te waken over de interne toepassing van de regels voor bescherming en beheer van de Persoonsgegevens en over de samenwerking met de toezichthoudende autoriteiten. De Data Protection Officer kan worden gecontacteerd via portimadpo@portima.com

4. Waarom worden de Persoonsgegevens van de Betrokken personen door Portima verwerkt en op welke grondslag?

Doeleinden van het verzamelen en verwerken van Persoonsgegevens	Juridische grondslag voor de Verwerking van de Persoonsgegevens van de Betrokken personen
1. De Klantenrelatie beheren	Het gerechtvaardigde belang van Portima om gegevens betreffende de contactpersonen bij Portima-Klanten te verzamelen en te verwerken in het kader van de uitvoering van de contractueel overeengekomen dienstverlening, alsook de noodzaak tot uitvoering van het genoemde contract (Artikel 6.1.f en b van de GDPR).
2. De geschillen (met onze Klanten) beheren	Het gerechtvaardigde belang van Portima om gegevens betreffende de contactpersonen bij Portima-Klanten te verzamelen en te verwerken met het oog op het beheer van een geschil met een Klant of een Leverancier en de noodzaak tot uitvoering van het betwiste contract.
3. Marketing en statistische studies (met name het verzenden van informatiebrieven (nieuwsbrieven), informatie over de producten en diensten van Portima, uitnodigingen voor professionele evenementen en verzoeken om deel te nemen aan tevredenheidsenquêtes) ten opzichte van onze Klanten en Prospecten.	Het gerechtvaardigde belang van Portima om gegevens betreffende de contactpersonen bij Portima-Klanten en prospecten te verzamelen en te verwerken om hen diensten en producten voor te stellen, alsook om hen te informeren over Portima-activiteiten en hun tevredenheid te meten. Hun instemming is soms vereist door specifieke regels met betrekking tot publiciteit via e-mail.
4. Dienstenleveranciers beheren (met de leveranciers van Portima, met name advocaten, verzekeringsmakelaars, banken enz.).	Het gerechtvaardigde belang van Portima om gegevens betreffende de contactpersonen bij Portima-Leveranciers te verzamelen en te verwerken en de noodzaak tot uitvoering van het contract met de Klant (Artikel 6.1. f en b), GDPR).
5. Portima verzamelt en verwerkt Persoonsgegevens van de LRA en van de Gebruikers om deze laatsten de authenticatiedienst Port-e-Key	Het gerechtvaardigde belang van Portima om gegevens betreffende de LRA en de Gebruikers te verzamelen en te verwerken en de noodzaak tot uitvoering van het contract met de Klant (Artikel 6.1. f en b), GDPR).

te leveren, waarmee zij toegang kunnen krijgen tot de gegevens en diensten, overeenkomstig het Brio Premium-Contract.	

5. Welke zijn de Persoonsgegevens van de Betrokken personen die worden verwerkt door Portima?

Om de doeleinden van artikel 3 van het onderhavige Charter te bereiken, worden de volgende Persoonsgegevens van de Betrokken personen verzameld en verwerkt door Portima:

- hun naam en voornaam;
- hun geboortedatum;
- hun e-mailadres;
- hun mobiel telefoonnummer;
- hun functie in het kantoor;
- hun opleiding;
- hun elektronische identificatiegegevens (IP-adres, cookies, verbinding enz.)
- alle informatie in verband met het optreden van de contactpersoon in de contractuele relatie
- in het kader van doeleinde 5 de informatie die op de identiteitskaart staat.

6. Aan wie kan Portima de Persoonsgegevens van de Betrokken personen meedelen?

In het kader van de activiteiten van Portima in verband met de Diensten die bepaald zijn in het Brio Premium-Contract kan het gebeuren dat Portima Persoonsgegevens van de Betrokken personen meedeelt:

- **aan overheidsinstanties,** om te voldoen aan wettelijke verzoeken, inclusief om te voldoen aan vereisten inzake nationale veiligheid of de toepassing van de wet.
- **aan verzekeringsmaatschappijen,** om de identificatie van een Gebruiker in het kader van het Portima Connect-Contract mogelijk te maken.
- **aan de Onderaannemers** Voor sommige van de Verwerkingen die onder het onderhavige Charter vallen, gebruikt Portima een Onderaannemer om Persoonsgegevens in de Cloud op te slaan.

