

Algemene voorwaarden | Proxhost

November 2021

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en/of offerte van Proxhost en maken integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Proxhost en jou. Deze algemene voorwaarden zijn leidend en bevatten samen met de offerte de inhoud van de tussen jou en Proxhost gesloten overeenkomst. Proxhost gevestigd aan Molkenkelder 7, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer KvK 85209287.

Artikel 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

1.1. **Account:** iedere gebruikersinterface waarmee Klant, na het invoeren van logingegevens, (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor en door Klant opgeslagen bestanden zelf.

1.2. **Website:** de website van Leverancier, bereikbaar via het domein genoemd in de aanhef van deze Algemene Voorwaarden.

1.3. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.

1.4. **Consument:** Klant die handelt als natuurlijk persoon, niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

1.5. **Intellectuele Eigendomsrechten:** Onder intellectuele eigendomsrechten worden (onder andere) begrepen: auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten en rechten op knowhow. 5. Jouw account geeft je toegang tot een gebruikersinterface van Proxhost waarmee je (bepaalde aspecten van) de Diensten kunt beheren en configureren.

1.6. **Klantdata:** alle gegevens die door Klant (of de eindgebruikers van de Diensten) worden opgeslagen via of met gebruik van de Diensten, of die anderszins door Klant (of de eindgebruikers van de Diensten) aan Leverancier beschikbaar worden gesteld.

1.7. **Materialen:** alle werken, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.

1.8. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Leverancier en Klant op grond waarvan Leverancier Diensten levert aan Klant en waar deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen onlosmakelijk onderdeel van uitmaken.

1.9. **Overzicht Aanvullende Voorwaarden:** het online overzicht van voorwaarden van derde partijen die, naast deze Algemene Voorwaarden, aanvullend van toepassing zijn op bepaalde Diensten. Het

1.10. **Service Level Agreement:** de eventuele tussen Partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de kwaliteit van de geleverde Diensten, welke gekoppeld wordt aan concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren.

1.11. **Toepassingen Met Verhoogd Risico:** toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van Toepassingen Met verhoogd risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toebedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere categorieën gegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: “AVG”), of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

1.12. **Verwerkersovereenkomst:** de eventuele tussen Partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de omgang met en beveiliging van persoonsgegevens, welke in een zodanig geval in de plaats treedt van Bijlage 1 van deze Algemene Voorwaarden.

1.13. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Leverancier vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

1.14. **Werkuren:** de openingstijden van Leverancier op Werkdagen, zoals aangegeven op de Website.

1.15. **Diensten:** de producten en/of diensten die Leverancier aan Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Leverancier ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst voor de levering daarvan. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor eventuele toekomstige offertes, aanbiedingen of Overeenkomsten waarbij deze Algemene Voorwaarden niet opnieuw aan Klant ter hand zijn gesteld.

2.2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant of andere nadere afspraken tussen Leverancier en Klant 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.

2.3. Enige algemene (inkoop)voorwaarden van Klant zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

2.4. Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, voor boven algemene bepalingen die op alle diensten betrekking hebben in het geval van tegenstrijdigheden.

2.5. Producten en/of diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Diensten. Indien dat het geval is, gelden voor (het gebruik van) die producten en/of diensten aanvullend de (algemene) voorwaarden van de betreffende derde met terzijdestelling van de daarvan afwijkende voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden. Klant kan alle aanvullende voorwaarden via het Overzicht Aanvullende Voorwaarden raadplegen en downloaden.

2.6. In het geval van tegenstrijdigheden tussen de van toepassing zijnde documenten, geldt de onderstaande rangorde. Voor het overige gelden de documenten aanvullend op elkaar.

a. Overeenkomst;

b. Service Level Agreement (indien van toepassing);

- c. aanvullende voorwaarden (indien van toepassing);
- d. Algemene Voorwaarden;
- e. Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing).

