

# **Algemene Voorwaarden van Isonova Versie 2022-1**

## **Artikel 1 - Definities**

- 1. Leverancier: hieronder gebruikte verzamelnaam voor elk van de bedrijven welke onder een of meer der handelsnamen van ISONOVA worden gedreven; voor elk van die bedrijven zijn deze Algemene Voorwaarden toepasselijk.
- 2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
- 4. Producten en Diensten van Leverancier: de door Leverancier geleverde producten en diensten zoals bijvoorbeeld webhosting, dedicated en virtual server-verhuur, reseller pakketten, verhuur van colocatie ruimte, huur en registratie van een domein en alle andere aanvullende en ondersteunende producten en diensten.
- 5. Overeenkomst: iedere wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van Leverancier.
- 6. Website(s): alle door de Leverancier geëxploiteerde websites.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

- 1. Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met Leverancier.
- 2. Algemene voorwaarden van Opdrachtgever c.q. derden zijn voor Leverancier niet bindend en niet van toepassing.

## **Artikel 3 - Aanbieding en acceptatie**

- 1. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege Leverancier gedaan zijn vrijblijvend, behalve indien door Leverancier schriftelijk of per e-mail anders is vermeld.
- 2. Een aanbieding of offerte gedaan door Leverancier heeft een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij anders vermeld.
- 3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.

## **Artikel 4 - Totstandkoming van een Overeenkomst**

- 1. Een Overeenkomst komt tot stand door een elektronische, schriftelijke of mondelinge acceptatie van de geleverde dienst en betaling van een eerste factuur.
- 2. Het staat Leverancier vrij om totstandkoming van een Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
- 3. Aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst hebben pas rechtseffect indien schriftelijk vastgelegd.
- 4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Leverancier alleen bindend indien en voor zover deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 6. Leverancier heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
- 7. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 8. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Leverancier.
- 9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - - de Overeenkomst;
  - - de eventuele bijlagen;
  - - deze algemene voorwaarden;
  - - eventuele aanvullende voorwaarden.

## **Artikel 5 - Uitvoering van de Dienst**

- 1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zo spoedig mogelijk de Producten en Diensten uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Leverancier dat de Producten en Diensten naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Producten en Diensten dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Leverancier accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
- 4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Producten en Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Producten en Diensten, tijdig aan Leverancier worden verstrekt.
- 5. Het is Leverancier toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van

- Opdrachtgever.
- 6. Indien zulks onderdeel is van de Producten en Diensten, zal Leverancier aan Opdrachtgever services verlenen waarvoor een gebruikersnaam en wachtwoord nodig zijn. De toegang tot deze services, waaronder de configuratie van te gebruiken apparatuur dient door Opdrachtgever te worden verzorgd.
  - 7. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen welke voortvloeien uit overschrijding van de limieten ingesteld voor de Producten en Diensten. Hieronder vallen onder andere de serverruimte, dataverkeer en/of email-box grootte van een account.
  - 8. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
  - 9. Leverancier heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Leverancier niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
  - 10. Opdrachtgever is eraan gehouden applicaties, websites en content management systemen zoals o.a. Joomla, Wordpress en dergelijke inclusief geïnstalleerde plugins up-to-date te houden. Leverancier kan Opdrachtgever erop attenderen dat een update beschikbaar is. In een dergelijk geval is Leverancier gerechtigd, met inachtneming van een periode van minimaal 2 weken, de applicatie, website of een deel daarvan uit te schakelen danwel te verwijderen.

## **Artikel 6 - Prijzen**

- 1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangeven.
- 2. Alle prijzen op de Website(s), offertes, folders en andere documentatie van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Leverancier gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Leverancier zal Opdrachtgever, via de Website(s), schriftelijk of per e-mail, hiertoe ten minste 1 (één) maand van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst -mits schriftelijk- te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand. De opzegmogelijkheid bestaat niet als de wijziging van de prijzen het gevolg zijn van:
  - a. inflatie
  - b. een prijsverhoging(en) door onze leverancier(s)
  - c. prijswijziging(en) in jouw voordeel
  - d. een op Isonova rustende verplichting ingevolge de wet
- 4. Alle voor Leverancier uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, mits deze aan Opdrachtgever te wijten zijn.
- 5. De in dit artikel in lid 3 onder a, b, c en/of d genoemde prijswijzigingen mogen direct in werking treden.

