

# Algemene Voorwaarden NEOK IT BV

## Artikel 1: Definities

- **"Klant"**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, samenwerkingsverbanden zonder rechtspersoonlijkheid, alsmede diens vertegenwoordiger en gemachtigde, die met NEOK IT een overeenkomst heeft afgesloten of wenst af te sluiten.
- **"Consument"**: de natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- **"Overeenkomst(en)"**: alle, in relatie met de Klant, door NEOK IT gehanteerde overeenkomsten, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- **"Gebruik"**: het met de Klant (in de offerte) overeengekomen gebruik van webruimte, e-mailruimte en databaseruimte, uitgedrukt in MB (Megabytes)

## Artikel 2: Algemeen

Deze algemene voorwaarden (de "Algemene Voorwaarden") zijn zowel van toepassing op de leveringen van diensten als op de verkoop van goederen door NEOK IT BV. ("NEOK IT").

De Algemene Voorwaarden worden door het plaatsen van de bestelling integraal en zonder enig voorbehoud als aanvaard beschouwd door de Klant. De Algemene Voorwaarden en elke specifieke Overeenkomst maken de volledige en enige Overeenkomst uit tussen de partijen en vervangen alle voorgaande mondelinge of schriftelijke overeenkomsten, voorstellen, beloftes, afspraken of mededelingen met

betrekking tot het voorwerp van de specifieke Overeenkomst. Algemene voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.

De leveringsverbintenis van NEOK IT van het door de Klant bestelde goed of bestelde dienst aan de door NEOK IT vastgestelde prijs die door de Klant werd betaald, vormt de hoofdverbintenis van de Overeenkomst. Indien NEOK IT afhankelijk is van de tussenkomst van een externe partij voor het leveren van een door de Klant besteld goed of bestelde dienst, komt de leveringsverbintenis van NEOK IT tot stand onder de uitdrukkelijke opschortende voorwaarde van beschikbaarheid, op het ogenblik dat NEOK IT de externe partij raadpleegt, van dat goed of die dienst aan de door NEOK IT vooropgestelde prijs die door de Klant werd betaald. De door de Klant betaalde prijs wordt vóór realisatie van de opschortende voorwaarde beschouwd als een waarborg. NEOK IT verbindt zich ertoe binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de betaling van de waarborg de beschikbaarheid tegen deze prijs bij de externe partij na te gaan. Indien het bestelde goed of de bestelde dienst, op het ogenblik dat NEOK IT de externe partij raadpleegt, niet beschikbaar is, vervalt deze Overeenkomst en zal NEOK IT de door de Klant betaalde waarborg terugstorten, zonder verdere verplichtingen tussen partijen. Indien het bestelde goed of de bestelde dienst, op het ogenblik dat NEOK IT de externe partij raadpleegt, beschikbaar is tegen een andere prijs, vervalt deze Overeenkomst en zal NEOK IT aan de Klant de keuze laten om deze afwijkende prijs te aanvaarden, waardoor een nieuwe Overeenkomst tot stand komt tussen NEOK IT en de Klant.

### **Artikel 3: Duur en beëindiging**

Tenzij anders werd overeengekomen tussen de partijen, wordt de Overeenkomst voor 1 jaar aangegaan en telkens voor eenzelfde duurtijd stilzwijgend verlengd. Elke partij kan de Overeenkomst eenzijdig en zonder motivering opzeggen door middel van een schriftelijke kennisgeving per aangetekende zending of, in het geval van de Klant, elektronisch via [administratie@neok.be](mailto:administratie@neok.be), van ten laatste één maand vóór het

verstreken van telkens één jaar, te rekenen vanaf de startdatum van de Overeenkomst.

De eenzijdige opzegging door de Klant geeft geen aanleiding tot enige teruggave of vergoeding op welke wijze ook van reeds uitgevoerde betalingen. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zijn de vorderingen van NEOK IT op de Klant onmiddellijk opeisbaar en blijven de reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door de Klant mag de Klant uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door NEOK IT is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan de Klant toerekenbaar is, heeft NEOK IT recht op vergoeding van de schade die daardoor is ontstaan.