7. Hoelang bewaart Portima de Persoonsgegevens van de Betrokken personen?

Portima heeft criteria bepaald voor de termijn van bewaring van de Persoonsgegevens van de Betrokken personen. Deze termijn varieert afhankelijk van verschillende doelstellingen en moet rekening houden met eventuele wettelijke verplichtingen die tot doel hebben om sommige van deze Persoonsgegevens te bewaren. Meer bepaald worden de gegevens die verwerkt worden overeenkomstig het onderhavige Charter bewaard tijdens de duur van het Brio Premium-Contract, vermeerderd met de geldende verjaringstermijn, rekening houdend met een eventuele specifieke bewaringsverplichting, zoals bepaald door het verzekeringsrecht.

8. Over welke rechten in verband met hun Persoonsgegevens beschikken de Betrokken personen en hoe kunnen ze deze uitoefenen?

Portima wil de Betrokken personen zo duidelijk mogelijk informeren over de rechten waarover ze beschikken in verband met hun Persoonsgegevens. Portima wenst hen ook in staat te stellen om deze rechten eenvoudig te kunnen uitoefenen.
U vindt hieronder een overzicht van deze rechten, met een beschrijving van de manier waarop ze kunnen worden uitgeoefend.

8.1 Recht van inzage

De Betrokken persoon mag aan Portima een kopie vragen van de Persoonsgegevens die op hem van toepassing zijn en die zich in de informaticasystemen bevinden, alsook alle volgende gegevens:

- De categorieën van Persoonsgegevens die werden verzameld en verwerkt over de Betrokken personen,
- De redenen waarom Portima deze Persoonsgegevens verwerkt,

- De categorieën van personen aan wie deze Persoonsgegevens (zullen) worden verstrekt en eventueel de personen die zich buiten de Europese Unie bevinden,
- De termijn van bewaring van de Persoonsgegevens in de informaticasystemen van Portima,
- Binnen de hieronder vermelde limieten, het recht van de Betrokken personen om aan Portima te vragen om de Persoonsgegevens te verbeteren, te wissen of het gebruik dat Portima maakt van de Persoonsgegevens te beperken, alsook hun recht om zich te verzetten tegen dit gebruik,
- Het recht van de Betrokken personen om een klacht in te dienen bij een bevoegde Gegevensbeschermingsautoriteit,
- Informatie over de oorsprong van de Persoonsgegevens wanneer deze niet rechtstreeks door Portima werden verzameld.

Hoe kan de Betrokken persoon zijn recht van inzage uitoefenen?

Om zijn recht van inzage uit te oefenen dient de Betrokken persoon contact met Portima op te nemen door een e-mail te sturen naar adminline@portima.com en **als onderwerp te vermelden: "recht van inzage: Persoonsgegevens". Als bijlage bij zijn e-mail dient hij een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen**. Tenzij hij andere aanwijzingen zou geven, ontvangt de Betrokken persoon gratis **een kopie van zijn gegevens in een elektronisch formaat**. Hij ontvangt deze kopie binnen 1 maand na de ontvangst van zijn verzoek en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

De Betrokken persoon kan zijn verzoek ook met de post versturen naar dit adres:

- Portima cv, met als maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel

Een schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en er moet een **kopie van de identiteitskaart van de Betrokken persoon** worden bijgevoegd. De aanvraag dient het adres te vermelden waar het antwoord naartoe moet worden gestuurd. De aanvrager zal binnen 1 maand na ontvangst van de aanvraag een antwoord ontvangen en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

8.2 Recht op rectificatie

De Betrokken persoon heeft het recht om aan Portima te vragen om zijn Persoonsgegevens te verbeteren en/of bij te werken.

Hoe kan de Betrokken persoon zijn recht op rectificatie uitoefenen?

Om zijn recht op rectificatie uit te oefenen, wordt de Betrokken persoon verzocht om per e-mail contact op te nemen met Portima op het adres adminline@portima.com, met als **onderwerp "recht op rectificatie: Persoonsgegevens"**. Als bijlage bij zijn e-mail dient hij een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen.

De Betrokken persoon kan zijn verzoek ook met de post versturen naar dit adres:

Portima cv, met maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel

Een schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en er moet een **kopie van de identiteitskaart van de Betrokken persoon** worden bijgevoegd. De aanvraag dient het adres te vermelden waar het antwoord naartoe moet worden gestuurd.

