



ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN

NXTbit

Versie 2.0 – Coherent met SLA MSP v3.0 en SLA Classic v2.0

Versie 2.0 – [datum]

NXTbit

Van toepassing op alle klanten en overeenkomsten

INHOUDSOPGAVE

Inleiding - Contractueel ecosysteem NXTbit	3
Hierarchie bij tegenstrijdigheid	3
1. Toepasselijkheid	5
2. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst	6
3. Prijzen en facturatie	7
4. Diensten, abonnementen, credits en SLAs.....	8
4.1 Dienstencategorieën en toepasselijk kader	8
4.2 Hierarchie en scheidingsprincipe	8
4.3 NXT Managed Services	8
4.4 Credits en Classic Services	8
4.4.6 Aanbeveling creditbudget voor MSP-klienten	9
4.5 Samenloop MSP-scope en credits	9
4.6 Uitsluitingen van SLAs	9
4.7 Scope-wijziging en meerwerk.....	10
4.8 Wijzigingen aan SLAs en creditsformules.....	10
4.9 Diensten zonder SLA.....	10
5. IT-diensten en inspanningsverbintenis	11
6. Levering van hardware en licenties.....	12
7. Aansprakelijkheid	13
8. Overmacht.....	14
9. Intellectuele eigendom	15
10. Vertrouwelijkheid.....	16
11. Verplaatsingskosten en spoedtarieven	17
11.1 Verplaatsingskosten	17
11.2 Spoedinterventies buiten kantooruren	17
12. Gegevensbescherming (GDPR).....	18
13. Overdracht en onderaanneming.....	19
14. Elektronische communicatie	20
15. Indexering	21
16. Nietigheid en interpretatie.....	22
17. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank.....	23

Inleiding - Contractueel ecosysteem NXTbit

Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden vormen het **overkoepelend juridisch kader** voor alle commerciële relaties tussen NXTbit en haar klanten. Zij worden aangevuld door twee specifieke Service Level Agreements die elk een afzonderlijk dienstverleningsmodel regelen:

- **SLA NXT Managed Services (v3.0):** van toepassing op alle proactieve, abonnementsgebaseerde IT-beheersdiensten;
- **SLA NXT Classic Services (v2.0):** van toepassing op alle reactieve, op aanvraag gebaseerde IT-diensten via het creditssysteem.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de contractuele documenten en hun onderlinge relatie:

Document	Rol en toepassing
Algemene Verkoopsvoorwaarden NXTbit	Overkoepelend kader. Van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, leveringen en diensten van NXTbit. Bevat de fundamentele bepalingen inzake aansprakelijkheid, betaling, intellectuele eigendom, GDPR en geschillenbeslechting.
SLA NXT Managed Services (v3.0)	Specifiek kader voor alle NXT Managed Services-formules (Start, One, Step, Level). Bevat serviceniveaus, reactietijden, back-up- en DR-bepalingen, rapportering en escalatieprocedures.
SLA NXT Classic Services (v2.0)	Specifiek kader voor alle reactieve, op aanvraag gebaseerde IT-dienstverlening via het creditssysteem. Bevat tariefstructuur, best-effort bepalingen en uitsluitingen.
Offerte of ondertekende overeenkomst	Klantspecifiek document dat de gekozen formule, de contractduur, de specifieke prijzen en eventuele bijzondere afspraken vastlegt.

Hierarchie bij tegenstrijdigheid

Bij tegenstrijdigheid tussen de contractuele documenten geldt de volgende rangorde, van hogere naar lagere normatieve kracht:

Rang	Document	Toelichting
1	Ondertekende overeenkomst of offerte	Hoogste prioriteit. Klantspecifieke afspraken primeren altijd.
2	Toepasselijke SLA (MSP of Classic)	Servicespecifieke bepalingen voor de gekozen dienst.
3	Productspectifieke bijlagen	Servicecatalogus, tarieven, creditsregelingen.
4	Deze Algemene Verkoopsvoorwaarden	Overkoepelend kader voor alle aspecten niet geregeld door hogere documenten.

Marketingmateriaal, brochures, websites of andere niet-contractuele publicaties van NXTbit kunnen de inhoud van de contractuele documenten nooit wijzigen of aanvullen.

1. Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn van toepassing op **alle** offertes, overeenkomsten, leveringen en diensten van NXTbit, met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de klant, zelfs indien deze later worden meegedeeld of uitdrukkelijk worden bedongen.

