

# APPENDIX 1

## 1. Algemene verkoopvoorwaarden

1. Ieder protest tegen deze faktuur dient NUCLEUS bvba te bereiken binnen de 7 werkdagen na de verzending van deze faktuur en per aangetekend schrijven.

Bij ontstentenis daarvan zal deze faktuur in haar geheel als aanvaard beschouwd worden.

Eventuele klachten betreffende de levering of prestaties kunnen niet als voorwendsel worden aangewend om betaling van facturen op te schorten of uit te stellen.

2. De facturen zijn contant betaalbaar op hun vervaldag.

Bij niet-betaling of gedeeltelijke betaling van de faktuur op hun vervaldag, is er van rechtswege en zonder ingebrekestelling een verwijlinterest gelijk aan de basisrentevoet van het kaskrediet verhoogd met 2%, met een minimum van 12% per jaar, op het openstaand saldo verschuldigd tot op de dag der volledige betaling. Het verschuldigde bedrag wordt in voormeld geval van rechtswege en zonder ingebrekestelling eveneens verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 15% met een minimum van 125 € .

3. Al onze prijzen zijn netto prijzen in Euro exclusief BTW. Alle taksen, rechten en kosten, verschuldigd bij de levering of nadien, vallen ten laste van de koper.

Prijzen welke door NUCLEUS bvba in het kader van offertes worden meegedeeld zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk werd aangegeven dat ze definitief zijn. De prijzen in offertes opgegeven, kennen slechts een geldigheidsduur van 30 dagen.

4. Opzeg van de verbintenissen in voorkomend geval vernoemd kan enkel aangetekend gebeuren uiterlijk één maand voor het verstrijken van de vermelde periode.

Zonder opzeg wordt de overeenkomst voor een jaar stilzwijgend verlengd tegen de dan geldende tarieven.

5. NUCLEUS bvba kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor eender welk gevolg veroorzaakt door het gebruik van de geleverde elektronische media, hardware en diensten, noch voor problemen veroorzaakt door externe factoren vreemd aan de geleverde elektronische media, hardware en diensten. Onderbrekingen van onze diensten zijn eventueel gedekt door een SLA. Eventuele schadevergoedingen zijn maximaal beperkt tot de overeengekomen clausules in de betrokken SLA's.

De koper/opdrachtgever erkent door het opgeven van een bestelling voorafgaand door NUCLEUS bvba voldoende te zijn ingelicht over de mogelijkheden van de geleverde software. De gebruiksvoorwaarden van standaard software die niet door NUCLEUS bvba wordt ontwikkeld, maar dit in het kader van de overeenkomst aan de koper wordt verkocht, zullen door de koper/opdrachtgever uitdrukkelijk worden nageleefd. Een eventuele inbreuk op deze voorwaarden kan geenszins tot een aansprakelijkheid van NUCLEUS bvba leiden.

De klant dient de apparatuur die is ondergebracht in onze datacenters tegen alle risico's te verzekeren. Deze verzekeringspolis moet voorzien zijn van een bepaling waarin afstand wordt gedaan van aanspraken ten aanzien van Nucleus en diens klanten voor schade aan de apparatuur van de klant met betrekking tot de verzekerde risico's.

Alle ingrepen met betrekking tot de apparatuur van de klant zijn voor verantwoordelijkheid en op risico van de klant.

De klant blijft aansprakelijk voor de adequate backup van de gegevens die hij op onze servers plaatst. Nucleus BVBA kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade door dataverlies en verbindt zich enkel en alleen tot het gratis terugplaatsen van de gegevens van het backup-medium naar haar dataservers, indien de integriteit van de data aangetast werd door een voorval waarvoor zij uitdrukkelijk garantie had verleend.

6. Onze creaties zijn beschermd door copyright en internationale verdragen. Onrechtmatige verveelvoudiging of distributie op eender welke wijze van deze elektronische media of van een gedeelte ervan is verboden en strafbaar en zal met alle juridische middelen worden bestreden.

7. Leveringstermijnen worden steeds ter informatie gegeven en zijn voor ons niet bindend. Een vertraging in de levering kan geen contractbreuk noch aanvraag tot vergoeding als gevolg hebben.

8. De verzending van goederen gebeurt steeds op risico en kosten van de koper.

9. De geleverde elektronische media, goederen en diensten blijven eigendom van de verkoper tot ontvangst van de volledige betaling.

10. De registratie van domeinnamen de ccTLD.be geschiedt volgens de reglementen van de VZW DNS BELGIUM. De koper/opdrachtgever aanvaardt de algemene voorwaarden voor de domeinnaam registratie en verklaart er door NUCLEUS bvba te zijn op gewezen dat deze algemene voorwaarden beschikbaar zijn op [www.dns.be](http://www.dns.be).

Voor de registratie van domeinnamen met de ccTLD.nl aanvaardt de koper onder dezelfde voorwaarden de regels uiteengezet op [www.nic.nl](http://www.nic.nl).

De registratie van domeinnamen met TLD's .com/.org/.net/.biz/.nu/.info/.tv/ ... geschiedt volgens reglement zoals weergegeven op de eigen website van NUCLEUS bvba. De koper/opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden.

NUCLEUS bvba draagt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid voor het ter kwader trouw registreren van domeinnamen, het opgeven van domeinnamen welke een inbreuk zouden uitmaken op rechten van derden, enz...

De koper/opdrachtgever zal NUCLEUS bvba telkens vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden ingevolge de registratie van de bewuste domeinnaam.