## **Artikel 4: Prijzen**

De prijzen die door NEOK IT op de website en via andere kanalen worden meegedeeld zijn steeds onder voorbehoud van kennelijke schrijffouten. Individuele offertes zijn herroepelijk en geldig voor 14 dagen, tenzij in de offerte anders is vermeld. Alle prijzen zijn in Euro en exclusief BTW, tenzij anders aangeduid, en zijn betaalbaar zoals vermeld op de factuur. Tenzij anders overeengekomen, worden de prijzen die betrekking hebben op de dienstverlening berekend voor een periode van één jaar. Bij aanvang van deze periode wordt de volledige prijs betaald overeenkomstig artikel 5.

De prijzen die betrekking hebben op dienstverlening kunnen te allen tijde door NEOK IT worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Klant wordt hiervan op de hoogte gebracht via de website én tevens op individuele wijze via persoonlijk gerichte communicatie. De gewijzigde prijzen zullen betaalbaar zijn door de Klant na twee maanden te rekenen vanaf de individuele kennisgeving, tenzij de Klant gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om het de Overeenkomst kosteloos en zonder motivering op te zeggen. Opzegging door de Klant dient te gebeuren per aangetekende zending of elektronisch via

[admin@neok.be](mailto:admin@neok.be) binnen de dertig kalenderdagen die volgen op de individuele kennisgeving van de gewijzigde prijzen.

## **Artikel 5: Leverings-, betaal- en protesttermijnen**

De door NEOK IT opgegeven leveringstermijnen zijn indicatief en niet bindend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen werd. De termijnen worden steeds in werkdagen geformuleerd. Een redelijke vertraging in de levering kan in geen geval recht geven op annulering van een bestelling of een schadevergoeding.

Iedere klacht betreffende de levering, van welke aard ook, dient door de Klant binnen de 8 werkdagen vanaf de levering der goederen of de begindatum van het presteren van de diensten schriftelijk te worden bekendgemaakt aan NEOK IT. Eventuele klachten betreffende de levering of prestaties kunnen niet als voorwendsel worden aangewend om betaling van facturen op te schorten of te vertragen. Het gebrek aan geschreven protest van een factuur binnen de 8 werkdagen vanaf de verzending ervan, houdt de onherroepelijke aanvaarding van de factuur en de erin vermelde bedragen, producten en diensten in.

Facturen moeten worden betaald binnen de 14 kalenderdagen na factuurdatum. Indien de Klant na deze betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij in gebreke na de eerste aanmaning waarin de gevolgen van het uitblijven van betaling zijn vermeld. Indien de Klant in gebreke is, heeft dat de volgende consequenties: (i) over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd; (ii) de Klant is 15% van de hoofdsom aan invorderingskosten verschuldigd, of 40 euro als dat bedrag meer is dan 15% van de hoofdsom, dan wel, indien de Klant een Consument is, het bedrag dat volgens de toepasselijke wetgeving verschuldigd is; (iii) De dienstverlening aan de Klant kan zonder nadere waarschuwing worden opgeschort (en enige voor de Klant gehoste website ontoegankelijk gemaakt) totdat de openstaande bedragen, inclusief rente, zijn voldaan; (iv) NEOK IT heeft het recht om de Overeenkomst naar keuze te ontbinden of beëindigen krachtens artikel 2 en enig geleverd goed terug te nemen voor zover dit mogelijk is.

Registratie van een domeinnaam is alleen mogelijk als de Klant er zich voorafgaand uitdrukkelijk mee akkoord heeft verklaard dat de registratie direct kan plaatsvinden en de Consument afstand doet van diens recht van herroeping zodra de domeinnaam daadwerkelijk is geregistreerd. Artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden is dan niet van toepassing.

De annulatie van een bestelling door de klant is mogelijk zolang NEOK IT haar werkzaamheden nog niet heeft aangevat en mits betaling van een schadevergoeding van 30% van de overeengekomen prijs, met een minimum van 1000 EUR.

## **Artikel 6: Gedragsregels en notice/takedown**

De Klant zal te allen tijde te goeder trouw samenwerken met NEOK IT teneinde het verlenen van de diensten te bevorderen. De Klant zal te allen tijde de diensten gebruiken in overeenstemming met de Algemene Gebruikersvoorwaarden van NEOK IT, zoals van tijd tot tijd gewijzigd. Indien de klant niet voldoet aan zijn verplichtingen die voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden, gaat hij ermee akkoord om alle kosten en lasten te dragen die verband houden met de extra diensten die door NEOK IT worden uitgevoerd om eventuele problemen te verhelpen die het gevolg zijn van het niet-nakomen door de Klant van zijn verplichtingen.

