

Algemene Voorwaarden

1. Definities

1.1 De volgende begrippen hebben in deze algemene voorwaarden de hierna omschreven betekenis.

Account: webruimte ten behoeve van opdrachtgever, welke afgesloten wordt met een gebruikersnaam en een wachtwoord.

Accountgegevens: gebruikersnaam en wachtwoord van het account.

VPS hosting: het ter beschikking stellen van een virtuele webserver voor exclusief gebruik van opdrachtgever.

Dedicated hosting: het ter beschikking stellen van een fysieke webserver voor exclusief gebruik van opdrachtgever.

Colocated hosting: het plaatsen van een webserver ten behoeve van opdrachtgever in een ruimte binnen een datacentrum, welke ter beschikking staat van opdrachtnemer. De webserver is eigendom van opdrachtgever.

Dataverkeer: alle datastromen van en naar de webruimte van opdrachtgever; hieronder vallen onder meer webverkeer (www), e-mail en FTP verkeer.

Diensten: de door opdrachtnemer geëxploiteerde producten en/of diensten. Hieronder vallen onder meer de aanvraag en registratie van domeinnamen, de webhosting van alle elektronische informatie van de door opdrachtgever bij opdrachtnemer ondergebrachte domeinnamen, vps hosting, dedicated hosting, colocated hosting en alle andere aanvullende en ondersteunende diensten.

Producten: De door opdrachtnemer geëxploiteerde producten. Hieronder vallen onder meer het leveren van hardware en alle andere aanvullende en ondersteunende producten.

Domeinnaam: de unieke aanduiding van een internetadres die gebruikt kan worden voor bijvoorbeeld een website of een e-mailadres.

Domeinnaamextentie: Het deel na de laatste punt in een domeinnaam, bijvoorbeeld “.nl” of “.com”.

E(lectronic)- mail: het overbrengen van elektronische berichten via het internet.

E-mail adres: een op naam gestelde adrescode, voor het uitwisselen van elektronische berichten via het internet.

Handleiding: documentatie, die opdrachtnemer gedurende de overeenkomst ter beschikking stelt aan opdrachtgever ten behoeve van toegang tot zijn of haar account.

Internet: een wereldwijd netwerk van computers, waarmee men informatie kan uitwisselen.

IP-adres: Een uniek nummer op het internet dat gebruikt wordt door het protocol dat medeverantwoordelijk is voor de communicatie tussen op het internet aangesloten apparatuur.

Log-in procedure: de procedure, voorgeschreven door opdrachtnemer, teneinde opdrachtgever in staat te stellen toegang te verkrijgen tot zijn of haar account.

Netiquette: algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 en de toekomstige aanpassingen hiervan. (Link: <https://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt>)

Opdrachtgever: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon met wie een Overeenkomst tot levering van producten en/of diensten van opdrachtnemer wordt afgesloten.

Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie, die schriftelijk dan wel per e-mail is bevestigd, met betrekking tot de producten en/of diensten van opdrachtnemer. Elektronisch geplaatste orders uitdrukkelijk hieronder begrepen.

Persoonsregistratie: de persoonsgegevens, accountgegevens en indien van toepassing voor de facturering en voorzover mogelijk, verbruiksgegevens over dataverkeer, die opdrachtnemer verzamelt en bewaart teneinde facturen te kunnen versturen aan opdrachtgever.

Reseller: een opdrachtgever met toegang tot de resellermodule.

Resellermodule: een afgesloten website, waarop opdrachtgevers in kunnen loggen via een aparte Log-in procedure. De resellermodule is bedoeld voor grootafnemers van de producten en/of diensten.

Schriftelijk: een op papier gestelde mededeling.

Script: een combinatie van voorgeprogrammeerde computeropdrachten in een bestand.

Webhosting: het aanbieden van een permanente breedbandige verbinding via een webserver met het internet in combinatie met een account.

Webruimte: harde schijfruimte op een webserver, die opdrachtnemer ter beschikking stelt aan opdrachtgever ten behoeve van het versturen en ontvangen van e-mail, het aanhouden van een website of webserver en overige producten en/of diensten van opdrachtnemer.

Webserver: een middels meerdere datalijnen op het internet aangesloten computer, met daarop één of meerdere accounts.

Website: één of meerdere geïntegreerde internetpagina's.

Opdrachtnemer: Mijnservers, gevestigd en kantoorhoudend aan de Zichtenburglaan 16, 2544 EB te Den Haag, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51368331 en tevens handelend onder de naam Mijnservers Nederland BV.

2. Toepasselijkheid

2.1 Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op elke aanbieding van, opdracht aan of overeenkomst met opdrachtnemer.

2.2 Algemene Voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van opdrachtgever c.q. derden zijn voor opdrachtnemer niet van toepassing en derhalve niet bindend.

3. Aanbieding en acceptatie

3.1 Alle aanbiedingen en offertes door of vanwege opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, behalve indien door opdrachtnemer schriftelijk dan wel per e-mail anders is vermeld.