2.7. Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle eerder voor de levering van Diensten overeengekomen (algemene) voorwaarden. Dit geldt tevens voor reeds lopende Overeenkomsten.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

3.1. Klant kan de Diensten direct vanaf de Website aanvragen. Klant kan tevens vrijblijvend een offerte aanvragen. De Overeenkomst ontstaat op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van Leverancier met daarin de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag of de bevestiging van de acceptatie van de offerte door Klant. Dit moment geldt ook als ingangsdatum voor de Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.2. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is Leverancier niet gebonden aan een door een potentiële Klant gedane, afwijkende aanvaarding van een aanbod van Leverancier.

3.3. Leverancier is niet gehouden een verzoek of een aanvaarding te accepteren. Grond voor weigering vormt bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend:

- a. het ontbreken van benodigde informatie of bescheiden noodzakelijk voor het aangaan van de Overeenkomst, waaronder ten minste zijn begrepen een kopie van een geldig, wettig identificatiemiddel, in geval van vertegenwoordiging, afdoende bewijs van vertegenwoordigingsbevoegdheid, zoals een uittreksel van de Kamer van Koophandel of rechtsgeldig ondertekende machtiging;
- b. fouten in de uitgebrachte offerte;
- c. handelingsonbekwaamheid van Klant.

3.4. Indien een aanvraag of aanvaarding door Leverancier wordt afgewezen, zal Leverancier Klant daarvan in beginsel binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de aanvraag of aanvaarding schriftelijk dan wel elektronisch in kennis stellen. Weigering of geen reactie door Leverancier leidt nimmer tot aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect daardoor ontstaan.

3.5. Indien Klant een Consument is, heeft Klant gedurende een termijn van veertien (14) dagen vanaf het moment waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen de mogelijkheid om deze schriftelijk en kosteloos te ontbinden. Klant kan gebruik maken van zijn herroepingsrecht door binnen de bedenktijd aan Leverancier een ondubbelzinnige verklaring toe te zenden waaruit dit blijkt. Hiervoor kan Klant gebruik maken van het modelformulier voor herroeping (vindbaar via de Website), maar dit is niet verplicht.

3.6. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op Overeenkomsten tot het leveren van Diensten, na nakoming van de Overeenkomst, indien:

- a. de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Klant; en
- b. Klant heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra Leverancier de Overeenkomst is nagekomen.

Artikel 4. Uitvoering Overeenkomst

4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zich inspannen om deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap na te komen.

4.2. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar en voor zover dat expliciet schriftelijk anders is bepaald.

4.3. Klant zal aan Leverancier alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Klant aan Leverancier alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Klant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. De termijn waarbinnen Leverancier de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Leverancier zijn ontvangen.

4.4. Klant zal Leverancier alle redelijke medewerking verschaffen bij uitvoering van Overeenkomst. Klant zal Leverancier en werknemers van Leverancier die ten behoeve van de levering van Diensten werkzaamheden ten kantore van Klant dan wel werkzaamheden aan de systemen van Klant verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

4.5. Indien Klant weet of kan vermoeden dat Leverancier bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Klant Leverancier daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Klant weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van Leverancier zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Leverancier zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Klant.

4.6. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Klant als dat vooraf schriftelijk is overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die deze derden als onderaannemer in het kader van de Overeenkomst verrichten, met inachtneming van hetgeen bepaald in Artikel 2.5.

4.7. Alle wijzigingen in de Overeenkomst en alle additionele niet-overeengekomen werkzaamheden, hetzij op verzoek van Klant, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd. Hiervoor geldt derhalve de procedure zoals neergelegd in Artikel 15 (Meerwerk).

Artikel 5. Accounts

5.1. Indien zulks onderdeel is van de Diensten, zal Leverancier Klant na totstandkoming van de Overeenkomst toegang tot een Account verschaffen door het verstrekken van logingegevens, of door Klant gelegenheid te bieden zijn eigen logingegevens aan te maken.

5.2. Alle Accounts en de bijbehorende logingegevens zijn strikt vertrouwelijk en mogen niet gedeeld worden met derde partijen.

5.3. Iedere actie die middels het Account van Klant of een door Klant aangemaakt Account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Klant te zijn geschied. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, of indien Klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient

Klant direct alle maatregelen te nemen die nodig en wenselijk zijn om misbruik te voorkomen dan wel te (doen) staken.

Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van de logingegevens of het blokkeren van het Account. Ook dient Klant direct melding te maken bij Leverancier, zodat deze eventueel aanvullende maatregelen kan nemen.

Artikel 6. Rechten van intellectueel eigendom

6.1. Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Klant of Leverancier van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

6.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) verboden om met gebruikmaking van de Diensten materialen aan te bieden of te verspreiden die:

a. een kwaadaardige inhoud (zoals virussen, malware of andere schadelijke software) bevatten of een verwijzing hiernaar bevatten;

b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatdragend zijn;

c. informatie bevatten over (of die behulpzaam kunnen zijn bij) het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;

d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of een andere grondslag verwerken van persoonsgegevens van derden; of

e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten.

6.3. Het is Klant slechts toegestaan om met gebruik van de Diensten (ongevraagde) commerciële, charitatieve of ideële communicatie te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

6.4. Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is toegestaan voor zover dit geen overlast of andere overtreding van deze Algemene Voorwaarden oplevert en slechts voor zover deze mogelijkheid in de Overeenkomst niet is uitgesloten.

6.5. Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Leverancier of overige klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Leverancier, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, zijn klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

6.6. Klant vrijwaart Leverancier en zal Leverancier schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of het Materiaal dat door Klant, de klanten van Klant en of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de Dienst.

6.7. Indien naar het oordeel van Leverancier hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de

dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Leverancier mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant, indien en voor zover Klant een verwijt kan worden gemaakt omtrent de oorzaak.

6.8. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Klant de Diensten niet gebruiken voor Toepassingen Met Verhoogd Risico.

6.9. Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert ten opzichte van Leverancier dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

Artikel 7. Doorlevering van Diensten

7.1. Tenzij Klant een Consument is en indien uit de aard van een betreffende Dienst blijkt dat deze bedoeld is voor doorlevering en/of voor zover de Overeenkomst (mede) expliciet ziet op het doorleveren van Diensten, zijn de bepalingen van dit Artikel 14 van toepassing.

7.2. Het is Klant toegestaan om de Diensten door te leveren (te “resellen”). Klant kan dit uitsluitend doen in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van Klant en zonder de naam van Leverancier als toeleverancier of onderaannemer expliciet (bijvoorbeeld middels de dienstenomschrijvingen of advertenties) kenbaar te maken (hierna: “White-Label” doorlevering), tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Klant vrijwaart Leverancier en stelt Leverancier schadeloos van alle claims door zijn Klant. Leverancier mag ook bij overtredingen van deze Algemene Voorwaarden door die Klant onverkort optreden.

7.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, handelt Klant in het geval van reselling in eigen naam en voor eigen rekening en risico. Het is Klant uitdrukkelijk niet toegestaan om voor of namens Leverancier overeenkomsten te sluiten dan wel de indruk te wekken dat hij als agent of vertegenwoordiger van Leverancier optreedt.

7.4. Klant is in het geval van doorlevering zelf verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning omtrent de doorgeleverde Diensten van Leverancier aan zijn klanten.

7.5. Klant dient aan zijn klanten tenminste dezelfde verplichtingen op te leggen als die Leverancier hanteert met betrekking tot de Diensten. Leverancier kan verlangen dat Klant hiervan bewijs overlegt. In het geval van doorlevering van Diensten in het kader van domeinnaamregistratie dient Klant, indien Leverancier hierom vraagt, inzage te geven in de opdrachtbevestigingen met betrekking tot de registratie van de domeinnamen ten behoeve van de klanten van Klant.

7.6. Het niet of niet-tijdig betalen van klanten aan Klant, ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Leverancier.

7.7. Klant mag, indien is overeengekomen dat de doorlevering anders dan op een White-Label wijze zal plaatsvinden, enkel op zakelijke wijze communiceren dat hij gebruik maakt van de Diensten en mag voor het overige géén gebruik maken van handelsnamen, merknamen, logo's of andere onderscheidingstekens van Leverancier zonder daartoe expliciete toestemming te hebben ontvangen. Klant zal eventuele aanwijzingen van Leverancier over het gebruik van dergelijke onderscheidingstekens steeds strikt opvolgen.