NEOK IT kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele uitval van de internetverbinding door technische of andere storingen zowel binnen als buiten het NEOK IT netwerk, of voor fouten van leveranciers die hiertoe aanleiding geven. De Klant is als enige aansprakelijk voor het behoorlijk gebruik van het goed, de dienst of de software daarbij rekening houdend met de specificaties, de documentatie en de instructies van NEOK IT.

## **Artikel 7: Registratie van domeinnamen**

Het correct uitvoeren van de betaling door de Klant en de ontvangst van een factuur van NEOK IT is geen garantie op de registratie van de domeinnaam. De domeinnaam is pas geregistreerd na een uitdrukkelijke, schriftelijke bevestiging aan de Klant van de domeinregistratie door NEOK IT. Als zou blijken dat NEOK IT de domeinnaam niet kan registreren door een fout van de Klant, bijvoorbeeld doordat de Klant niet de huidige houder van een reeds geregistreerde domeinnaam blijkt te zijn, is de Klant gehouden om een vergoeding van de administratiekost t.b.v. 25 EUR te betalen aan NEOK IT, onverminderd het recht van NEOK IT om vergoeding van de werkelijk geleden schade te vorderen.

De registratie van domeinnamen geschiedt volgens de reglementen van de relevante verantwoordelijken voor de registratie van domeinnamen (zoals DNS Belgium (<http://www.dns.be>), SIDN (<http://www.sidn.nl>), DNS.LU (<http://www.dns.lu>), Afnic (<http://www.afnic.fr>) of ICANN (<http://www.icann.org>)). De Klant heeft kennisgenomen van en aanvaardt deze algemene voorwaarden voor de domeinnaamregistratie, beschikbaar op de website van het domein registry en verklaart dat NEOK IT hem heeft geïnformeerd aangaande deze algemene voorwaarden. Voor specifieke voorwaarden verwijst NEOK IT naar de websites van de relevante verantwoordelijken voor de registratie van domeinnamen. NEOK IT draagt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid voor de beslissing van de Klant om een bepaalde domeinnaam te registreren of voor het registreren van domeinnamen op verzoek van de Klant welke een inbreuk zouden uitmaken op rechten van derden. De Klant zal NEOK IT vrijwaren tegen eventuele aanspraken van derden ingevolge de registratie van een domeinnaam op verzoek van de Klant.

## **Artikel 8: Herroepingsrecht**

Wanneer de Klant een Consument is, beschikt deze over een termijn van 14 dagen om de Overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen.

De termijn van 14 dagen begint te lopen vanaf de dag dat de Overeenkomst werd gesloten of, ingeval van verkoop van goederen, vanaf de dag dat de Consument de goederen fysiek in bezit neemt.

Indien de Consument gebruik wenst te maken van dit herroepingsrecht, brengt hij NEOK IT hiervan schriftelijk op de hoogte binnen de hierboven vermelde termijn. NEOK IT zal de Consument vergoeden van alle ontvangen betalingen en leveringskosten door middel van hetzelfde betaalmiddel als hetgeen door de Consument werd gebruikt, vanaf het moment dat alle goederen zijn teruggekregen.

## **Artikel 9: Aansprakelijkheid**

NEOK IT is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

De totale aansprakelijkheid van NEOK IT voor schade geleden door de Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door NEOK IT van zijn verplichtingen onder deze overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van NEOK IT, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die de Klant onder de overeenkomst verschuldigd is, of, indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één (1) maand, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die de Klant in de laatste één (1) maand verschuldigd was. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan vijfduizend (5.000) euro (exclusief btw).

NEOK IT is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. De aansprakelijkheid van NEOK IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien de Klant NEOK IT onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een termijn van minstens 14

kalenderdagen ter zuivering van de tekortkoming, en NEOK IT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat NEOK IT in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 30 kalenderdagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door NEOK IT.

De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van NEOK IT, alsook voor overlijden of lichamelijk letsel van de Klant ten gevolge van een doen of nalaten van NEOK IT.

De Klant is jegens NEOK IT aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. De Klant vrijwaart NEOK IT tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de diensten of goederen door of met toestemming van de Klant niet naleven van de gedragsregels in deze Algemene Voorwaarden. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van de Klant zijn, maar de diensten of goederen desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van de Klant hebben gebruikt.