De Betrokken persoon mag niet vergeten om in zijn e-mail of zijn brief de reden ervan te vermelden: rectificatie van onjuiste gegevens, met vermelding van welk(e) gegeven(s) moet(en) worden rechtgezet en eventueel, indien hij hierover beschikt, het bewijs van de onjuiste gegevens.

De aanvrager zal binnen 1 maand na ontvangst van de aanvraag een antwoord ontvangen en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

8.3 Recht op gegevenswissing

In een van de volgende gevallen kan de Betrokken persoon aan Portima vragen om verwerkte Persoonsgegevens die op hem betrekking hebben te wissen:

- Zijn Persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
- Hij heeft redenen die met zijn specifieke situatie verband houden om te vinden dat een uitgevoerde Verwerking een inbreuk pleegt op zijn privacy en hem buitensporig schade toebrengt;
- Zijn Persoonsgegevens worden niet verwerkt overeenkomstig de GDPR en de Belgische wet;

- Zijn Persoonsgegevens moeten worden gewist om een wettelijke verplichting na te leven die is opgelegd door het recht van de Europese Unie of door het nationale recht dat van toepassing is op Portima.

Maar het is mogelijk dat Portima niet kan ingaan op het verzoek van de Betrokken persoon die zijn recht op gegevenswissing uitoefent. Men mag immers niet vergeten dat dit geen absoluut recht is. Als Verwerkingsverantwoordelijke dient Portima dit laatste recht af te wegen tegen andere belangrijke rechten of waarden, zoals de vrije meningsuiting, het naleven van een wettelijke verplichting die van toepassing is op Portima of belangrijke redenen van openbaar belang.

Hoe kan de Betrokken persoon zijn recht op gegevenswissing uitoefenen?

Om zijn recht op gegevenswissing uit te oefenen, wordt de Betrokken persoon verzocht om een e-mail naar Portima te sturen naar adminline@portima.com, met vermelding van zijn naam en voornaam en als onderwerp "recht op wissing: Persoonsgegevens". Als bijlage bij zijn e-mail dient hij een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen. De Betrokken persoon dient in de e-mail nauwkeurig de reden voor de aanvraag tot wissing te omschrijven.
De Betrokken persoon kan zijn recht ook uitoefenen door een brief naar Portima te sturen naar dit adres: Portima cv, met als maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel. Een schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en er moet een kopie van de identiteitskaart van de Betrokken persoon worden bijgevoegd. De aanvraag dient het adres te vermelden waar het antwoord naartoe moet worden gestuurd.
De Betrokken persoon zal een antwoord ontvangen binnen 1 maand na ontvangst van de aanvraag en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

8.4 Recht van bezwaar

In algemene zin geeft de geldende wetgeving de Betrokken persoon te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de Verwerking van zijn Persoonsgegevens door Portima indien, om een reden die verband houdt met zijn specifieke situatie, de Betrokken persoon vindt dat een van de uitgevoerde Verwerkingen een inbreuk pleegt op zijn privacy en hem buitensporige schade berokkent.

De Betrokken persoon kan ook bezwaar uiten tegen het gebruik van zijn Persoonsgegevens voor marketingdoeleinden en in het bijzonder voor publiciteitsacties via e-mail.
Maar de Betrokken persoon kan Portima niet verhinderen om zijn Persoonsgegevens te verwerken wanneer Portima gegronde en dwingende redenen heeft om de Persoonsgegevens te verwerken die de overhand hebben op de belangen, rechten en vrijheden van de Betrokken persoon (met name wanneer de Verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten waarin het Contract voorziet of wanneer de Verwerking wordt opgelegd door een wettelijke of reglementaire bepaling) of wanneer de Verwerking nodig is om rechten voor een rechtbank vast te stellen, uit te oefenen of te verdedigen.

Hoe kan de Betrokken persoon zijn recht van bezwaar uitoefenen?

Om zijn recht van bezwaar uit te oefenen, wordt de Betrokken persoon verzocht om een e-mail naar Portima te sturen naar adminline@portima.com, met vermelding van zijn naam en voornaam en als onderwerp "recht van bezwaar: Persoonsgegevens". Als bijlage bij zijn e-mail dient hij een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen. De Betrokken persoon dient in de e-mail nauwkeurig de reden voor de aanvraag tot bezwaar te omschrijven.