1.2 Door het ondertekenen van een offerte, overeenkomst of SLA, door het plaatsen van een bestelling of door het gebruik van de diensten van NXTbit, erkent de klant deze voorwaarden **volledig, onvoorwaardelijk en onherroepelijk** te aanvaarden.

1.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn enkel geldig indien zij **uitdrukkelijk, schriftelijk en door een bevoegd vertegenwoordiger van NXTbit zijn bevestigd**. Stilzwijgen of gedogen kan nooit als afwijking worden geïnterpreteerd. Mondelinge toezeggingen of verklaringen van medewerkers binden NXTbit niet.

1.4 Indien een bepaling van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, ongeldig of onafdwingbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen verbinden zich ertoe de betrokken bepaling te vervangen door een geldige bepaling met een gelijkaardige juridische en economische draagwijdte.

2. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Alle offertes van NXTbit zijn vrijblijvend en geldig gedurende **30 kalenderdagen** na offertedatum, tenzij schriftelijk anders vermeld.

2.2 Indien prijzen van producten, licenties of diensten afhankelijk zijn van leveranciersprijzen die gekoppeld zijn aan een vreemde valuta (waaronder maar niet beperkt tot USD), behoudt NXTbit het recht aangeboden prijzen aan te passen in geval van wisselkoersschommelingen of prijswijzigingen bij de leverancier, **zelfs binnen de geldigheidsduur van de offerte**. Hetzelfde geldt voor prijswijzigingen als gevolg van externe factoren buiten de redelijke controle van NXTbit, waaronder wijzigingen in leveranciersprijzen, transport- of energiekosten, heffingen, taksen of andere economische omstandigheden.

2.3 Een overeenkomst komt uitsluitend tot stand na:

- schriftelijke bevestiging door NXTbit, of
- aanvang van de feitelijke uitvoering van de diensten door NXTbit.

2.4 Kennelijke materieel fouten, rekenfouten, prijsfouten of typografische vergissingen in offertes, prijslijsten, documentatie of digitale publicaties binden NXTbit niet.

2.5 Wijzigingen aan de overeenkomst na totstandkoming zijn slechts geldig na schriftelijke bevestiging door NXTbit en kunnen aanleiding geven tot: prijsherziening; aanpassing van planning of SLA; en afzonderlijke facturatie van meerwerk.

2.6 Annulering door de klant na totstandkoming van de overeenkomst geeft NXTbit het recht op vergoeding van alle reeds gemaakte kosten, vermeerderd met een **forfaitaire schadevergoeding van minimaal 25%** van de totale contractwaarde, onverminderd het recht om een hogere werkelijk geleden schade te bewijzen en te vorderen.

3. Prijzen en facturatie

3.1 Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro en **exclusief BTW**, taksen, heffingen, leveringskosten en kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.2 Abonnementen, MSP-diensten, licenties, onderhoudscontracten en SLA-gebonden prestaties worden **vooraf gefactureerd** per contractuele periode.

3.3 NXTbit heeft het recht haar prijzen jaarlijks aan te passen op basis van: de Belgische gezondheidsindex; prijswijzigingen van leveranciers of software-vendors; en structurele kostenstijgingen. Deze prijsaanpassing geeft geen recht op opzeg of schadevergoeding.

3.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de volgende kosten **niet inbegrepen** in de vermelde prijzen:

- implementatie- en configuratiekosten;
- migraties en projectwerk;
- verplaatsings- en transportkosten (zie artikel 11);
- spoed- of interventietarieven buiten kantooruren (zie artikel 11);
- kosten aangerekend door derden.

3.5 Facturen zijn betaalbaar binnen **7 kalenderdagen** na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Facturatie kan elektronisch gebeuren. De klant aanvaardt elektronische facturen als rechtsgeldig en bindend.

3.6 Bij niet-betaling op de vervaldag zijn van rechtswege en zonder ingebrekestelling verschuldigd: verwijlinteressen conform de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand in handelstransacties, met een minimum van 10% per jaar; en een forfaitaire schadevergoeding van 10% op het openstaande bedrag, met een minimum van 75 euro, onverminderd het recht op een hogere schadevergoeding.