7.8. Leverancier zal primair via Klant contact zoeken met klanten van Klant. In spoedeisende gevallen, zoals bij (dreigende)schade of overlast voor derden door activiteiten van de betreffende klant, heeft Leverancier echter het recht om direct contact op te nemen met de klanten van Klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.9. Klant is jegens Leverancier te allen tijde volledig aansprakelijk voor hetgeen zijn klanten doen of nalaten via de door Leverancier geleverde Diensten. Klant zal Leverancier vrijwaren voor eventuele claims van derden in dit kader.

7.10. In het geval van opzegging of ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant, heeft Leverancier het recht om de klanten van Klant te benaderen en een aanbod te doen teneinde de Diensten zelf voort te zetten dan wel de Diensten dooreen andere wederverkoper te laten voortzetten. Op eerste verzoek van Leverancier zal Klant alle hiervoor benodigde (contact)gegevens verstrekken.

Artikel 8. Meerwerk

8.1. Klant kan Leverancier op ieder moment verzoeken tot het verrichten van werkzaamheden die buiten de Overeenkomstvallen (oftewel verzoeken om “meerwerk”). Leverancier is echter niet verplicht om dergelijke verzoeken in te willigen.

8.2. Leverancier zal Klant in het geval van meerwerk vooraf informeren over de hiermee gepaard gaande (geschatte) kosten en zal het meerwerk pas uitvoeren na akkoord van Klant. Het voorgaande geldt echter niet bij meerwerk dat noodzakelijk is in het kader van de reeds overeengekomen Diensten. Dergelijk meerwerk kan zonder toestemming van Klant op basis van nacalculatie worden uitgevoerd.

8.3. Leverancier zal bij het uitvoeren van meerwerk telkens uitgaan van de overeengekomen tarieven, of bij het ontbreken daarvan van de gebruikelijke tarieven. Leverancier kan verlangen dat er voor het uitvoeren van het meerwerk een aanvullende overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 9. Opslag- en datalimieten

9.1. Leverancier kan een maximum stellen aan de capaciteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid dataverkeer, verwerkingscapaciteit, geheugen, opslag of stroom) die Klant mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten.

9.2. Bij overschrijding is Leverancier gerechtigd om aanvullende kosten in rekening te brengen, dan wel om (na schriftelijke waarschuwing) het gebruik van de Diensten te beperken of te reduceren naar de toegestane capaciteit.

Artikel 10. Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

10.1. Leverancier zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Leverancier biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).

10.2. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, al dan niet als onderdeel van de geleverde Diensten, kan tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt gebruikt kunnen worden. Indien Leverancier voorziet dat bepaald onderhoud zal resulteren in gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid, zal Leverancier zich inspannen om de werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van de Diensten beperkt is.

10.3. Leverancier zal zich inspannen om geplande onderhoudswerkzaamheden, al dan niet als onderdeel van de geleverde Diensten, ten minste twee Werkdagen van tevoren aan te kondigen.

Spoedonderhoud kan echter op ieder moment worden uitgevoerd, ook zonder voorafgaande aankondiging richting Klant.

10.4. Leverancier zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand, tijdens Kantooruren, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt. Verzoeken tot ondersteuning van Klant die niet eenvoudig kunnen worden afgehandeld, zulks naar oordeel van Leverancier, worden aangemerkt als “meerwerk”. Voor deze verzoeken geldt derhalve de procedure zoals neergelegd in Artikel 8.

10.5. Leverancier spant zich in om op elke ondersteuningsvraag zo snel mogelijk te reageren, maar geeft hierover – tenzij anders overeengekomen in de Service Level Agreement (SLA) – geen garanties.

10.6. Indien en voor zover de Diensten (mede) betrekking hebben op het onderhouden van software door Leverancier, zijn de bepalingen van Artikel 10.7 tot en met Artikel 10.9 van toepassing.

10.7. Leverancier zal zich inspannen om de bij de Dienst gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij op zijn beurt echter afhankelijk van zijn leverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte dienstverlening niet ten goede komt.