## **Artikel 10: Verwerking van persoonsgegevens**

Indien de Klant als 'verantwoordelijke' in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verwerkt met gebruikmaking van de diensten, producten of goederen van NEOK IT, dient de Klant op grond van de AVG een 'verwerkersovereenkomst' te sluiten met NEOK IT en gebruik te maken van de mogelijkheid die NEOK IT hiertoe biedt. Voor zover de Klant geen gebruik maakt van de optie die NEOK IT biedt om een verwerkersovereenkomst te sluiten, garandeert de Klant de geleverde diensten of goederen niet te zullen gebruiken voor het verwerken van persoonsgegevens en vrijwaart de Klant NEOK IT tegen alle schade of claims die gebaseerd zijn op de stelling dat enige verwerking van



persoonsgegevens met gebruikmaking van de diensten of goederen onrechtmatig zou zijn.

Indien de Klant als natuurlijke persoon ('betrokkene' in de zin van de AVG) gebruik maakt van de diensten, producten of goederen van NEOK IT, zal NEOK IT voldoen aan alle verplichtingen die de AVG aan NEOK IT als 'verantwoordelijke' oplegt.

## **Artikel 11: Intellectuele eigendomsrechten**

Alle rechten van intellectuele eigendom terzake van de producten en/of diensten als mede de ontwerpen, programmatuur, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de Overeenkomst tussen NEOK IT en de Klant, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij NEOK IT of diens leveranciers. De levering van producten en/of diensten strekt niet tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom. De Klant verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. De Klant zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de algemene voorwaarden of anderszins aan de Klant opgelegd. De Klant zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NEOK IT de producten en resultaten van de diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar maken, verveelvoudigen of aan een derde beschikbaar stellen. De Klant zal aanduidingen van NEOK IT of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen. NEOK IT staat ervoor in dat zij gerechtigd is het genoemde gebruiksrecht aan de Klant te verstrekken en vrijwaart de Klant tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij de Klant in het laatstgenoemde geval aantoonbaar dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door NEOK IT geleverde producten en/of resultaten van de diensten. Het is NEOK IT

toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens producten, diensten of goederen. Indien NEOK IT door middel van technische bescherming deze producten, diensten of goederen heeft beveiligd, is het de Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

## **Artikel 12: Varia**

De rechten en verplichtingen die uit deze Overeenkomst gesloten met NEOK IT voor de Klant voortvloeien, zullen noch gedeeltelijk noch in hun geheel op derden kunnen worden overgedragen, zonder de voorafgaande en schriftelijke toestemming van NEOK IT.

Indien een bepaling van een met NEOK IT gesloten Overeenkomst of de toepassing ervan voor om het even welke partij of omstandigheid nietig of onuitvoerbaar zou worden of zijn, zal dat aan de rest van de Overeenkomst geen afbreuk doen.

Wijzigingen van contactgegevens zoals adressen, telefoonnummers, contactpersonen en e-mailadressen van de Klant moeten onmiddellijk door de Klant aan NEOK IT worden meegedeeld. Indien de Klant verzuimt om dit onmiddellijk te melden, kan NEOK IT de kosten voor opzoekingswerk of geretourneerde zendingen verhalen op de Klant. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van NEOK IT vormen volledig bewijs van stellingen van NEOK IT en de door NEOK IT ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door de Klant.

## **Artikel 13: Overmacht**

Gebeurtenissen van overmacht zullen NEOK IT, voor zolang die gebeurtenis duurt, ontslaan van haar verplichtingen onder deze Algemene Voorwaarden, op voorwaarde dat NEOK IT de Klant schriftelijk op de hoogte brengt en de overmacht

beschrijft, en de uitvoering van de betreffende verplichtingen onmiddellijk verder zet wanneer en voor zover de gebeurtenis van overmacht verdwenen is. De Klant zal geen recht hebben om schadevergoeding te vorderen voor het niet-nakomen door NEOK IT van één van haar contractuele verplichtingen ten gevolge van een gebeurtenis van overmacht.

## **Artikel 14: Toepasselijk recht en exclusieve bevoegdheid**

Op deze Overeenkomst gesloten met NEOK IT is het Belgische recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Belgische rechter voor het arrondissement waarin NEOK IT gevestigd is.