3.7 Bij niet-betaling worden alle openstaande facturen onmiddellijk opeisbaar, zelfs indien zij nog niet vervallen zijn. NXTbit heeft het recht zonder voorafgaande ingebrekestelling haar prestaties op te schorten, toegang tot systemen of diensten te beperken, en lopende SLA's tijdelijk buiten werking te stellen, tot volledige betaling is ontvangen. Opschorting wegens wanbetaling geeft geen recht op schadevergoeding voor de klant.

3.8 Alle invorderings-, innings- en gerechtskosten zijn ten laste van de klant.

4. Diensten, abonnementen, credits en SLAs

4.1 Dienstencategorieën en toepasselijk kader

NXTbit levert vier onderscheiden categorieën van prestaties, elk met een eigen contractueel kader:

Dienstencategorie	Beschrijving en toepasselijk kader
Verkoop van goederen en licenties	Hardware, software en licenties geleverd door NXTbit. Geregeld door artikelen 5 en 6 van deze AVV.
NXT Managed Services	Proactieve, abonnementsgebaseerde IT-beheersdiensten. Geregeld door de SLA NXT Managed Services (v3.0) en artikel 4.3 van deze AVV.
NXT Classic Services	Reactieve, op aanvraag gebaseerde IT-diensten via het creditsysteem. Geregeld door de SLA NXT Classic Services (v2.0) en artikel 4.4 van deze AVV.
Ad-hoc opdrachten zonder SLA	Prestaties geleverd bij afwezigheid van een SLA. Geregeld door artikel 4.9 van deze AVV.

4.2 Hierarchie en scheidingsprincipe

De klant erkent uitdrukkelijk dat:

- hardware en licenties een afzonderlijke koopovereenkomst vormen, los van enige dienstverleningsverbintenissen;
- NXT Managed Services een afzonderlijk dienstverleningscontract vormen, met eigen SLA-verplichtingen;
- credits betrekking hebben op tijdsgebonden prestaties buiten of aanvullend op de MSP-scope;
- geen enkel MSP-pakket recht geeft op kosteloos projectwerk, migraties of architectuurwijzigingen;
- marketingmateriaal en niet-contractuele communicatie de inhoud van SLAs of deze AVV nooit kunnen wijzigen.

4.3 NXT Managed Services

4.3.1 MSP-diensten worden geleverd onder een middelenverbintenis. NXTbit garandeert geen ononderbroken werking, foutloosheid of bepaald resultaat.

4.3.2 De exacte inhoud van de dienstverlening wordt uitsluitend bepaald door de schriftelijk overeengekomen **SLA NXT Managed Services**. Alle prestaties die niet expliciet in de SLA zijn opgenomen, worden geacht niet inbegrepen te zijn en worden afzonderlijk gefactureerd via Classic Services of een projectofferte.

4.3.3 Minimumcontractduur: 12 maanden, met automatische jaarlijkse verlenging en een opzegtermijn van 3 maanden, conform de SLA NXT Managed Services.

4.4 Credits en Classic Services

4.4.1 Credits zijn vooraf betaalde eenheden voor niet-geplande of buiten-scope prestaties. **1 credit = 5 minuten effectieve arbeidstijd** en wordt aangerekend per begonnen blok van 5 minuten.

4.4.2 Credits zijn **36 maanden geldig na aankoopdatum**, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.4.3 NXTbit bepaalt redelijk welke prestaties onder credits vallen. Projecten, migraties, architectuurwijzigingen en complexe troubleshooting vallen nooit onder een vaste maandkost en worden via credits of projectofferte aangerekend.

4.4.4 Niet-gebruikte credits zijn **niet terugbetaalbaar** en kunnen niet worden ingewisseld voor geld of andere diensten.

4.4.5 Bij beëindiging van de overeenkomst vervallen resterende credits automatisch op de einddatum.

4.4.6 Aanbeveling creditbudget voor MSP-klienten

NXTbit adviseert elke klant met een actieve NXT Managed Services-formule uitdrukkelijk om **een Classic Services-creditbudget aan te houden als operationele buffer** voor situaties die buiten de MSP-scope vallen.

Een NXT Managed Services-formule dekt uitsluitend de diensten die uitdrukkelijk zijn opgenomen in de gekozen formule en de bijhorende SLA. Alle buiten-scope prestaties - waaronder maar niet beperkt tot projectwerk, migraties, shadow-IT-incidenten, klantbeheeracties, spoedinterventies en eenmalige probleemoplossingen - worden afgehandeld via Classic Services op basis van het creditsysteem of een projectofferte.