3.2 Aanbiedingen kunnen na aanvaarding onverwijld herroepen worden.

3.3 Een aanbieding of offerte door opdrachtnemer gedaan heeft een geldigheidsduur van dertig (30) dagen, tenzij anders is vermeld.

3.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gemachtigd om de (aspirant) opdrachtgever te weigeren zonder opgaaf van redenen.

4. Aanvang overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment, dat aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- het (online) aanvraag- of contractformulier is aangeboden door opdrachtgever;
- de aanvraag is volledig ontvangen en geaccepteerd door opdrachtnemer;
- de aanvraag is bevestigd door opdrachtnemer aan opdrachtgever.

4.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 4.1 geldt bij de aanvraag van een domeinnaam de datum van registratie van de domeinnaam als moment van totstandkoming van de overeenkomst.

4.3 Het staat partijen vrij om de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.

4.4 Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen Schriftelijk dan wel per E-mail geschieden.

5. Duur en einde overeenkomst

5.1 De overeenkomst wordt initieel aangegaan voor de periode van twaalf (12) maanden, tenzij anders is overeengekomen. Tussentijdse opzegging is uitgesloten.

5.2 De minimum duur van de overeenkomst met betrekking tot een domeinnaam is mede afhankelijk van de gekozen domeinnaamextensie.

5.3 Indien Opdrachtgever handelt namens een rechtspersoon wordt de overeenkomst na afloop van de overeengekomen initiële periode telkens stilzwijgend verlengd voor de periode van twaalf (12) maanden, tenzij opdrachtgever tijdig heeft opgezegd conform artikel 5.5 van deze algemene voorwaarden, dan wel anders is overeengekomen. Tussentijdse opzegging gedurende deze verlengde periode is uitgesloten. Indien opdrachtgever handelt als natuurlijk persoon wordt de overeenkomst na afloop van de overeengekomen initiële periode telkens stilzwijgend verlengd voor de periode van twaalf (12) maanden, tenzij opdrachtgever tijdig heeft opgezegd conform artikel 5.5 van deze algemene voorwaarden, dan wel anders is overeengekomen. Echter heeft opdrachtgever, indien hij of zij handelt als natuurlijk persoon, vanaf dan de mogelijkheid om de overeenkomst op elk moment tussentijds op te zeggen met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 5.5 van deze algemene voorwaarden. Eventueel reeds betaalde vergoedingen over de opgezegde periode worden in een dergelijk geval door opdrachtnemer aan opdrachtgever terugbetaald.

5.4 De overeenkomst kan uitsluitend na het verstrijken van de minimumduur worden beëindigd middels opzegging. Uitdrukkelijk wordt hier opgemerkt, dat een verhuizing van een domeinnaam naar een andere dienstverlener géén opzegging inhoudt.

5.5 Indien opdrachtgever handelt namens een rechtspersoon, dient opzegging schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij anders is overeengekomen, tegen het einde van de overeengekomen periode. Opzegging kan per post of online op Mijn Mijnservers geschieden, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop opdrachtnemer de opzegging ontvangt. Bij opzegging dienen de bedrijfs- en persoonsgegevens en de eventuele domeinnaam te worden vermeld. Tevens dient de opzegging voorzien te zijn van de handtekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever handelt als natuurlijk persoon, dient opzegging schriftelijk dan wel per e-mail te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij anders is overeengekomen, tegen het einde van de overeengekomen periode. Opzegging kan per post of per e-mail geschieden, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop Opdrachtnemer de opzegging ontvangt. Bij opzegging dienen de persoonsgegevens en de eventuele domeinnaam te worden vermeld. Tevens dient de opzegging voorzien te zijn van de handtekening van opdrachtgever.

5.6 Indien opdrachtgever een wijziging doorvoert in de afgenomen producten en/of diensten (up-/downgraden) wordt bij elke wijziging, ook indien deze wijziging wordt doorgevoerd in een lopende (contract)periode, een nieuwe (contract)periode voor de betreffende producten en/of diensten als geheel aangegaan van twaalf (12) maanden, beginnend op de dag dat de wijziging wordt doorgevoerd, tenzij anders is overeengekomen. Tussentijdse opzegging is uitgesloten.

6. Levering en leveringstijd

6.1 Levering van de producten en/of diensten geschiedt na totstandkoming van de overeenkomst en na opdracht en aanlevering, schriftelijk dan wel per e-mail, van de door opdrachtnemer bepaalde noodzakelijke gegevens en documenten of op een later af te spreken tijdstip.

6.2 Geleverde goederen blijven eigendom van opdrachtnemer totdat volledige betaling is ontvangen door opdrachtnemer.

6.3 Een afgesproken levertijd kan nimmer als fatale termijn gelden. Indien overschrijding van de afgespro-

ken levertijd dreigt, zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld aan opdrachtgever. In geval van overmacht aan de zijde van opdrachtnemer zal de termijn van overschrijding worden verlengd met de termijn van de overmacht.