De Betrokken persoon kan zijn recht ook uitoefenen door een brief naar Portima te sturen naar dit adres: Portima cv, met als maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel. Een schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en er moet een kopie van de identiteitskaart van de Betrokken persoon worden bijgevoegd. De aanvraag dient het adres te vermelden waar het antwoord naartoe moet worden gestuurd.

De Betrokken persoon zal een antwoord ontvangen binnen 1 maand na ontvangst van de aanvraag en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

8.5 Recht op overdraagbaarheid

Dit recht stelt de Betrokken persoon in staat om zijn Persoonsgegevens gemakkelijker te beheren en meer bepaald om:

- **de Persoonsgegevens** die door Portima worden verwerkt **te verkrijgen voor zijn persoonlijk gebruik** en ze bijvoorbeeld op te slaan op een toestel of in een privécloud.

- zijn Persoonsgegevens naar een andere dienstverlener over te dragen, hetzij door de Betrokken persoon, hetzij rechtstreeks door Portima, voor zover deze rechtstreekse overdracht "technisch mogelijk" is.

Dit recht geldt zowel voor de actief en bewust meegedeelde Persoonsgegevens, zoals de verstrekte Persoonsgegevens (bijvoorbeeld de ingevoerde opleidingen), als voor de door Portima verzamelde Persoonsgegevens.

Omgekeerd zijn de Persoonsgegevens die zijn afgeleid, berekend of gededuceerd uit de Persoonsgegevens die de Betrokken personen hebben verstrekt, uitgesloten van het recht op overdracht, omdat ze door Portima zijn gecreëerd.

Bovendien dienen de Betrokken personen te weten dat Portima het recht heeft om bepaalde overdrachtsaanvragen (bijvoorbeeld, en zoals hierna uitgelegd, voor de elektronische identificatiegegevens, ...) te weigeren. Dit recht geldt immers slechts voor de Persoonsgegevens waarvan de Verwerking steunt op de toestemming van de Betrokken persoon of op de uitvoering van een contract dat met de Betrokken persoon werd gesloten. Maar de meeste Verwerkingen door Portima steunen op haar gerechtvaardigde belangen, zoals bedoeld in artikel 6 (1), f) van de GDPR.

Hoe kan de Betrokken persoon zijn recht op overdraagbaarheid uitoefenen?

Om zijn recht op overdraagbaarheid uit te oefenen wordt de Betrokken persoon verzocht om een e-mail naar Portima te sturen naar adminline@portima.com, met vermelding van zijn naam en voornaam en als onderwerp "recht op overdraagbaarheid: Persoonsgegevens". Als bijlage bij zijn e-mail dient hij een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen. De Betrokken persoon dient in de e-mail de betrokken bestanden en het type aanvraag te vermelden (teruggave van gegevens en/of overdracht naar een andere dienstverlener).

De Betrokken persoon kan zijn recht ook uitoefenen door een brief naar Portima te sturen naar dit adres: Portima cv, met als maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel. Een schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en er moet een kopie van de identiteitskaart van de Betrokken persoon worden bijgevoegd. De aanvraag dient het adres te vermelden waar het antwoord naartoe moet worden gestuurd.

De Betrokken persoon zal een antwoord ontvangen binnen 1 maand na ontvangst van de aanvraag en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

8.6 Recht op beperking van de Verwerking

De Betrokken persoon kan aan Portima een beperking van de Verwerkingen van de Persoonsgegevens vragen in één van de volgende hypotheses:

- de juistheid van de Persoonsgegevens wordt door de Betrokken persoon betwist. De beperking van de Verwerking geldt voor een duur die het voor Portima mogelijk maakt de juistheid van de Persoonsgegevens te controleren;
- de Verwerking is ongeoorloofd en de Betrokken persoon verzet zich tegen de wissing van de Persoonsgegevens en eist in de plaats daarvan de beperking van het gebruik ervan;
- Portima heeft geen Persoonsgegevens voor de doeleinden van de Verwerking meer nodig, maar de Betrokken persoon heeft ze nog nodig voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechten voor de rechtbank;
- de Betrokken persoon heeft zijn recht van bezwaar uitgeoefend overeenkomstig artikel 7.4 van het onderhavige Charter. De beperking van de Verwerking geldt tijdens de controle betreffende de al dan niet gegronde redenen van Portima die de overhand hebben op de redenen aangehaald door de Betrokken persoon.

