

Artikel 1. Definities

- 1.1. Leverancier: Aleto gevestigd te Venlo en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 12037834, tevens handelend onder de namen Aleto Internet, Sity.Hosting, Hostingscala en Nimio.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 1.3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
- 1.4. Dienst: de specifieke dienst die Leverancier met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever krachtens welke Leverancier de Dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Website: <http://www.aleto.nl> en/of <http://www.sity.nl> en/of <http://www.nimio.nl> en/of www.hostingscala.nl en andere door Aleto Internet geëxploiteerde websites.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

- 2.1. Leverancier zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Tevens is het voor Opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van het elektronisch bestelproces op de Website teneinde de Dienst af te nemen. Ook op de Website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is tevens de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend.
- 2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 2.3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 2.4. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.5. 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.
- 2.6. Leverancier heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
- 2.7. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Leverancier.
- 2.8. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 2.9. In afwijking op artikel 2.8 is Leverancier is gerechtigd de aanvaarding van de Overeenkomst binnen 5 werkdagen na acceptatie nog te herroepen zonder opgaaf van reden.
- 2.10. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - de Overeenkomst;
 - de eventuele afgesloten Service Level Agreement;
 - de eventuele bijlagen;
 - deze algemene voorwaarden;
 - eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

- 3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 3.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Leverancier dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

- 3.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Leverancier accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
- 3.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst 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 Dienst, tijdig aan Leverancier worden verstrekt.
- 3.5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aan Leverancier verstrekken van zijn of haar meest recente contactgegevens, waaronder naam, het woon- danwel postadres, e-mailadres en telefoonnummer(s). Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat bij wijzigingen van enige gegevens dit direct aan Leverancier doorgeven wordt.
- 3.6. Het is Leverancier toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever
- 3.7. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Leverancier Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.
- 3.8. Ieder actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. 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.
- 3.9. 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 nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden. Aan het heractiveren van producten of Diensten kunnen kosten verbonden zijn.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangeven.
- 4.2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 4.3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Leverancier gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Leverancier zal Opdrachtgever, via de Website, 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 te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
- 4.4. Alle voor Leverancier uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, mits deze aan Opdrachtgever te wijten zijn.

Artikel 5. Duur en opzegging

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van 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.
- 5.2. In afwijking van hetgeen bepaald in artikel 5 lid 1 gelden voor een Overeenkomst die betrekking heeft op onderhoudscontracten, huur van een "Dedicated Server", huur van een Virtual Private Server ("VPS") en huur van Colocatie ruimte kleiner dan ¼ rack een initiële contractduur van 6 maanden. Tenzij Opdrachtgever uiterlijk een maand voor het einde van deze periode de Overeenkomst opzegt, wordt dit na afloop stilzwijgend verlengd voor 3 maanden.
- 5.3. Leverancier kan bij het aangaan van een Overeenkomst in uitzonderlijke gevallen afwijken van de in artikel 5 lid 1 en 2 gestelde periodes. Dit is enkel van toepassing indien dit door Leverancier expliciet op de offerte en Overeenkomst wordt vermeld.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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 twee maanden tegen het einde van de duur van de Overeenkomst.
- 5.6. Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast ook via het klantaccount (controlepaneel) en schriftelijk opzeggen.
- 5.7. 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 binnen 30 dagen restitueren.
- 5.8. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Leverancier gerechtigd om per 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.11. 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 al 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).
- 5.12. 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.

Artikel 6. Betalingsvoorwaarden

- 6.1. Leverancier zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is 14 dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 6.2. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van alle verschuldigde invorderingskosten, vervolgens de rente, vervolgens voor de geleverde niet-materiële Diensten en vervolgens voor geleverde materiële zaken, te beginnen bij de oudste declaraties, zelfs indien Opdrachtgever vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een (deel van een) andere factuur.
- 6.3. Na het verstrijken van de betalingstermijn is de Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag 2,0% rente per maand verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Leverancier.
- 6.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van administratiekosten en zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 6.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 6.6. In bovenstaande gevallen heeft Leverancier voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
- 6.7. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling niet overgaat tot betaling van de declaratie, zal Leverancier alle Diensten van Opdrachtgever voor gebruik blokkeren. Voor heractivatie van deze Diensten zal 50 euro per Dienst worden gedeclareerd.
- 6.8. Het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door Opdrachtgever is geen opzegging van de Overeenkomst. De Overeenkomst loopt onverwijld door, zelfs indien de dienstverlening door Leverancier wegens wanbetaling van Opdrachtgever is geblokkeerd. Tot het moment dat Opdrachtgever volgens de in Artikel 5 genoemde procedures heeft opgezegd, met inachthouding van de opzegtermijn, is Opdrachtgever gehouden de door Leverancier in rekening gebrachte declaraties volledig te voldoen.