Het ontbreken van een beschikbaar creditbudget kan leiden tot vertragingen bij de behandeling van buiten-scope aanvragen, omdat NXTbit in dat geval voorafgaandelijk een offerte of creditaankoop dient te coördineren. **NXTbit is niet aansprakelijk voor schade, vertragingen of bedrijfsimpact die hieruit voortvloeien.**

De aanbevolen minimale omvang van het creditbudget wordt gecommuniceerd via de offerte of de servicecatalogus van NXTbit en vormt geen bindend onderdeel van de overeenkomst. De klant beslist autonoom over de omvang van het aan te houden creditbudget en aanvaardt de gevolgen van een ontoereikend budget.

4.5 Samenloop MSP-scope en credits

4.5.1 Bij terugkerende incidenten van meer dan driemaal binnen 90 dagen waarvan de oorzaak buiten de controle van NXTbit ligt, kan NXTbit de interventie via credits factureren of als projectwerk classificeren.

4.5.2 Indien de klant adviezen, policies of configuratieaanbevelingen van NXTbit niet opvolgt, kan de SLA-dekking vervallen voor het betreffende incident, conform de bepalingen van de toepasselijke SLA.

4.5.3 NXTbit behoudt het recht buitensporig, oneigenlijk of herhaald gebruik van supportcapaciteit als misbruik te kwalificeren en bijkomende facturatie toe te passen, na voorafgaande schriftelijke waarschuwing.

4.6 Uitsluitingen van SLAs

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vallen de volgende zaken buiten de scope van alle SLAs:

- wijzigingen aan infrastructuur van derden;
- herconfiguratie van niet-beheerde of shadow-IT-omgevingen;
- vendor-specifieke problemen buiten de controle van NXTbit;

- fysieke herstellingen, schade, diefstal of malware-incidenten;
- scripting, automatisatie, hardening, cloud-migraties en integraties;
- alle projectmatige werkzaamheden.

4.7 Scope-wijziging en meerwerk

4.7.1 Indien de klant zelfstandig wijzigingen aanbrengt aan zijn infrastructuur, heeft NXTbit het recht SLA-prijzen aan te passen, meerwerk via credits te factureren of de overeenkomst te beëindigen indien disproportionele risico's ontstaan.

4.7.2 Elke taak buiten de schriftelijk overeengekomen scope wordt beschouwd als meerwerk en wordt afzonderlijk aangerekend.

4.8 Wijzigingen aan SLAs en creditsformules

NXTbit kan formules, inbegrepen prestaties en tarieven actualiseren mits een voorafgaande kennisgeving van 30 dagen. De klant die niet akkoord gaat, kan de overeenkomst schriftelijk opzeggen voor de inwerkingtreding. Bij gebrek aan tijdige opzegging wordt de wijziging geacht aanvaard te zijn.

4.9 Diensten zonder SLA

Bij afwezigheid van een SLA worden alle prestaties uitgevoerd aan het geldende uurtarief of via credits. NXTbit behoudt het recht opdrachten zonder SLA te weigeren of bijzondere voorwaarden te stellen.

5. IT-diensten en inspanningsverbintenis

5.1 Alle diensten van NXTbit, met inbegrip van SLA-gebonden prestaties, worden geleverd als **middelenverbintenis (inspanningsverbintenis)**. NXTbit doet er alles aan om systemen, software, cloudplatformen en netwerken optimaal te laten functioneren, doch garandeert geen absolute beschikbaarheid, foutloosheid, permanente werking of volledige compatibiliteit.

5.2 NXTbit is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door: derden of externe leveranciers; software- of cloudfouten buiten haar controle; netwerk- of internetstoringen; beveiligingsincidenten buiten haar redelijke controle; of configuraties of wijzigingen uitgevoerd door de klant of derden.

5.3 De klant verbindt zich ertoe alle noodzakelijke medewerking, toegangen, informatie, licenties en machtigingen tijdig te verstrekken. Bij gebrek aan medewerking kan NXTbit haar verplichtingen opschorten zonder aansprakelijkheid.

5.4 Voor de specifieke serviceniveaus, reactietijden, escalatieprocedures en rapporteringsverplichtingen per dienstencategorie verwijst NXTbit naar de toepasselijke SLA.

6. Levering van hardware en licenties

6.1 Levertermijnen worden louter indicatief verstrekt en vormen geen resultaatsverbintenis. Vertraging in levering kan nooit aanleiding geven tot schadevergoeding, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst.

