

Algemene Voorwaarden Supportovereenkomst

1. Voorwerp

Nexxcom NV (hierna "Nexxcom") verbindt zich ertoe de dienstprestaties te verstrekken met betrekking tot het materieel en de software beschreven in de bijzondere voorwaarden of de offerte (hierna "de installatie"). De prestaties omvatten de diagnose, het lokaliseren en het herstellen van incidenten op de installatie vanop afstand.

On-site interventies, verplaatsingen voor incidenten en het vervangen van defecte onderdelen zijn enkel inbegrepen in een supportovereenkomst van het type Platinum. In alle andere gevallen worden ze aangerekend aan de geldende tarieven.

2. Incidenten

Een incident is een gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van de software, een dienst of het materiaal en die een onderbreking of verminderde werking ervan veroorzaakt. Incidenten worden ingedeeld in de volgende categorieën:

- **Critical:** belangrijke incidenten die een volledige uitval van de installatie inhouden;
- **High:** belangrijke incidenten met een uitval van ten minste 50% van de installatie;
- **Medium & Low:** kleine incidenten die niet onder de vorige categorieën vallen, voor zover ze inherent zijn aan de installatie.

3. Melding van incidenten

De klant meldt alle incidenten en interventieaanvragen tijdig aan de servicedesk van Nexxcom, telefonisch via +32 9 277 10 00 of per e-mail via support@nexxcom.be, met een duidelijke omschrijving van het probleem of de aanvraag.

4. Wachtdienst

Enkel klanten met een 24/7-wachtdienstformule kunnen buiten de kantooruren terecht bij de wachtdienst, via het hoofdnummer en na ingave van hun klantnummer en codenummer. Tijdens de wachtdienst worden enkel incidenten van het type Critical behandeld. Elke prestatie tijdens de wachtdienst wordt aangerekend aan de geldende tarieven, met een minimum van één uur.

5. Servicelevel

De responstijd is de tijd die verstrijkt vanaf het ogenblik dat een incident werd toegewezen aan een medewerker van de servicedesk. Tenzij anders overeengekomen in de bijzondere voorwaarden, verbindt Nexxcom zich tot een responstijd van 6 uur voor incidenten van het type Critical en High en van 12 uur voor incidenten van het type Medium & Low, binnen de kantooruren. De responstijden zijn middelenverbintenissen.

6. Externe oorzaken

Alle kosten als gevolg van incidenten die te wijten zijn aan externe oorzaken, zoals (niet-limitatief) trillingen, vochtigheid, storingen op het elektriciteitsnet, blikseminslag, storm, hagel, diefstal, overmacht, terreurdaden, aanslagen en verkeerd gebruik of verkeerde handelingen, zijn ten laste van de klant en worden door Nexxcom buiten contract gefactureerd.

7. Wijzigingen aan de installatie

Elke uitbreiding of toevoeging aan de installatie maakt het voorwerp uit van een aanhangsel bij dit contract. De vergoeding wordt dienovereenkomstig verhoogd vanaf de maand die volgt op de wijziging of uitbreiding.

8. Duur en stilzwijgende verlenging

8.1 Het supportcontract wordt aangegaan voor een **initiële vaste duur** die loopt vanaf de datum van inwerkingtreding tot en met 31 december van het lopende kalenderjaar, gevolgd door **vijf (5) volledige opeenvolgende kalenderjaren** (hierna "de initiële

periode"). De initiële periode eindigt op 31 december van het vijfde kalenderjaar dat volgt op het jaar van inwerkingtreding.

8.2 Na afloop van de initiële periode wordt het supportcontract **stilzwijgend verlengd** voor opeenvolgende periodes van telkens **één (1) kalenderjaar** (hierna "een verlengingsperiode"), tenzij een van de partijen het contract tijdig en geldig opzegt overeenkomstig artikel 11.

8.3 Tijdens de initiële periode en tijdens een lopende verlengingsperiode kan het contract niet tussentijds worden opgezegd, behoudens in de gevallen uitdrukkelijk voorzien in deze algemene voorwaarden.