11. De koper/opdrachtgever die beroep doet op de hosting door NUCLEUS bvba mag op geen enkele wijze deze aangeboden diensten of faciliteiten, daaronder begrepen de aangeboden opslagruimte, aanwenden tot het plegen van wettelijke inbreuken, het veroorzaken van schade of hinder ten aanzien van NUCLEUS bvba. De activiteiten van de koper/opdrachtgever mogen evenmin aanleiding daartoe geven.

Zo laat NUCLEUS bvba bij wijze van voorbeeld op haar servers geen illegaal pornografisch materiaal toe, evenmin als illegale MP3-sites of sites waarop zaken worden aangeboden welke strijdig zijn met de openbare orde of de goede zeden, dan wel welke een onrechtmatige praktijk uitmaken. evenmin mogen op de servers van NUCLEUS bvba activiteiten worden uitgeoefend welke inbreuken plegen op beschermde werken of welke strafbaar zijn gesteld door de Wet op de Informatiacriminaliteit.

De koper/opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de bijzondere bepalingen betreffende de hosting en waarvan de koper/opdrachtgever kennis heeft kunnen nemen op [www.nucleus.be](http://www.nucleus.be) inzake hosting.

12. Op alle overeenkomsten gesloten met NUCLEUS bvba is het Belgisch recht van toepassing.

Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig verklaard zou worden, wordt zij vervangen met een voorwaarde in dezelfde geest.

Bij eventuele geschillen zijn alleen de rechtbanken van Antwerpen bevoegd.

### **Privacy:**

Persoonsgebonden gegevens zullen opgenomen worden in een bestand van NUCLEUS bvba voor administratieve en commerciële doelstellingen. In navolging van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, hebt u het recht op inzage en verbetering van de gegevens in dit bestand die betrekking hebben op u.

**Specifieke voorwaarden producten en diensten Nucleus**

1. De maandelijkse huurprijzen kunnen aangepast worden aan de officiële index. De prijsherziening zal steeds als volgt berekend worden:

$\text{huurprijs} \times (\text{nieuwe index}) / (\text{index start contract})$

2. De stroomprijzen, dus ook de colocation kost waarin stroom vervat zit, kunnen afzonderlijk aangepast worden aan de Belgische elindex:

$\text{stroomprijs} \times (\text{nieuwe elindex}) / (\text{elindex start contract})$

3. Het stroomverbruik wordt als volgt gemeten:

Elke vijf minuten worden het verbruikte vermogen gemeten. Over deze metingen wordt een gewogen gemiddelde berekend, uitgedrukt in ampère.

De omrekening naar kwh gebeurt als volgt:

$\text{kwh} = \text{ampere} \times 230 \text{ (volt)} \times 24 \text{ (uur/dag)} \times 30.5 \text{ (dagen/maand)} / 1000$

## 2. Service level garanties

### 2.1. Algemeen

De service levels zijn op maandbasis, op de eerste dag van elke maand worden deze op nul gezet. Vooraf aangegeven onderhoudswerken beïnvloeden de service garanties niet.

### 2.2. Berekening van de service levels

De beschikbaarheid van de Nucleus diensten worden berekend met volgende formule:

$$B: = (Nt-Dt)/Nt \times 100\%$$

Nt: = Periode dat de Nucleus diensten beschikbaar moeten zijn

Dt: = Periode dat de Nucleus diensten niet beschikbaar zijn

De periode wanneer vooraf aangegeven onderhoudswerken plaatsvinden worden niet opgenomen in de berekening.

### 2.3. Stroom

Omschrijving	<i>Beschikbaarheid van stroom naar uw apparatuur</i>
Service level	230 V stroom wordt $\geq 99.99\%$ van de tijd gegarandeerd voor uw uitrusting.  Fouten in het stroom circuit veroorzaakt door de klant zijn hier niet in opgenomen.

### 2.4. Connectiviteit

Omschrijving	<i>Connectiviteit naar uw apparatuur</i>
Service level	Internet connectiviteit naar uw apparatuur wordt $\geq 99.97\%$ van de tijd gegarandeerd.  Fouten veroorzaakt door de klant zijn hier niet in opgenomen.

### 2.5. Beveiliging

Omschrijving	<i>Garantie van de beveiliging van uw apparatuur</i>
Service level	Alle beveiligingssystemen (toegangscontrole, video camera's, sloten) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week in werking. De service level voor beveiliging is 99,99%

## 2.6. Klimaat controle

Omschrijving	<i>Klimaat controle onderhoud de temperatuur en vochtigheidsgraad van de kamer waar uw apparatuur zich bevind.</i>
Service level	Een gemiddelde van 22°C in de ruimte van uw apparatuur wordt gegarandeerd. De temperatuur kan schommelen tussen 20-25°C. Een gemiddelde van 50% vochtigheid wordt gegarandeerd. Deze kan echter schommelen tussen 40-60%.  Beide worden 24 uur per dag, 7 dagen per week gecontroleerd.

## 2.7. Hardware

Omschrijving	<i>Garantie van uw dedicated server &amp; hardware (waar van toepassing)</i>
Service level	Alle hardware die in dedicated en/of managed services wordt gehuurd, is gegarandeerd voor 99.9%. Kosten verbonden aan het vervangen van foutief werkende hardware (materiaal en vervanging zelf) worden eveneens door de SLA gedekt.

## 2.8. Compensatie

Compensatie komt voor wanneer een bepaalde service de gegarandeerde level niet bereikt. Het totaal van de compensatie is gelimiteerd op 50% van de maandelijkse bijdrage mbt de niet-gehaalde service.

<b>Onbeschikbaarheid onder SLA</b>	<b>Compensatie in % van maandelijkse bijdrage</b>
< 0,5%	5%
0,5 % - 1,5 %	10%
1,5% - 5 %	20 %
>5%	50%