## Artikel 7 - Hosting en aanverwante diensten

- 1. Indien de Producten en Diensten (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Leverancier die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die (kinder) pornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, IRC, proxies, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn). De webhosting niet te gebruiken voor het opslaan van grote hoeveelheden gegevens die gratis geraadpleegd of gedownload kunnen worden of te fungeren als backup en/of bestandopslag medium.
- 3. Indien Opdrachtgever naar het oordeel van Leverancier handelt in strijd met Artikel 7 lid 2, is Leverancier gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Leverancier in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Leverancier zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
- 4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 6. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Leverancier is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Leverancier in het kader van de klachtprocedure.
- 7. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Leverancier zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- 8. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 9. Zonder toestemming van Leverancier is het Opdrachtgever verboden de door Leverancier verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
- 10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Producten en Diensten te wederverkopen en/of

te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.

- 11. Opdrachtgever verstrekt hierbij Leverancier een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Leverancier verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Leverancier geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Leverancier.
- 12. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.
- 14. Upgrading van hosting pakketten is ten allen tijde mogelijk. Downgrading van hosting pakketten is tussentijds niet mogelijk. Downgrading is alleen mogelijk per kontraktverlengingsdatum. Opdrachtgever dient downgrading minimaal 2 volle kalendermaanden voor het einde van de dan lopende kontraktperiode schriftelijk/electronisch te verzoeken aan Leverancier, bij gebreke van welke tijdige mededeling Leverancier niet gehouden is aan dat verzoek gevolg te geven.

## **Artikel 8 - Domeinnamen en IP-adressen**

- 1. Indien de Producten en Diensten (mede) ertoe strekt dat Leverancier voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en / of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en / of IP-adres. Leverancier vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief of email van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- 5. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam en / of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam en / of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en / of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Leverancier.
- 6. Indien Leverancier een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Leverancier medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam, zulks onder de voorwaarde dat Opdrachtgever aan al haar verplichtingen jegens Leverancier heeft voldaan.
- 7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen

- voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en / of een IP-adres.
- 8. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke / elektronische ingebrekestelling.
  - 9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Leverancier gerechtigd de domeinnaam en / of het IP-adres op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

## **Artikel 9 - Resellers**

- 1. Indien de Producten en Diensten (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van Leverancier door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 2. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Leverancier overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Leverancier is.
- 3. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Leverancier Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
- 4. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Leverancier.
- 5. Leverancier zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Leverancier een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
- 6. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Leverancier te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Leverancier voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Leverancier.
- 7. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Leverancier dan wel die van haar leveranciers.
- 8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Leverancier het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

## **Artikel 10 - Dienstverlening**

- 1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend

uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Leverancier vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is afgenomen kan Leverancier geen reactietijd garanties geven.

## **Artikel 11 - Connectiviteit**

- 1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.
- 2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
- 3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
- 4. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een ingestelde limiet voor dataverkeer is bereikt.

## **Artikel 12 - Beschikbaarheid van de Producten en Diensten**

- 1. Leverancier zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Leverancier opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- 2. Leverancier zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar Leverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Producten en Diensten niet ten goede komt.
- 3. Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Leverancier. Leverancier kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
- 4. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en / of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens,

slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

### **Artikel 13 - Aansprakelijkheid**

- 1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Leverancier van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Leverancier, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 750,- (exclusief BTW).
- 2. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 3. Buiten de in artikel 11 lid 1 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 11 lid 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Leverancier.
- 4. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier 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 Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- 5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
- 6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Leverancier meldt.
- 7. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Producten en Diensten die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde zaken, materialen of resultaten.