Hoe kan de Betrokken persoon zijn recht op beperking van de Verwerking uitoefenen?

Om zijn recht op beperking van de Verwerking uit te oefenen wordt de Betrokken persoon verzocht om een e-mail naar Portima te sturen naar adminline@portima.com, met vermelding van zijn naam en voornaam en als onderwerp "recht op beperking van de Verwerking: Persoonsgegevens". Als bijlage bij zijn e-mail dient hij een kopie van zijn identiteitskaart toe te voegen. De Betrokken persoon dient in de e-mail de reden van zijn aanvraag tot beperking van de Verwerking te vermelden.

De Betrokken persoon kan zijn recht ook uitoefenen door een brief naar Portima te sturen naar dit adres: Portima cv, met als maatschappelijke zetel Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel. Een schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en er moet een kopie van de identiteitskaart van de Betrokken persoon worden bijgevoegd. De aanvraag dient het adres te vermelden waar het antwoord naartoe moet worden gestuurd.

De Betrokken persoon zal een antwoord ontvangen binnen 1 maand na ontvangst van de aanvraag en binnen 2 maanden wanneer zijn verzoek een grondig onderzoek vereist.

9. Worden de Persoonsgegevens van de Betrokken personen naar het buitenland overgedragen?



Gegevensoverdracht binnen Europa
Binnen de Europese Economische Ruimte (dat wil zeggen de 27 lidstaten van de EU, plus IJsland, Noorwegen en Liechtenstein) genieten de Persoonsgegevens hetzelfde beschermingsniveau.
Portima bewaart de Persoonsgegevens op computerservers die zich in België of op het grondgebied van een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte (EER) bevinden.



Gegevensoverdracht buiten Europa
In principe transfereert Portima geen Persoonsgegevens buiten Europa: alle servers van Portima (of, indien van toepassing, die van haar Onderaannemers), bevinden zich binnen de Europese Unie of een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (EER).

In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld wanneer gegevens in de cloud worden verwerkt, kan echter niet worden uitgesloten dat, met name om onderhoudsredenen, beperkte toegang tot bepaalde gegevens wordt verkregen vanuit een land buiten het grondgebied van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte.

Bovendien, afhankelijk van de beschikbaarheid op de markt, kan Portima beroep doen op onderaannemers welke buiten de Europese Unie gevestigd zijn of waarbij ze handelingen nemen buiten de Europese Unie.

Portima zal geen Persoonsgegevens transfereren en/of toegang daartoe verlenen aan een Onderaannemer, dienstverlener of derde buiten de Europese Unie, tenzij

- deze zich bevindt in een staat die een passend beschermingsniveau waarborgt uit hoofde van een door de Europese Commissie genomen geschiktheidsbeslissing ;
- passende waarborgen zijn geïmplementeerd in overeenstemming met de GDPR, zoals bijvoorbeeld:
  - de ondertekening van de standaard contractbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld voor de transfer van persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde Onderaannemers (2010/87/EU) ;
  - het gebruik van goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften, of
  - de toepassing van een goedgekeurde gedragscode.

Elke transfer van persoonsgegevens naar een land buiten de EER wordt onmiddellijk stopgezet indien de geschiktheidsbeslissing of elke andere gelijkwaardige waarborg waarop de transfer is gebaseerd, ongeldig wordt of indien niet langer aan de vereisten van de toepasselijke wetgeving wordt voldaan.

10. Wat moet de Betrokken persoon doen indien hij met Portima contact wil opnemen betreffende het onderhavige Privacycharter en/of een klant wil indienen ij een gegevensbeschermingsauthoriteit?

- Heeft de Betrokken persoon een vraag of suggestie betreffende het onderhavige Privacycharter?

  Dan mag hij niet aarzelen om deze aan Portima mee te delen, door contact op te nemen met Portima per e-mail (adminline@portima.com) of per brief (Portima cv, Terhulpsesteenweg 150, 1170 Brussel).

  Portima zal de gestelde vragen zo snel mogelijk beantwoorden.

- Vindt de Betrokken persoon dat zijn Persoonsgegevens onvoldoende beschermd zijn?