7. Overmacht

7.1 Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, meer specifiek alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet te voorzien waren en als gevolg waarvan opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen jegens opdrachtgever na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken en storingen als gevolg van wederrechtelijk handelen van derden.

7.2 Gedurende de periode van overmacht worden de leveringsverplichtingen en de andere verplichtingen van opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode van opschorting langer duurt dan dertig (30) dagen, is ieder der partijen bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat voor de wederpartij recht op schadevergoeding ontstaat. opdrachtgever houdt te allen tijde de betalingsverplichting over de maand waarin de overeenkomst wordt beëindigd.

8. Prijzen

8.1 Alle op de website van opdrachtnemer vermelde prijzen alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

8.2 Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor de hoogte van de vergoedingen en overige kosten te wijzigen. Wijzigingen worden uiterlijk dertig (30) dagen voordat zij van kracht worden schriftelijk of per e-mail aangekondigd aan opdrachtgever. De tariefswijziging geldt ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijzigingen. Indien er een aanwijsbaar negatieve wijziging voor opdrachtgever wordt doorgevoerd, dient opdrachtgever dit binnen dertig (30) dagen na bekendmaking schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te maken. opdrachtnemer zal hierna in overleg treden met opdrachtgever om een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden, hierbij valt o.a. te denken aan een tussentijdse ontbinding van de overeenkomst m.i.v. de datum van inwerkingtreding van de tariefswijziging.

8.3 Indexatie: opdrachtnemer behoudt zich het recht voor zonder aankondiging vooraf, alle prijzen jaarlijks te verhogen met een bepaald percentage. Dit percentage is maximaal gelijk aan de stijging van de consumenten prijs index, zoals die is vastgesteld door het CBS, voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsverhoging. Uitdrukkelijk zij nog vermeld dat prijsverhogingen naar aanleiding van de door opdrachtnemer toegepaste indexatie geen grond vormen voor tussentijdse ontbinding. De indexatie is integraal onderdeel van de overeengekomen prijs.

9. Betalingsvoorwaarden

9.1 De betalingsverplichting van opdrachtgever gaat in op de dag dat de overeenkomst tot stand komt, tenzij anders is overeengekomen. De betaling heeft betrekking op de periode die ingaat vanaf de dag van aanvang van de overeenkomst tot en met de dag van rechtmatige beëindiging van de overeenkomst.

9.2 De ter zake van de overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief BTW en eventueel andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. opdrachtgever is voorts de verdere kosten die uit deze voorwaarden voortvloeien, verschuldigd.

9.3 De verschuldigde vergoeding wordt afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht en dient doorgaans per jaar vooraf te worden voldaan, tenzij anders is overeengekomen. Incidentele kosten worden tussentijds gefactureerd.

9.4 Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever een factuur per e-mail voor de vergoedingen die samenhangen met de overeenkomst. Opdrachtgever is verplicht uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te betalen, tenzij anders is overeengekomen. Of, indien opdrachtgever een machtiging tot automatische incasso aan opdrachtnemer heeft verstrekt, zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn of haar bankrekening teneinde de automatische incasso succesvol te kunnen laten plaatsvinden. Bij niet-nakoming behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de prestatie van haar kant (tijdelijk) op te schorten.

9.5 Opdrachtnemer stuurt uitsluitend facturen per e-mail aan opdrachtgever. opdrachtgever kan geen factuur per reguliere post, fax of welke andere verzendwijze dan ook verlangen van opdrachtnemer.

9.6 Indien opdrachtgever niet binnen de termijn genoemd in artikel 9.4 betaalt, ontvangt opdrachtgever een herinnering. Daarbij wordt een nadere termijn van betaling vastgesteld. Bij niet-nakoming binnen deze tweede termijn is opdrachtgever van rechtswege, dat wil zeggen zonder nadere ingebrekestelling, in verzuim. Alsdan zal hij of zij vertragingsrente verschuldigd zijn over het openstaande factuurbedrag, maar te allen tijde met een minimum van € 10,00 excl. BTW. Tevens zijn alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening en risico van opdrachtgever. De vertragingsrente, welke gelijk is aan de wettelijke rente, zal verschuldigd zijn vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van betaling.

9.7 Bij automatische incasso geldt dat opdrachtgever in verzuim is, vanaf het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding niet kan worden geïncasseerd.

9.8 Indien opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, dan kan hij of zij de bezwaren binnen twee weken na factuurdatum aan opdrachtnemer Schriftelijk of elektronisch kenbaar maken via het volgende e-mail adres: admin@exachost.nl. Na ontvangst van het bezwaar zal opdrachtnemer een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Het indienen van bezwaar laat de betalingsverplichting van opdrachtgever onverlet en heeft aldus geen opschortende werking.

9.9 Indien abusievelijk een hoger bedrag geïncasseerd wordt, zal opdrachtnemer het teveel geïncasseerde bij constatering of op verzoek van opdrachtgever onverwijld retourneren. opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor welke schade dan ook die hier uit voortvloeit.