10.8. Leverancier zal zich inspannen om van tijd tot tijd de software aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Leverancier, zich inspannen Klant hier vooraf over te informeren.

10.9. Leverancier zal zich inspannen om door Klant verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de software. Echter, Leverancier is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking, beheersbaarheid of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

Artikel 11. Back-ups

19.1. Tenzij anders overeengekomen rust er geen plicht op Leverancier om reservekopieën (back-ups) te maken. Leverancier kan er zelf voor kiezen om back-ups te maken. Deze back-ups worden dan gemaakt voor het geval van een storing aan de zijde van Leverancier. Klant kan daarnaast met Leverancier overeenkomen dat hij tegen vergoeding Diensten afneemt in het kader van het maken en aan Klant beschikbaar stellen van back-ups. Slechts in dat geval zijn de overige bepalingen van dit artikel van toepassing.

19.2. Alle inspanningen zoals geleverd door Leverancier in het kader van de back-ups ten behoeve van de Klant en op verzoek van Klant, worden tegen additionele vergoeding geleverd. Voor zover Partijen niet anders zijn overeengekomen, wordt de vergoeding berekend op basis van het op dat moment door Leverancier gehanteerde uurtarief.

19.3. Klant is ten aanzien van de back-ups te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de correctheid van de data en eventueel herstel (en de daaraan voorafgaande controle) van de back-ups. De back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Klant om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging.

Artikel 12. Klantdata

12.1. Alle rechten op Klantdata, met inbegrip van eventuele hierop rustende Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij Klant. Leverancier zal hierop geen eigendomsaanspraken doen.

12.2. Klant verstrekt hierbij een beperkt gebruiksrecht aan Leverancier om de Klantdata te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor zover dit nodig is ten behoeve van de levering van de Diensten.

12.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Leverancier niet gehouden tot het inladen en/of migreren van Klantdata als onderdeel van de Diensten. Leverancier kan voor ondersteuning in dit kader afzonderlijke kosten bij Klant inrekening brengen.

12.4. Indien en voor zover de Klantdata bestaat uit persoonsgegevens, zijn hierop de afspraken van toepassing zoals neergelegd in Bijlage 1.

12.5. Indien de Overeenkomst eindigt, ongeacht de reden van beëindiging, zal Leverancier de Klantdata zo spoedig mogelijk vernietigen of verwijderen, echter met inachtneming van het bepaalde in Artikel 28 (Exit-regeling).

Artikel 13. Prijzen

13.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door Leverancier genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

13.2. Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

13.3. Leverancier is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, met maximaal het percentage van 5% of aan de hand van de relevante prijsindex van het CBS, te verhogen, zonder dat dit resulteert in een mogelijkheid voor Klant om de Overeenkomst op te zeggen. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Leverancier tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van toeleveranciers, zoals maar niet beperkt tot, toeleveranciers van stroom, elektronische communicatiediensten, domeinnaamregistraties, IP-adressen, datacenters, software en (public) cloud-oplossingen stijgen, zonder dat dit resulteert in een mogelijkheid voor Klant om de Overeenkomst op te zeggen.

13.4. In afwijking van de voorgaande leden van dit artikel heeft Klant, indien hij een Consument is, het recht om de Overeenkomst te ontbinden als de prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

13.5. Voor prijswijziging die niet plaatsvinden in het kader van Artikel 13.3 gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene Voorwaarden. Indien Leverancier de geldende prijzen wenst te verlagen is Leverancier gerechtigd deze verlaging direct, zonder mogelijkheid tot opzegging door Klant, door te voeren.

Artikel 14. Betaling

14.1. Leverancier zal de door Klant verschuldigde bedragen aan Klant factureren. Leverancier mag daarbij elektronische facturen uitreiken. Leverancier heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.

14.2. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14.3. Indien Klant na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

14.4. Onverminderd het bovenstaande zullen alle kosten, die samenhangen met het incasseren van openstaande vorderingen – zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke (daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus) – voor rekening van Klant zijn zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist.

14.5. Beroep door Klant op opschorting of verrekening is niet toegestaan.

14.6. De bepalingen opgenomen in Artikel 14.3 tot en met Artikel 14.5 gelden niet indien en voor zover Klant een Consument is.