### **Artikel 14 - Storingen en overmacht**

- 1. Leverancier heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 2. Leverancier heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Leverancier is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
- 3. Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Producten en Diensten, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen Leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## **Artikel 15 - Duur en opzegging**

- 1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een jaar. Tenzij Opdrachtgever uiterlijk een maand voor het einde van deze periode de Overeenkomst (of een individuele domeinnaam) opzegt, wordt dit na afloop stilzwijgend verlengd voor een jaar.
- 2. Opdrachtgever mag na verlenging op elke dag opzeggen. De opzegging zal effect krijgen een maand na ontvangst van de opzegging. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.
- 3. Het vorige lid geldt alleen indien Opdrachtgever niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. Indien Opdrachtgever wel vanuit beroep of bedrijf handelt, geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden voor het einde van de duur van de Overeenkomst.
- 4. Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast ook per e-mail en schriftelijk opzeggen.
- 5. Indien na beëindiging blijkt dat Opdrachtgever meer betaald heeft dan verschuldigd voor

- de periode tussen de laatste factuur en het moment van beëindiging, zal Leverancier het verschil restitueren waarbij eventuele administratiekosten in mindering gebracht mogen worden.
- 6. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Leverancier gerechtigd om per ingangsdatum direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Leverancier is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.
  - 7. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
  - 8. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
  - 9. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen na de totstandkoming, tenzij Leverancier reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst. Domeinnamen zijn van deze wettelijk bedenktijd uitgesloten, omdat een domeinnaam op basis van de specificaties van Opdrachtgever wordt vastgelegd dan wel persoonlijk van aard zijn (zie artikel 7:46d BW). Domeinnamen worden geregistreerd voor de duur van 1 of meer hele jaren, en worden bij opzegging niet verrekend.
  - 10. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Leverancier het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
  - 11. Leverancier stelt Opdrachtgever minimaal drie maanden van tevoren op de hoogte van haar voornemen om haar bedrijfsactiviteiten te wijzigen, deels of in zijn geheel over te dragen danwel te beëindigen, zodat Opdrachtgever ruimschoots de tijd heeft haar domeinnaam, hosting en/of email diensten elders af te nemen danwel te staken. Bij overdracht gaat de lopende Overeenkomst met Opdrachtgever onverkort over op de nieuwe Leverancier. Bij wijziging of beëindiging door Leverancier om reden zoals beschreven in Artikel 15 lid 11 heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst zonder opzegtermijn te beëindigen. Leverancier zal het eventueel teveel betaalde over de periode vanaf de beëindiging door Opdrachtgever tot aan de einddatum van de laatste factuur restitueren.

## **Artikel 16- Betalingsvoorwaarden**

- 1. De betalingsverplichting van Opdrachtgever gaat in op de dag dat de overeenkomst tot stand komt. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat op de dag van de feitelijke beschikbaarstelling van producten en diensten van Leverancier.
- 2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Leverancier

aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door Leverancier is ontvangen.

- 3. De ter zake van de overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief BTW en eventueel andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. Opdrachtgever is voorts de vergoedingen die uit deze voorwaarden voortvloeien, verschuldigd.
- 4. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen per maand/3 maanden/per jaar vooraf te worden voldaan per automatische incasso of (digitale) factuur, zo niet behoudt Leverancier het recht de prestatie (tijdelijk) stil te leggen. De vergoeding voor andere kosten worden maandelijks/3 maanden/per jaar vooraf geïncasseerd.
- 5. Leverancier stuurt Opdrachtgever per betalingstermijn een (digitale) factuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst. De Opdrachtgever gaat expliciet akkoord met de toezending van een digitale factuur (z.g e-billing) per e-mail (PDF formaat of dienovereenkomstig) derhalve zal de Opdrachtgever zorgdragen voor een juist werkend e-mail adres waar de digitale factuur naar toe gezonden kan worden. Opdrachtgever is dan ook volledig verantwoordelijk voor het juist functioneren van het opgegeven e-mail adres. Indien Opdrachtgever verzoekt om de facturatie per reguliere post te ontvangen, dan is dit mogelijk na bevestiging van Leverancier tegen een administratieve vergoeding van euro 17.50 excl. BTW per factuur.
- 6. In afwijking van het vorige lid is Leverancier niet verplicht een declaratie te sturen indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel een ander overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Leverancier.
- 7. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder nadere ingebreke stelling. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
- 8. Indien Opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan Opdrachtgever de bezwaren binnen twee weken na de datum op de rekening aan de Leverancier kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal de Leverancier een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.
- 9. Betaling van de verschuldigde kosten kan plaatsvinden door middel van een maandelijke automatische incasso en/of eenmalige incasso, waartoe Opdrachtgever bij aanvang van de overeenkomst of later heeft gemachtigd.
- 10. In geval van automatische incasso dient Opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening.
- 11. Opdrachtgever is in verzuim vanaf het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding door toedoen van Opdrachtgever niet kan worden geïncasseerd of niet aan Leverancier is voldaan.
- 12. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van Opdrachtgever niet kunnen worden geïncasseerd of niet worden ontvangen, brengt Leverancier een verdragingsrente in rekening die gelijk is aan de wettelijke rente, welke verschuldigd zal zijn vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van incassering.