10. Ontbinding

10.1 Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk en/of niet tijdig voldoet aan enige uit een met opdrachtnemer gesloten overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden voortvloeiende verplichting, dan wel indien het aan ernstige twijfel onderhevig is of opdrachtgever in staat is om aan zijn of haar contractuele verplichtingen jegens opdrachtnemer te voldoen, is opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd, zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, hetzij de overeengekomen te leveren product(en) en/of dienst(en) op te schorten, hetzij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks zonder dat opdrachtnemer tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn en onverminderd de aan opdrachtnemer verder toekomende rechten.

10.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 14 van deze algemene voorwaarden heeft opdrachtnemer het recht om de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden en/of de product(en) en/of dienst(en) te staken indien opdrachtgever:

- valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven aan opdrachtnemer;
- nagelaten heeft juiste gegevens en/of wijzigingen door te geven aan opdrachtnemer;
- de overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan;
- in strijd handelt met het bepaalde in artikel 12 van deze algemene voorwaarden;
- oneigenlijk gebruik maakt van het internet;
- informatie verspreidt, die in strijd is met de (inter)nationale wet- en regelgeving;
- informatie verspreidt, die in strijd is met de algemeen aanvaarde waarden en normen;
- informatie verspreidt, die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst, seksuele geaardheid of anderszins kwetsend genoemd kan worden;
- in staat van faillissement is verklaard of zelf een aanvraag tot faillietverklaring heeft ingediend;
- surséance van betaling heeft aangevraagd;
- het vrije beheer over zijn of haar vermogen heeft verloren;
- onder curatele of bewind is gesteld of is ontbonden.

10.3 Opdrachtnemer is ingeval van ontbinding van de overeenkomst gerechtigd de registratie van de domeinnaam te doen beëindigen. Opdrachtgever zal na de ontbinding niet meer vertegenwoordigd worden door opdrachtnemer. Bij beëindiging van de registratie zal het gebruik van de domeinnaam ontzegd worden en zal de inschrijving daarvan doorgehaald worden in het register.

10.4 Indien opdrachtgever gebruik maakt van de resellermodule, is opdrachtnemer ingeval van ontbinding van de overeenkomst gerechtigd het totale klantenbestand van opdrachtgever over te nemen indien opdrachtgever niet aan zijn of haar verplichtingen jegens opdrachtnemer heeft voldaan, teneinde deze klanten de mogelijkheid te bieden het gebruik van de product(en) en/of dienst(en) voort te laten duren.

10.5 Indien opdrachtgever handelt als natuurlijk persoon, heeft opdrachtgever de mogelijkheid om gebruik te maken van het herroepingsrecht (de wet "koop op afstand"), opdrachtgever kan hierdoor de aankoop van (een) niet maatwerk product(en) en/of dienst(en) binnen veertien (14) dagen nadat het/de product(en) is/zijn ontvangen door opdrachtgever of binnen veertien (14) dagen nadat de overeenkomst voor een/de dienst(en) is gesloten kosteloos en zonder opgaaf van redenen annuleren. opdrachtnemer verplicht zich er toe om eventuele terug te betalen bedragen, doordat opdrachtgever gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht, binnen veertien (14) dagen, nadat opdrachtgever kenbaar gemaakt heeft gebruik te willen maken van het herroepingsrecht en (indien van toepassing) het/de product(en) weer in bezit is/zijn van opdrachtnemer, terug te storten op de bankrekening van opdrachtgever. Indien een/de Product(en) door opdrachtnemer per post is verzonden aan opdrachtgever geldt de annulering en restitutie van bedragen tevens voor de eventuele verzendkosten die opdrachtgever in rekening gebracht heeft om het/de product(en) bij opdrachtnemer te laten arriveren, echter dient opdrachtgever zelf de kosten voor het terugsturen van het/de Product(en) aan opdrachtnemer te dragen. Opdrachtgever is verplicht om binnen veertien (14) dagen nadat

aangegeven is gebruik te willen maken van het herroepingsrecht het/de product(en) terug te sturen naar opdrachtnemer. De mogelijkheid om gebruik te maken van het herroepingsrecht geldt niet indien:

- het/de product(en) een softwarepakket betreft, het/de product(en) gebruikt is en/of de verpakking van het/de product(en) beschadigd en/of geopend is;
- het (een) maatwerk product(en) of dienst(en) betreft en/of het/de product(en) of de dienst(en) op specifiek verzoek van opdrachtgever besteld dan wel vervaardigd is door opdrachtnemer. Een voorbeeld van een maatwerk Dienst is een Domeinnaam;
- de overeenkomst gesloten is door gebruik te maken van niet elektronische communicatie;
- opdrachtgever handelt als bedrijf of als natuurlijk persoon die handelt in opdracht van een beroep of bedrijf;
- dienst(en) waarvan de uitvoering, met instemming van opdrachtgever, is begonnen voor de termijn van veertien (14) dagen. Opdrachtgever kan uitsluitend per e-mail (admin@exacthost.nl) kenbaar maken gebruik te willen maken van het herroepingsrecht. Opdrachtnemer zal dit verzoek binnen 2 werkdagen na ontvangst behandelen en opdrachtgever hiervan een bevestiging toesturen.