14.7. Indien Klant in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:

a. over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;

b. de voor Klant gehoste websites en andere Materialen mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

14.8. Alle vorderingen van Leverancier zijn direct opeisbaar indien Klant failliet wordt verklaard, Klant surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Klant worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

15.1. Leverancier 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.

15.2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Leverancier van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant 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 het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die Klant onder de Overeenkomst in de laatste zes (6) maanden heeft betaald. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan duizend (1000) euro (exclusief btw).

15.3 De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant 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. De ingebrekestelling dient binnen 30 dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door Leverancier.

15.4. Leverancier is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, met inbegrip van maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, imagoschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.5. De in dit Artikel 15 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 Leverancier.

15.6. Enige in deze Algemene Voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperking geldt niet jegens Consumenten. Jegens Consumenten gelden de bepalingen omtrent aansprakelijkheid uit de wet.

15.7. Klant is jegens Leverancier aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van de Overeenkomst. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

Artikel 16. Overmacht

16.1. Leverancier is niet verplicht tot nakoming van de Overeenkomst indien de nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Eventuele liquiditeitsproblemen aan de zijde van Klant kwalificeren uitdrukkelijk niet als overmacht.

16.2. Onder overmacht van Leverancier wordt verstaan elke van de wil van Leverancier onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens Klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zodanige verplichtingen in redelijkheid niet van Leverancier kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden in ieder geval gerekend:

- a. noodtoestanden (zoals extreme weersomstandigheden, brand en blikseminslag);
- b. storingen in telecommunicatie-infrastructuur en internet die buiten de macht van Leverancier ligt, waaronder bijvoorbeeld storingen in de registers van IANA, RIPE of SIDN, of (d)dos aanvallen;
- c. een verstoring in de (stroom-)infrastructuur van derden buiten het datacenter;
- d. tekortkomingen van leveranciers van Leverancier, die Leverancier niet kon voorzien en waar Leverancier diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht;
- e. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Klant het gebruik aan Leverancier heeft voorgeschreven;
- f. overheidsmaatregelen;
- g. onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins);
- h. algemene vervoersproblemen;
- i. natuurgeweld;
- j. stakingen, oorlogen, terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

16.3. In geval van overmacht heeft Klant geen recht op enige (schade) vergoeding.

16.4. Indien een overmacht situatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der Partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding jegens de andere Partij.

Artikel 17. Duur en opzegging

17.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bedraagt de aanvankelijke duur van de Overeenkomst drie (3) maand. Het is Partijen niet toegestaan om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens de gevallen waarvoor in deze Algemene Voorwaarden of in andere onderdelen van de Overeenkomst expliciet een uitzondering is gemaakt.

17.2. Indien Klant geen Consument is, zal de Overeenkomst na afloop telkens automatisch en stilzwijgend worden verlengd met additionele periodes die gelijk zijn aan de aanvankelijke duur,

tenzij een Partij minstens een (1) maand voor afloop door de andere Partij schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van diens wens om de Overeenkomst niet te verlengen.

17.3. Indien Klant een Consument is, wordt de Overeenkomst na afloop van de aanvankelijke duur omgezet in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd. De Klant kan de Overeenkomst voor onbepaalde tijd in dat geval na omzetting te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een termijn van één (1) maand.

17.4. Leverancier heeft het recht om de Overeenkomst met directe ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten dan wel de Overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) op te zeggen of te ontbinden, indien:

a. Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en de tekortkomingen niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling herstelt. Een voorafgaande ingebrekestelling is echter niet noodzakelijk in de gevallen waarin het verzuim op grond van de wet van rechtswege intreedt;

b. Klant faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling krijgt verleend, het bedrijf van Klant wordt geliquideerd of diens bedrijfsactiviteiten worden gestaakt;

c. door vertraging aan de zijde van Klant niet langer van Leverancier kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst onder de oorspronkelijk overeengekomen condities voldoet; of

d. er zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt, of waardoor ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd.

17.5. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Klant gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Klant slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

17.6. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Klant mag Klant uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door Leverancier is uitgevoerd.