6.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging gaat over op de klant vanaf het moment van **fysieke levering, afhaling of overdracht aan een transporteur**, zelfs indien de eigendom nog niet is overgedragen.

6.3 Geleverde goederen blijven **eigendom van NXTbit tot volledige betaling** van alle verschuldigde bedragen, inclusief interesten, schadebedingen en kosten (eigendomsvoorbehoud). Zolang de eigendom niet is overgedragen, mag de klant de goederen niet vervreemden, verpanden, verhuren of op enige wijze bezwaren.

6.4 De klant staat in voor correcte installatie, configuratie, gebruik en onderhoud van hardware en software, tenzij deze werkzaamheden uitdrukkelijk en schriftelijk door NXTbit werden aanvaard.

6.5 Garantie op hardware en software wordt uitsluitend verleend volgens de voorwaarden van de fabrikant of leverancier. NXTbit kan nooit gehouden zijn tot ruimere garantie dan die welke de fabrikant zelf verstrekt.

6.6 Licenties worden geleverd onder de voorwaarden van de betreffende softwareleverancier. De klant aanvaardt deze licentievoorwaarden integraal bij levering.

7. Aansprakelijkheid

7.1 De totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van NXTbit is beperkt tot het laagste van de volgende bedragen:

- het bedrag van de door de klant betaalde vergoedingen in de **twalf maanden voorafgaand aan het schadegeval**, met een minimum van 150 euro;
- een absoluut maximum van **10.000 euro per schadegeval**.

7.2 Deze beperking geldt niet in geval van **opzet, fraude of lichamelijke schade**, voor zover wettelijk niet uitsluitbaar.

7.3 NXTbit is nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder maar niet beperkt tot:

- verlies van data, tenzij uitsluitend en rechtstreeks te wijten aan een bewezen fout van NXTbit;
- winst- of omzetverlies;
- verlies van klanten of reputatieschade;
- bedrijfsstilstand of productieverlies;
- gemiste besparingen of opportuniteiten.

7.4 De klant blijft verantwoordelijk voor het algemene gebruik en beheer van zijn IT-omgeving, met inbegrip van back-ups, cybersecurity en toegangsbeheer, behalve voor zover deze diensten uitdrukkelijk door NXTbit worden opgenomen in een overeengekomen MSP-formule of SLA. Wanneer NXTbit dergelijke diensten levert, worden deze uitgevoerd als middelenverbintenis conform de afgesproken SLA.

7.5 Elke vordering tegen NXTbit vervalt indien zij niet **schriftelijk wordt ingesteld binnen zes maanden** na het ontstaan van het schadeveroorzakende feit.

7.6 De aansprakelijkheidsbeperkingen in de toepasselijke SLA (NXT Managed Services of NXT Classic Services) gelden aanvullend op en in samenhang met dit artikel. Bij samenloop of tegenstrijdigheid primeren deze AVV.

8. Overmacht

8.1 Overmacht omvat elke onvoorzienbare en onvermijdbare gebeurtenis buiten de redelijke controle van NXTbit, waaronder maar niet beperkt tot: storingen bij cloud- of softwareleveranciers; netwerk- of elektriciteitsuitval; cyberincidenten van derden; stakingen; pandemieën; brand, overstrooming of andere natuurrampen; en oorlog, terrorisme of overheidsmaatregelen.

8.2 In geval van overmacht worden de verplichtingen van NXTbit opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder schadevergoeding. NXTbit stelt de klant zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.

8.3 Indien de overmachtssituatie langer dan **90 kalenderdagen** aanhoudt, kan elke partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn. Pro rata terugbetaling van vooraf gefactureerde maar nog niet geleverde diensten is dan van toepassing.

9. Intellectuele eigendom

9.1 Alle door NXTbit ontwikkelde of gebruikte scripts, automatisaties, configuraties, documentatie, ontwerpen, processen, know-how en methodologieën blijven **exclusieve eigendom van NXTbit**, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

9.2 De klant verkrijgt uitsluitend een **niet-exclusief, niet-overdraagbaar en herroepbaar gebruiksrecht** voor interne bedrijfsdoeleinden, voor de duur van de overeenkomst.

9.3 Het is de klant verboden intellectuele eigendom van NXTbit te kopiëren, verspreiden, commercialiseren, reverse-engineeren of ter beschikking te stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

9.4 Overdracht van intellectuele eigendomsrechten geschiedt uitsluitend via een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst en na volledige betaling van alle verschuldigde bedragen.