  Indien de Betrokken persoon vindt dat Portima zijn Persoonsgegevens niet verwerkt overeenkomstig de GDPR en de geldende Belgische wetgeving, dan heeft hij het recht om een klacht in te dienen bij:

  - De Gegevensbeschermingsautoriteit van het Europees land waar de Betrokken persoon gewoonlijk verblijft, of
  - De Gegevensbeschermingsautoriteit van het Europees land waar de Betrokken persoon werkt, of

- De Gegevensbeschermingsautoriteit van het Europees land waar de beweerde inbreuk op de GDPR werd begaan.
-

- Een klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit
  - Per post:

    Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer / Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel
  - Per e-mail: commission@apd-gba.be

- Een klacht indienen bij een andere Europese Gegevensbeschermingsautoriteit

  Om een klacht te kunnen indienen bij een andere Gegevensbeschermingsautoriteit dienen de Betrokken personen de lijst met deze instanties hier te raadplegen.

11. Hoe nagaan of het onderhavige Charter werd gewijzigd?

Het onderhavige Charter kan op elk ogenblik worden gewijzigd, onder andere om rekening te houden met eventuele wijzigingen in wetten of reglementen en met de evolutie van de dienstverlening door Portima. Belangrijke aangebrachte wijzigingen zullen worden meegedeeld via de website van Portima voor makelaars www.portima.com of per e-mail, in de mate van het mogelijke minstens dertig dagen vóór ze van kracht worden. Indien wijzigingen aan het onderhavige Charter worden gepubliceerd, dan wordt de datum van de “laatste bijwerking” herzien en staan de wijzigingen beschreven op de pagina “Historiek van de wijzigingen” gepubliceerd op www.portima.com.

Terhulpsesteenweg 150 Chaussée de la Hulpe
1170 Brussel/Bruxelles
BTW/TVA BE 0428.775.335

Annexe A.10 : Generieke en specifieke Aanpassingen

Portima heeft aan Brio bepaalde Generieke Aanpassingen aangebracht.

Deze aangepaste versie is Brio Premium genoemd.
De Makelaar erkent dat hij volledig over de functionaliteiten en specificaties van Brio Premium is geïnformeerd en ook van de verschillen tussen Brio en Brio Premium.

Op vraag van de Makelaar et mits betalingen van een ontwikkelingsvergoeding en een onderhoud, Is Portima bereid om Specifieke Aanpassingen aan de Toepassing Brio Premium te ontwikkelen.

De prijs van de Specifieke Aanpassingen zal aan de hand van volgende elementen worden bepaald :

Prijs Specifieke Aanpassingen (€ excl. BTW) = het aantal mandagen voor de ontwikkeling van de Specifieke Aanpassing maal 1.110,01€ excl. BTW per mandag Deze prijs per mandag van 1.110,01€ excl. BTW zal voor het eerst geïndexeerd worden in januari 2024.
Maandelijks prijs onderhoud Specifieke Aanpassingen (€ excl. BTW) = (Ontwikkelingsprijs Specifieke Aanpassing * 0,15)/12

Bij de bestelling van dezelfde Specifieke Aanpassing door verschillende Makelaars, zal de prijs van de ontwikkeling worden gedeeld tussen de Makelaars in verhouding tot het aantal Named Users van elke Makelaar.

De Makelaar die een Specifieke Aanpassing bestelt, heeft een exclusiviteitsperiode van twee jaar vanaf de datum van beschikbaarheid van de Specifieke Aanpassing. Indien gedurende deze periode een andere Makelaar de specifieke ontwikkeling wil gebruiken, ontvangt de Makelaar die de volledige prijs voor de ontwikkeling van de specifieke aanpassing heeft betaald, het passende bedrag terug. Dit in verhouding tot het totale aantal "Named Users". Deze regel geldt ook voor bestellingen die door verschillende Makelaars worden geplaatst. De terugbetaling zal plaatsvinden in verhouding tot het aantal respectieve "Named Users".

Na deze periode van twee jaar vanaf de inproductiestelling van de Specifieke Aanpassing, zal er geen enkele terugbetaling meer gebeuren.
De prijs van de bestelde Specifieke Aanpassing is als volgt verschuldigd :

- 30% bij de validatie van de analyse
- 70% bij de inproductiestelling van de Specifieke Aanpassing.

Portima zal de volledige lijst van bestaande Specifieke Aanpassingen ter beschikking stellen aan de Makelaar.