11. Verplichtingen opdrachtnemer

11.1 Opdrachtnemer spant zich als een goede dienstverlener in zorg te dragen voor:

- het verlenen van de in de overeenkomst bepaalde product(en) en/of dienst(en);
- het in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het internet gemaakt kunnen worden;
- de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden.

11.2 Opdrachtnemer kan geen onbelemmerde toegang tot het systeem en het internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik kan worden gemaakt van de product(en) en/of dienst(en).

11.3 Opdrachtnemer onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van opdrachtgevers en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij opdrachtgever hier toestemming voor geeft aan opdrachtnemer, opdrachtnemer hiertoe krachtens de wet of rechterlijke uitspraak verplicht is, dan wel in het geval opdrachtgever handelt, of wordt vermoed te handelen, in strijd met artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

12. Verplichtingen opdrachtgever

12.1 Opdrachtgever is verplicht tot betaling op de wijze zoals bepaald in artikel 9 van deze algemene voorwaarden.

12.2 Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker verwacht mag worden. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk dan wel per e-mail in kennis van wijzigingen in voor opdrachtnemer relevante gegevens.

12.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan het systeem en de webruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- het ongevraagd verzenden van e-mail met soortgelijke inhoud en/of het posten van wervende berichten in nieuwsgroepen op het internet (spamming). Hieronder is ook spam begrepen die via elke andere dienstver-

lener wordt verstuurd met referentie aan een website, domeinnaam, e-mail adres of andere product(en) en dienst(en) bij opdrachtnemer;

- het wederrechtelijk inbreuk maken op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- het openbaar maken en/of verspreiden van kinderpornografie;
- het wederrechtelijk binnendringen in andere computers of computersystemen op het internet (hacking);
- seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen.

12.4 opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers en/of internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen aan systemen. Het is opdrachtgever niet toegestaan om processen of programma's – al dan niet via de webserver- op te starten, welke opdrachtnemer, overige opdrachtgevers en/of internetgebruikers hinder of schade kan toebrengen. In dezen is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de zijde van opdrachtgever, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, 'open relaying' door een verkeerd geconfigureerde Webserver. opdrachtnemer is gerechtigd om bij constatering van hinder, dan wel bij toebrenging van schade de prestatie van haar kant (tijdelijk) op te schorten. opdrachtnemer zal opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen, tenzij zulks in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd. Nimmer kan hierbij enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook van de kant van opdrachtgever.

12.5 Het is opdrachtgever toegestaan om scripts te gebruiken, mits deze scripts goed geconfigureerd zijn. Opdrachtnemer is gerechtigd om bij constatering van overlast als gevolg van een foutief geconfigureerd script, dan wel als gevolg van het veelvuldig aanroepen van een Script, de prestatie van haar kant (tijdelijk) op te schorten. Opdrachtnemer zal opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen, tenzij zulks in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd. Nimmer kan hierbij enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook van de kant van opdrachtgever.

12.6 Het is opdrachtgever niet toegestaan om IRC services en/of game-servers te gebruiken binnen het netwerk van opdrachtnemer.

12.7 Opdrachtgever is te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk voor het gebruik van zijn of haar account. In navolging hiervan is opdrachtgever verplicht zijn of haar accountgegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. Indien opdrachtgever meent, dat derden zich wederrechtelijk toegang hebben verschaft tot de product(en) en/of dienst(en), is hij of zij verplicht hier direct melding van te maken bij opdrachtnemer. Deze melding kan worden gericht aan het volgende E-mail adres: abuse@exachost.nl.

12.8 Het is opdrachtgever niet toegestaan zijn of haar account, de handleiding of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten aan derden over te dragen of aan derden in gebruik te geven, tenzij opdrachtnemer hiervoor uitdrukkelijk Schriftelijke toestemming heeft gegeven. Onverminderd het voorafgaande is het opdrachtgever wel toegestaan door een derde een website te laten ontwerpen, plaatsen en onderhouden.

12.9 Opdrachtgever draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen om toegang tot het systeem te verkrijgen.

12.10 Opdrachtgever draagt zorg voor de opslag van back-ups en andere relevante gegevens. opdrachtnemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies van de hiervoor bedoelde gegevens.

12.11 Opdrachtgever is gebonden aan de hoeveelheid Webruimte zoals beschreven in de overeenkomst. opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat deze hoeveelheid niet wordt overschreden.

12.12 Opdrachtgever geeft bij het aangaan van de overeenkomst toestemming aan opdrachtnemer zijn of haar persoonsgegevens op te nemen in de persoonsregistratie van opdrachtnemer welke benodigd is voor haar administratie en beheerstaken. Deze persoonsregistratie bevat tevens accountgegevens alsook verbruiksgegevens en is slechts toegankelijk voor opdrachtnemer. De persoonsregistratie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij opdrachtgever hier toestemming voor geeft aan opdrachtnemer of opdrachtnemer hiertoe krachtens de wet of rechterlijke uitspraak verplicht is.