17.7. Indien Leverancier de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij zijn aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort. Dit is niet van toepassing indien Klant een Consument is. In dat geval gelden de wettelijke opschortingsrechten.

17.8. Indien een ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft Leverancier recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

17.9. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Leverancier op Klant onmiddellijk opeisbaar.

17.10. Indien Klant bepaalde (onderdelen van) Diensten zelf kan deactiveren, uitschakelen of verwijderen, is Klant er zelf voor verantwoordelijk om dit uit te voeren vóór de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Als Klant dit nalaat, kan Leverancier kosten in rekening brengen voor het beschikbaar houden van de Diensten en wordt de Overeenkomst geacht te zijn verlengd voor de periode dat de Diensten in gebruik zijn. Alleen op uitdrukkelijk verzoek van Klant zal Leverancier de betreffende Diensten deactiveren, uitschakelen of verwijderen.

Artikel 18. Exit-regeling

18.1. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal Leverancier zich inspannen om redelijke ondersteuning te bieden bij de migratie of overstap naar een andere dienst dan wel een andere ICT-toeleverancier, door middel van het ontsluiten van relevante gegevens en het verschaffen van toegang tot de te migreren onderdelen van de betreffende Dienst(en). Eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van Klant. Leverancier draagt in geen geval zorg voor de daadwerkelijke overstap of migratie naar de nieuwe leverancier. Dit blijft de verantwoordelijkheid van Klant.

18.2. Indien Klant gebruik wenst te maken van de in het vorige lid bedoelde exit-ondersteuning, dient Klant hiervoor uiterlijk op de datum waarop de Overeenkomst eindigt een schriftelijk verzoek bij Leverancier in te dienen.

18.3. Leverancier is pas gehouden om de hierboven genoemde medewerking te verlenen aan de migratie of overstap van Klant indien alle door Klant verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.

18.4. Klant heeft geen toegang tot de eventueel door Leverancier gedane configuraties. In geen geval zullen de configuraties door Leverancier worden verstrekt indien de Overeenkomst wordt beëindigd. Deze zullen door Leverancier worden gewist. Klant heeft geen recht op restitutie van de installatie- en configuratiekosten.

18.5. Het wissen van voor Klant opgeslagen gegevens gebeurt met speciale voorzorgen om het wissen, zo veel als redelijkerwijs mogelijk, onomkeerbaar, te maken.

Artikel 19. Wijziging

19.1. Leverancier behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van één (1) maand na bekendmaking van de wijziging. Wijzigingen worden schriftelijk bekendgemaakt.

19.2. Als Klant een wijziging niet wenst te accepteren, kan Klant binnen veertien (14) dagen na de aankondiging schriftelijk bezwaar maken. Indien Leverancier besluit om de wijziging ondanks het bezwaar van Klant door te voeren, kan Klant de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging inwerking treedt.

19.3. De hierboven beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en voor wijzigingen in het voordeel van Klant. Dergelijke wijzigingen kunnen door Leverancier eenzijdig en met directe ingang worden doorgevoerd.

Artikel 20. Rechts- en forumkeuze

20.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Indien Klant een Consument is geniet hij ook de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht dat van toepassing is waar de Consument zijn woonplaats heeft.

20.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.

Artikel 21. Overige bepalingen

21.1. Indien enige bepaling uit de 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.

21.2. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

21.3. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Leverancier vormen volledig bewijs van stellingen van Leverancier en de door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant. Deze bepaling is niet van toepassing indien Klant een Consument is.

21.4. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

21.5. Daar waar in de Overeenkomst wordt verwezen naar "schriftelijk", wordt ook verstaan e-mail en, indien de Diensten mede de toegang tot een klantportaal omvatten waar Partijen berichten kunnen uitwisselen, dat klantportaal, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mailberichten of de berichten binnen het klantportaal voldoende vaststaat.

21.6. Alle rechtsvorderingen van Klant uit hoofde van de Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen Partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Deze bepaling laat de reguliere verjaringstermijn van de vorderingen van Leverancier onverlet.

21.7. Iedere Partij is slechts gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende Partij.