8.4 Houdt het supportcontract verband met een huurovereenkomst, dan heeft het minstens dezelfde duur als die huurovereenkomst en wordt het van rechtswege verlengd zolang de huurovereenkomst loopt. Het supportcontract kan in dat geval niet worden beëindigd vóór het einde van de huurovereenkomst.

9. Aansprakelijkheid

De prestaties geleverd in het kader van dit contract vormen geen garantie voor de ononderbroken werking van de installatie. Nexxcom kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade of financiële verliezen, zoals winstderving, productieverlies of verlies van gegevens, die kunnen voortvloeien uit de slechte werking of het verkeerd gebruik van de installatie, van kostenregistratiesystemen, van andere randapparatuur, van servers of van passieve en/of actieve onderdelen van een datanetwerk. Deze beperking geldt niet in geval van opzet van Nexxcom.

10. Facturatie en prijsherziening

10.1 De vergoedingen worden vooraf gefactureerd vóór de aanvang van elk kalenderjaar. De facturen zijn betaalbaar bij ontvangst.

10.2 Bij elke facturatie worden de vergoedingen zoals vastgelegd in de bijzondere voorwaarden herzien volgens de formule $P_n = P_o \times (0,8 \times S_n/S_o + 0,2)$, waarbij P_o = de vergoeding bij aanvang, P_n = de herziene vergoeding, S_o = de loonkosten (salarissen en sociale lasten) bij aanvang en S_n = de loonkosten op het ogenblik van de herziening, telkens zoals gepubliceerd door Agoria.

11. Opzegging en vroegtijdige beëindiging

11.1 Elk van beide partijen kan het supportcontract enkel opzeggen **tegen het einde van de initiële periode of tegen het einde van een verlengingsperiode** (telkens 31 december, hierna "de vervaldag").

11.2 De opzegging gebeurt uitsluitend **per aangetekende brief**, verstuurd **uiterlijk drie (3) maanden vóór de vervaldag**, dit is uiterlijk op 30 september. De postdatum van de aangetekende zending geldt als bewijs van de verzenddatum.

11.3 Een opzegging die niet aangetekend gebeurt (bijvoorbeeld per gewone brief, e-mail of telefonisch) of die na 30 september wordt verstuurd, is niet geldig voor de eerstvolgende vervaldag. In dat geval wordt het contract overeenkomstig artikel 8.2 verlengd met een nieuwe verlengingsperiode van één kalenderjaar en blijven de vergoedingen voor die periode integraal verschuldigd.

11.4 Het contract eindigt van rechtswege op het ogenblik van de definitieve buitendienststelling van de installatie.

11.5 Beëindigt de klant het contract vóór de vervaldag, om welke reden ook (met inbegrip van een definitieve buitendienststelling van de installatie of een ontbinding wegens een tekortkoming van de klant), dan is hij aan Nexxcom een forfaitaire en onherleidbare schadevergoeding verschuldigd gelijk aan **50% van de nog niet vervallen vergoedingen** tot het einde van de lopende initiële periode of verlengingsperiode. Deze vergoeding bedraagt in geen geval minder dan de vergoeding voor drie (3) maanden supportcontract. Reeds betaalde vergoedingen worden niet terugbetaald.

12. Laattijdige betaling

Bij niet-betaling van een factuur op de vervaldag is van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd overeenkomstig de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties, evenals een forfaitaire schadevergoeding van 10% van het openstaande bedrag met een minimum van € 40. Blijft een factuur onbetaald na een schriftelijke ingebrekestelling, dan mag Nexxcom haar prestaties opschorten tot volledige betaling, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding en zonder dat de vergoedingen ophouden verschuldigd te zijn.

13. Aanvaarding en rangorde

13.1 Door ondertekening van de offerte, de bestelbon of de bijzondere voorwaarden verklaart de klant deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en aanvaard. Ze zijn eveneens raadpleegbaar via www.nexxcom.be/juridischeinformatie.

13.2 De bijzondere voorwaarden primeren op deze algemene voorwaarden. Eventuele algemene voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing, tenzij Nexxcom ze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.

13.3 Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig of niet afdwingbaar zou zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De nietige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

14. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Dit contract wordt beheerst door het Belgisch recht. Bij betwisting over het bestaan, de uitvoering of de interpretatie van dit contract zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, bevoegd.