12.13 Opdrachtgever is verplicht voor het verzorgen van een deugdelijke verzekering voor de door hem of haar bij opdrachtnemer ondergebrachte eigendommen en zal indien opdrachtnemer hierom verzoekt de benodigde documenten die bewijzen dat er een verzekering is afgesloten overleggen aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade aan eigendommen van opdrachtgever.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Opdrachtnemer is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, producten en/of diensten en leveranties van derden, waar opdrachtnemer weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Opdrachtnemer kan derhalve niet aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de relatie met opdrachtnemer of het verbreken ervan ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met opdrachtnemer.

13.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 13.1 van deze algemene voorwaarden, is opdrachtnemer ingeval van grove schuld of opzet slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade en schade wegens gederfde omzet of winst.

13.3 opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen. Gezien het op het internet grote aantal knooppunten, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie moet men rekening houden met het feit dat de informatie verkregen en/of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. opdrachtnemer kan derhalve niet aansprakelijk gesteld informatie.

13.4 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door opdrachtgever op zijn of haar website of webserver gepubliceerd materiaal. Indien er conform artikel 21.3 van deze algemene voorwaarden melding wordt gemaakt van wederrechtelijk handelen door opdrachtgever, rust op opdrachtnemer een onderzoeksplicht.

13.5 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die opdrachtnemer en derden mochten lijden ten gevolge van een aan opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verbintenis, voortvloeiende uit de overeenkomst.

13.6 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het wederrechtelijke, dan wel het onzorgvuldige gebruik van de aan opdrachtgever geleverde product(en) en/of dienst(en).

13.7 opdrachtgever dient opdrachtnemer per direct schriftelijk dan wel per e-mail op de hoogte te brengen van alle relevante wijzigingen in zijn of haar gegevens. Indien opdrachtgever dit nalaat, is hij of zij aansprakelijk voor alle schade die opdrachtnemer als gevolg daarvan lijdt.

14. Overdracht van rechten en plichten

14.1 Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn of haar rechten en/of plichten voortvloeiende uit de overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer.

14.2 Opdrachtnemer is gerechtigd haar rechten en/of plichten voortvloeiende uit de overeenkomst aan derden over te dragen. opdrachtgever wordt hier uiterlijk dertig (30) dagen voordat de rechten en/of plichten worden overgedragen schriftelijk of per e-mail over ingelicht.

14.3 Domeinnamen worden normaliter op naam van opdrachtgever geregistreerd, indien een domeinnaam op naam van opdrachtnemer wordt geregistreerd is opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de domeinnaam. Indien de domeinnaam door opdrachtnemer op naam van opdrachtgever is geregistreerd, wordt er medewerking verleend aan opdrachten van opdrachtgever met betrekking tot de verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam, alvorens er een verhuizing plaats kan vinden dient de domeinnaam op titel van opdrachtgever te worden overgenomen. Bij alle geschillen in en buiten rechte wordt opdrachtgever, die houder is van een dergelijke domeinnaam, de kans geboden de desbetreffende domeinnaam op eigen titel over te nemen, mits opdrachtgever alle betalingsverplichtingen jegens opdrachtnemer is nagekomen. Indien opdrachtgever hier binnen 48 uur geen gehoor aan geeft, wordt de registratie van de Domeinnaam door opdrachtnemer ongedaan gemaakt. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen iedere aanspraak van derden in verband met de registratie en het gebruik van de domeinnaam. Bij het overnemen op eigen titel van de domeinnaam dienen de kosten die hiermee gepaard gaan door opdrachtgever aan opdrachtnemer te worden vergoed.

15. Buitengebruikstelling

15.1 Opdrachtnemer heeft het recht geleverde producten en/of diensten tijdelijk buiten werking te stellen ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.

15.2 Opdrachtnemer heeft het recht geleverde producten en/of diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken, indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens opdrachtnemer niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer zal opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen, tenzij zulks in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd. De opgelegde beperking dan wel de buitengebruikstelling laat de overige verplichtingen van opdrachtgever onverlet en heeft aldus geen opschortende werking.

15.3 Tot heraansluiting wordt overgegaan indien opdrachtgever binnen een door opdrachtnemer gestelde termijn al zijn verplichtingen is nagekomen en ter zake een vastgesteld bedrag voor heraansluiting heeft voldaan, te weten € 25,00 excl. BTW. Indien buitengebruikstelling heeft plaatsgevonden op grond van artikel 12.4 en 12.5 van deze algemene voorwaarden, wordt dit bedrag vermeerderd met de arbeidskosten (standaard minimaal één arbeidsuur, daarna afronding per 15 minuten), welke gemaakt dienen te worden teneinde de toegebrachte schade zoveel mogelijk te beperken. De arbeidskosten bedragen op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur € 79,00 per uur en op alle overige dagen en tijden € 110,00 per uur, tenzij anders is overeengekomen.