10. Vertrouwelijkheid

10.1 Beide partijen verbinden zich ertoe alle vertrouwelijke of niet-publieke informatie strikt geheim te houden en enkel te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan: technische documentatie en configuraties; commerciële en financiële gegevens; klant- en leveranciersinformatie; en beveiligings- en toegangsgegevens.

10.2 Deze verplichting blijft gelden gedurende de volledige samenwerking en tot **vijf jaar na beëindiging** ervan, ongeacht de reden van beëindiging.

10.3 Informatie die reeds publiek bekend was of rechtmatig van derden werd verkregen zonder geheimhoudingsplicht, valt niet onder deze verplichting.

11. Verplaatsingskosten en spoedtarieven

Dit artikel vormt het **overkoepelend tariefkader** voor verplaatsingskosten en spoedinterventies buiten kantooruren. De SLA NXT Managed Services en de SLA NXT Classic Services verwijzen naar dit artikel. Bij tegenstrijdigheid met een specifieke SLA-bepaling primeren de SLA-bepalingen.

11.1 Verplaatsingskosten

Verplaatsingskosten worden afzonderlijk aangerekend bovenop de vergoeding voor arbeidstijd, ongeacht de gekozen formule of het type dienstverlening. De verplaatsingstijd start en eindigt steeds op het kantooradres van NXTbit.

Zone	Verplaatsingskost
Hasselt (stad)	50,00 euro (excl. BTW)
Straal tot 30 km rond Hasselt	75,00 euro (excl. BTW)
Vlaanderen en Vlaams-Brabant (buiten 30 km)	100,00 euro (excl. BTW)
Buiten Vlaanderen en Vlaams-Brabant	In overleg - offerte vereist

Verplaatsingstijd buiten een straal van 30 km wordt eveneens aangerekend als arbeidstijd aan het geldende tarief.

11.2 Spoedinterventies buiten kantooruren

Spoedinterventies buiten de reguliere werkuren (ma-vr 08:30-17:00) zijn **nooit inbegrepen in enige formule of abonnement** en worden steeds afzonderlijk overeengekomen. De volgende tariefstructuur is van toepassing:

Tijdzone	Toepasselijk tarief
Remgeld (forfait bij elke spoedinterventie)	2 werkuren aan het geldende dagtarief, ongeacht de effectieve duur
Werkdagen 07:00-08:30 en 17:00-22:00 (vroeg/laat)	150% van het dagtarief
Zaterdag 07:00-22:00	150% van het dagtarief
Alle dagen 22:00-07:00 (nacht)	200% van het dagtarief
Zondag en wettelijke Belgische feestdagen (alle uren)	200% van het dagtarief

De verplaatsingskosten conform artikel 11.1 zijn steeds van toepassing bovenop de spoedtoeslag. Spoedinterventies worden uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke bevestiging van de volledige koststructuur door de klant, voorafgaand aan de interventie.

12. Gegevensbescherming (GDPR)

12.1 De klant treedt op als **verwerkingsverantwoordelijke** in de zin van de AVG/GDPR. Voor zover NXTbit persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de klant, treedt zij op als **verwerker** en wordt een afzonderlijke **verwerkersovereenkomst (DPA)** gesloten die integraal deel uitmaakt van de contractuele relatie. Bij afwezigheid van een ondertekende DPA start NXTbit geen verwerkingsactiviteiten op.

12.2 De klant staat in voor: de rechtmatigheid van de verwerking; de informatieplicht tegenover betrokkenen; het bestaan van een geldige rechtsgrond; en de naleving van alle verplichtingen die op de verwerkingsverantwoordelijke rusten.

12.3 NXTbit neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de stand van de techniek, de implementatiekosten en de aard van de verwerking.

12.4 Indien NXTbit kennis krijgt van een inbreuk op de beveiliging die leidt tot (mogelijk) onrechtmatige toegang tot persoonsgegevens, meldt NXTbit dit **binnen 24 uur na vaststelling** aan de klant.

12.5 NXTbit heeft het recht subverwerkers in te schakelen, op voorwaarde dat dezelfde verplichtingen worden opgelegd. Een actuele lijst van subverwerkers is op verzoek beschikbaar. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf gecommuniceerd.