- 13. Indien abusievelijk een hoger bedrag geïncasseerd wordt, dan dient Leverancier het teveel geïncasseerde bedrag op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld aan Opdrachtgever te retourneren. Een en ander vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag van incassering tot aan die waarop bedoeld bedrag zal worden geretourneerd.
- 14. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle buitengerechtelijke (incasso)kosten (waaronder de kosten gemaakt voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het voeren van schikkingsonderhandelingen en andere handelingen ter voorbereiding van een mogelijke gerechtelijke procedure) alsmede gerechtelijke kosten voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend op basis van het rapport Voorwerk II en worden vermeerderd met min. € 25,00 registratiekosten.
- Tevens zal Leverancier extra kosten in rekening brengen die bovenop de hoofdsom in rekening zullen worden gebracht, per vervallen factuur, volgens onderstaande tabel (hier zijn niet de kosten van derden incasso bij inbegrepen):

hoofdsom euro	extra kosten op hoofdsom euro
0.00 - 75.00	10.00
75.00 - 100.00	15.00
100.00 - 250.00	25.00
250.00 - 500.00	40.00
500.00 - 1000.00	50.00
1000.00 - 2000.00	75.00
2000.00 - hoger	125.00

## **Artikel 17 - Rechten van intellectuele eigendom**

- 1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Producten en Diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers.
- 2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- 4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te

- ontwijken.
- 5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Leverancier, onverminderd het recht van Leverancier om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

### **Artikel 18 - Geheimhouding**

- 1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 2. Leverancier zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

### **Artikel 19 - Reclame**

- 1. Opdrachtgever dient ter zake van waarneembare gebreken uiterlijk binnen 10 dagen na levering schriftelijk te reclameren, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens Leverancier vervalt.
- 2. Reclame ter zake van onzichtbare gebreken dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekende brief binnen 10 dagen nadat het gebrek is geconstateerd, geconstateerd had kunnen worden of had behoren te worden geconstateerd. Gebeurt dit niet dan vervalt elke aanspraak en aanzien van Leverancier.
- 3. Indien reclame gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed.
- 4. Reclame schort de verplichtingen van Opdrachtgever niet op.

### **Artikel 20 - Buitengebruikstelling**

- 1. Leverancier heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te

stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Leverancier niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Leverancier zal Opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

- 2. Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien Opdrachtgever binnen een door Leverancier gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan, groot euro 25.00 excl. BTW.

## **Artikel 21 - Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

- 1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 3. Indien Opdrachtgever een wijziging in de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, opzeggen. Voorwaarde is dat Opdrachtgever de opzegging zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na de schriftelijke bekendmaking van de wijziging schriftelijk en aangetekend bij Leverancier meldt.

## **Artikel 22 - Slotbepalingen**

- 1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 3. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.
- 4. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 5. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
- 6. De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Leverancier, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

- 7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
- 8. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.

-/-