16. Reclame

16.1 Opdrachtgever dient ter zake van waarneembare gebreken uiterlijk 8 dagen na levering schriftelijk te reclameren. Gebeurt dit niet, dan vervalt elke aanspraak ten aanzien van opdrachtnemer.

16.2 Reclame ter zake van onzichtbare gebreken dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekende brief binnen 8 dagen nadat het gebrek is geconstateerd, had kunnen worden geconstateerd of had behoren te worden geconstateerd. Gebeurt dit niet, dan vervalt elke aanspraak ten aanzien van opdrachtnemer.

16.3 Indien reclame gegrond is worden de geleverde producten en/of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed.

16.4 Reclame laat de overige verplichtingen van opdrachtgever onverlet en heeft aldus geen opschortende werking.

17. Dataverkeer

17.1 Het toegestane verbruik van dataverkeer komt overeen met de hoeveelheden zoals vermeld bij de verschillende pakketten op de website van opdrachtnemer of zoals vermeld in de overeenkomst. Indien de website of Webserver van opdrachtgever meer dataverkeer verbruikt dan maandelijks is toegestaan, zal opdrachtnemer opdrachtgever op de hoogte brengen van deze overschrijding, tenzij zulks in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.

17.2 Opdrachtgever zal een toeslag verschuldigd zijn aan opdrachtnemer voor de overschreden hoeveelheid dataverkeer. Indien opdrachtgever aangeeft deze toeslag verder niet meer wenst te voldoen, is opdrachtnemer gerechtigd, zonder verdere melding, de onderhavige website of webserver op non-actief te stellen tot het begin van de volgende maand. opdrachtgever zal te allen tijde een toeslag verschuldigd zijn aan opdrachtnemer voor het reeds overschreden dataverkeer, de hoogte van deze toeslag is afhankelijk van de mate van overschrijding. Het op non-actief stellen van de Website of Webserver laat de betalingsverplichting van opdrachtgever onverlet en heeft aldus geen opschortende werking. Nimmer kan enige aanspraak worden gemaakt op schadevergoeding in welke vorm dan ook van de kant van opdrachtgever i.v.m. het op non-actief stellen van zijn website of webserver.

18 VPS-, Dedicated- en Colocated hosting

18.1 In afwijking van het bepaalde in artikel 9.3 van deze algemene voorwaarden dient de verschuldigde vergoeding bij overeenkomsten met een looptijd van één (1) jaar, per maand vooruit te worden voldaan, tenzij anders is overeengekomen.

18.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 14.1 van deze algemene voorwaarden kan opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, derden inschakelen om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Indien gebruik wordt gemaakt van producten en/of diensten van derden, kunnen in afwijking van het bepaalde in artikel 8.1 van deze algemene voorwaarden, de tarieven van desbetreffende derde worden gehanteerd.

18.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 17.1 van deze algemene voorwaarden zal opdrachtnemer opdrachtgever bij overschrijding van het maandelijks toegestane verbruik van dataverkeer niet op de hoogte brengen. De overige artikelen blijven onverkort van kracht met dien verstande dat waar gesproken wordt van website, tevens webserver gelezen dient te worden.

19. Domeinnaam en IP-adressen

19.1 In afwijking van het bepaalde in artikel 6.1 van deze algemene voorwaarden dient bij de aanvraag en registratie van een domeinnaam en/of IP-adres rekening gehouden te worden met een leveringstijd van maximaal twee (2) weken, nadat de hiervoor benodigde documenten en gegevens door opdrachtnemer zijn ontvangen.

19.2 Op aanvraag en gebruik van een domeinnaam en een IP-adres zijn mede van toepassing de regels en procedures van de instanties, die verantwoordelijk zijn voor de uitgifte van domeinnamen en IP-adressen. De instanties die verantwoordelijk zijn voor de uitgifte van de domeinnamen en IP-adressen beslist over de uiteindelijke toewijzing van de domeinnaam en/of het IP-adres. Opdrachtnemer vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en kan hierdoor niet garanderen dat een aanvraag wordt gehonoreerd en kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet toegewezen krijgen van een domeinnaam en/of IP-adres en alle schade die hieruit voortvloeit.

19.3 Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief/e-mail van opdrachtnemer, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

19.4 Domeinnamen worden geregistreerd op naam van opdrachtgever en opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam, ook indien bij de verkrijging van de domeinnaam opdrachtnemer geen bemiddeling heeft verleend.

20. Intellectuele eigendomsrechten

20.1 Al hetgeen is gepubliceerd op de website van opdrachtnemer valt onder de intellectuele eigendom van opdrachtnemer. Niets mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van opdrachtnemer. Alle rechten voorbehouden.

20.2 Het is opdrachtgever toegestaan de eventuele op de website van opdrachtnemer aanwezige software te downloaden en te gebruiken ter zake van de producten en/of diensten van opdrachtnemer.