12.6 NXTbit is niet aansprakelijk voor datalekken of inbreuken die het gevolg zijn van: foutief gebruik door de klant of derden; gebrekkige beveiliging buiten haar beheer; of kwetsbaarheden in software of cloudplatformen van derden.

13. Overdracht en onderaanneming

13.1 De klant mag zijn rechten of verplichtingen uit de overeenkomst niet overdragen, noch de uitvoering ervan toevertrouwen aan derden, zonder voorafgaande **schriftelijke toestemming van NXTbit**.

13.2 NXTbit heeft het recht de overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, over te dragen aan een verbonden vennootschap of rechtsopvolger, mits schriftelijke kennisgeving aan de klant.

13.3 NXTbit mag vrij gebruikmaken van onderaannemers of externe dienstverleners, zonder voorafgaande toestemming van de klant, op voorwaarde dat NXTbit verantwoordelijk blijft voor de coördinatie van de prestaties en de naleving van de contractuele verplichtingen.

13.4 Het gebruik van cloudproviders, softwareleveranciers en hostingpartners wordt beschouwd als een vorm van onderaanneming in de zin van dit artikel.

13.5 De klant blijft volledig aansprakelijk voor handelingen van door hem ingeschakelde derden.

14. Elektronische communicatie

14.1 Partijen erkennen dat communicatie via e-mail, ticketingsystemen, elektronische handtekeningen, klantenportalen of andere digitale middelen **rechtsgeldig bewijs** kan vormen van afspraken, bestellingen, kennisgevingen en aanvaarding van documenten.

14.2 Elektronisch ondertekende documenten, met inbegrip van gekwalificeerde of niet-gekwalificeerde elektronische handtekeningen, hebben dezelfde bewijswaarde als een handgeschreven handtekening, behoudens dwingende wettelijke bepalingen.

14.3 De klant blijft verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van zijn e-mailaccounts, gebruikersaccounts en toegangsrechten. Communicatie die via de accounts van de klant wordt verzonden, wordt behoudens tegenbewijs geacht van de klant afkomstig te zijn.

14.4 Kennisgevingen worden geacht ontvangen te zijn op de **eerste werkdag volgend op de verzending**, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

15. Indexering

15.1 De tarieven en de waarde van credits worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de **officiële gezondheidsindex gepubliceerd door Statbel**. De indexering heeft tevens betrekking op prijswijzigingen van leveranciers of software-vendors en structurele kostenstijgingen.

15.2 De indexering geschiedt telkens op de verjaardag van de overeenkomst en wordt berekend ten opzichte van de index van de maand voorafgaand aan de inwerkingtreding. NXTbit stelt de klant hiervan minimaal **30 dagen vooraf schriftelijk in kennis**.

15.3 Deze indexering geeft **geen recht op vervroegde opzeg** en geeft geen aanleiding tot enige vorm van schadevergoeding.

16. Nietigheid en interpretatie

16.1 Indien een of meerdere bepalingen van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig, nietig of onafdwingbaar worden verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

16.2 Partijen verbinden zich ertoe de betrokken bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke juridische en economische bedoeling.

16.3 Het feit dat NXTbit zich op een bepaald moment niet beroept op een bepaling van deze voorwaarden kan nooit worden geïnterpreteerd als een afstand van recht of stilzwijgende wijziging.

16.4 Titels en nummering van artikelen hebben uitsluitend een praktische functie en beïnvloeden de interpretatie van de bepalingen niet.

17. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

17.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen NXTbit en de klant is uitsluitend **Belgisch recht** van toepassing, met uitsluiting van regels van internationaal privaatrecht die tot toepassing van een ander recht zouden leiden.

17.2 In geval van geschil zijn uitsluitend de **rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar NXTbit haar maatschappelijke zetel heeft** bevoegd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

17.3 Voor invordering van onbetaalde facturen behoudt NXTbit het recht eveneens te dagvaarden voor de rechtbank van de woonplaats of maatschappelijke zetel van de klant, voor zover wettelijk toegelaten.

17.4 Partijen verbinden zich ertoe om, voorafgaand aan een gerechtelijke procedure, te streven naar een **minnelijke regeling binnen 30 kalenderdagen** na schriftelijke kennisgeving van het geschil.

Namens NXTbit	Namens de klant
Naam: _____ Functie: _____ Datum: _____ Handtekening: _____	Naam: _____ Functie: _____ Datum: _____ Handtekening: _____