Artikel 7. Retentierecht

- 7.1. Alle door Leverancier te leveren Diensten en onderdelen van Diensten, zoals de domeinnaam, serverruimte, servers of andere faciliteiten, blijven eigendom van Leverancier totdat de Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met Leverancier gesloten Overeenkomsten is nagekomen. Tevens blijft Leverancier formeel eigenaar van revenuen die uit haar dienstverlening voortvloeien totdat de volledige betaling is ontvangen, zoals via de website gegenereerde omzet (orders of verkopen).
- 7.2. Leverancier is gerechtigd zaken of andere goederen van Opdrachtgever welke zich onder het beheer of in ruimtes van Leverancier bevinden terug te houden totdat Opdrachtgever alle declaraties heeft voldaan. Indien 3 maanden na ingang van de terughouding niet alle opeisbare declaraties zijn voldaan, zal het eigendomsrecht van deze zaken en goederen vervallen aan de Leverancier.

Leverancier is gerechtigd deze zaken te verkopen teneinde nog openstaande declaraties te voldoen. Eventuele revenuen hoger dan het totaal van de opeisbare declaraties minus extra gemaakte kosten, zullen worden terugbetaald aan Opdrachtgever.

7.3. Het risico van de onder dit retentierecht vallende zaken en goederen blijft berusten bij de Opdrachtgever.

Artikel 8. Rechten van intellectuele eigendom

8.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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 9. Geheimhouding

9.1. 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.

9.2. 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 10. Dienstverlening

10.1. 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 afdruk 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

11.1. 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.

11.2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.

11.3. 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.

11.4. 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, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 12. Beschikbaarheid van de Dienst

12.1. 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.

12.2. 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 Dienst niet ten goede komt.

12.3. 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.

12.4. 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. Storingen en overmacht

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

13.4. 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 gevegd, 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 14. Klachten en aansprakelijkheid

14.1. Klachten omtrent de uitvoering van de Overeenkomst, het functioneren van het systeem of de werking van andere faciliteiten moeten schriftelijk worden doorgegeven. Binnen 5 werkdagen mag Opdrachtgever een reactie van Leverancier op de klacht verwachten.

14.2. In behandeling zijnde klachten schorten betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op. Eventuele verrekeningen zullen achteraf gecrediteerd, verrekend dan wel terugbetaald worden.

14.3. 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 6 maanden verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief BTW).

14.4. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

14.5. Buiten de in artikel 14 lid 3 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 14 lid 3 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.

14.6. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.

14.7. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een 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.

14.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Leverancier meldt.

14.9. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Diensten, zaken, materialen of resultaten.

Artikel 15. Hosting en aanverwante Diensten

15.1. Indien de Dienst (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.

15.2. 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 auteursrecht-hebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, (sexueel) intimiderend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die gericht is op phishing of oplichting, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, 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).

15.3. Leverancier hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijdigheid. Als een klacht naar het oordeel van Leverancier gerechtvaardigd is, 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.

15.4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen of mee te helpen aan juridisch onderzoek. 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.

15.5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie of het handelen van Opdrachtgever is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.

15.6. 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.

15.7. 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.

15.8. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet (de netiquette) zoals vastgelegd in RFC1855

(ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt) en toekomstige aanpassingen hiervan.

15.9. Zonder toestemming van Leverancier is het Opdrachtgever verboden de door Leverancier verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

15.10. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.

15.11. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte 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, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

15.12. 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.

15.13. Opdrachtgever is zelf te allen tijde verantwoordelijk voor backups van de bij Leverancier op de server geplaatste gegevens. Opdrachtgever dient zelf maatregelen te nemen om backups van deze gegevens te maken en op te slaan, zelfs als Leverancier aangeeft backups te maken.

15.14. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 16. Domeinnamen en IP-adressen

16.1. Indien de Dienst (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.

16.2. 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.

16.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangegeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

16.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

16.5. 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.

16.6. 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.

16.7. 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.