20.3 opdrachtgever dient de rechten van intellectuele eigendom ter zake van beschermde software en/of andere werken (o.a. zgn. "shareware") te respecteren en vrijwaart opdrachtnemer ter zake van enige aanspraak.

21. Klachten

21.1 Opdrachtnemer neemt slechts klachten in behandeling voor zover de klachten betrekking hebben op de producten en/of diensten, gedragingen en/of handelingen van haar opdrachtgevers.

21.2 Opdrachtnemer spant zich in klachten omtrent haar producten en/of diensten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van haar producten en/of diensten te komen. Opdrachtgever kan een volledige en duidelijk omschreven klacht binnen drie (3) werkdagen, nadat opdrachtgever de klacht had behoren te constateren schriftelijk of elektronisch melden via het volgende e-mailadres: support@exacthost.nl. De klacht dient vergezeld te gaan van alle relevante gegevens, inclusief tijdstippen en/of volledige headers en een duidelijke omschrijving van de reden van de klacht. De klacht wordt binnen tien (10) werkdagen na ontvangst door opdrachtnemer in behandeling genomen. De klager wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht op de hoogte gebracht over de wijze waarop de klacht afgehandeld zal worden.

21.3 Opdrachtnemer spant zich in klachten omtrent handelingen en/of gedragingen door klanten van opdrachtgevers of opdrachtgevers van opdrachtnemer zo goed mogelijk te behandelen. De gebruiker van het internet kan klachten over misbruik, spamming en/of illegale handelingen binnen drie (3) werkdagen, nadat het voorval had behoren te worden geconstateerd, uitsluitend elektronisch melden via het volgende e-mailadres: abuse@exacthost.nl. De klacht dient vergezeld te gaan van alle relevante gegevens, inclusief tijdstippen en/of volledige headers en een duidelijke omschrijving van de reden van de klacht. De klacht wordt binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht, door opdrachtnemer, in behandeling genomen. De klager wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht op de hoogte gebracht over de wijze waarop de klacht afgehandeld zal worden.

21.4 Het indienen van een klacht laat alle verplichtingen van opdrachtgever onverlet en heeft aldus geen opschortende werking.

22. Wijzigingen algemene voorwaarden

22.1 Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen, dan wel aan te vullen. De wijzigingen worden door opdrachtnemer uiterlijk dertig (30) dagen voordat zij van kracht worden schriftelijk of per e-mail aangekondigd.

22.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijzigingen. Indien er een aanwijsbaar negatieve wijziging voor opdrachtgever wordt doorgevoerd, dient opdrachtgever dit binnen dertig (30) dagen na bekendmaking Schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te maken. opdrachtnemer zal hierna in overleg treden met opdrachtgever om een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden, hierbij valt o.a. te denken aan een tussentijdse ontbinding van de overeenkomst m.i.v. de datum van inwerkingtreding van de wijziging(en) van de algemene voorwaarden.

23. Geschillenregeling en toepasselijk recht

23.1 Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

23.3 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 te Den Haag.

23.4 Partiële nietigheid: Indien een bepaling uit de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst/algemene voorwaarden aan. Partijen zullen ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst/algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

24. Support

24.1 Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) en schriftelijke (e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de producten en diensten van Opdrachtnemer.

24.2 Opdrachtnemer zal uitsluitend Support verstrekken op de meest recente updates van de producten en diensten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is naar eigen inzicht gerechtigd Support te verstrekken op oudere versies, releases, etc. van de producten en diensten van Opdrachtnemer.

24.3 Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen nadere afspraken worden overeengekomen omtrent de dienstverlening en om deze afspraken vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). De SLA Standaard is standaard actief, voor een meerprijs is het mogelijk de SLA Premium af te nemen.

Er zijn verschillende keuzes in Service Level Agreements; **a)** SLA Standaard, of **b)** SLA Premium.

a) SLA Standaard

De Opdrachtgever heeft met een Standaard SLA recht op:

Aanmelden storingen per mail 24/7

Aanmelden storingen per telefoon 8/5

Aanmelden storingen middels noodnummer – niet mogelijk

Support en ondersteuning per mail 8/5

Uitvoer van werkzaamheden 8/5

b) SLA Premium

De Opdrachtgever heeft met een Premium SLA recht op:

Aanmelden storingen per mail 24/7

Aanmelden storingen per telefoon 24/7

Aanmelden storingen middels noodnummer Buiten kantooruren

Support en ondersteuning per mail 8/5

Uitvoer van werkzaamheden 8/5

24.4 Standaard wordt geen ondersteuning verleend op de software laag van een server. Tegen betaling van een maandelijkse vergoeding is het mogelijk met vragen over software terecht te kunnen bij de servicedesk.

24.5 Opdrachtgever heeft geen recht op support op grond van een afgesloten SLA indien een factuur waarvan de betalingstermijn is verstreken, onbetaald is gebleven.