16.8. Een domeinnaam wordt bij de betreffende registrerende instanties voor de duur van één jaar geregistreerd en wordt zonder opzegging met eenzelfde periode verlengd, ook als de (resterende) contractperiode van de Overeenkomst korter is. Een domeinnaam zal, ook indien de Overeenkomst reeds

tussentijds beëindigd is, geregistreerd blijven staan tot het einde van de registratieperiode, tenzij Opdrachtgever nadrukkelijk aangeeft dat een domeinnaam per direct moet komen te vervallen of indien Leverancier de domeinnaam laat vervallen indien Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt. Mede omdat Leverancier slechts voor Opdrachtgever bemiddeld kan bij tussentijdse opzegging van de Overeenkomst of Dienst zal derhalve geen restitutie van de kosten van de domeinnaam plaatsvinden.

16.9. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen 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 ingebrekestelling.

16.10. 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 17. Reseller activiteiten

17.1. Indien de Dienst (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.

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Leverancier.

17.5. 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.

17.6. 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.

17.7. 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.

17.8. 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 18. Co-located hosting

18.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Leverancier voor Opdrachtgever ruimte in een serverruimte ter beschikking stelt voor plaatsing van computer- of andere apparatuur ("Colocatie" diensten), geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

18.2. Bij Overeenkomsten voor Colocatie diensten zijn aanvullend altijd de voorwaarden en reglementen van de betreffende colocatie locatie van toepassing.

18.3. De door Leverancier verhuurde colocatie ruimte blijft eigendom van Leverancier.

18.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het handelen van haarzelf, haar personeel of derden die zij inschakelt om in of bij de gehuurde colocatie ruimte handelingen uit te voeren. Eventuele schade zal op Opdrachtgever worden verhaald.

18.5. De bij colocatie geplaatste apparatuur blijft eigendom van Opdrachtgever. Aansprakelijkheid voor deze bij Leverancier geplaatste apparatuur ligt bij Opdrachtgever. Dit geldt tevens voor alle apparatuur die door Leverancier aan Opdrachtgever wordt verhuurd. Indien dit door Opdrachtgever wenselijk wordt geacht, dient Opdrachtgever zelf een verzekering voor de Colocated apparatuur af te sluiten.

18.6. Eventuele schade aan de Co-located apparatuur is voor rekening van Opdrachtgever, ook indien Opdrachtgever Leverancier de opdracht heeft gegeven om voor Opdrachtgever handelingen uit te voeren. Dit tenzij sprake is van schade door duidelijk aantoonbare opzet of grove schuld van Leverancier.

18.7. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de geplaatste apparatuur en verdere inrichting van de gehuurde colocatie ruimte brandveilig is. Het gebruik van onveilige apparatuur of bekabeling of het achterlaten van brandbare materialen (zoals brandbare vloeistoffen, karton en plastic zakjes) is verboden.

18.8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan buiten de gehuurde colocatie ruimte zaken of goederen achter te laten of te stallen. Dergelijke zaken zullen worden verwijderd op kosten van Opdrachtgever.

18.9. Toegang tot de gehuurde colocatie ruimte is enkel mogelijk indien en zoals in de Overeenkomst is opgenomen, of zoals beschreven in de voorwaarden of reglementen van de betreffende colocatie ruimte.

18.10. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid stroomverbruik 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, conform de bedragen voor extra stroomverbruik die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid van Leverancier bestaat voor gevolgen van stroomuitval indien de limiet voor stroomverbruik door Opdrachtgever wordt overschreden.

18.11. Indien Opdrachtgever door overschrijding van de maximum hoeveelheid stroomverbruik of door gebruik van ondeugdelijke apparatuur of bekabeling stroomuitval veroorzaakt waar Leverancier of andere gebruikers van dezelfde voorzieningen hinder van ondervinden, is Opdrachtgever hiervoor aansprakelijk. Eventuele schade zal op Opdrachtgever worden verhaald.

Artikel 19. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

19.1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

19.2. 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.

19.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren en door Leverancier geen acceptabel afwijkend voorstel gedaan kan worden, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

19.4. Leverancier is gerechtigd met individuele Opdrachtgevers van deze Algemene Voorwaarden af te wijken. Dergelijke afwijkende voorwaarden gelden enkel indien deze in de Overeenkomst zijn vastgelegd of indien Leverancier zich in een ander officieel schrijven hiermee uitdrukkelijk akkoord heeft verklaard.

Artikel 20. Slotbepalingen

20.1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2. 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.

20.3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden zoals gesteld in dit document 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.

20.4. 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 en Opdrachtgever aan kan tonen dat het bericht door Leverancier ontvangen is.

20.5. 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.

20.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

20.7. 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.